

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 3

Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium

a) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Společnost HELIAS má zpracovanou vnitřní směrnici č. 10 *Metodika jednání se zájemcem o službu*, ve které je popsán proces informování veřejnosti o poskytovaných sociálních službách a průběhu jednání se zájemcem o službu.

b) poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby

S každým zájemcem jedná sociální pracovník nebo ředitelka společnosti individuálně, dle jeho schopností porozumět obsahu sdělení a podle postupů a zásad společnosti HELIAS.

Důležitým zdrojem informací o konkrétní službě a naplnění očekávání a cílů klienta i jeho obav jsou rozhovory se zájemcem o službu.

Sociální pracovník vychází především z požadavků klienta. Je brán ohled na zdravotní či jiná omezení klienta.

Cílem společnosti HELIAS je naplnit očekávání a osobní cíle klienta v ohledu na poskytovanou sociální službu.

c) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu je součástí vnitřní směrnice č. 10 *Metodiky jednání se zájemcem o službu*.

Účinnost: 1. 9. 2014

Zpracoval: Bc. Petra Hrstková

Schválil: Bc. Drahomíra Brožová,

Počet stran: 2

Počet příloh: 1: vnitřní směrnice č. 10 – Metodika jednání se zájemcem o službu

*Helias Ústí nad Labem, o.p.s.
Denní stacionář HELIAS
Jateční 41, 400 01 Ústí nad Labem*

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

V Ústí nad Labem dne 1.9.2014
Bc. Drahomíra Brožová
Ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ

VIZOR