

## METODIKA JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Metodika jednání se zájemcem o službu (dále jen *Metodika*) upravuje pravidla jednání a informování potenciálních klientů – žadatelů o nabídce, způsobu a ceně poskytovaných služeb společnosti *Helias Ústí nad Labem, o.p.s.* (dále jen společnost *Helias*), o povinnostech vyplývajících z dohody o poskytování služeb.

*Metodika* vychází z požadavků standardu č. 3 „*Jednání se zájemcem o sociální službu*“.

### 1. PODÁVÁNÍ INFORMACÍ ZÁJEMCŮM O SLUŽBY

- zájemce o službu má několik možností jak získat přehledné informace ohledně poskytovaných služeb, které naše společnost nabízí. Informační zdroje:

- a) *internetové stránky* – [www.helias.cz](http://www.helias.cz) ;
- b) *informační letáky* – které lze získat přímo ve společnosti *Helias* nebo v různých zdravotnických zařízeních, speciálních školách;
- c) *Regionální informační systém komunitních služeb (RISK)* – systém poskytuje informace široké veřejnosti o nabízených sociálních službách v regionu Ústí nad Labem na internetové adrese – [www.socialni-sluzby-usti.cz](http://www.socialni-sluzby-usti.cz);
- d) *přímo ve společnosti Helias* – a to u ředitelky společnosti, sociální pracovnice nebo dalšího pověřeného pracovníka; informace jsou poskytovány jak telefonicky, písemně, e-mailem či při osobní návštěvě; zájemci mohou společnost navštívit každý pracovní den od 7.00 do 16.00 hod.; po předchozí domluvě je možné schůzku uskutečnit v jinou než stanovenou dobu.

### 2. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PŘI JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

#### ***Kdo je zájemce o službu?***

- jelikož naší cílovou skupinu představují **lidé s mentálním postižením**, s tělesným postižením, osoby s poruchou autistického spektra, osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením a senioři ve věku od 3 let – neomezeně, může být zájemcem o službu osoba starší 18 let, která je mentálně postižená, ale plně způsobilá k právním úkonům nebo je to zákonný zástupce mentálně postižené osoby do věku 18 let či opatrovník

#### ***Kdo je uživatelem služby?***

- uživatelem služby se stává zájemce po podpisu Smlouvy o poskytnutí služby

#### ***Kdo je klientem služby?***

- klientem služby je osoba, které je požadovaná služba poskytována (vymezeno pojmem: cílová skupina)

Jednání se zájemcem o službu (dále jen zájemce) je na základě telefonické, e-mailové, ústní nebo písemné domluvy sjednáno buď v kanceláři společnosti *Helias* nebo v místě, které si zvolí sám zájemce (převážně přirozené prostředí mentálně postižené osoby, které se poskytovaná služba týká).

#### ***Průběh jednání v kanceláři společnosti Helias***

- k jednání se zájemcem je oprávněn sociální pracovník, ředitelka společnosti nebo jiný pověřený pracovník. Jednání nesmí být rušeno telefonáty, návštěvami. Pracovník se plně věnuje zájemci. Prostředí kanceláře je přizpůsobeno tak, aby se zájemce cítil příjemně.

Rozhovor nejprve probíhá na neformální úrovni, tak aby bylo navázáno vzájemné důvěry. Pracovník se zájemci představí a stručně popíše činnost společnosti *Helias*. Jednání poté přechází do fáze objasnění cíle jednání.

Jednání se zájemci je zajištěno kvalifikovanou osobou, která ctí zásady správného vedení rozhovoru:

- ⇒ přizpůsobí komunikaci schopnostem klienta
  - ⇒ vyhýbá se cizím nebo složitým výrazům, kterým by zájemce nemusel rozumět
  - ⇒ nepřerušuje zájemce
  - ⇒ v případě potřeby vysvětlí případné nejasnosti, nedorozumění
- a řídí se *Etickým kodexem pracovníků Helias Ústí nad Labem, o.p.s.*

Je-li jednání smloueno předem, je důležité, aby si pracovník vymezil dostatek času k jednání a připravil si potřebné materiály, které lze žadateli poskytnout k prostudování doma.

Cílem jednání je informovat zájemce o poskytovaných službách společnosti *Helias*, seznámení se s pravidly a povinnostmi společnosti vyplývající ze *Smlouvy o poskytování sociální služby*, cenách za služby a především s požadavky zájemce. V průběhu rozhovoru klade pracovník zájemci doplňující otázky, aby zjistil přání, potřeby, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce či klienta bylo možné realizovat.

Jednání trvá přibližně 30 až 60 minut.

V mnoha případech bude nutné naplánovat další jednání, které se bude konat přímo v prostředí, ve kterém potencionální klient žije, a to v závislosti na druhu služby a individuálních schopnostech klienta.

Na základě jednání dojde k vyhodnocení, zda je společnost *Helias* schopna zájemci poskytnout požadované služby. V závěru jednání je sepsán *Zápis z jednání se zájemcem*. Zápis je opatřen podpisy pracovníka a zájemce a razítkem společnosti. Výstupem z jednání může být vyplnění *Smlouvy o poskytnutí sociální služby* nebo *Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu*. K vyplnění *Smlouvy o poskytnutí služby* může také dojít až při dalším jednání.

*Smlouvy o poskytnutí sociální služby* nebo *Zápisy z jednání* jsou založeny do složek (viz. *Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace.*)

### ***Jednání v místě zvoleném zájemcem***

- k jednání se zájemcem je oprávněn sociální pracovník, ředitelka společnosti nebo jiný pověřený pracovník, který se dostaví na smlouené místo v určený čas. Jednání se smloueno na základě předchozí písemné či telefonické domluvě. Náklady na dopravu pracovníka do zvoleného místa zájemcem (dále jen místa) hradí společnost *Helias*. Pracovník nevymáhá po zájemci úhradu nákladů.

Pracovník si vymezí dostatek času k jednání a předá zájemci informační materiály, které si bude moci zájemce prostudovat. Pracovník má s sebou k dispozici vzor *Smlouvy o poskytování sociální služby*, kde jsou vymezena pravidla a povinnosti účastníků.

Pracovník se v místě jednání chová profesionálně, při příchodu se představí a vyčká na pozvání. Negativně nehodnotí místo jednání ani ostatní zúčastněné osoby, pokud jsou jednání přítomny.

Cílem jednání je informovat zájemce o poskytovaných službách společností *Helias*, seznámení se s pravidly a povinnostmi společnosti vyplývající ze *Smlouvy o poskytování sociální služby*, cenách za služby a především s požadavky zájemce. V průběhu rozhovoru klade pracovník zájemci doplňující otázky, aby zjistil přání, potřeby, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce či klienta bylo možné realizovat.

V přirozeném prostředí zájemce či budoucího klienta má pracovník možnost zmapovat podmínky sociálního prostředí vzhledem k požadovaným sociálním službám.

Jednání trvá přibližně 30 až 60 minut.

Na základě jednání dojde k vyhodnocení, zda je společnost *Helias* schopna zájemci poskytnout požadované služby. V závěru jednání je sepsán *Zápis z jednání se zájemcem*. Zápis je opatřen podpisy pracovníka a zájemce a razítkem společnosti. Výstupem z jednání může být vyplnění *Smlouvy o poskytnutí sociální služby* nebo *Zápis z jednání se zájemcem*.

*Smlouvy o poskytnutí sociální služby* nebo *Zápisy z jednání* jsou v jednom vydání po příchodu pracovníka do kanceláře společnosti založeny do složek (viz. *Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace*) a druhé vydání je zasláno zájemci poštou nebo doručeno při dalším jednání.

### 3. DŮVODY A POSTUP ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

#### Důvody odmítnutí zájemce o sociální službu:

- ⇒ zájemce či klient nespadá do vymezené cílové skupiny;
- ⇒ zájemce požaduje služby, na které nemá společnost *Helias* registraci;
- ⇒ společnost *Helias* neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá;
- ⇒ z důvodu nedostatečné kapacity k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá;
- ⇒ zájemce požaduje službu, kterou nemůže společnost *Helias* zajistit z provozních, odborných či finančních důvodů a nelze ji ani zajistit externě;
- ⇒ nemožnost naplnit osobní cíle a potřeby zájemce či klienta;
- ⇒ zdravotní stav zájemce či klienta vyžaduje poskytování speciální zdravotní péče, kterou není schopna společnost *Helias* poskytnout;
- ⇒ zdravotní stav zájemce či klienta ohrožuje zdraví nebo život pracovníka (z důvodu infekční či parazitární nemoci).

#### Postup odmítnutí zájemce o sociální službu

- o odmítnutí zájemce o službu rozhoduje sociální pracovník, ředitelka společnosti nebo pověřený pracovník samostatně nebo po vzájemné dohodě výše jmenovaných pracovníků sociální pracovník nebo ředitelka společnosti;
- odmítnutí je zájemci oznámeno během jednání a tato skutečnost je zapsána v *Zápisu z jednání se zájemcem*. Odmítnutému zájemci o službu je předáno jedno vydání *Zápisu z jednání se zájemcem* s popisem důvodu odmítnutí přímo v kanceláři společnosti nebo je zájemci zasláno poštou, pokud jednání probíhalo v místě jednání zvoleném zájemcem. Druhé vydání je uloženo do složky (viz. *Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace*).

*Metodika jednání se zájemcem o službu je závazná pro ředitelku společnosti, sociálního pracovníka a pověřeného pracovníka. Za dodržování pravidel Metodiky jednání se zájemcem o službu nese zodpovědnost každý z výše uvedených pracovníků samostatně.*

Účinnost:

Zpracoval: Bc. Petra Hrstková, sociální pracovnice

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 4

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová  
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.