

DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

Jednání se zájemcem o službu v CNRP

Zájemce o službu může získat prvotní informace z veřejně přístupných zdrojů (informační letáky, webové stránky a další propagační materiály sdružení), státních či nestátních institucí (orgány OSPOD, pověřené obce, NNO atd.) nebo od jiného uživatele služby.

Formy prvního kontaktu:

telefonicky (nejčastější forma prvního kontaktu)

osobně

elektronickou nebo klasickou poštou

Pokud je zájemce o službu osobou s handicapem v komunikaci, je sociální služba poskytnuta za předpokladu zajištění tlumočnicka ze strany zájemce.

Handicapem v komunikaci je:

- sluchové a řečové postižení
- narušená komunikační schopnost
- neschopnost domluvit se českým jazykem

Získá-li Amalthea, o.s. **od třetí strany jakékoli osobní nebo citlivé údaje** ještě před prvním osobním setkáním se zájemcem o službu, nevede o tom žádnou evidenci.

Postup při prvním telefonickém či e-mailovém kontaktu:

Pracovník podá zájemci o službu základní informaci o poslání a cílech organizace a programů a zjistí základní informace o potřebách zájemce o službu. Pracovník tímto orientačně zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny programu, pokud tomu tak průkazně není, je úkolem pracovníka odkázat ho na jinou službu (lze i formou smlouvené osobní schůzky), tj. poskytnout mu základní sociální poradenství. V případě, že se pracovník se zájemcem o službu domluví na dalším dojednávání budoucí spolupráce (tzn. pokračuje proces jednání se zájemcem o službu), sjedná s ním termín, účel a místo dalšího (osobního) setkání.

K prvnímu kontaktu jsou oprávněni primárně sociální pracovníci CNRP + vedoucí programu (pokud jsou na místě), ostatní pracovníci (externisti, manažeři, dobrovolníci...) jsou oprávněni podat pouze základní informace o organizaci a předat kontakt na pracovníky oprávněné jednat se zájemcem o službu.

Postup při osobním kontaktu:

Zájemce o službu přichází zpravidla sám na základě vlastního rozhodnutí nebo v doprovodu rodinných příslušníků a přátel. V takovémto případě je bez přítomnosti doprovázející osoby dotázán, zda jsou témata, o nichž by rád hovořil bez přítomnosti svého doprovodu, a aby definoval statut doprovázející osoby v následující době, resp. v době poskytování služby. Toto pravidlo platí i pro další kontakt mezi zájemcem o službu (uživatelem služby) a pracovníkem - pokud přichází s doprovodem.

*** *V případě nesouhlasu/neporozumění doprovodu je ve vzniklé situaci sociální pracovník mediátorem odpovědným za posouzení a stabilizaci situace, následně doprovází k jejímu řešení.*

Na první (proběhl-li první kontakt jinou formou než osobní) osobní schůzce pracovník znovu zjistí příslušnost zájemce o službu k cílové skupině a další podmínky nutné k přijetí zájemce o sociální službu mezi uživatele.

Podmínky pro přijetí zájemce o sociální službu:

- zájemce o službu spadá do cílové skupiny služby
- organizace není v uvedené době kapacitně vyčerpána
- zájemce o službu není aktuálně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek
- zájemce o službu souhlasí s budoucím uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby (v písemné nebo ústní podobě)

Nesplnění některého z výše uvedených bodů je důvodem pro **odmítnutí zájemce o službu**.

DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

Je-li důvodem odmítnutí zájemce o službu kapacita služby, je zájemce informován o možnosti být zařazen do pořadníku zájemců o službu. Pokud se zařazením zájemce o službu souhlasí, je poté v případě uvolnění kapacity služby neprodleně kontaktován. Za vedení pořadníku zodpovídá vedoucí programu, příp. jím pověřený pracovník.

Dále je zájemce o službu znovu, již podrobněji, informován o nabídce služeb, kterou rovněž dostává v písemné podobě, spolu s dalšími informačními materiály organizace (leták pro zájemce o službu, poslední výroční zpráva, případně jiné).

Zájemce o službu je informován o možnosti **využívat služby anonymně**. Při anonymním poskytování služby jsou tyto služby poskytovány v omezeném rozsahu (tj. zájemci/uživatelé jsou nabídnuty takové služby, jejichž charakter umožňuje zachovat anonymitu zájemce/uživatele).

Zájemce o službu je požádán o písemný **souhlas s nakládáním osobními údaji**, pokud již taková data uvádí, zároveň je srozumitelně poučen o podmínkách a pravidlech tohoto souhlasu (formulář Souhlas s nakládáním osobními údaji). V této souvislosti je upozorněn na povinnost poskytovatele vést **dokumentaci o poskytování služby** jeho osobě, resp. rodině. O podobě dokumentace je zájemce o službu informován a je seznámen s pravidly pro nahlížení do dokumentace (dále viz Pravidla pro vedení dokumentace).

Jednorázové využití služby

Zakázka zájemce o službu může být v některých případech naplněna při jednorázovém využití služby, tj. při prvním kontaktu se zájemcem o službu. Využitím služby se ze zájemce o službu stává uživatel služby. V takových případech je uzavírána smlouva pouze ústně a pokud není možné, aby zájemce o službu podepsal Souhlas s nakládáním osobními údaji (tj. při tel. či e-mailovém kontaktu), je záznam o jednorázovém využití služby veden anonymně. Spis tohoto uživatele je poté uložen v archivu uživatelů. Jednorázovým využitím služby se nemyslí představení nabídky služeb, zjišťování potřeb zájemce, jednorázová návštěva odpoledního klubu pro náhradní rodiče s cílem seznámit se s touto službou (pokud není OK spojen s přednáškou) – v těchto případech jde o jednání se zájemcem o službu.

Opakované využívání služeb

Zájemci o službu je přidělen **klíčový pracovník** vedoucím programu po dohodě s týmem a podle kapacitních možností jednotlivých pracovníků a jejich odborného zaměření, a to v okamžiku, kdy on nebo jiný pracovník jednající se zájemcem o službu zjistí jeho potřeby a zájem o službu. V ideálním případě pak vede jednání se zájemcem přidělený klíčový pracovník.

Zájemce o službu je v průběhu procesu jednání se zájemcem (tj. během potřebného počtu osobních schůzek, jedna až tři schůzky v průběhu max. 3 měsíců) srozumitelně obeznámen se všemi podmínkami poskytování služby a pravidlech jejího využívání (zájemci je předán formulář **Práva a povinnosti uživatele, Podávání připomínek a stížností**). Zájemce o službu je také poučen o povinnosti uzavřít (ústně či písemně) **Smlouvu o poskytování služby**, pokud by se rozhodl službu využívat. Pokud to považují obě strany za vhodné, je možno zájemci o službu předložit návrh Smlouvy o poskytování sociální služby k prostudování. Před uzavřením smlouvy o poskytování služby (tj. nejpozději na 3. osobní schůzce) je zájemce o službu podrobně seznámen s obsahem smlouvy včetně příloh, s právy a povinnostmi, které by pro něj ze smlouvy výše uvedené vyplývaly, včetně podmínek, rozsahu a způsobu poskytování sociální služby. Pracovník smlouvu a přílohy společně se zájemcem o službu pročte a rozhovorem ověří, že jí rozumí. Teprve poté může být smlouva uzavřena.

Během procesu jednání se zájemcem je zájemci o službu nabídnuta **možnost účastnit se odpoledního klubu pro pěstouny**, aby lépe zjistil, jak služba vypadá, co od ní může získat. Před využitím této služby je nutné, aby vyjádřil souhlas s mlčenlivostí (Prohlášení zájemce o službu) a tím zůstalo zachováno bezpečí jeho i ostatních uživatelů.

Pracovníci **evidují všechny kontakty se zájemci o službu**, zakládají k tomu spis zájemce o službu, který

DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

je uložen v šanonu zájemců o službu. Stane-li se ze zájemce o službu uživatel služby, klíčový pracovník tohoto uživatele zajistí přesun spisu mezi spisy uživatelů.

Veškerý kontakt se zájemci o službu je také evidován v systému Arum (zakázka Poptávka po službě) a to včetně odmítnutých zájemců o službu, vždy je nutné uvést důvod pro toto odmítnutí, a to ve formě zápisu z kontaktu.

Vedení dokumentace zájemců o službu se dále řídí stejnými pravidly jako vedení dokumentace uživatelů.

Strukturovaný rozhovor se zájemcem o službu

Strategie rozhovoru musí nasedat na aktuální stav a možnosti zájemce o službu.

Rozhovor se zájemcem o službu je strukturován do navazujících, ohraničených kroků:

1. navázání kontaktu (otevření rozhovoru)

- uvítání (*přivítání, představení, nabídka výběru místa k sezení, aj. – vytvoření bezpečné atmosféry*)
- seznámení s průběhem rozhovoru (*tj. ujištění klienta o bezpečí rozhovoru: časové ohraničení, průběh rozhovoru, obsah rozhovoru, ne/přítomnost dalších pracovníků, úloha pracovníka, aj.*),
- ověřujeme, zda zájemce o službu odpovídá cílové skupině (*dotazováním zjišťujeme příslušnost k CS, a také zda služby odpovídají potřebám zájemce o službu, případně odkazujeme na navazující služby*)
- zjištění potřeb zájemce o službu (*dotazováním zjišťujeme základní informace o problému a soulad potřeb zájemce o službu se službami, které poskytujeme*)
- seznámení s našimi možnostmi intervence (*nabídka odpovídajících služeb, podoba služby, apod.*)

2. mapování situace (vyjasňování)

Optimální je posouzení situace klienta v návaznosti na poskytnutí prostoru pro jeho náhled na situaci/problém, jeho potřeby (*zjištění informací o situaci klienta...*), a následné přiměřené a plynulé informování*.

*zprostředkování informací je ideální, když je kontextově napojeno na reakce a otázky zájemce o službu v návaznosti na předchozí témata; důležité je ověřování porozumění informacím, jejich vysvětlování a objasňování v podobě zájemci přístupné

3. formulace zakázky, resp. osobního cíle*¹ (dojednávání, plánování služeb)

Ve fázi formulace zakázky, resp. osobního cíle je nutné důsledně se zájemcem rozlišovat prostředky a cíle. Zájemce o službu stanovuje s podporou pracovníka potřeby a cíle, vedoucí k cílovému stavu/žádoucí změně → **definice osobního cíle**.

*¹v některých případech dokáže zájemce o službu definovat zakázku během prvního setkání, v opačném případě může být formulace zakázky otázkou několika, max. 5 setkání

V návaznosti na stanovení osobního cíle je společně plánován postup a kroky, které je třeba učinit k jejich dosažení (*tj. kdo je za které úkony odpovědný, v jakých termínech, aj.*), dále viz Plánování průběhu služby.

4. ukončení rozhovoru

- shrnutí k jakému postupu/závěru jsme dospěli, včetně ověření srozumitelnosti pro zájemce o službu, resp. uživatele služby
- další postup
- podpora, ocenění

*V rozhovoru, který je veden se zájemcem o službu, je zastoupeno několik prvků: prvky podporující, pomáhající, posuzující a kontrolní/ověřující.

DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

Zastoupení těchto složek je značně odvislé od toho, zda podnět pro využití služby vychází od zájemce o službu, nebo je iniciátorem spolupráce někdo jiný (krajský úřad Pardubického kraje, pověřené obce, případně jiné).