

Vzájemné soužití o.p.s.
Tým Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova 6, 702 00 Ostrava
Zpracoval: Tým Hnízdo
Zapsala: Mgr. Bc. Helena Jedináková
11. 6. 2008, 21.4.2010, 28.1.2012
17.9.2013
Poslední aktualizace: 13.1.2014

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

5.aktualizace platná od 13.1.2014

Kriterium 3 c.a

Kriterium 3 c.b

článek 1

Odmítnutí zájemců o službu

1.1 Kritéria pro odmítnutí služby

Pracovník Týmu Hnízdo může se zájemcem o službu odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze dle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to v těchto níže uvedených případech:

a) Tým Hnízdo neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá

(př. rodina žádá pouze pomoc s vyřešením exekuce apod.)

- ✓ pracovník zájemci o službu poskytne základní sociální poradenství
- ✓ pracovník zájemci nabídne pomoc a pokud zájemce projeví zájem, pracovník zájemce odkáže na jinou službu buď v rámci organizace, pokud tuto službu poskytuje, nebo na jinou organizaci
- ✓ pracovník vyhledá vhodnou organizaci, adresu, kontaktní údaje a v případě potřeby zájemce o službu také organizaci telefonicky kontaktuje a zájemce o službu u dané organizace objedná
- ✓ pracovník předá zájemci kontaktní údaje na službu, kterou mu pracovník zprostředkoval
- ✓ pracovník informuje zájemce také o naší službě, sdělí mu, co je naším cílem, komu pomáháme a jaké služby poskytujeme, nabídne mu, že v případě jeho jiného problému se na nás může kdykoli obrátit. /př. z praxe: většina zájemců, když se dozví, že neposkytujeme službu, o kterou žádá, nemá zájem o bližší informace o naší službě, zajímá ho jeho problém a kde mu může být poskytnuta pomoc./
- ✓ pracovník na závěr předá zájemci o službu letáček s informacemi o naší službě a kontaktními údaji.

b) Tým Hnízdo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.

/1 klíčový pracovník zpravidla pracuje současně s 10 – 15 klienty. Pokud konkrétní klient již nepotřebuje intenzivní podporu, počet klientů u klíčového pracovníka může být i navýšen. Pokud klient vyžaduje intenzivnější řešení jeho obtížné situace, naopak počet klientů u pracovníka může být snížen. Tým Hnízdo zpravidla aktivně/současně spolupracuje s 60 – 80 klienty.

- ✓ podle počtu klientů ředitelka úseku navrhne a vyhlásí tzv. STOP stav nových klientů. Toto se děje až do odvolání, kdy opět rozhodne o novém přijímání klientů
- ✓ pracovník o této skutečnosti zájemce o službu informuje
- ✓ pracovník navrhne zájemci, aby se průběžně informoval /př. z praxe: zájemci, kterému oznámíme, že mu momentálně nejsme schopni pomoci, nechce být čekatelem na službu, chce pomoci okamžitě/
- ✓ pokud zájemce o službu nechce na naši službu čekat, pracovník zájemce může odkázat na jinou organizaci, telefonicky jej objednat
- ✓ pracovník předá zájemci kontaktní údaje na službu, kterou mu pracovník zprostředkoval
- ✓ v případě zájmu, pracovník informuje zájemce také o naší službě
- ✓ na závěr předá zájemci o službu letáček s informacemi o naší službě a kontaktními údaji

c) **Tým Hnízdo neposkytne sociální službu osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, jež vypověděl v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy**

- ✓ pokud byla smlouva s klientem ukončena ze strany poskytovatele pro hrubé porušení smlouvy, zájemce chce opět využít naší služby, doba od ukončení smlouvy však není delší jak 6 měsíců
- ✓ pak pracovník zájemci šetrným způsobem sdělí tuto informaci, sdělí mu, proč byla smlouva ukončena a kdy bude moci být obnovena. Pracovník nabídne zájemci, že po uplynutí zákonné lhůty nás může opět kontaktovat. Nechce-li zájemce čekat, odkážeme jej na jiné služby, předáme kontakty na službu, telefonicky jej můžeme objednat
- ✓ na závěr předá zájemci o službu letáček s informacemi o naší službě a kontaktními údaji

článek 2

Nežádoucí cílová skupina

Pracovníci Týmu Hnízda si vydefinovali tzv. negativní cílovou skupinu, kdy pracovník Týmu Hnízdo může ze zájemcem o službu odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb a to v těchto níže uvedených případech:

a) **Tým Hnízdo nemůže poskytnout své služby anonymním klientům, kteří by chtěli s Tým Hnízdo spolupracovat dlouhodobě na plnění cíle, neboť charakter naší služby vyžaduje nezbytná data svých klientů s ohledem na cílovou skupinu, s ohledem na cíle naší služby**

pozn.: Pokud klient by měl s naší službou dlouhodobě spolupracovat a stanovil si např. cíl – *vrátit děti zpět do péče* – bez osobních údajů zástupce rodiny a jeho dětí bychom nemohli s klientem /rodinou/ spolupracovat na plnění cíle.

Postupujeme viz výše 1. odst. a) Tým Hnízdo – neposkytuje sociální služby, o kterou osoba žádá.

b) **Osoby, jejichž problémy jsou takového charakteru, kteří pracovníkům znemožňuje navázání kontaktu a práci s touto osobou, v takovém případě pracovník může pouze zprostředkovat kontakt na jiné odborníky. Jedná se především o osoby hluchoněmé, hluchoslepé, s těžkým mentálním postižením, osoby imobilní upoutaní na lůžku, osoby vyžadující stálou lékařskou péči/**

Postupujeme viz výše 1. a) Tým Hnízdo – neposkytuje sociální služby, o kterou osoba žádá.

Pokud zájemce o službu nesouhlasí s vyjádřením, pracovník mu nabídne možnost osobního setkání s ředitelkou úseku, která se mu bude snažit situaci odůvodnit, popřípadě na vyžádání zájemce, podá písemné vysvětlení.

Zapsala: Mgr. Bc. Helena Jedináková