

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, 3.2.2011 28.1.2012 17.9.2013, 13.1.2014 8.8.2017, 25.5.2018, poslední aktualizace 15.3.2023

## **Pravidla pro jednání se zájemcem o službu**

### **9. aktualizace platná od 15.3.2023**

*Kritérium 3 a.a*

*Kriterium 3 a.b*

*Kriterium 3.b*

## článek 1

### První kontakt se zájemcem o službu

#### 1.1 Navázání kontaktu - Možnosti navázání spolupráce s rodinou

##### 1. Zájemce dobrovolně vstupuje do vztahu, osloví nás ze své vůle:

a) **Rodina nás osloví o spolupráci sama, tato rodina není vedena v agendě SPOD**, nebo my o této skutečnosti nevíme, rodina nám tuto informaci nesdělí

- Zájemce sám kontaktuje Tým Hnízdo na základě informací, které o naší službě získal /např. z letáčků z veřejných míst, z webových stránek, z facebooku, zájemci může být služba doporučena bývalým nebo současným klientem služby, rodinným příslušníkem, známým, příbuzným, jinou neziskovou organizací aj.

b) **Rodina je vedena v agendě SPOD**

Zájemce může být v registru OSPOD, ale vstupuje do služby zcela dobrovolně, má motivaci pracovat na změně situace.

- Pracovník zjistí od rodiny řešení problému s OSPODEM
- Pracovník zjistí, pod který OSPOD rodina spadá a která pracovnice s rodinou řeší daný problém
- Pracovník s rodinou se dohodne na návštěvě příslušného OSPODU za účelem oznámení, že rodina si vybrala ke spolupráci naší organizaci a za účelem vypracování Individuálního plánu na ochranu dítěte /dále jen IPOD/. V praxi se běžně stává, že rodina současně spolupracuje s vícero organizacemi. Vhodné, aby OSPOD zorganizoval případovou konferenci za účasti všech a společně se dohodli na krocích a přerozdělení úkolů.

c) **Může nastat situace, že nás informuje samotné dítě, pak pracovník**

- zajistí dítěti bezpečí
- je povinen neprodleně informovat příslušný OSPOD trvalého bydliště dítěte /popřípadě Magistrát/
- a dále pak informovat rodiče dítěte nebo zákonné zástupce o tom, že bude kontaktovat příslušný OSPOD v místě trvalého bydliště dítěte a seznámí rodiče či zákonné zástupce s obsahem informace, kterou OSPOD sdělí

#### 2. Depistážní činnost

Pracovník sám vyhledává a kontaktuje rodiny, po zmapování jejich situace jim nabízí sociální služby.

#### 1.2 **Forma /Jak/ zájemce o službu kontaktuje naši službu**

- Osobně /nejčastější forma/
- Telefonicky /jen ojediněle/

- Elektronicky, písemně /jen ojedinele/
  - ✓ Požádá-li nás zájemce o službu elektronicky, odpovíme mu taktéž elektronicky nejpozději do tří dnů.

Pokud zájemce nespadá do naší cílové skupiny odůvodníme mu, proč a odkážeme ho na jinou službu – uvedeme kontakty, poděkujeme mu, že se na nás obrátil „.....s politováním Vám sdělujeme, ale Vaší žádosti nemůžeme vyhovět z důvodu, že tyto služby neposkytujeme. Naše služba je zaměřena....., Uvedeme kontakty, na které služby se může klient obrátit..... Budete-li v budoucnu potřebovat naši pomoc, rádi Vám vyhovíme.....“ . Pracovník zájemci může přeposlat letáček naší služby.

### 1.3 Místo /Kde/ kontaktu se zájemcem

- V kanceláři Týmu Hnízda – popřípadě v zasedací místnosti pro uživatele
- V terénu /na ulici, před domem zájemce../
- U zájemce v domácnosti
- Na OSPODU

### 1.4 /Kdy/ může docházet k jednání se zájemcem o službu

#### A. Kontakt může probíhat:

- V ambulantní službě od pondělí do středy od 8.00 hodin do 12.00 hodin a dále od 13.00 – 16.00 hodin nás může navštívit jakýkoliv zájemce. V této době je určen pracovník, který má službu v kanceláři /čtvrtek, pátek je provozní doba vymezena pouze pro zvané zájemce nebo klienty/, navštíví-li nás zájemce ke konci pracovní doby /př. 5 minut před koncem/ a nejedná se o krizovou situaci, dohodneme s ním schůzku na jiný nejbližší termín.
- V terénu: dle možností pracovníka od pondělí do pátku v době od 8.00 – 16.30 hodin.
- Krizové intervence – jsou poskytovány v ambulantní službě denně také v době od 8 hodin do 16.00 hodin, přijde-li zájemce mimo stanovenou provozní dobu a pracovník s ohledem na jeho pružnou pracovní dobu je stále na pracovišti, službu zájemci poskytne, ředitelka úseku v takovém případě může nařídit pracovníkovi i práci přesčas.

VYŽADUJE-LI SITUACE A ZÁJEM NEZLETILÝCH DĚTÍ OKAMŽITÝ ZÁSAH, provede pracovník po dohodě se zájemcem **kroky k zajištění bezpečí dětí**, nejčastěji se jedná o situace, kdy se na nás obrátí rodič s nezletilým dítětem, který musí opustit domácnost z důvodu domácího násilí, nebo se rodina s dítětem ocitla ze dne na den bez přístřeší, nebo zcela bez stravy, financí. V takovém případě se zaměříme na momentální problém, který se snažíme ihned řešit – (např. snažíme se zajistit pro rodinu náhradní bydlení, zajistit umístění pro děti, poskytnout jim humanitární pomoc a teprve po vyřešení postupujeme jako u jiného zájemce o službu. /viz Pracovní postupy – při řešení krizové intervence/.

- Pokud nedojde ve stejný den k uzavření smlouvy a zájemce se chce opět sejít, společně si s pracovníkem dohodnou datum, čas a místo setkání, zároveň pracovník zájemci upřesní, kolik času může jednání věnovat /přibližně 30 minut až 60 minut/.

Pokud se stane, že pracovník v době naplánované schůzky jedná v zájmu jiného klienta /schůzka se protáhla, krizová intervence, neodkladná záležitost např. provozní neodkladná porada, havarijní situace...apod./, dohodnou se na jiném možném termínu.

### článek 2

## Účastníci jednání /Kdo/

### Za zájemce jedná buď:

- Žadatel/zájemce
- Pokud si zájemce přeje a na první schůzku pošle svého zástupce - zastupující osobě sdělíme, že ji poskytneme jen vstupní informace, ale sjednávání služby by měl být zásadně přítomen samotný zájemce služby.
- Zájemce o službu spolu s opatrovníkem /v naší službě tento případ zatím nenastal/

### Za poskytovatele – za Tým Hnízdo jedná buď:

- **sociální pracovník, pracovník v sociálních službách/terénní asistent**, dobrovolník splňující kvalifikační předpoklady, pokud pracovník, či dobrovolník kvalifikaci nesplňuje, činí tak pod odborným dohledem pověřeného pracovníka se splněnou kvalifikací.

### článek 3

## Dokumenty, které jsou nutné při jednání se zájemcem o službu a pracovník je má k dispozici

### **1. Formulář „Záznam o prvním kontaktu“ /viz příloha č. 1/**

- Pracovník s dovolením zájemce do záznamu zapisuje /doplňuje všechny předtištěné údaje, nezbytné informace, které mu zájemce sdělí.
- Pokud zájemce má zájem uzavřít smlouvu již v ten den, pracovník může samotný zápis o průběhu zapsat již přímo do záznamu o úkonu.
- Pokud se zájemce rozhodne o uzavření smlouvy, tiskopis bude přiložen do spisové dokumentace klienta.
- V případě neuzavření smlouvy, záznam pro statistické účely uschováme /do konce kalendářního roku/, ale znehodnotíme veškerá identifikovatelná data

2. Pokud si zájemce vyžádá, pracovník mu domů předá nevyplněný formulář písemné smlouvy spolu s přílohami k prostudování. /v terénu nosí s sebou/.
3. Může mít k dispozici seznam jiných poskytovatelů, kontakty na jiné služby /do terénu může pracovník s sebou nosit katalog sociálních služeb /
4. Pracovník má k dispozici letáček služby, popř. vizitku s kontakty v ambulantní službě i v terénu.

#### článek 4

### Průběh samotného jednání

je rozděleno do 3 fází:

#### 1. V úvodní části rozhovoru se zájemcem o službu co nejobjektivněji zjišťujeme zájemcův problém, co ho trápí? /Kriterium 3 b/

- Pracovník se zájemce zeptá: s čím mu může pomoci, co ho přivádí, odkud se o naši službě dozvěděl. Neví-li zájemce sám, jak má začít, pracovník mu pomůže, např.: „... určitě Vás k nám přivádí nějaký problém, mohu vědět jaký...“ „... jsem tady, abych Vám pomohl/a, ale moc by mi pomohlo, abyste mi pověděl/a o svých problémech...“
- Pracovník zjišťuje zájemcovo přání, potřeby, nebo-li jeho požadavky a jeho očekávání. (např.: *mám děti v dětském domově a nevím kde, chtěl/a bych je vidět...“*, *“... nemám kde bydlet, pomůžete mi?...“*).
- Pracovník zjišťuje nejen co konkrétně zájemce potřebuje, ale snaží se, aby zájemce o službu formuloval svůj osobní cíl, čeho by chtěl dosáhnout. Pokud zájemce přesně neví/neumí svůj cíl naformulovat, pracovník mu pomůže.

př. z praxe: Zájemci o službu často přichází s mnoha problémy najednou. Pracovník by měl být schopen vyhodnotit pořadí problémů.

- Během rozhovoru dává pracovník zájemci najevo, že se zajímá o jeho problémy „...*chápu Vás, musí to být pro Vás velmi složité, ale věřím tomu, že společně to zvládneme... určitě navrheme spolu nějaké řešení.....mám podobnou zkušenost, klidně o ni pohovořte....“*
- Pracovník dle charakteru problému zjišťuje od zájemce nezbytné potřebné informace, př: *„chci děti vrátit zpět“*, pracovník by se měl zeptat rodiny na důvody, proč byly děti odebrány, apod.

př. z praxe: naši zájemci mnohdy neví, že rodina je v registru příslušného ODPOD, pokud se jich zeptáme *...“chodí k Vám sociální pracovník“?* Odpoví, „ano“, *ale neví proč...“* z tohoto můžeme usoudit, že rodina je v registru OSPOD.

- V této první fázi by již pracovník měl zjistit, zda klient spadá do naší cílové skupiny, pokud ano – budeme zájemci moci a schopni pomoci?

#### 2. V další části rozhovoru informujeme zájemce o tom, co mu můžeme nabídnout a co již není v našich silách. Seznamujeme zájemce s podmínkami pro poskytování služby. /kritérium 3 a/

Doporučení: při informování klienta neužíváme odborných termínů, cizích slov, např. nepoužijeme termíny, že nabízíme obligatorní služby, nebo že poskytujeme sociálně terapeutické činnosti, ale vyjmenujeme činnosti, které jim můžeme nabídnout: Máme na paměti, že pracujeme s osobami, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, pochází ve většině případů ze sociálně slabých rodin, s nižším vzděláním, rodiny mají spoustu problémů...

Pracovník seznámí zájemce s podmínkami pro poskytování služby a to srozumitelným způsobem (zřetelně, bez cizích slov, v romštině apod.):

- ✓ s okruhem osob, kterým je služba poskytována

- ✓ cílem služby
- ✓ rozsahem služby
- ✓ se zásadami služby

informuje zájemce, že čerpání služby je podmíněno několika základními úkony:

- ✓ uzavřením smlouvy, o podmínkách uzavření smlouvy a podmínkách a možnostech ukončení smlouvy jak ze strany klienta tak ze strany poskytovatele
- ✓ definováním konkrétního cíle a vytvořením individuálního plánu rodiny k dosažení stanoveného cíle /je-li klient v evidenci OSPOD, vypracování IPODU/
- ✓ že služba je poskytována bezplatně
- ✓ že služba je dobrovolná např.: *v žádném případě Vás nebudeme ke spolupráci nutit, záleží na Vás, jak se rozhodnete, pokud s námi uzavřete smlouvu, můžete ji kdykoli ukončit*
- ✓ s naší provozní dobou a možností setkávání
- ✓ o výběru klíčového pracovníka a možnosti změny v průběhu služby
- ✓ o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby
- ✓ Pokud zájemce spolupracuje s OSPOD, informujeme jej o vzájemné spolupráci s OSPOD, předávání zpráv, o ohlašovací povinnosti

### 3. Dojednávání, ukončení rozhovoru

- ✓ zjištění, že nabídka poskytovatele odpovídá zájemcově zakázce /přání, potřeb, či jeho požadavku, očekávání a formulovaného osobního cíle/, z čehož vyplyne uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- ✓ zjištění, že nabídka poskytovatele odpovídá zájemcově zakázce, ale kapacita Týmu Hnízdo je plná
- ✓ zjištění, že nabídka poskytovatele neodpovídá zájemcově zakázce
- ✓ zjištění, že klient již využíval v minulosti naši službu, ale porušil podmínky a smlouva s ním byla ukončena, doba od ukončení není delší jak 6 měsíců, z čehož vyplývá, že smlouva s klientem nebude v této době uzavřena, až po uplynutí 6 měsíců
- ✓ zájemce si ponechává čas na rozmyšlenou /maximálně 3 měsíce/

#### doporučení pro pracovníky:

Je zřejmé, že zájemce obdržel spoustu informací, které možná všechny nestačil pochopit a vstřebat.

Proto se otázkami ptáme tak, abychom poznali, že zájemce všemu rozuměl, např.: ....  
*můžete mi zopakovat, na koho se můžete obrátit, když budete s něčím nespokojen/a...?"".....  
myslíte si, že budete muset za službu platit?.....můžete mi říci, kdy můžeme my s Vámi  
ukončit smlouvu,,,,, když nedáte svůj souhlas s informacemi pro OSPOD /zkratku  
vysvětlujeme/, v jakém případě bychom hlásili OSPODU informace?.....)*

Z praxe také víme, že zájemce mnohdy spěchá, je netrpělivý, ale trváme na tom, aby opravdu rozuměl tomu, co mu sdělujeme.

## článek 5

### Evidence zájemců o službu

#### A. *Zájemce o službu je již rozhodnut, že chce naši službu čerpat*

- Pracovník společně se zájemcem přistoupí buď přímo k uzavření smlouvy/pak pracovník postupuje dále podle Pravidel uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby – viz Standard č. 4

#### B. *Zájemce spadá do okruhu osob, kterým je služba poskytována, ale kapacita je plná*

- Zájemce při plné kapacitě zaznamenáváme bez identifikačních údajů pouze do sešitu „Zájemci při plné kapacitě“ - zapíšeme datum, kdy nás zájemce navštívil, popř. jakou službu jsme zájemci doporučili. /blíže viz Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu – součást Standardu č. 3/

#### C. *Zájemce není ještě plně rozhodnut*

- V případě získaných dat, pracovník k tomuto si vyžádá souhlas, klienta poučí a založí k záznamu. Záznamy vkládá do šanonu zájemců o službu. Pokud se zájemce do tří měsíců nerozhodne, pracovník data v záznamu vymaže. Pokud zájemce využije naši službu, Záznam o prvním kontaktu se stává součástí dokumentace klienta.

#### D. *Zájemce nespadá do okruhu osob, jímž je služba poskytována*

- Pracovník do sešitu „Zájemci, kteří nesplňují kritéria naší služby“ zapíše datum setkání se zájemcem, kam byl odeslán. Pracovník do sešitu nezapisuje žádná data, která by klienta mohla identifikovat.

#### E. Porušil-li klient smlouvu

- Klientovi sdělíme, kdy nás může opět oslovit. Data neuschováváme /ukončená smlouva je v archivu/.

## článek 6

### Úschova, archivace a skartace

- Sešit zájemců, kteří nesplňují kritéria naší služby a pro plnou kapacitu je uložen na dostupném místě v kanceláři. Sešit měníme, až je plný. To znamená, že do něj zapisujeme i několik let. Jestliže ve stejném roce začneme psát do nového sešitu, popsany sešit necháváme na místě, archivujeme ho až v lednu následujícího roku Archivujeme v souladu s Pravidly Vedení dokumentace, /po 5 letech/ poté znehodnotíme.

článek 7

**Pracovníkovi povinnosti po skončení jednání**

- Pracovník, který jednal se zájemcem o službu, si do evidence intervencí zapíše intervenci /místo spisové značky pracovník zapíše, že se jedná o zájemce/, pracovník postupuje podle samostatných Pravidel a pracovního postupu vykazování intervencí, tvoří samostatnou přílohu Standardu č. 6.
- Na nejbližší poradě pracovník sdělí ředitelce úseku, že byl přijat/nebo odmítnut zájemce o službu.

článek 8

**Závěrečné ustanovení**

- **Pokud je pracovník řádně seznámen s těmito pravidly, potom při jednání se zájemcem o službu může /ale nemusí/ nadále používat Pomocný manuál /viz příloha č. 2 tohoto pravidla/.**

Zapsala: Mgr. Bc. Helena Jedináková