

Vnitřní pravidla pro informování zájemce o službu

Poskytovatel informuje zájemce o služby formou veřejné nabídky zveřejněné v letáčích a na webových stránkách, vývěskách, na sociálních sítích.

Informování zájemce o službu probíhá těmito způsoby: telefonicky, písemně, elektronicky a nejčastěji osobním pohovorem v prostorech poskytovatele, případně terénní formou.

Podání informací se účastní pověřený pracovník a zájemce o službu. Na jeho přání může být přítomna další osoba (nebo osoby), jako například doprovod, rodinný příslušník apod. V případě, že rozhovoru se účastní osoba zbavená právní způsobilosti, je nutná přítomnost právně pověřené osoby (opatrovníka, zplnomocněné osoby).

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy dostatečně srozumitelným způsobem seznámen se všemi možnostmi a podmínkami služby. Zájemci jsou předány informace o tom, že služby odborného sociálního poradenství jsou bezplatné. Zájemce je také informován o možnosti podat stížnost při nespokojenosti s poskytovanou službou a možnosti ukončit užívání služby.

Pracovník při informování zájemce vychází z jeho možností a schopností, typu, rozsahu zdravotního postižení, věku nebo ztížené komunikace, sociální situace.

Není-li poskytovatel schopen z důvodů uvedených ve „Vnitřních pravidlech pro přijetí nebo odmítnutí zájemce o službu“ službu poskytnout, nabídne mu náhradní řešení. Informace o náhradních sociálních službách jsou pracovníky poskytovány dostatečně srozumitelně, v ústní, písemné nebo jiné podobě odpovídající potřebám jednotlivých zájemců. Informace obsahují adresy, kontakty nebo seznamy dalších poskytovatelů sociálních služeb nebo typů sociálních služeb. V případě, že o to zájemce požádá nebo je zřejmé, že sám není schopen službu vyhledat, pomůže mu pracovník jiné doporučené pracoviště nebo osobu kontaktovat.