

## Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu

Za jednání se zájemcem o službu odpovídá pověřený pracovník, který odpovídá za jeho průběh na základě stanovené náplně práce. Ve smyslu této náplně práce má pracovník kompetence pro jednání se zájemcem o službu, vedení přijímacího rozhovoru, plánování služby, její realizaci, provedení záznamu o průběhu služby a její vyhodnocení.

Pracovník přistupuje ke každému zájemci s respektem a úctou, vždy poskytne dostatek prostoru k jeho vyjádření, trpělivě jej vyslechne a nenásilně, s citem ho směřuje k identifikaci jeho problému, přání či potřeb. Každý kontakt vyžaduje komunikaci založenou na důvěře, empatii, rovnoprávnosti, porozumění a vzájemném respektu.

Pracovník při jednání se zájemcem o službu zásadně dbá na to, aby individuální potřeby zájemce byly v souladu s posláním a cílem služby.

Při jednání se zájemcem o službu mohou být přítomny na základě jeho přání kromě pracovníka další osoby. Dalšími přítomnými osobami se zpravidla rozumí doprovod uživatele, jeho rodinného příslušníka, opatrovníka atd. Pracovník v zásadě, pokud to zdravotní nebo duševní stav uživatele umožňuje, jedná přímo se zájemcem o službu, na doprovod se obrací jen v případě, že je o to zájemcem požádán.

Pracovník informuje zájemce o podmínkách a možnostech poskytovatele, a to dostatečně srozumitelným způsobem respektujícím specifické potřeby každého uživatele.

Zájemce hovoří o svých očekáváních a požadavcích a je určující pro stanovení obsahu, rozsahu a průběhu služby. Při jednání vytváří pracovník potřebnou atmosféru a podmínky pro to, aby žadatel o službu mohl uplatnit vlastní vůli při řešení svého problému nebo nepříznivé sociální situace.

Současně zjišťuje informace nebo údaje, které jsou nezbytné pro realizaci služby. Vyžádání, evidence a zpracování osobních dat jsou možné jen s předchozím ústním informováním klienta o účelu vyžádaných údajů.

Na základě žadatelem sdělených informací se pracovník snaží zhodnotit situaci a potřeby uživatele a spolu s ním formulují podklady pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby.

V průběhu služby jsou zpracovávány záznamy o jejím průběhu, časové údaje, apod.

V případech, kdy poskytovatel není schopen poskytnout požadovanou službu z důvodů uvedených ve „Vnitřních pravidlech pro přijetí nebo odmítnutí zájemce o službu“, odkazuje pracovník zájemce na jiného poskytovatele sociálních služeb za účelem podpory pro vyhledání dalších služeb řešících jeho aktuální potřeby nebo situaci (tj. kontakty na osoby, zařízení, seznamy dalších sociálních služeb atd.) Odkazuje buď ústně, nebo písemnou, případně jinou vhodnou formou tak, aby zájemce informaci dostatečně rozuměl.

Pracovník vychází z identifikace požadavků, očekávání a specifických potřeb zájemce, ale i jeho možností a schopností. Spolu s ním společně plánuje, formuluje problém nebo přání, se kterým zájemce přichází. Pokud je to možné, je také společně stanoven osobní cíl zájemce o službu. V některých případech je možné stanovit osobní cíl až po určité době. Dalším krokem je nabídka služby, informace o podmínkách jejího poskytování a uzavření smlouvy. Na těchto krocích se zájemce aktivně podílí.

V průběhu služby pak vyhodnocují výsledky, popřípadě mění průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti, zdravotní stav uživatele, ale také s ohledem na možnosti poskytovatele.