



3. Jednání se zájemcem o službu

1. Cíl a smysl jednání

Cílem a smyslem jednání se zájemcem je informovat zájemce o možnostech a podmínkách poskytování služby a projednat možné způsoby podpory naplňování potřeb a cílů.

V průběhu jednání se zájemcem o službu dochází ke zmapování jeho současné situace, zjištění, co chce uživatel řešit, zda v této věci již něco učinil a s jakým výsledkem. Zjišťujeme jeho vnitřní a vnější zdroje, napomáhající situaci řešit a následně nabízíme adekvátní pomoc. Výsledkem jednání se zájemcem o službu je rozhodnutí zájemce, zda má či nemá zájem sociální službu využívat (po kvalifikovaném informování o možnostech a podmínkách služby) a rozhodnutí poskytovatele, zda zájemce náleží do okruhu osob, jimž je sociální služba určena (zda s ním může být uzavřena smlouva o poskytování sociální služby).

2. Účastníci jednání

Poskytovatel:

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je registrovaná sociální služba podle **§65 zákona 108/2006 Sb.** Jedná se o ambulantní a terénní službu, která je poskytována rodině s dítětem, u kterého je vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.

Poskytovatele při jednání se zájemcem o službu zastupuje sociální pracovník.

Zájemce:

- rodiny s dítětem/děťmi
- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- oběti domácího násilí
- osoby v krizi (zejm. se sociálními, pracovními, psychickými a vztahovými problémy)
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

Zájemce je při jednání se zájemcem přítomen osobně. Rodinu může při jednání se zájemcem o službu zastupovat pouze jeden z rodičů (budoucí případná smlouva o poskytování sociální služby je pak uzavřena s tímto rodičem). Nezletilé osoby při jednání se zájemcem zastupují jejich rodiče. Při jednání se zájemcem o službu je vyžadován osobní kontakt se všemi osobami, kterým má být sociální služba poskytována. Rovněž nezletilé děti jsou přiměřeně informovány o poskytované sociální službě a jsou projednávány jejich požadavky, představy, očekávání či osobní cíle (příp. motivace, možnosti a podmínky spolupráce).

3. Poskytnutí základních informací po telefonu

Dostupnost informací o poskytované sociální službě je zajištěna prostřednictvím:

- a) Letáčku, který obsahuje: nabídku služeb, cílovou skupinu, kontakty s adresou.
- b) Webových stránek, které obsahují: obecné informace o službě, poslání a cíle, cílovou skupinu. Pod zvláštními odkazy se pak věnujeme jednotlivým službám



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

V kontaktním rozhovoru vybaví sociální pracovník zájemce o službu „základním balíčkem informací“, který zahrnuje zejména informace o:

- poskytované službě (druh služby, základní činnosti)
- způsob poskytování služby
- o veřejném závazku sociální služby (poslání, cíle, okruh osob, zásady), zejm. zmíní zásady bezplatnost, diskrétnost a dobrovolnost
- o místě a čase poskytování služby
- o způsobu ukončení služby

Projeví-li osoba další zájem o poskytovanou sociální službu, doporučíme mu osobní setkání – jednání se zájemcem o službu. Po vzájemné dohodě stanoven termín setkání.

Jinak dostává zájemce o službu nabídku, aby námi poskytnuté informace zvážil a v případě, že se rozhodne naše služby využít, opět nás kontaktoval.

4. Průběh jednání

Při příchodu je zájemce uveden do konzultační místnosti, kde se mu věnuje pracovník služby. Představí se a informuje zájemce o poskytované sociální službě, podmínkách a pravidlech, projednává jeho požadavky, očekávání, potřeby a osobní cíle.

Zpravidla jsou to tyto informace o sociální službě:

- Druhy poskytovaných služeb
- Veřejný závazek
- Způsob poskytování služby. Zejména: pracovníci respektují principy etického kodexu, řídí se standardy kvality a odbornými metodikami.
- Za jakých podmínek jsou služby poskytovány, vč. bezplatnosti služby. Zejména: uživatel patří do naší cílové skupiny, požaduje službu, kterou poskytujeme, máme volnou kapacitu apod.
- V jakém rozsahu (v časovém horizontu) Zejména: je individuální ve vztahu k situaci uživatele. Při dlouhodobé práci s uživatelem (např. asistovaný kontakt) je stanoven termín 3 měsíce, následně se domlouváme, jak budeme pokračovat.
- Na jakém místě a v jakém čase. Zejména: u služby asistovaný kontakt je místem vždy Agentura pro občany, u asistence u předávání dětí je to místo bydliště klienta apod.
- Informace o smlouvě (o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb). Zejména: dodržování stanovených termínů schůzek, jsou dána pravidla pro komunikaci, např. omluva při zrušení schůzky apod.

Důraz je kladen na to, aby informace byly podávány takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby jim dotyčný porozuměl a mohl se rozhodnout, zda této nabídky využije. Nechceme zájemce informacemi přehltit a žádáme si zpětnou vazbu o tom, zda tomu, co říkáme, porozuměl, případně potřebuje-li informace doplnit.

Zájemci jsou též nabídnuty letáky a informačních materiály, které se týkají služeb. S podmínkami poskytování služby se může seznámit v Souboru informací o poskytované službě. Tento je volně přístupný, umístěné na chodbě a v konzultační místnosti.

Příklad: (typ rozhovoru s uživatelem ze sociálně slabého a nepodnětného prostředí)

Projekt „Vybrané služby sociální prevence na území Jihomoravského kraje“ (CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0007741) je financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Jihomoravského kraje prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Než budeme hovořit o tom, co byste, paní Nováková, potřebovala, krátce bych Vám řekla něco o našich službách a o tom, jakým způsobem tyto služby nabízíme, souhlasíte?... V našem zařízení se zaměřujeme hlavně na práci s rodinou, která se ocitla v nějaké tíživé situaci, se kterou si neví rady.

Přímo tady na místě Vás vyslechneme, můžeme zatelefonovat na nějaký úřad (organizaci, instituci) nebo Vás tam i doprovodit, kontaktovat školu a jednat s nimi o Vašem dítěti, poradit při řešení nějakého problému. Toto vše v rámci tzv. ambulantní služby, což je služba, která je poskytována v těchto prostorách. Také ale dojíždíme do jednotlivých rodin, do místa jejich bydliště, kde pomáháme např. s vedením domácnosti, rodinným rozpočtem, doučováním dítěte apod.

Tady na letáku se můžete o jednotlivých službách dozvědět víc, pokud budete chtít, nebo si o nich můžeme ještě později popovídat ... Naše služby jsou bezplatné, diskrétní a naprosto dobrovolné – záleží na Vás, pro kterou se rozhodnete a jak dlouho ji budete chtít využívat. Vaše podněty jsou pro nás velmi důležité. Pokud byste nebyla spokojena s poskytovanými službami, Vaším právem je podat stížnost. Postup je blíže popsán v Souboru informací o poskytované sociální službě.

Nechci Vás v tuto chvíli zahltit velkým množstvím informací, určitě se k nim ještě v průběhu rozhovoru vrátíme. Napadá Vás něco, na co byste se chtěla ještě zeptat?... Tak a teď budu zase já naslouchat Vám. Můžeme se teď bavit o tom, proč jste nás vyhledala a co bychom pro Vás mohli udělat. Na náš rozhovor máme přibližně 60 minut ...

Při projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce o službu necháváme prostor hlavně uživateli, aby přiblížil problém, se kterým přichází. Jedině tak, může být pracovníkovi jasné, zda zájemci nabídne některou z našich služeb, nebo jej odkáže na jiné zařízení. Tempo rozhovoru je přizpůsobeno vnímání uživatele a jeho individualitě.

Zpravidla si děláme již při konzultaci poznámky a následně reflektujeme informace, které klient přináší. V rámci rozhovoru se několikrát ujišťujeme, co by chtěl uživatel pomocí naší služby řešit. Snažíme se ho podpořit v tom, aby měl co nejkonkrétnější požadavek.

Zjišťujeme, čeho chce uživatel dosáhnout a jak on sám pozná, že toho dosáhl. Takto bychom mohli společně s uživatelem pojmenovat cíl služby. Sociální pracovník se takto dotáže všech osob, jimž má být sociální služba poskytována.

Pokud je cíl příliš obecný, snažíme se jej prověřit metodou SMART.

S – specifický

M – měřitelný

A – ambiciózní (aktuální)

R – realistický

T – termínovaný

Následně formulujeme, jakým konkrétním způsobem by mohly být požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce (jednotlivých osob) prostřednictvím poskytované sociální služby podpořeny. V případě potřeby poskytuje sociální pracovník podporu, aby požadavky, očekávání a cíle jednotlivých osob, jimž má být sociální služba poskytována, byly sladěny do podoby, že lze sjednat konkrétní způsob poskytování služby, který osobám bude vyhovovat. Sociální službu není možné poskytovat, pokud osoby, jimž má být určena s poskytováním nebo způsobem poskytování nesouhlasí.



Celý rozhovor je veden v přátelském duchu, uživatel by měl cítit, že je v bezpečném prostředí a pracovník má zájem mu naslouchat. Sociální pracovníci zařízení mají dostatek zručností a dovedností ve vedení rozhovorů, v případě nutnosti mohou určité situace konzultovat v rámci intervizních či supervizních setkání.

V případě, že zájemce trpí smyslovým postižením (poruchy sluchu, zraku), tělesným postižením či vyžaduje specifický přístup v komunikaci, přistupujeme k zájemci podle příslušné metodiky (Poradenství uživatelům sociálních služeb, Jan Michalík).

5. Výsledek jednání

Na konci jednání, po shrnutí všech faktů je jasné zda:

- Zájemce má zájem o nabízenou sociální službu (možnosti: má zájem, nemá zájem, potřebuje např. čas na rozmyšlenou či další informace)
- Zájemce náleží do okruhu osob, jimž je sociální služba určena (možnosti: nabídka uzavření smlouvy, odmítnutí zájemce).

Sociální pracovník ukončí setkání se zájemcem shrnutím výsledků. V případě, že:

- Zájemce náleží do okruhu a má zájem o sociální službu: sociální pracovník nabídne uzavření smlouvy.
- Zájemce náleží do okruhu a nemá zájem o sociální službu: sociální pracovník nabídne zájemci základní poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace, případně nabídne ukončení setkání.
- Zájemce náleží do okruhu a neví, zda má zájem o sociální službu: sociální pracovník nabídne zájemci čas na rozmyšlenou, příp. doplňující informace, pokračování procesu jednání se zájemcem o službu či jinou podporu, aby se zájemce mohl kvalifikovaně rozhodnout, následně setkání ukončí.
- Zájemce nenáleží do okruhu osob, jimž je sociální služba určena: sociální pracovník zájemce odmítne (viz kapitola „Odmítnutí zájemce o službu“).

6. Odmítnutí zájemce o službu

Pověřený pracovník (sociální pracovník) služby může odmítnout uzavřít dohodu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- sociální službu, o kterou osoba žádá, neposkytuje
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované sociální služby
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jestliže je poskytnutí služby zájemci o službu odmítnuto z výše uvedených důvodů, sociální pracovník odmítnutému zájemci nabídne vydání písemného oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

V případě, že je uživatel odmítnut proto, že službu neposkytujeme, je mu nabídnuto základní poradenství včetně nabídky na jiné zařízení, které tuto službu poskytuje, resp. zprostředkování kontaktu. Seznam dalších možných sociálních služeb je k dispozici na Agentuře pro občany. Odmítnutého zájemce zapíše sociální pracovník do evidence odmítnutých zájemců o službu. Eviduje: jméno a příjmení zájemce, datum odmítnutí, důvod odmítnutí. V případě, že je zájemce o službu odmítnut z kapacitních důvodů, může být po domluvě zapsán do Pořadníku žadatelů o službu a ve chvíli, kdy to kapacita umožní, je kontaktován a služba je mu nabídnuta.

7. Záznam jednání

Pro záznam jednání nám slouží systém vykazování PePa, kde evidujeme jednotlivé intervence. Obsahuje informace o uživateli, průběh jednání a jeho výstupy. Jsou zde informace o tom, kdo rozhovor vedl, jak dlouho trval, zda se jednalo o ambulanci či terénní službu.

Zejména je zaznamenáno:

- požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce + nabídnutý způsob podpory
- popis nepříznivé situace zájemce (zdůvodňující, že zájemce náleží do okruhu osob, jimž je sociální služba určena).

Záznam o práci s uživatelem je veden v elektronické podobě a v případě potřeby je vytištěn a je součástí složky uživatele. Pomocí jeho záznamů se může sociální pracovník připravit na další jednání s uživatelem, resp. uzavírání smlouvy.

Pravidla pro jednání se zájemcem o službu vnímáme jako živý materiál, který se může měnit. Některé jeho části vychází ze zkušenosti sociálních pracovníků a na základě jejich podnětů jsou jedenkrát za rok na společném setkání revidovány.

Sporné otázky v přímé práci s uživatelem řešíme na supervizi, odbornou stránku s externím konzultantem.

Datum: 11. 12. 2017

Vypracoval: Mgr. Martina Chovancová

Schválil: Mgr. Hana Čamlíková

Revize: 19. 3. 2018