

RADKA z.s. - Sociální centrum RADKA

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Platnost od 1. 1. 2018

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - **Standardy kvality sociálních služeb**

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

V Kadani dne 1. 1. 2018

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

1) Informovanost o službě

Zájemce o sociální službu je o dané službě informován těmito způsoby:

- Webové stránky - . www.radka.kadan.cz spolu s kontakty na pracovníky služby
- Letáky, brožury
- Příspěvky do tisku
- Katalog poskytovatelů sociálních služeb / Registr poskytovatelů KÚ
- Informace na nástěnkách / vývěskách v provozovně Radka z.s.
- Osobní jednání se zájemcem o službu (v prostorách SCR, v terénu)

2) Získání kontaktu na zájemce o službu.

a) Kontakt je zprostředkován odbornými pracovníky:

- specialisté a odborníci v sociálních a psychologických službách,
- učitelé, výchovní poradci, školní metodikové prevence,
- OSPOD, kurátoři, sociální pracovníci a další zástupci spolupracujících subjektů

b) Uživatelé zkontaktují pracovníky služby sami

3) Získání základních informací od samotného zájemce o službu či odborného pracovníka, získání souhlasu s dalším postupem a získání kontaktních údajů.

4) Setkání se zájemcem o službu v prostorách RADKA, z.s. (Kadaň, Klášterec n.O., CSS Prunéřov) nebo v domácnosti zájemce o službu (popř.jinde v rámci terénní práce). Pracovníci/ce SAS jsou připraveni ochotně a srozumitelně popsat poslání, cíle a zásady služby, o kterou jeví uživatel zájem, sdělit cílovou skupinu, druh, formu a způsob poskytované služby, kdy, kde a jak dlouho služba probíhá, v jaké spádové oblasti, práva a povinnosti poskytovatele i uživatele a zodpovědět dotazy. Toto jednání pracovníka/ce probíhá formou osobní schůzky. Náplní setkání je:

- představení prostor RADKA, z.s.(v případě setkání v provozovně)
- představení nabízené služby a poskytnutí základních informací (za použití letáků)
- rozhovor se zájemcem o službu, upřesnění požadavků, očekávání a cílů zájemce, které je možné realizovat prostřednictvím služby; rozhovor se zájemcem vede pověřená osoba – pracovník/ce SAS, případně vedoucí Sociálního centra
- informace o bezplatném poskytování služeb
- domluvení dalšího postupu spolupráce
- seznámení s pravidly poskytování sociálních služeb

5) Podrobný rozhovor se zájemcem o službu

Tento rozhovor vedou zpravidla dvě pracovník/ce SAS a je zaznamenán do formuláře – Vstupní list zájemce o službu, Zájemce předá pracovníkům/cím základní identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození, bydliště), které jsou potřebné pro základní identifikaci zájemce - zadání do Přehledu zájemců / uživatelů; do

Přehledu odborných výkonů, slouží jen pro potřeby organizace. Dále si zapíše pracovníce/k jméno matky zájemce o službu, které je třeba pro vytvoření unikátního kódu, pod kterým je vedena složka v případě uzavření dohody o poskytování služby. Pro jiné účely tyto údaje nejsou zjišťovány. O tomto je zájemce pracovníky/cemi informován. Pracovník/ce také informuje zájemce o možnosti využití služby anonymně. V tomto případě jsou do Vstupního listu zapsány např.: iniciály, přezdívká, křestní jméno bez příjmení - dle domluvy s uživatelem. Pracovníci/ce dále zjišťují, zda-li zájemce spadá do okruhu osob, kterým má být služba poskytována a zda se nachází v dlouhodobě nepříznivé situaci. Nepříznivou sociální situaci ověřuje pracovník/-ce SAS pouze ústním potvrzením zájemce. Pokud zájemce nespadá do okruhu osob (vč. Toho, že není v nepříznivé sociální situaci), pak má pracovníci/ce SAS právo tohoto zájemce odmítnout. Pracovníci/ce SAS vydá na vyžádání zájemce, písemné potvrzení o tom, že ho nemohou přijmout. V případě, že se neshodují potřeby zájemce s nabídkou služby, nebo zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena, poskytneme zájemci vždy základní sociální poradenství a přesměrujeme ho na jinou dostupnou službu. I v tomto případě si pracovník/ce zaznamenají základní identifikační údaje zájemce, které slouží pouze pro vnitřní potřebu SAS pro rodiny s dětmi (evidence odmínutých zájemců; evidence zájemců).

Rozhovor vedou pracovníci/ce SAS, jak se zákonným zástupcem, tak i s dítětem, pro zapojení do jedné z aktivit v rámci SAS pro rodiny s dětmi. Pracovníci/ce SAS poskytnou rodičům či zákonným zástupcům informace o aktivitě a vysvětlí, jak probíhá, kde, kdy a jak dlouho. Smyslem jednání se zájemcem o službu je nejenom informovat zájemce o možnostech poskytovatele a o nabízených službách, ale také zjistit požadavky zájemce a co od nabízené služby očekává, čeho by chtěl pomocí služby dosáhnout – zjistit jeho vstupní osobní cíle. Při rozhovoru s dítětem pracovníci/ce také zjišťují jeho potřeby a přání. Konkrétní otázky se liší dle věku a požadované aktivity, např. v aktivitě Všechnálek pracovníci/ce zjišťují, zda-li by mělo dítě zájem navštěvovat nějaké volnočasové aktivity, v případě potřeby pomoci se školní přípravou dítěte (např. neodpovídající domácí podmínky pro učení) nabídneme také podporu v této oblasti. Během jednání se snaží pracovníci/ce dát dítěti vždy dostatek prostoru k tomu, aby se mohlo vyjádřit.

Jednání se zájemcem, který přichází na základě doporučení OSPOD je specifickou situací. Toto jednání ztěžují dva významné faktory:

- a) zájemce většinou nemá vlastní motivaci pro jednání se SAS, pouze „plní zadání OSPOD“;

Jednání se zájemcem musí být ve značné míře zaměřeno na podporu zájemce a zvýšení jeho motivace k řešení. To vyžaduje ze strany sociálního pracovníka velkou míru komunikačních dovedností, trpělivost s překonáváním překážek ke vstupu do služby, citlivé poznávání zájemcovy situace a hledání konkrétních bodů v popisu zájemce, ve kterých by služba mohla nabídnout praktickou pomoc.

Další překážkou při tomto jednání bývá, že zájemce vnímá SAS jako „prodlouženou ruku“ OSPOD, jako jeho kontrolní nástroj. Sociální pracovník musí umět velmi srozumitelně vysvětlit roli SAS, jasně oddělit jeho praxi od praxe OSPOD, popsat principy práce a možnosti SAS.

- b) cíl spolupráce není většinou cílem zájemce, ale cílem OSPOD.

Tento faktor je třeba důsledně řešit na dvou rovinách – jednak na rovině komunikace se zájemcem a také na rovině komunikace s OSPOD. Žádoucím výsledkem je přijetí a dodržování principu, že SAS jako poskytovatel sociální služby pracuje pouze s osobními cíli zájemce (tedy ne s cíli, které definuje třetí osoba). Pro tento postup je klíčová dovednost domluvy s OSPOD, vyjasnění si vzájemných možností a vyjednání takových postupů, které budou odpovídat formám práce OSPOD i SAS. Samozřejmostí je respektování přání, možností a schopností zájemce, které by měly mít přednost před přáními OSPOD.

- 6) Ve vybraných případech **další získávání informací od odborných pracovníků** na základě souhlasu zájemce o službu.
- 7) V průběhu procesu zapojování má zájemce možnost znovu kontaktovat (telefon, e-mail) poskytovatele a vyjasnit si tak případné nejasnosti, získat další informace.
- 8) Již při prvním setkání zájemce s pracovníkem/cí SAS je projednána možnost podepsání Dohody o poskytování služby nebo uzavření ústní dohody o poskytování služby nebo přeměření zájemce na jinou dostupnou sociální službu. V případě, že zájemce uvažuje o podepsání písemné Dohody, obdrží její text, jehož součástí jsou Vnitřní pravidla pro poskytování služby a dohoda je s ním před podpisem podrobně konzultována. Zájemci jsou také poskytnuty informace o tom, jak zacházíme s dokumentací (vysvětlen Formulář „Souhlas se zpracováním osobních údajů“), a o možnosti podat v případě nespokojenosti se službou stížnost (postupy viz. SQSS 7, Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby). V případě, že zájemce chce uzavřít jen ústní dohodu o poskytování služby je seznámen s obsahem Vnitřních pravidel pro poskytování služby (jež mu jsou posléze předány v tištěné podobě) a podpisem na formuláři Souhlas se zpracováním osobních údajů, stvrdí, že s nimi souhlasí. O ústní dohodě vyhotoví pracovník/ce Záznam o ústní dohodě.

Zásady jednání se zájemcem o sociální službu:

- respektovat osobnost zájemce o službu, brát na zřetel jeho individuální potřeby
- přizpůsobit komunikaci potřebám zájemce
- vlídný přístup
- klidné a přátelské prostředí
- dodržování veškerého legislativního rámce
- profesionální jednání

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

Již při prvním setkání projednává pracovník/ce SAS se zájemcem o službu jeho očekávání, požadavky a osobní cíle, kterých chce prostřednictvím sociální služby dosáhnout. Vždy vycházíme z přání zájemce a možností či nabídky organizace. V případě podepsání **Dohody o poskytování služby nebo uzavření ústní dohody o poskytování služby** je s uživatelem sestaven individuální plán (viz. SQSS č. 5).

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Služba je určena pro:

- rodiny s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.
- uživatelé služby jsou rodiny s dětmi z Ústeckého kraje - z kulturně, geograficky a socio-ekonomicky znevýhodněného prostředí, děti bez dobrých podmínek pro kvalitní rozvoj osobnosti, s omezenými návyky, zájmy a příležitostmi rozvíjet se.
- Uživatelé sociální služby jsou rodiny s dětmi ve věku do 18 let, jedná se např. o:
 - Rodiny v sociálně nepříznivé situaci (jako je např. dlouhodobá nezaměstnanost, nízké příjmy, závislost na sociálních dávkách, ztráta bydlení)
 - Rodiny ze sociálně vyloučených lokalit či ohrožené sociálním vyloučením či sociálně patologickými jevy (jako např. gamblerství, alkoholismus, závislost na návykových látkách, prostituce, delikvence a kriminalita, záškoláctví)
 - Neúplné rodiny s dětmi v dlouhodobě nepříznivé sociální situaci
 - Rodiny s dětmi v náročné životní situaci (jako např. rozvod, ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, úmrtí v rodině, zátěžové situace dítěte ve škole, hospitalizace)
 - Rodiny s dětmi, na něž se vztahuje sociálně-právní ochrana (zákon o soc.-právní ochraně dětí č.359/1999 Sb.;; §6 odst.1; vyjma dětí, jež požívají alkohol nebo návykové látky)

Zájemce o službu můžeme odmítnout pouze v případech, pokud:

- Neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá
- Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- Osoba nespadá do cílové skupiny uvedené výše (např. jednotlivce, seniory a další osoby...)

Přestože je v dané chvíli zájemce odmítnut, nabídneme alespoň základní sociální poradenství. Sociální pracovnice mu předá informace o ostatních aktivitách, které služba nabízí, a kterou může v případě zájmu využít.

V případě, kdy potřeby a přání zájemce nespádají svým obsahem do služeb nabízených RADKA z.s., se snažíme zájemce navést na jinou organizaci či sociální službu, která by více odpovídala jeho požadavkům.

Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít se zájemcem dohodu o poskytnutí sociální služby z důvodů výše uvedených, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení (psané volnou formou) s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Pracovníci/ce SAS vedou evidenci Odmítnutých zájemců.

V případě naplnění kapacity dané aktivity je zájemce zařazen do pořadníku čekatelů. V okamžiku, kdy se místo dané aktivity uvolní, je o tom zájemce zařazený v tomto pořadníku neprodleně informován. Zájemci jsou vybíráni podle pořadí. Tato situace může zpravidla nejčastěji nastat v aktivitách Šikulka, Všeználek. V dalších aktivitách jako je Poradenství a zprostředkování či Terénní sociální práce pracovník/ce si domluví jiný termín návštěvy zájemce.

Pokud se zájemce chová hrubě, vyhrožuje či slovně napadá pracovníka/ci nebo je na první pohled zjevně pod vlivem alkoholu (viz SQSS 14), může být zájemce o službu v danou chvíli odmítnout (nebyl by schopen porozumět veškerému obsahu sdělení pracovníka SAS). V tomto případě není evidován v evidenci „Odmítnutých zájemců“. Pracovník/ce se se zájemce domluví na jiný termín schůzky.

Pracovnice SAS vedou evidenci zájemců – tato evidence se vede pro potřeby SCR. Uvádějí se v ní všichni zájemci, kteří mají zájem o službu SAS a nespádají do evidence Odmítnutých zájemců. Nestali se uživateli SAS např.: náhle se změnila nepříznivá situace, kterou chtěli pomoci řešit, odstěhovali se, museli být dlouhodobě hospitalizováni, atd.

DŮKAZY O DOHLEDÁNÍ:

- Leták služby SAS
- Metodiky jednotlivých aktivit SAS
- Rozhovory s uživateli SAS pro rodiny s dětmi
- Dohoda o poskytování služby / Záznam o ústní dohodě
- Vnitřní pravidla pro poskytování služby
- Rukověť pracovníka služby SCR
- Žádost o registraci sociálních služeb – uloženo na KÚÚK
- Postupy při práci s uživatelem definovány ve standardech č. 8 a 14
- Webové stránky www.radka.kadan.cz

LEGENDA PRÁCE NA STANDARDU č. 3

Datum	Osoby	Místo
16.3.2011	Tým SCR – RADKA o. s.	Týmová porada
7.12.2012	Petra Kořánová + Kamila Pekárová, DiS + Mgr. M. Jarošová (Soc.agentura o.s.)	Ústí nad Labem - školení
		RADKA o.s. – porada týmu SCR
22. 5. 2013	Kamila Pekárová, DiS. + Adéla Kosová, DiS.	porada
5.6.2013	tým SCR – RADKA o.s.	Týmová porada
22.7.2013	Kamila Pekárová, DiS. + Adéla Kosová, DiS.	porada
1.8.2013	Kamila Pekárová, DiS. + Adéla Kosová, DiS.	porada
9.8.2013	tým SCR – RADKA o.s.	Týmová porada
21.5.2015	Lucie Dvořáková, DiS.	
30.8.2016	Lucie Dvořáková, DiS.	
20.10.2016	Olga Šoltéssová	
24.10.2016	Lucie Dvořáková	
5.10.2017	Lucie Dvořáková	
20.10.2017	Olga Šoltéssová	

Tento SQSS:

Vypracovala: Bc. Lucie Dvořáková, DiS.

podpis:.....

Schválila: Bc. Olga Šoltésová, vedoucí Sociálního centra a statutární zástupce organizace

podpis:.....

Datum vydání: 1.1.2018 (platí od data svého vydání)

Zrušení, změny a aktualizuje / realizuje: tým SAS

podpis (jmenovitě):.....

- je vydáno písemně i elektronicky

- členové týmu SAS SQSS přečetli a souhlasí s jeho obsahem – toto stvrzují podpisem na podpisové listině

Jméno	Datum	Podpis

