

## **Standard 3**

### **Jednání se zájemcem o sociální službu**

#### **KRITÉRIUM 3. 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**

Zájemcem o sociální službu myslíme osobu, která přichází do zařízení se svými očekáváními, má své osobní cíle či požadavky a žádá o poskytnutí služeb vedoucích ke splnění jeho objednávky.

Klientem se stává osoba, když podá informovaný souhlas s dokumentem „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“ a ústním uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby.

#### **První kontakt se zájemcem o sociální službu**

Prvotní informace může zájemce o sociální službu získat z veřejně přístupných zdrojů (webové stránky [www.plutocentrum.cz](http://www.plutocentrum.cz), informační letáky Dětského centra Pluto („DC Pluto“), zprávy o činnosti DC Pluto, od státních (orgány sociálně – právní ochrany dětí „OSPOD“, soudy atd.) či nestátních institucí, nebo jiných klientů služby.

První kontakt může probíhat telefonicky, osobně na pracovišti či prostřednictvím elektronické pošty, nebo zprostředkovaně, například prostřednictvím spolupráce s OSPOD, nebo jinou sociální službou. Při prvním kontaktu se odborný pracovník informuje o potřebách zájemce a podá mu základní informace o poslání a cílech sociální služby. Orientačně tím pracovník zjišťuje, zda zájemce o sociální službu spadá do okruhu osob, kterým může být služba poskytována.

V případě, že požadavky zájemce nekorespondují s nabídkou sociální služby, je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství a předány kontakty na organizace, které požadovanou službu poskytují. V případě souladu mezi požadavky zájemce a nabídkou sociální služby, dohodneme se zájemcem termín úvodní konzultace. Samozřejmě v neodkladných případech je zájemci poskytnuta krizová intervence jako součást prvního kontaktu.

Zájemce o sociální službu nepotřebuje žádná doporučení či vyšetření k využití poskytované sociální služby. Je vhodné si vyžádat telefonický kontakt pro případ nutných korekcí termínu úvodní konzultace.

Specifické potřeby klienta související s jeho handicapem nejsou u nás překážkou v poskytování sociální služby. Pokud je u klienta identifikována specifická potřeba související s jeho handicapem, pak poskytovatel služby volí níže uvedený postup:

Zdravotní handicap – v obecné rovině není bariérou pro poskytování sociální služby; v případě infekčního onemocnění na straně klienta je s ním dohodnut náhradní termín konzultace,

Sluchový handicap - klientovi je přiměřeným, pro něj srozumitelným, způsobem vysvětleno, že je možno využít tlumočnicka (znaková řeč), přičemž bude od klienta požadováno, aby písemně potvrdil svůj souhlas s přítomností tlumočnicka; tlumočnick je seznámen s povinností zachování mlčenlivosti, což potvrdí svým podpisem; pracovník při splnění uvedených podmínek akceptuje přítomnost tlumočnicka při konzultaci; zajištění tlumočnicka i náklady související s jeho činností je zpoplatněná, hradí si ji klient.

Tělesný handicap – budovy/prostory, kde se nachází místo poskytování sociální služby, jsou plně nebo částečně bezbariérové,

Zrakový handicap – klient je přijímán bez omezení; v případě požadavku ze strany klienta je možná přítomnost osobního asistenta/doprovázející osoby nutným dodržením pravidel – viz přechodný odstavec.

Mentální handicap – vzhledem k povaze nabízených služeb a potřebě specifického přístupu k těmto klientům, může DC Pluto poskytnout pouze základní sociální poradenství nebo je služba poskytována v součinnosti s opatrovníkem klienta. Jednání je vedeno vždy s ohledem na rozumové schopnosti klienta tak, aby sdělované informace byly pro něho vždy pochopitelné, u osob s těžším mentálním handicapem může klient využít podpory doprovodné osoby dle svého výběru, v případě osob s omezenou svéprávností je pak služba poskytována v součinnosti s opatrovníkem klienta.

Jazyková bariéra – cizojazyčnému klientovi je poskytnuta sociální služba za účasti tlumočnicka, kterého si klient zajistí na vlastní náklady, přičemž bude od klienta požadováno, aby písemně potvrdil svůj souhlas s přítomností tlumočnicka; tlumočnick je seznámen s povinností zachování mlčenlivosti, a to potvrdí svým podpisem; pracovník centra při splnění uvedených podmínek akceptuje přítomnost tlumočnicka při konzultaci. Zajištění tlumočnicka i náklady související s jeho činností si hradí klient.

### **Úvodní konzultace se zájemcem o sociální službu**

Odborný pracovník dává zájemci v průběhu úvodní konzultace dostatečný prostor pro vyjádření, co potřebuje, co od služby očekává, jaké jsou jeho osobní cíle. Zároveň sděluje, jakému okruhu osob je služba určena, jaké je poslání a cíle sociální služby. Zájemce o sociální službu je seznámen s dokumentem „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“.

V případě, že dojde k mimořádné situaci (zejména v době protiepidemických opatření vlády ČR) může úvodní konzultace po dohodě probíhat telefonicky nebo on-line formou. I v tomto případě musíme zájemce seznámit s výše uvedeným dokumentem, který mu pracovník zasílá předem na jeho email. Zájemce si dokument přečte, vytiskne, podepíše, naskenuje, popřípadě vyfotí na mobil a pošle zpět na email daného pracovníka (pracovník dokument vytiskne a založí do spisu). Pokud by zájemce sdělil, že nemá možnost, jak podepsaný dokument zaslat zpět, je požádán, aby svůj souhlas s dokumentem potvrdil prostřednictvím emailu (email pracovník vytiskne a založí do spisu). V krajním případě dokument zájemce odsouhlasí pracovníkovi na začátku úvodní telefonické či on-line konzultace. Odborný pracovník v tomto případě zaznamená tuto realitu do uvedeného dokumentu a namísto podpisu zájemce připojí vlastní podpis jako potvrzení, že byl zájemce s pravidly seznámen a ve formuláři ÚVODNÍ KONZULTACE, dopíše, že proběhla telefonická/on-line konzultace, zájemce byl s pravidly seznámen ústně a tato odsouhlasil. Pokud by poté přešly telefonické/on-line konzultace na osobní, klient tato pravidla podepíše na počátku první osobní konzultace.

Odborný pracovník informuje zájemce o všech právech, které pro něj ze smlouvy o poskytování sociálních služeb vyplývají včetně podmínek a způsobu poskytování služby. Informace jsou zpracovány v dokumentu „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“. Tento dokument je zájemcům o službu také volně dostupný na viditelných místech DC Pluto.

Rozhovor se zájemcem o sociální službu je veden respektující formou. Informace jsou zájemci předávány postupně a srozumitelně. Pracovník průběžně ověřuje, zda jim zájemce rozumí a nepotřebuje informace zopakovat. Případně je opakuje tak, aby si zájemce vytvořil co nejrealističtější představu o poskytované službě. Není-li vhodné vzhledem k psychologickému stavu zájemce jej takto informovat při úvodní konzultaci, je toto vykonáno v průběhu dalších setkání.

### **Pracovník vždy informuje o podmínkách poskytování sociální služby:**

- klient má možnost podat připomínku, podnět či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby.
- nabízená služba je pro zájemce možností a je jeho rozhodnutím, zda ji využije,
- sociální služba je poskytována bezplatně,
- klient má možnost využívat sociální službu anonymně,
- údaje vedené o klientovi obsahují pouze takové informace, které zajistí návaznost poskytování sociální služby,
- odborní pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.

Zájemce se sám rozhodne, jaké údaje, které budou vedeny ve spise, o své osobě oznámí odbornému pracovníkovi. Zájemce může rovněž vystupovat anonymně, a to pod smluveným označením. U anonymního zájemce je dohodnut způsob jeho oslovení, který si sám stanoví.

Dokument „Pravidla pro zájemce o poskytnutí služeb“, který zájemce podepisuje, se stává součástí spisu klienta. Pokud zájemce využije svého práva zůstat v anonymitě, pracovník zaregistruje tuto skutečnost do dokumentu „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“, namísto podpisu klienta a připojí vlastní podpis jako potvrzení, že byl zájemce s pravidly seznámen. V případech vedení úvodní konzultace telefonicky/on-line formou, je postup uveden viz výše.

Když je zájemcem o sociální službu nezletilé dítě, postupují odborníci pracovníci takto:

V případě, že pracoviště kontaktuje nezletilé dítě, které má zájem o službu a je bez doprovodu zákonného zástupce či jiné osoby zodpovědné za jeho péči a výchovu, je povinností odborného pracovníka vyhodnotit, zda se jedná o „ohrožené“ dítě vymezené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „ZSPOD“). Pokud zjistí, že nepříznivá situace dítěte odpovídá skutečnostem uvedeným v § 6 ZSPOD, je pracovník povinen poskytnout potřebnou míru krizové intervence a dále informovat příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí.

V případě, že odborný pracovník vyhodnotí, že se nejedná o dítě uvedené v § 6 ZSPOD, poskytne samozřejmě dítěti konzultaci také v rámci krizové intervence, přičemž s dítětem komunikuje způsobem přiměřeným jeho věku a rozumovým schopnostem a motivuje jej, aby příští návštěvu uskutečnilo již v doprovodu zákonného zástupce či jiné osoby zodpovědné za jeho péči a výchovu.

V případě, že má o službu zájem dítě (ať už službu navštíví samo nebo v doprovodu rodičů), které neumí číst nebo nerozumí textu, je seznámeno s pravidly poskytování služby ústně, obsah ústního podání je upraven chápání dítěte. Odborný pracovník si zpětnou vazbou ověřuje, zda mu dítě rozumělo.

Dokument „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“ podepisuje zákonný zástupce nebo jiná osoba zodpovědná za výchovu dítěte, nebo jiná osoba pečující. S ohledem na rozumovou a mravní vyspělost, může dokument podepsat také nezletilý klient.

Bez vědomí zákonného zástupce či jiné osoby zodpovědné za jeho péči a výchovu lze dítěti poskytnout sociální službu jednou v rámci krizové intervence, další konzultace lze poskytnout dle individuální dohody. Vyplývá-li z vyhodnocení situace, že kontaktování zákonných zástupců či osob zodpovědných za jeho péči by mohlo vést k nestabilitě psychického stavu dítěte, je o skutečnosti další spolupráce s dítětem informován příslušný OSPOD.

### **K R I T É R I U M 3. b**

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

Cílem jednání se zájemcem o sociální službu je dosažení oboustranně informovaného rozhodnutí zájemce o službu a odborného pracovníka, zda budou nebo naopak nebudou spolupracovat.

Výsledkem jednání se zájemcem o sociální službu obvykle bývá ústní smlouva o poskytování služeb. Ústní smlouvu o poskytování sociální služby nelze uzavřít bez seznámení a podpisu zájemce v dokumentu „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“, kromě zájemce v anonymním režimu nebo u vstupních konzultací vedených telefonicky/on-line formou (viz výše).

S klientem je během individuální konzultace dojednaný společný projekt a stanoví se cíle spolupráce. Individuální cíl klienta vychází z jeho objednávky, souhlasí s nabídkou pracovníka a zároveň lze očekávat, že v případě úspěšné spolupráce pracovníka a klienta je možné cíle dosáhnout.

### **K R I T É R I U M 3. c**

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

**Důvody pro odmítnutí zájemce o sociální službu:**

1. Organizace nenabízí sociální službu, o kterou zájemce žádá.
2. Zájemce svým chováním např. zjevná intoxikace návykovými látkami agresivita, vulgarita, nebo projevy chování v akutním psychickém stavu, znemožňuje poskytování služby.
3. Organizace nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

**Postup odborného pracovníka při odmítnutí zájemce o sociální službu:**

1. Pokud při prvním kontaktu nebo úvodní konzultaci odborný pracovník zjistí, že zájemce žádá typ služby, který organizace neposkytuje, poskytneme mu základní sociální poradenství. Doporučíme mu jiné organizace, které požadovanou službu poskytují včetně zprostředkování kontaktů na tyto služby. K vyhledání služby využíváme registr poskytovatelů sociálních nebo zdravotních služeb.
2. Pokud pracoviště poskytovatele nemá momentálně dostatečnou personální kapacitu k poskytnutí sociální služby neobjednanému zájemci, jsou mu nabídnuty možnosti:
  - vyčkání, až odborný pracovník ukončí konzultaci s předchozím klientem a bude se moci neobjednanému zájemci věnovat,
  - doporučení nejbližšího poradenského zařízení poskytujícího služby stejného typu,
  - objednání se v jiném termínu.
3. Pokud při prvním kontaktu nebo úvodní konzultaci odborný pracovník zjistí, že projevy chování zájemce neumožňují poskytovat sociální službu, jsou mu vysvětlena pravidla poskytování služby s tím, že mu může být služba případně poskytnuta v jiném termínu a tento je zájemci nabídnut.

## **Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace**

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



### **Nástroje:**

#### Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Základní pravidla a informace poskytování služeb odborného sociálního poradenství
- Metodika odborného sociálního poradenství
- Formulář úvodní konzultace
- Záznam do spisu
- Záznamový arch
- Evidence OSP

#### Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů

#### Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

#### Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Místo realizace:** Hornická 900/8, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá

**Závaznost:** pracovníci DC Pluto

**Druhé vypracování:** 10.05.2023

**Aktualizace:** 10.05.2025

**Zpracoval:** mgr et Bc. Nikola Mojová DiS, Mgr. Martina Procházková

**Schválil:** Mgr. Zuzana Klímszová