

Postup při uzavírání smlouvy

První kontakt se zájemcem o službu

První kontakt se zájemcem o službu může probíhat: telefonicky, e-mailem, prostřednictvím facebooku nebo webových stránek Charity České Budějovice, po osobním kontaktu uživatele v Domínu, při prezentaci služby, která probíhá zejména v psychiatrických nemocnicích, v ambulancích lékařů a při veřejných akcích, na kterých se Domino podílí.

Při telefonickém, nebo jiném, než osobním kontaktu, je se zájemcem o službu domluven termín setkání se sociálním pracovníkem. Schůzka se může uskutečnit buď v prostorách Domina, nebo v terénu, kde je to zájemci příjemné. Při tomto kontaktu jsou zájemci sděleny veškeré informace o nabízené službě.

Přijde-li zájemce do Domina bez předchozí domluvy a ve službě bude přítomen pouze jeden zaměstnanec, který v tu chvíli zajišťuje chod celé služby, srozumí zájemce o službu s tímto faktem a domluví se s ním na jiném termínu schůzky.

Schůzka se zájemcem

Schůzka se zájemcem probíhá v prostorách služby nebo dle přání klienta (v nemocnici, na veřejném místě např. kavárna, v domácím prostředí zájemce), v kanceláři vedoucí služby nebo v kanceláři sociálního pracovníka, případně v terénu. Se zájemcem o službu je oprávněn jednat pouze sociální pracovník. Pracovník v sociálních službách smí předávat základní informace o službě, případně sjednat schůzku se sociálním pracovníkem nebo vedoucím služby. Dobrovolník nebo praktikant působící ve službě nesmí v žádném případě poskytovat jakékoliv informace zájemcům o službu. Při schůzce může být se zájemcem přítomný i jeho doprovod (rodinný příslušník, přítel, známý). Zaměstnanec se snaží zajistit při jednání se zájemcem nerušené a diskrétní prostředí, má ztlumený mobilní telefon, rádio, nepřijímá ostatní uživatele, apod.

Zaměstnanci poskytují zájemci o službu informace srozumitelně, bez používání cizích slov a zkratk. Vždy se zpětnou otázkou zeptají, zda zájemce porozuměl, co mu zaměstnanec sdělil. Zájemce může vystupovat anonymně.

1. Zaměstnanec představí službu:

- **pro koho je určena** – přesvědčí se, zda zájemce spadá do cílové skupiny
- **poslání služby, cíle a základní činnosti**, které služba poskytuje (SQSS č. 1)

- představí **aktivity** v Dominu
- předá leták služby, měsíční program, případně vizitku
- zaměstnanec seznámí zájemce o službu se zařízením a s přítomnými pracovníky

2. Zaměstnanec zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny

Zaměstnanec zjišťuje, zda zájemce o službu patří do cílové skupiny uživatelů, jímž je služba poskytována. Zaměstnanec zjišťuje: *Proč zájemce do zařízení přichází? Zda zájemce přichází na doporučení odborného lékaře - psychiatra? S jakou nemocí se zájemce léčí?* Pokud má zájemce o službu k dispozici dokumenty, které potvrzují, že spadá do cílové skupiny, může je předložit zaměstnanci k náhledu.

3. Zaměstnanec zjišťuje zakázku zájemce o službu (respektive zjišťuje v jaké nepříznivé sociální situaci se zájemce nachází)

Při zjišťování zakázky je veden se zájemcem položený rozhovor s otázkami typu: *O co má zájemce zájem? Co můžeme pro zájemce udělat? Jaká jsou jeho očekávání? S čím by potřeboval zájemce poradit nebo pomoc?* Zaměstnanec pomocí otázek zjišťuje, jaké má zájemce představy, požadavky a očekávání od služby. Dále zjišťuje, v jaké je nepříznivé soc. situaci se zájemce nachází a čeho chce nebo může využíváním služby dosáhnout = osobní cíl při individuálním plánování soc. služby.

Zaměstnanec aktivně naslouchá zájemci, používá techniky aktivního naslouchání – ocenění: *„Vážím si toho, že mi toto říkáte...“*, zrcadlení: *„Vidím, že Vás to velmi rozrušilo“*, shrnutí: *„Mluvil jste tedy o tom, že...“*, povzbuzování v hovoru: *„Ano? Opravdu?“*, objasňování: *„Chápu to dobře, že...?“*, parafrázování: *„Jestli tomu správně rozumím, tak...“*

Při zjišťování zakázky pracovník klade otevřené otázky a dává zájemci prostor pro kladení otázek.

Čemu je důležité se vyhnout?

- vyvarovat se dokončování vět za zájemce;
- nespěchat;

- neslibovat;
- nehodnotit;
- když si s něčím nejsme jistí, nebát se obrátit na kolegu.

4. Zaměstnanec informuje zájemce o:

- podmínkách poskytování služby (včetně práv a povinností a pravidel chování);
- rozsahu a účelu zpracovávaných osobních údajů (předá zájemci dokument Informace o zpracování osobních údajů)
- písemné **Smlouvě o poskytování sociální služby Domino**. Písemná smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních (1x pro uživatele, 1x pro poskytovatele) a je předána zájemci o službu k prostudování. K jejímu podpisu obvykle dochází až na další schůzce. Zájemce o službu tak má možnost důkladně si smlouvu prostudovat, udělat si poznámky a v případě nejasností požádat pracovníka služby o vysvětlení. Pokud zájemce o službu trvá na podpisu smlouvy ve stejný den jako proběhlo jednání, je mu ze strany zaměstnance ponechána dostatečně dlouhá doba na prostudování všech dokumentů v nerušeném prostředí (nejméně 15 minut).
- **adaptační době**, která trvá 3 měsíce od data podpisu písemné smlouvy. Adaptační lhůta slouží k vzájemnému ověřování si, jestli je služba pro uživatele vhodná a může v ní nadále setrvat za poskytovatelem stanovených vnitřních pravidel a spolu s dalšími uživateli, kteří službu využívají.

5. Při jednání se zájemcem o službu předáváme zájemci tyto materiály:

- návrh smlouvy,
- dokument Informace o zpracování osobních údajů
- leták služby a vizitku s kontakty na zaměstnance služby,
- mapovací dotazník
- měsíční program.

Po schůzce se zájemcem o službu dochází vždy k zápisu z jednání do systému pro vykazování sociálních výkonů. Do systému je zaneseno jméno a příjmení zájemce o službu, s čím se léčí/ diagnóza, popis nepříznivé sociální situace, kontakt a termín dalšího setkání (schůzky k podpisu smlouvy).

Postup ve specifických situacích

- a) Domino kontaktuje rodinný příslušník/blízká osoba člověka s duševním onemocněním s tím, že by jeho blízký Domino potřeboval, avšak z nějakého důvodu do Domina nechce přijít.

Postu ze strany zaměstnanců: Zaměstnanec poskytne rodinnému příslušníkovi informace o Dominu, předá na sebe kontakt a aktuální leták a doporučí mu, aby přišel s dotyčným na společnou nezávaznou schůzku, která se může konat i mimo prostory Domina, avšak ve veřejných prostorách, např. v kavárně. Zaměstnanec důrazně rodinnému příslušníkovi/blízké osobě sdělí, že bez vysloveného souhlasu daného člověka nemůže dělat žádné kroky.

- b) Zájemce přišel na první schůzku s doprovodem (rodinný příslušník/blízká osoba, opatrovník), který mluví za něj.

Postup ze strany zaměstnanců: Zaměstnanec všechny otázky směřuje k zájemci, udržuje oční kontakt se zájemcem a snaží se doprovodu vysvětlit, že by rád veškeré informace získal od zájemce.

- c) Zájemce má omezenou svéprávnost

Postup ze strany zaměstnanců: Je-li zájemce omezený ve svéprávnosti, jednání vede pracovník se zájemcem o sociální službu za přítomnosti zájemcova zástupce (opatrovníka), informace podává tak, aby informacím rozuměl sám zájemce. Sociální pracovník vždy zjišťuje v jakém rozsahu je zájemce o službu omezen.

Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu

Při jednání se zájemcem o službu zaměstnanec zájemci sdělí, že se nemůže stát uživatelem služby Domino z konkrétního důvodu – viz *Pravidla pro odmítnutí služby*.

Odmítnout zájemce může pouze sociální pracovník, nebo vedoucí služby. Odmítnutí je zájemci sděleno ústně, pokud zájemce na tom trvá, sdělí se písemnou formou ve dvou vyhotoveních. O odmítnutí zájemce o službu je veden zápis, který podepisuje sociální pracovník nebo vedoucí služby. Zápis je uložen v šanonu Odmítnutí zájemci o službu.

Pravidla pro odmítnutí služby

Poskytovatel může odmítnout poskytování služby z těchto zákonných důvodů (§91, odst. 3 z č. 108/2006 Sb. o soc. službách):

- a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (viz SQSS č. 1 – cílová skupina služby);
- b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (kapacita v Dominu je 15 uživatelů v jeden okamžik);
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy;

Přílohy:

Příloha č. 3.1 Informace o zpracování osobních údajů

3.2 Návrh smlouvy o poskytnutí sociální služby Domino