

## STANDARD 3. – Jednání se zájemcem o službu

Obrátí-li se na pracovníka Agentury domácí péče LADARA, o.p.s. potenciální uživatel (sám nebo prostřednictvím rodinného příslušníka), pozveme ji na návštěvu do Agentury domácí péče LADARA, o.p.s. Jednání může být dle jeho přání přítomna i jiná osoba.

Jednání se zájemcem o službu provádí ředitelka zařízení, sociální pracovníce nebo její zástupce. Vede s budoucím uživatelem vstupní rozhovor a snaží se o vyjasnění zakázky. Navázání kontaktu se zájemcem o službu je postaveno na jeho zájmu, pomoc je chápána jako vzájemná interakce. Rozhovor směřuje k budoucí objednávce.

Zájemci o služby, kteří mají *obtíže s komunikací* informujeme ústně, přizpůsobíme styl komunikace (nonverbální komunikace, obrázkový slovník, přímo ukázat) ověřujeme si zda rozumí vybraným službám, trpělivě opakujeme a vysvětlujeme jednotlivé služby. Dále nabízíme informační letáky, spolupracujeme s pečujícími rodinnými příslušníky, odborným lékařem.

Kompetentní pracovník navštíví, na základě domluvy, zájemce o službu v jeho domácnosti nebo si jej pozve na své pracoviště. Jednání prostřednictvím osobního pohovoru, konzultace a poradenství může probíhat také v ordinaci lékaře popřípadě v nemocničním zařízení. Ve výjimečných případech pokud to vyžadují klientova specifika, může být tento rozhovor veden telefonicky. Pokud budoucímu uživateli jeho zdravotní stav nedovoluje vést jednání s poskytovatelem služby, zastupuje ho při vstupním rozhovoru rodinný příslušník nebo osoba blízká. Příbuzný nebo jinak blízká osoba může být ke vstupnímu rozhovoru přizvána také v případě, že si to budoucí uživatel služby přeje.

Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

Cílem jednání je seznámit potenciálního uživatele se službou tak, aby byly vyjasněna zakázka – co zájemce od služby očekává a co je poskytovatel schopen nabídnout.

Jednání se zájemcem o službu má tyto 3 fáze:

- 1. službu zájemci nabídneme a informujeme ho o obsahu, cíli a podmínkách, za kterých je služba poskytována.**
- 2. zjistíme potřeby a zájmy potenciálního uživatele (objednavatele)**
- 3. obě strany se dohodnou na podobě budoucí služby a stanoví cíl a rozsah služby. Tato dohoda je stvrzena písemnou smlouvou.**

Fáze 1.a 2. se při vedení rozhovoru prolínají, aby byl uživateli dán dostatečný prostor pro formulování jeho představ a cílů.

**3.1., 3.2. Kompetentní pracovník** začíná vstupní rozhovor tím, že se představí a vyjasní svoji úlohu (popř.přivítá příchozího na svém pracovišti). Poté zájemce vyslechne a nechá jej definovat, co od služby očekává. Zároveň zjistí, co zájemce už ví. Následně informace doplní a upřesní, co je schopen nabídnout.

Zájemci musí být poskytnuty tyto informace (**více viz.standard č.12**):

- rozsah poskytovaných služeb
- časová možnost služby využít v průběhu 12 hodin denně (7 – 19 hod. s možností rozšíření služby dle dohody s poskytovatelem), včetně sobot a nedělí
- úhrada za poskytnutou službu
- o uzavření Smlouvy o poskytování služby (*viz.standard č.4, příloha č.1 a č.2*)
- o podmínkách ukončení Smlouvy o poskytování služby (*viz.standard č.4, příloha č.1 a č.2*)
- o možnostech podávání stížností (*viz.standard č.7*)
- musí být poskytnuty kontakty na ředitelství agentury a vedoucí provozu
- Agentura domácí péče LADARA, o.p.s dodržuje zákon č.101/2000 Sb. O ochraně dat a informací (*viz.standard č.2*)

Kompetentní pracovník může dát poptávajícímu k dispozici informační leták, kde jsou data shrnuta a jehož součástí je také aktuální ceník služeb. Vzniká tak jednoduchá domluva, které je během rozhovoru oběma stranami doplňována a usměrňována dle potřeb klienta. Kompetentní pracovník zájemci o službu naslouchá, snaží se respektovat jeho přání, nechá jej formulovat průběh služby. Zároveň však usměrňuje přání, která není Agentura domácí péče LADARA, o.p.s schopna zajistit. Plně přitom respektuje klientova práva. Vždy vychází z individuality a aktuálních potřeb klienta. Obě strany se snaží konkrétně formulovat cíl, přizpůsobit službu uživateli a přispět tak k jeho spokojenosti v životě.

**Kompetentní pracovník během rozhovoru projedná a písemně zaznamená tyto body:**

- forma poskytování služby
- cíle a prostředky poskytované služby
- podmínky, za kterých bude služba realizována
- rozsah nasmlouvaných úkonů

Dále nesmí kompetentní pracovník opomenout seznámit klienta s jeho právy a povinnostmi, která by vyplývala z uzavření písemné Smlouvy o poskytování služby.

**3.4** Jednání se zájemcem je klíčem pro další spolupráci a vytváří klientův vztah k budoucí službě. Proto strana reprezentující poskytovatele na závěr vstupního rozhovoru zopakuje vše, na čem se s poptávajícím dohodli (popř. to vyznačí v předaném informačním letáku a ceníku). Zároveň se zeptá, zda klient všemu rozuměl a není-li třeba něco objasnit.

**Klientovi musí být zřejmá tato kritéria:**

- o jakou službu se jedná (*viz.standard č.1*)
- v jakém rozsahu (*viz.standard č.1*)
- za jakou cenu (*viz.standard č.1*)
- forma plnění (podmínky fyzické přítomnosti pečující osoby)
- pravidla pro podávání a vyřizování stížností (*viz.standard č.7*)

**3.5** Při vedení tohoto rozhovoru se kompetentní pracovník snaží budovat bezpečnou a důvěryhodnou atmosféru, zároveň dodává jistotu. Řeč přizpůsobuje tytu klienta, jeho schopnostem a dovednostem. Dbá na to, aby uživatel rozuměl všem podmínkám, za kterých je služba poskytována a klade důraz na to, aby své potřeby a zájmy formuloval sám uživatel.

Závěry jednání vedou k definici osobních cílů zájemce, tj. k tomu, čeho chce zájemce o poskytování sociální služby jejím prostřednictvím dosáhnout a co je zařízení schopno poskytnout. Jsou to zejména přání a potřeby potenciálního uživatele, které je třeba procesem vyjednávání porovnat s posláním a cíli poskytovatele sociálních služeb, které má zařízení písemně deklarovány (viz standard č.1).

**3.6** Vstupní rozhovor je ukončen také v případě, že naše zařízení není schopno poskytnout službu tak, jak ji uživatel žádá z důvodu:

- kapacity
- uživatel není naší cílovou skupinou (odkážeme na příslušné pracoviště)
- uživatel není ochoten přistoupit na podmínky, za kterých je služba poskytována (např. cenu, časové rozpětí apod.)

***Postup při odmítnutí zájemce o službu je stanoven v pravidlech „Postup při odmítnutí zájemce o službu“.***

Pokud uživatelův zájem trvá a naše zařízení je schopno jeho objednávku přijmout, dohodnou se obě strany na další spolupráci. Kompetentní pracovník předá poptávajícím svou vizitku, a požádá zájemce o službu, aby uvedl své jméno, příjmení, adresu a telefonický kontakt. Vše písemně zaznamená. Pokud budoucí objednatel a uživatel nejsou tatáž osoba, zvolí stejný postup v případě budoucího uživatele služby (je-li objednatel tyto informace schopen poskytnout), viz. **standard č.1**

**Kompetentní pracovník dále nabídne zájemci další možné formy spolupráce:**

- klient zatelefonuje sám
- poskytovatel klienta zkontaktuje (nutné sjednat časový interval)
- obě strany si sjednají místo a čas dalšího setkání
- klient si přeje již nyní uzavřít závaznou písemnou dohodu

V případě prvních tří forem spolupráce kompetentní pracovník vstupní rozhovor ukončí a rozloučí se s potenciálním klientem. Pokud si zájemce přeje již nyní uzavřít písemnou dohodu o poskytování služby, přistoupí obě strany k tomuto aktu viz. standard č.4.