

STANDARD 3. – Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu se skládá z těchto dvou kapitol. Kapitola č.1. Jednání se zájemcem o službu a kapitola č.2. Fáze jednání se zájemcem.

1. Jednání se zájemcem o službu

Tato kapitola vymezuje kdo může jednat se zájemcem o službu, možné formy jednání, místo kde je možné jednání provádět.

1.1 Kdo a kde jedná se zájemcem o službu

Se zájemcem o službu je oprávněn jednat:

- ředitel společnosti,
- vedoucí provozu,
- sociální pracovník.

1.2 Forma jednání se zájemcem o službu může být vedena těmito formami:

- ústní
- telefonická
- elektronická
- písemná

Zájemci o službu, který má obtíže s komunikací informujeme písemně nebo ústně. Vždy přizpůsobíme styl komunikace (nonverbální komunikace, písemná komunikace, schéma postupu sociální služby v případě tísňového zásahu). V případě, že je zájemce o službu má vadu zraku používáme informační materiály (ceník, jednání se zájemcem, smlouvu včetně příloh) v odpovídající velikosti písma.

1.3 Místo jednání

Jednání může probíhat:

- v prostorách Agentury domácí péče LADARA, o.p.s, Závodu míru 227, 36017 K.Vary
- v domácím prostředí zájemce o službu
- v nemocničním prostředí – v případě hospitalizace zájemce
- na neutrální půdě

Jednání vždy probíhá bez přítomnosti cizích osob. Ve většině případech preferujeme jednání se zájemcem v domácím prostředí.

Kdo je účastníkem jednání

Účastníkem jednání může být:

- zájemce,
- osoba/y blízká/é, které si zájemce přeje mít při jednání
- ostatní osoby zájemcem určené - tlumočník

2.Fáze jednání

Tato kapitola vymezuje samotné fáze jednání se zájemcem o službu. Při jednání se zájemcem o službu můžeme využít následující fáze jednání.

2.1 První fáze jednání

sociální službu zájemci nabídneme a informujeme ho o obsahu, cíli a podmínkách

námi poskytované sociální služby, za kterých je sociální služba poskytována.

V této fázi **zjišťujeme představy zájemce o sociální službě, co od služby očekává.**

Nikdy zájemci o službu nepodsouváme žádné rozhodnutí. Sám zájemce o službu se svobodně rozhodne o využití nabízené sociální služby popřípadě jejího rozsahu.

Rozhodnutí zájemce o sociální službu respektujeme.

Zjišťujeme také zda žadatel spadá do cílové skupiny.

V této fázi jednání využíváme následující dokumenty:

- 1) popis úkonů
- 2) ceník úkonů
- 3) informovanost o poskytování služby - standard č.12

Zájemci v této fázi jednání jsou poskytovány následující informace (*více.viz.standard č.12*):

- a) rozsah poskytované sociální služby
- b) časová možnost služby
- c) úhrada za poskytnutou službu
- d) o uzavření Smlouvy o poskytování služby (*viz.standard č.4, příloha č.1 a č.2*)
- e) o podmínkách ukončení Smlouvy o poskytování služby (*viz.standard č.4, příloha č.1,2*)
- f) o možnostech podávání stížností (*viz.standard č.7*)
- g) musí být poskytnuty kontakty na ředitelství agentury a vedoucí provozu
- h) Agentura domácí péče LADARA, o.p.s dodržuje zákon č.101/2000 Sb. O ochraně dat a informací (*viz.standard č.2*)

2.2. Druhá fáze jednání se zájemcem

zjistíme potřeby, zájmy a rozsah sociální péče potenciálního uživatele

(objednavatele). K výše uvedenému zjišťování využíváme *sociální šetření*.

Na základě sociálního šetření se ve smlouvě o poskytování sociální služby definuje rozsah a četnost sociálních úkonů. Jestliže tato fáze jednání proběhne úspěšně dochází k přechodu do následující fáze – podpisu smlouvy.

2.3. Třetí fáze jednání se zájemcem

obě strany se dohodnou na podobě budoucí služby a stanoví cíl a rozsah služby.

Tato dohoda je stvrzena písemnou smlouvou a obsahuje náležitosti stanovené zákonem č.108/2006 Sb.

V Karlových Varech, dne 15.5.2012

Pavel Andrejkiv– ředitel Ladara o.p.s.