



STANDARD Č. 3

Jednání se zájemcem o službu

Platnost od 26. 4. 2017

Informování zájemce o službě

Organizace poskytuje informace pravdivě a srozumitelně.

Pracovníci dodržují Etický kodex a Pravidla komunikace.

Organizace má k dispozici tlumočnicka do českého znakového jazyka. Zájemcům se zrakovým postižením organizace nabízí vytištění materiálů ve větším písmu nebo přečtení, resp. namluvení materiálů.

Organizace informuje zájemce o službě formou:

- informačních letáků,
- webových stránek www.pecovatelska-sluzba.com,
- telefonických konzultací na tel.: 221 108 268
- osobních konzultací na adrese Křižovnická pečovatelská služba, Platněřská 4, Praha 1 110 00.
- Součástí základních informací o KPS je i zveřejnění ceníku za poskytované služby.

Informace pro zájemce o službu jsou pravidelně aktualizovány. Informace na webu aktualizuje sociální pracovník organizace.

Informace jsou zájemci sdělovány způsobem, který je v souladu s jeho psychickou a fyzickou situací, a který mu umožní, aby se mohl rozhodnout, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout o jejím využití či odmítnutí. Organizace získává od zájemce o službu pouze informace nutné pro poskytování služby.

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník služby, který na základě rozhovoru domluví se zájemcem návštěvu sociálního pracovníka a koordinátora služby. Sociální pracovník provede sociální šetření v přirozeném prostředí klienta. Při sociálním šetření sociální pracovník projednává se zájemcem jeho požadavky na službu, očekávání a osobní cíle, které jsou dosažitelné prostřednictvím sociální služby a seznámí zájemce s jeho budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele pečovatelské služby budou vyplývat z uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Organizace nabízí zájemci o službu při jednání návrh písemné Smlouvy, Ceník a Pravidla pro poskytování služby. V průběhu jednání vyplní sociální pracovník formulář Sociální šetření na základě naslouchání a pozorování. Při sociálním šetření se sociální pracovník ptá na otázky, které souvisejí s projeveným zájmem o činnosti služby, tj. nevyplňuje všechny položky formuláře.

Sociální šetření lze udělat i ve zdravotnickém zařízení, do kterého se dostane uživatel, který už využívá KPS.



Pravidla pro jednání se zájemcem o službu

Osobní pohovor

- 1) Na začátku rozhovoru pracovník pozdraví zájemce a dále dodržuje společenská pravidla. Neznají-li se, pracovník se představí.
- 2) Pracovník pomůže definovat zájemci jeho zakázku, tj. to, co zájemce od poskytování služby očekává a jeho osobní cíle, kterých má být poskytováním služby dosaženo.
- 3) Počet jednání vychází z aktuální situace a průběhu jednání se zájemcem. Je-li zapotřebí, domluví další schůzku.
- 4) Pracovník mluví zřetelně, hlasitě, přiměřeně pomalu, tváří v tvář, udržujeme oční kontakt podle potřeb zájemce.
- 5) Je-li to možné, pracovník vytvoří vhodné prostředí pro jednání, eliminuje hluk, zajistí přiměřené světlo, volí usazení do „L“.
- 6) Na konci rozhovoru se pracovník rozloučí dle společenských pravidel.

Telefonický rozhovor

- 1) Telefon zvedá administrativní pracovník kanceláře. Pracovník pozdraví, představí se jménem a příjmením a názvem organizace.
- 2) V případě, že se jedná o zájemce o službu, požádá o telefonický kontakt, který následně předá sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník kontaktuje zájemce nejpozději následující pracovní den.
- 3) V závěru rozhovoru se pracovník ujistí, že zájemce nemá další zakázku.
- 4) Rozhovor ukončí pozdravením.

Emailový kontakt

Každý pracovník, který obdrží emailovou žádost o informace, přepośle mail sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník odpoví nejpozději do následujícího pracovního dne.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

V souladu s § 91 zákona 108/2006 může KPS odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Křižovnická pečovatelská služba



V případě, že organizace nemůže poskytnout službu z výše uvedených důvodů, musí zájemce odmítnout. Na požádání zájemce je odmítnutí sděleno písemně, potvrzení vystavuje sociální pracovník bezodkladně.

Organizace vede evidenci zájemců odmítnutých z důvodů kapacity. Za evidenci je odpovědný sociální pracovník.

Neuspokojené zájemce, u kterých trvá zájem o pečovatelskou, službu eviduje KPS v databázi v PC podle těchto údajů:

- 1) Jméno, příjmení zájemce o PS
- 2) Telefon, eventuálně část Prahy a ulice

Jednání se zájemcem o službu končí podepsáním smlouvy nebo odmítnutím zájemce nebo rozhodnutím zájemce, že službu nechce využívat.