



**Metodický pokyn pro jednání se zájemcem a uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby
Nízkoprahové denní centrum**

| | Datum | Jméno | Podpis |
|--------------------------|--|---|--------|
| Zpracoval | 28.5.2024 | Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik | |
| Kontroloval, odsouhlasil | 29.5.2024 | Bc. Michaela Nesvačilová, DiS., vedoucí NDC a N | |
| | 30.5.2024 | Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb | |
| Schválil | 30.5.2024 | Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS | |
| Přílohy | Příloha č. 1 Informační text pro zájemce Příloha č. 2 Vzor Záznamu o projednání sociální služby Nízkoprahové denní centrum a dohody o jejím poskytování Příloha č. 3. Vzor potvrzení o odmítnutí zájemce Příloha č. 4 Vzor písemného oznámení o přerušení/ukončení služby | | |
| | Nové, plně aktualizované znění | | |
| Kontrola/aktualizace | 1 x za rok nebo podle potřeby | | |
| Platnost od | 1.6.2024 | | |

Provedené aktualizace

| Datum platnosti aktualizace | Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení | Obsah aktualizace | Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis | Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis |
|-----------------------------|---|-------------------|---|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

I. Úvodní ustanovení

Účelem tohoto metodického pokynu je stanovit pravidla jakým způsobem, a za jakých podmínek bude služba nabízena, jakým způsobem a kým bude zájemce seznamován s nabízenou službou a podmínkami jejího poskytování a stanovit pravidla pro postup při odmítnutí zájemce z důvodů stanovených zákonem.

Dále pak stanovit vnitřní pravidla pro uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby odpovídající platným právním předpisům, druhu sociální služby a cílové skupině osob, kterým je služba určena.

Pravidla jsou součástí naplnění kritérií standardu kvality č. 3 a 4 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Působnost dokumentu: Středisko Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna, Československé armády 407, 261 01 Příbram IV (dále jen NDC a N), služba NDC.

II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto metodického pokynu se rozumí:

- a) Zákonem – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- b) Dohodou/Smlouvou – smlouva o poskytnutí sociální služby podle § 91 Zákona a příslušných ustanovení občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, uzavřená ústně;
- a) Službou – Nízkoprahové denní centrum (NDC);
- b) Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále jen CSZS);
- c) Cílovou skupinou osob – cílové skupiny v souladu s registrací podle zák. č. 108/2006 Sb., blíže vymezeno veřejným závazkem služby;
- d) Zájemcem o službu – osoba, která za účelem informování se o službě nebo zájmu o její poskytování kontaktuje službu/poskytovatele;
- e) Klientem osoba, které je služba poskytována na základě uzavřené Smlouvy;
- f) Pracovníkem - zaměstnanec poskytovatele, který je oprávněn k projednání služby a uzavření ústní Smlouvy (vedoucí a sociální pracovník služby, pracovníci v sociálních službách).

III. Způsoby informování o službě

Pro širší veřejnost a potenciální zájemce o službu jsou k dispozici soubory informací:

- Základní informace o službě ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb, informačním systému KISOSS;
- Webových stránkách CSZS, kde jsou způsobem srozumitelným cílové skupině osob zveřejněny kontakty, informace o službě, veřejný závazek služeb a vnitřní pravidla služby – řády – vnitřní pravidla a sazebník úhrad;
- Nástěnka s aktuálními informacemi v místě, kde je sociální služba poskytována
- Informační letáky v tištěné podobě se základními informacemi o službě, které jsou k dispozici přímo v zařízení, u poskytovatele, nebo jsou umístěny na veřejně dostupných místech (především úřady, sociální služby, aj.);
- Předání konkrétních informací o službě pracovníkem NDC osobně, telefonicky či e-mailem.

Další způsoby informování o činnosti služby:

Články, které jsou zveřejňovány v místních periodikách a dalších elektronických a tištěných médiích, příležitostné akce pro veřejnost, na kterých je reprezentovaná činnost služeb nebo jejich klientů.

IV. Postup při projednání služby a uzavření smlouvy

Cílem jednání je získání veškerých potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích, očekáváních, zjištění, zda zájemce patří do okruhu osob, kterým je služba určena, a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby. Druh služby NDC umožňuje uzavření ústní smlouvy, tudíž fáze jednání se zájemcem a uzavření Smlouvy se zde odehrávají v jeden okamžik a přecházejí rovnou do přímého poskytování služby.

1. První kontakt se zájemcem o službu

Možné a nejčastější způsoby prvního kontaktu zájemce se službou služby:

- Zájemce o službu sám dospěje k rozhodnutí službu sám kontaktovat;
- Zájemci je služba doporučena jinou osobou (známým, bývalým klientem služby, aj);
- Zájemci je služba doporučena jinou službou, obecním úřadem, nebo jinou institucí;

První kontakt se zpravidla odehrává osobně v místě poskytování služby, následně lze službu bezprostředně využít.

Může také proběhnout bez přímé účasti zájemce, kdy pracovník služby zjistí, jakou situaci osoba, která se na službu obrátila v zájmu někoho jiného, řeší, poskytne informace o službě a případně také o dalších možných způsobech dostupné pomoci. Upozorní, že samotné projednání služby a uzavření smlouvy nelze realizovat bez osobní účasti zájemce.

První kontakt může proběhnout také písemně nebo telefonicky, v takovém případě pracovník služby předá telefonicky nebo písemně zájemci potřebné informace: jak se do služby dostane, jaké jsou provozní hodiny, kolik za službu zaplatí, základní pravidla – jak to v požadované službě chodí, k tomu mají pracovníci zpracovaný informační materiál (viz. příloha č. 1).

2. Postup při projednání služby a uzavření smlouvy/dohody

Dojednávání spolupráce vždy stojí na potřebách zájemce a možnostech služby. Pracovník zájemce vyslechne, tj. jaký problém řeší a co od služby očekává. Zároveň objasňuje možnosti služby, aby zájemce věděl, co může chtít a jak bude služba probíhat. Pracovník přizpůsobuje tempo, množství předávaných informací, slovník a formulaci vět možnostem zájemce. Průběžně ověřuje, zda zájemce rozumí, dává dostatek prostoru pro dotazy, doplňuje informace. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co pracovník nabízí, k rozšíření a doplnění přání klienta může dojít v budoucnu.

Pokud zájemce na základě získaných informací vyjádřil zájem službu využít a dle posouzení jeho nepříznivé sociální situace patří do okruhu osob, kterým je služba určena a zároveň zde není jiný zákonný důvod k odmítnutí uzavření smlouvy, přistoupí pracovník k vyhotovení „Záznamu o projednání služby a uzavření ústní dohody o poskytování služby NDC“ (vzor je v příloze č. 2).

Postupuje tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu toho, co bylo sjednáno a uvede do záznamu všechny náležitosti podle přiloženého vzoru tak, jak se s klientem společně domluvili.

Na závěr pracovník spolu s klientem provede shrnutí a předá klientovi stejnopis záznamu o projednání služby a dohody o jejím poskytování (příloha č. 2). Seznámí klienta s informací o zpracování osobních údajů a pravidly služby (Řád NDC), seznámí ho s prostory zařízení a jak to ve službě chodí.

Tímto může fáze projednání služby a uzavření smlouvy/dohody plynule přejít v samotnému poskytování služby.

Pracovník nového klienta zavede do IS Azylák. Do vytvoření složky v PC (průběh komplexní práce s klientem), kam se zaznamenává průběh poskytování služby. Pokud v průběhu služby dojde ke změně toho, co bylo sjednáno v ústní smlouvě pracovník tyto změny zaznamená do této vytvořené osobní složky.

3. Další podmínky a okolnosti vztahující se k jednání se zájemcem a uzavírání Smlouvy

Kdo se účastní jednání se zájemcem a je oprávněn uzavřít Smlouvu

- ✓ Za poskytovatele: pracovník nebo pracovníci služby podle článku II. této metodiky;
- ✓ Zájemce/Klient musí být účastníkem vždy, ledaže by na základě plné moci k jednání zmocnil jinou osobu. V takovém případě plnou moc pracovník přiloží k záznamu o projednání služby;
- ✓ Opatrovník Zájemce/Klienta, zde je rovněž třeba předložit rozhodnutí soudu;
- ✓ Jiná osoba, kterou si zájemce přizve;
- ✓ Jednání se neúčastní ten, koho zájemce vyloučí, vyloučit nelze opatrovníka u osoby omezené ve svéprávnosti v této oblasti.

V případě obtížné komunikace, je se souhlasem klienta třeba přizvat k jednání další osobu, která bude může v celém procesu nápomocna a Zájemce s její účastí souhlasí (např. pracovník úřadu, jiné služby, tlumočnick, blízká osoba atd.).

Dojednávání fakultativních činností (dle aktuálních možností a nabídky): Fakultativní činnosti lze poskytovat pouze byla-li s klientem sjednána alespoň jedna ze základních činností služby.

4. Obtížné situace při vstupu do služby:

- ✓ Zájemce je agresivní – okamžitě přerušit jednání, ohrožuje pracovníka nebo jiné osoby, přivolat k jednání dalšího pracovníka, pokud je to možné, nelze-li zájemce uklidnit, ukončit jednání a vyzvat zájemce k odchodu, odmítá-li agresivní osoba odejít, přivolat k asistenci hlídku Městské policie nebo Policie ČR, chovat se a postupovat metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací.
- ✓ Zájemce je zjevně intoxikovaný alkoholem nebo jinými omamnými látkami – sdělit, aby se dostavil střízlivý s upozorněním, že jednání ve stavu intoxikace nebude vedeno;
- ✓ Zájemce neví, co chce – v osobním jednání předložit nabídku služeb naznačit, jak by mohlo poskytování služby v jeho případě konkrétně vypadat, dát čas na rozmyšlenou.

V. Pravidla a postup při výběru zájemců

O přijetí zájemce rozhodují pracovníci NDC, a to konkrétně vedoucí – sociální pracovník NDC a v případě její nepřítomnosti (dny pracovního volna, pracovního klidu a noční služby) pracovníci v sociálních službách, kteří jsou pověřeni jednáním se zájemcem o službu a uzavíráním ústních smluv.

Pokud to umožňuje kapacita NDC, jsou přijímáni všichni zájemci, kteří patří do cílové skupiny. Výše uvedení pracovníci služby však mohou odmítnout zájemce/klienta pouze ze důvodů stanovených Zákonem, viz. níže.

VI. Pravidla a postup pro odmítnutí zájemce

Odmítnout uzavření Smlouvy o poskytování služby lze pouze z těchto důvodů, stanovených zákonem o sociálních službách:

- a) NDC 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 (STOP).

Ve všech těchto případech pracovník služby předá odmítnutému zájemci informace o jiných možných zdrojích pomoci, které by mohly jeho situaci řešit.

Ve všech případech odmítnuté zájemce pracovník zaznamená do složky IS Azylák – „odmítnutí zájemci“ s uvedením důvodu odmítnutí.

Pokud si zájemce, který byl odmítnut vyžádá písemné potvrzení o odmítnutí, pracovník mu toto potvrzení vyhotoví a založí do složky odmítnutí zájemci (viz. vzor v příloze č. 3).

VII. Postup při změně nebo ukončení Smlouvy

Změna Smlouvy:

Dojde-li v průběhu poskytování služby ke změnám potřeb klienta, je možné měnit obsah sjednaných úkonů, dobu poskytování služby. - u ústní smlouvy se tyto změny (rozšíření nebo zúžení dojednaných úkonů) zaznamenají do složky „průběh komplexní práce s klientem“, která se vede v PC.

Smlouva může skončit:

- a) Uplynutím doby, na kterou byla sjednaná;
- b) Dohodou mezi stranami, např. naplněním jejího účelu (cíle klienta jsou splněny, již službu nepotřebuje), pomínou důvody pro poskytování sociální služby;
- c) Výpovědí- buď to:
ze strany Klienta, který může smlouvu vypovědět kdykoli a okamžitě bez udání důvodu;
a nebo
Ze strany poskytovatele pro neplnění smluvních povinností – zejména porušení vnitřních pravidel služby (Řád NDC a STOP), k jejichž dodržování se klient zavázal.
V případě porušení smluvních povinností je klient na toto upozorněn, provede se o tom zápis do jeho osobní složky, kde se uvede, datum skončení/přerušování služby, kdy a jak byl klient upozorněn a klient tento zápis podepíše.

VIII. Kompetence a odpovědnost pracovníků, kteří jednání se zájemcem a uzavírají smlouvu o poskytování služby

Služba má stanoveny zaměstnance, kteří jsou pověřeni jednat se zájemci o službu, případně osobami, které zájemce zastupují či doprovázejí. Pracovníky pověřenými jednat se zájemci o službu jsou vedoucí – sociální pracovník NDC a pracovníci v sociálních službách, kteří odpovídají za řádný průběh procesu jednání se zájemcem a uzavírání smlouvy, vedení evidence odmítnutých zájemců. Ovládají a v praxi uplatňují tento soubor znalostí a dovedností:

- ✓ Znalost poskytovaných služeb, znalost návazných služeb a dalších zdrojů pomoci;
- ✓ Znalost náležitostí a podmínek, nezbytných k tomu, aby mohla být služba poskytována;
- ✓ Znalost a porozumění všem ustanovením uzavíráním ústní smlouvy;
- ✓ Schopnost srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- ✓ Znat a umět respektovat příslušná občanská práva, oprávněné zájmy aj.;

Těmto zaměstnancům poskytovatel zajišťuje podporu formou zaučení pod vedením zkušenějšího kolegy, vysvětlení postupů a dané problematiky vedoucím pracovníkem v rámci střediskových porad nebo formou školení. Tyto znalosti a dovednosti vedoucí služby ověřuje.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky služby, kteří zajišťují proces uzavírání smluv nebo se na něm podílejí, viz. čl. III, odst. 2 této metodiky, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska NDC a N, která příslušné pracovníky s dokumentem prokazatelně seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucí NDC a N, v elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci NDC a N. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí NDC a N.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.

Tímto potvrzují, že jsem byl(a) seznámen(a) se zněním dokumentu Metodického pokynu pro jednání se zájemcem o sociální službu včetně všech jeho příloh

Středisko: Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna

| Datum | Jméno, příjmení pracovníka | Podpis |
|-------|----------------------------|--------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

