

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o sociální službu může učinit první kontakt s dotazem:

- prostřednictvím SMS, telefonicky,
- osobně,
- e-mailem.

Jednající pracovník seznámí zájemce s rozsahem poskytovaných služeb v době předcházející uzavírání smlouvy. Zájemce seznámí s informacemi buď ústně nebo na letáčku:

kdo je poskytovatel služby — jaký druh služby je poskytován — s posláním a cíli služby - v jaké formě (ambulantní, terénní) — jaké činnosti jsou nabízeny — základní — kde budou nabízeny a v jakém čase - o bezplatnosti služby,

práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy - jak je stanovena výpověď obou stran, lhůty a od kdy běží, z jakých důvodů poskytovatel dává výpověď — doba platnosti smlouvy.

Při jednání se zájemcem jednající pracovník zjišťuje, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout:

jaká očekávání má zájemce od služby - co zájemce potřebuje - jestli lze zprostředkovat návazné služby k řešení zájemcovy situace.

Jednání končí:

v případě zájmu zájemce — uzavřením písemné nebo ústní smlouvy - odmítnutím zájemce ze strany poskytovatele - zájemcovým rozhodnutím, že nemá o službu zájem.

Po jednání je klient zařazen do evidence zájemců o službu, kde je zaznamenáno: co očekával zájemce od služby a jaké chtěl informace - v čem potřeboval či potřebuje pomoci -- datum jednání - kontakt na zájemce (v případě plné kapacity).

Jednající pracovník může dále odmítnout zájemce:

žádá-li o službu, kterou neposkytujeme, nespadá do cílové skupiny - zájemci byla vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud uživatel nechce, nejsou od něj požadována osobní data a pracuje se s ním anonymně.

Sociální poradenství je poskytováno v souladu se Zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách.