



JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Středisko: **Diakonie ČCE – Středisko Praha**

Adresa: Vlachova 1502, Praha 13, 155 00

Služba: **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA (STD)**

Adresa: Mohylová 1965/6, Praha 13, 155 00

Tato směrnice splňuje kritéria:	St. č. 3, 4	
Počet stran:	13	
Číslo dokumentu:	18 / 2016 d	
Aktualizace : d	Datum: Září 2020	
Schválil : Mgr. Jakub Suchel	Datum: 1.9.2020	Podpis:
Platnost od:	1.9. 2020	
Platnost pro:	Všechny pracovníky STD	
Zpracoval : Bc. Andrea Vachtlová, DiS., Mgr. Petra Havlíčková, Bc. Vendula Koptýšová		



JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O POSKYTOVANOU SLUŽBU

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY

Zájemcem o službu může být potenciální uživatel nebo jeho zástupce (blízká osoba, opatrovník). V případě jednání se zástupcem dbáme na to, aby byly respektovány zájmy samotného uživatele. Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou, aby se zájemce mohl rozhodnout, zda přijme naše služby. Zároveň vnímáme jednání se zájemcem o službu jako opakovanou činnost v průběhu poskytování sociálních služeb, zejména uzavírání nových-návazných smluv či dodatků ke smlouvě u stávajících uživatelů naší sociální služby, aktualizace dokumentů, změny např. osobního cíle/přání, cílů spolupráce v oblastech komunikace, aktivizace, socializace, péče o sebe, změnu klíčového pracovníka apod.

Kompetence v jednání se zájemci o službu

- k jednání se zájemci o službu jsou pověřeni: vedoucí služby, sociální pracovník (v případě práce na cílech, IP apod., jednotliví klíčoví pracovníci uživatelů)
- běžné informace dostupné na webových stránkách a výročních zprávách mohou podávat všichni zaměstnanci sociálně terapeutické dílny v přímé péči
- podrobnější informace (např. volné místo v zařízení...) podává vedoucí služby, sociální pracovník
- k rozhodnutí o přijetí zájemce do služby je pověřena vedoucí sociálně terapeutické dílny

Fáze jednání se zájemcem o službu sociálně terapeutické dílny

První kontakt:

- první kontakt se zájemcem může proběhnout formou: telefonickou, písemnou (e-mailem) osobní,
- během prvního kontaktu předáváme základní informace o naší sociální službě: cílová skupina, poslání a cíle služby, provozní doba, nabídka aktivit a další zdroje informací (webové stránky)
- na příslušném formuláři je vedena evidence osob, kteří se zajímali o sociální službu STD (evidence osob, kteří se zajímali o sociální službu STD)
- pokud zájemce projeví zájem v rámci prvního kontaktu, předají pracovníci kontakt na zájemce vedoucí služby, sociálnímu pracovníkovi
- vedoucí služby, sociální pracovník sjedná termín a čas setkání se zájemcem o službu podle jeho přání a možností služby (telefonicky, e-mailem, osobně)

Osobní schůzka:

- Osobní schůzka může mít jedno nebo více setkání. Osobní schůzky se účastní zájemce – budoucí uživatel popř. jeho zástupce, třetí osoba, kterou si budoucí uživatel přeje a s níž spolupracuje.



- Zájemci jsou sdělovány tyto informace: cílová skupina, poslání a cíle sociální služby, provozní doba, způsob řešení nepříznivé situace uživatelů, (jak pracujeme s uživatelem), možnosti stravování, úhrada služeb, způsob vedení dokumentace a nakládání s osobními a citlivými údaji. Zájemce provedeme dílnou (vedoucí služby, sociální pracovník) a zároveň jej seznamujeme s provozem a nabídkou aktivit. Jsou mu zodpovězeny jeho další případné dotazy.
- Od zájemce zjišťujeme základní informace: věk, kontaktní údaje, motivaci využívat službu (jaké jsou jeho cíle, co od služby očekává), jeho schopnosti a dovednosti, potřebnou míru podpory, zdravotní, sociální znevýhodnění, vzdělání, pracovní zkušenosti, apod. Tyto informace od zájemce, příp. třetí osoby jsou důležité, abychom mohli posoudit, zda patří do cílové skupiny naší služby.
- Při navazování komunikace dbáme na důstojnost zájemce a dodržujeme pravidla běžného slušného chování, nepoužíváme zdvořilky (infantilní výrazy). U zájemců se specifickými potřebami v komunikaci využíváme AAK.
- Vzhledem k naší cílové skupině – lidé s kombinovaným postižením používáme slovní popis našich služeb (jednoduché krátké věty). Při komunikaci se zdržujeme v zorném poli zájemce, udržujeme oční kontakt a mluvíme srozumitelně, složitější nebo zvláště důležité informace ochotně několikrát zopakujeme a případně předáme zájemci v písemné formě. Po celou dobu komunikace probíhá vstřícné a empatické jednání ze strany pracovníků sociálně terapeutické dílny.
- Vedoucí služby/sociální pracovník informuje zájemce o tom, že z jednání bude písemný záznam (viz příloha č. 1), Tento zápis obsahuje základní informace z jednání se zájemcem o službu, a to i v případě, že nedošlo k dohodě o sepsání smlouvy.
- V případě, že zájemce o službu patří do naší cílové skupiny a chce využít našich služeb, směřujeme naše jednání k dohodnutí všech podmínek pro sepsání a uzavření Smlouvy o poskytnutí služby. Vedoucí dílny/sociální pracovník seznámí uživatele se všemi důležitými dokumenty, které jsou potřebné k uzavření smlouvy a předá je zájemci, (příp. třetí osobě), včetně návrhu budoucí smlouvy. Tyto dokumenty a další informační materiály si zájemce odnáší domů.
- Je důležité, aby uživatel a jeho rodina měli čas si poskytnuté dokumenty a informační materiály doma ještě jednou projít, v klidu promyslet, případně vznést další dotazy.
- pokud jednání se zájemcem o službu směřuje k uzavření smlouvy.
- V případě vážného zájmu ze strany zájemce se domluví termín podpisu smlouvy o poskytování sociální služby STD na zkušební dobu, ta je stanovena na 3 kalendářní měsíce. Smyslem zkušebního pobytu je zjistit, zda uživatel spadá do cílové skupiny STD a zda i uživatel sám za sebe chce službu využívat. Během této zkušební doby může uživatel poznat, co se zde dělá, jak vypadá program a jak se cítí ve společenství ostatních uživatelů.



- Ideální situace nastává, když si sám zájemce o službu řekne popř. vyjádří svůj vlastní cíl spolupráce již při jednání se zájemcem o službu. Ten pak následně zapíšeme do smlouvy jako konkrétní cíl spolupráce v den podpisu smlouvy (veškeré možné změny se pak objeví v dalším jednání s uživatelem). V případě, že zájemce svůj cíl spolupráce sám nevyjádří – přistupujeme ke společnému nacházení cílů spolupráce. Se zájemcem pak následně vybíráme cíl spolupráce, který nejvíce odpovídá jeho představě o sociální službě. Dohodnutý cíl spolupráce pak zapíšeme do smlouvy.

Možná nabídka cílů spolupráce :

- upevňovat si již získané dovednosti
- učit se komunikovat a zvládat konflikty v kolektivu vrstevníků
- navazovat a udržovat přátelství
- využít svůj čas zajímavými aktivitami
- naučit se něco nového
- zkusit pracovat a být v práci
- udržet si získané pracovní návyky
- pomoc s hledáním vhodné práce
- nebýt doma ale mezi lidmi
- zažít hodnotu své práce
- vyjadřovat své pocity, postoje a hodnoty, srovnávat se s vrstevníky
- naučit se postarat sám o sebe
- být samostatný v běžných životných situacích a umět se rozhodovat

Zápis z jednání může být i anonymní popř. citlivé údaje mohou být začerněny. V případě, že zájemce souhlasí – citlivé údaje ponechány (viz příloha č.1 – Informace z jednání o sociální službě).

Zápis z jednání pak následně slouží pro další mapování spolupráce s uživatelem v oblastech: komunikace, aktivizace, socializace, péče o sebe. Toto mapování (viz příloha č.2) nám slouží pro další práci s uživatelem ve službě, tvorbě individuálního plánu a osobních cílů uživatele (mapujeme základní dovednosti, omezení a rizika v oblastech aktivizace, socializace, péče o sebe a komunikace).

Jako záznam z jednání se zájemcem považujeme i jakékoliv další důležitá jednání s uživatelem – například:

- uzavření nové-návazné smlouvy se stávajícím uživatelem sociální služby,
- uzavření dodatku ke stávající smlouvě, který mění původní náležitosti smlouvy (zejména dobu platnosti smlouvy), další změny, které bezprostředně navazují na uzavřenou smlouvu.



Odmítnutí zájemce:

- Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout zájemce pouze z důvodů uvedených v zákoně 108/2016 Sb., § 91 ods.3 tj. :
 1. neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá a to s ohledem na vymezení osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
 2. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
 3. osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- je proveden zápis o odmítnutí zájemce (viz Pravidla při odmítnutí osob v nepříznivé sociální situaci)

Pravidla uzavírání smlouvy

Uzavření smlouvy:

- smlouva o poskytování služeb je uzavřena vždy písemně
- smlouvu uzavírá poskytovatel a uživatel na základě výsledku domluvy z jednání se zájemcem o službu
- vyjednávání o uzavírání smlouvy včetně poskytnutí srozumitelných informací k projednávané smlouvě je v kompetenci vedoucí sociálně terapeutické dílny/sociálního pracovníka
- jednání o uzavření smlouvy může být rozloženo do několika schůzek. Zájemce má možnost si všechny materiály k poskytované službě prostudovat předem (návrh smlouvy, souhlasy, pravidla soužití...) Vedoucí dílny s ním projde jednotlivá ujednání, opakovaně se ptá, zda zájemce porozuměl a zodpoví případné dotazy. Pokud si uživatel přeje, může si smlouvu a další důležité dokumenty odnést domů k dalšímu prostudování, k podpisu smlouvy dojde až při další sjednané schůzce.

Podepsání smlouvy:

- Za poskytovatele podepisuje smlouvu osoba pověřená Diakonií ČCE - středisko Praha – ředitel, příp. jím pověřená osoba (zástupce ředitele, koordinátor služeb, vedoucí sociálně terapeutické dílny).
- Smlouva musí být vždy uzavřena tak, aby hájila zájmy uživatele.
- Zájemce podepisuje smlouvu sám.
- Za zájemce s omezením ve svéprávnosti podepisuje smlouvu opatrovník stanovený soudem, který jedná za plnoletou osobu, k níž mu bylo soudem určeno opatrovnictví.
- Nikdo nesmí být k uzavření smlouvy nucen násilím ani osoba s omezením ve svéprávnosti.



- Tento postup je stejný i při uzavírání návazných smluv či dodatků. Důležitý je pro nás požadavek, aby uživatel všemu dobře porozuměl, měl dostatečný čas si vše rozmyslet, poradit se s blízkými osobami a nést za své jednání odpovědnost.

Změny ve smlouvě:

- Po skončení zkušební doby se domlouvá další sepsání smlouvy o poskytování sociální služby STD s uživatelem na dobu určitou (1 rok) s možností dalšího prodloužení popř. ukončení spolupráce.
- Změny lze v průběhu poskytování služby upravit Dodatkem ke smlouvě. Dodatky vždy v písemné podobě, jsou číslovány a je z nich patrné, které body původní smlouvy se jimi mění.
- Pokud uživatelům končí platnost uzavřené smlouvy ke konkrétnímu datu, jsou včas (min 1 měsíc) upozorněni na tuto skutečnost. Vedoucí služby projedná s uživateli, s čím jim pomáhá sociální služba při řešení jejich nepříznivé sociální situace, zda jsou naplňovány cíle a představy, s kterými do sociální služby přišel. Na základě tohoto jednání je stávající smlouva prodloužena (případně uzavřena smlouva návazná) nebo skončí její platnost a služba je ukončena.

Ukončení smlouvy ze strany uživatele:

- Ukončení je možné kdykoliv i bez udání důvodu.
- Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena nebo písemnou dohodou.
- Ukončení ke konkrétnímu datu se sepíše formou Dodatku ke smlouvě.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele:

- Poskytovatel může Smlouvu ukončit pouze z těchto důvodů:
 - 1) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě porušuje následující Pravidla soužití:
 - neomluvená absence (max. 3 pracovní dny) č. 3,
 - nesnižují důstojnost druhého člověka č.4,
 - slovně ani fyzicky nenapadám druhého člověka č.5,
 - nenosím nebezpečné věci-zbraně č. 6,
 - nedocházím pod vlivem návykových látek: drogy, alkohol č.7,



Sociálně terapeutická dílna

Mohylová 1965, Praha 13 – Stodůlky, 155 00
dilna@diakonie-praha.cz, 731 445 534

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

- chovám se k druhým ohleduplně, dodržuji pravidla slušného chování,
 - respektuji soukromí a vlastnictví druhých č. 13,
 - neničím zařízení dílny příp. upozorním pracovníka dílny, pokud tak činí někdo jiný č. 17.
- 2) jestliže uživatel přestal splňovat kritéria pro poskytování služby v sociálně terapeutické dílně
- Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena.
 - Ukončení ke konkrétnímu datu se sepíše formou Dodatku ke smlouvě



Příloha č. 1

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY

Jméno, příjmení

(Opatrovník) :

Datum narození :

Adresa :

Kontaktní údaje :

Datum kdy k jednání došlo :

Ostatní přítomné osoby při jednání:

Poskytnuté informace uživateli o sociální službě :

1. Veřejný závazek,
2. Pravidla služby (Pravidla soužití v STD, Jak to u nás v STD chodí, letáky, brožury,...)
3. Informace o provozní době, právech uživatelů, možnosti podávání a vyřizování stížností, připomínek ke službě
4. Způsob vedení dokumentace a ochranou osobních a citlivých údajů
5. Prohlídka prostor STD a informace o činnostech a aktivitách v dílně (jak pracujeme s uživateli při řešení jejich nepříznivé sociální situace)
6. Nabídka uzavření smlouvy (práva a povinnosti vyplývající z uzavření smlouvy)
7. Úhrada za službu
8. Možnosti stravování

Informace, které musí pracovník během jednání se zájemcem o službu zjistit :

1. Zda uživatel spadá do cílové skupiny
2. Co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho požadavky, očekávání a osobní cíle
3. V jakém rozsahu chce zájemce službu využívat
4. Zda zájemce porozuměl všem předávaným informacím, zda nemá další dotazy

Poznámky :

Výsledek jednání, příp. dohodnutá zpětná vazba:

Zapsala :

Zájemce o službu

(příp. opatrovník, další osoba)



Příloha č.2

MAPOVÁNÍ V OBLASTECH KOMUNIKACE, AKTIVIZACE, SOCIALIZACE, PÉČE O SEBE

Komunikace	
Používání verbální komunikace (vlastní používané slovní výrazy), popis vlastní situace, co potřebuji - umět si říci o pomoc,	
Používání alternativních forem komunikace	
Způsob vyjadřování vlastních potřeb, pocitů, zvládání konfliktů, navazování kontaktů s ostatními, naslouchání, porozumění textu, sdělení	
Používání PC, iPadu, telefonu, kdo je pro mě důležitý v kolektivu	
Projevy chování v domácím prostředí, ve společnosti, rizikové momenty	
Rizika, poznámky, upozornění	



Aktivizace	
Schopnost - psaní, čtení, počty (jak je zvládám, co potřebuji)	
Pracovní aktivity- co mám rád, na čem chci pracovat - naučit se co potřebuji zlepšit v rámci činností v dílně – nabídka aktivit moje výzvy pro práci v dílně	
Schopnost používat IT technologie	
Běžné denní aktivity doma a v dílně, co se chci naučit a bych byl samostatnější (obsluha a používání drobných domácích elektrospotřebičů), drobný úklid	
Zájmy, oblíbené činnosti, neoblíbené činnosti	
Rizika, poznámky, upozornění	



Socializace	
Moje rodina, zázemí, blízké osoby, vztahy, osobní historie, vzdělávání	
Způsoby projevení vlastní vůle	
Způsob zvládnání situací běžného života, cestování	
využívání jiných služeb	
Reakce na nebezpečí	
Využívání veřejných institucí např. obchody, pošta	
Reakce na oslovení, dotyk, změnu	
Manipulace s penězi, nakupování	
Reakce na oslavy, svátky, narozeniny druhých	



lidí, společné sdílení zážitků	
Rizika, poznámky, upozornění	

Péče o sebe

Stravování (způsob, spec. pomůcky, alergie, diety, oblíbená jídla, používání lžice, příboru), příprava vlastního jídla v dílně, (pomoc s ohřevem, příprava, pití, donáška jídla...)	
Užívání léků, omezení v pohybu	
Oblékání, svlékání, volba oblečení vzhledem k situaci a činnostem, péče o oblečení (skládání, úklid, věšení)	
Způsob používání potřeb k hygieně dámské hygienické potřeby, používání inkontinentních pomůcek (dodržování osobní hygieny - základních hygienických návyků)	
Způsob vyjadřování svých pocitů, únavy (verbálně, mimikou, gesty), nálady	



Popis jemné motoriky	
Popis hrubé motoriky	
Používání kompenzačních pomůcek	
Používání dopravních prostředků způsob cestování do dílny a zpět, doprovod druhé osoby	
Příchod a odchod samostatně /s doprovodem, orientace v neznámém prostředí,	
Jiné využívané služby/ předchozí zkušenosti	
Rizika, poznámky, upozornění	

Další poznámky (jiné specifické pomůcky, zvláštnosti, potřeby, návyky, rizika apod.) :

--