ZÁSADY PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O POSKYTOVANOU SLUŽBU

- Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou, aby se mohl rozhodnout, zda přijme naše služby. Zároveň vnímáme jednání se zájemcem o službu jako opakovanou činnost v průběhu poskytování sociálních služeb (změny např. v osobních cílech, pravidlech spolupráce apod.).

Kompetence v jednání se zájemci o službu

- běžné informace dostupné na webových stránkách a výročních zprávách mohou podávat všichni zaměstnanci v přímé péči
- podrobnější informace (např. volné místo v Denním stacionáři Ratolest…) vedoucí služby - sociální pracovník.

Zásady a fáze jednání s dospělým zájemcem o službu (opatrovníkem, pověřencem):

- oprávněná osoba organizace sjedná termín a čas schůzky se zájemcem o službu podle jeho přání a možností (telefonicky, popř. osobně)
- zájemce při prvním setkání dostane výroční zprávu, je provedený po celém středisku (vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem) a zároveň je seznámen s jeho provozem a jsou mu zodpovězeny případné jeho další dotazy
- zájemce o službu je informovaný o dodržování ochrany osobních údajů a zachování důvěrných informací v souladu se Zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních dat.

Zákon o ochraně osobních údajů (celým názvem zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů) je základním právním předpisem upravujícím ochranu osobních údajů a činnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Smyslem zákona o ochraně osobních údajů je Listinou základních práv a svobod zaručené právo na ochranu občana před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo

jiným zneužíváním osobních údajů. V současné společnosti je vlivem rozvoje informačních technologií toto právo stále více narušováno] Provádění zákona realizuje především Úřad pro ochranu osobních údajů.

Zákon 101/2000 Sb je od 25. května 2018 částečně nahrazen nařízením EU 2016/679 (GDPR).

Zákon o zpracování osobních údajů je připravovaný zákon, který upřesňuje zavedení nařízení GDPR a zapracovává příslušné předpisy Evropské unie, zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie a k naplnění práva každého na ochranu osobních údajů upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů.

Nařízení GDPR (General Data Protection Regulation)

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení *směrnice 95/46/ES* (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Účelem rušené směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES bylo harmonizovat právní předpisy o ochraně základních práv a svobod fyzických osob v souvislosti s činnostmi zpracování a zajistit volný pohyb osobních údajů mezi členskými státy.

Požadavky nařízení (EU) 2016/679 jsou např:

- Žádost o sdělení osobních údajů zaslaná orgány veřejné moci by měla být vždy písemná a odůvodněná, měla by se týkat jednotlivého případu a neměla by se vztahovat na celou evidenci ani vést k propojení evidencí. Zpracování osobních údajů těmito orgány veřejné moci by mělo být v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů podle účelů zpracování.

- Souhlas by měl být dán jednoznačným potvrzením, které je vyjádřením svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného svolení subjektu údajů ke zpracování osobních údajů, které se jej týkají, a to v podobě písemného prohlášení, i učiněného elektronicky, nebo ústního prohlášení. viz formuláře Informace o zpracovávání osobních údajů.

  - při navazování komunikace dbáme na důstojnost zájemce

- dospělému zájemci a zájemci o službu, kterému je nad 15 let o službu vykáme, pokud si nepřeje jinak
- při komunikaci se zájemcem nepoužíváme zdrobněliny (infantilní výrazy)
- u zájemců se specifickými potřebami v komunikaci využíváme AAK
- v případě vážného zájmu ze strany zájemce se domluví termín zkušebního pobytu (délka pobytu je dle vzájemné dohody minimálně 5 dní). Většinou je ve stacionáři klient 1 měsíc, kdy je s klientem uzavřena smlouva na dobu určitou.

Zásady a fáze jednání s dítětem nebo mladistvým (zájemce o službu) a jejich zákonným zástupcem:

- oprávněná osoba organizace (vedoucí služby - sociální pracovník na základě dohody mezi sebou = termín setkání) sjedná termín a čas schůzky se zákonným zástupcem zájemce o službu podle jeho přání a možností (telefonicky, popř. osobně)
- snažíme se, aby zájemce o službu (dítě, mladistvý) přišli společně se svým zákonným zástupcem, opatrovníkem či jinou blízkou osobou
- při prvním setkání nabídneme zákonnému zástupci dítěte či mladistvého výroční zprávu, provedeme je po celém středisku (ředitel/ka, vedoucí služby nebo sociální pracovník), seznámíme je s provozem střediska a zodpovíme případné další dotazy
- zákonný zástupce je informován o dodržování ochrany osobních údajů a zachování důvěrných informací v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních dat a Zákon 101/2000 Sb je od 25. května 2018 částečně nahrazen nařízením EU 2016/679 (GDPR) viz formulář Informace o zpracování osobních údajů.
- při komunikaci dbáme na důstojnost zájemce o službu
- mladistvému vykáme, případně se ho zeptáme, zda mu můžeme tykat (nebo se zeptáme jeho zákonného zástupce)
- s dítětem i mladistvým jednáme přiměřeně jeho věku a podle toho volíme způsob komunikace (vyhýbáme se infantilním výrazům, snižování osobnosti zájemce)
- u zájemců se specifickými potřebami v komunikaci využíváme AAK – při jednání s dítětem používáme různé pomůcky, hračky, obrázky (komunikace probíhá formou hry); při jednání s mladistvým používáme fotky, obrázky, modelové situace…

- respektujeme osobní tempo zájemce a chráníme jej před časovým stresem
- při komunikaci se zdržujeme v zorném poli zájemce, udržujeme oční kontakt a mluvíme srozumitelně
- složitější nebo zvláště důležité informace ochotně několikrát zopakujeme a předáme písemnou formou zákonnému zástupci
- po celou dobu komunikace probíhá vstřícné a empatické jednání ze strany pracovníků střediska
- v případě vážného zájmu ze strany zájemce (zákonného zástupce) se domluví termín zkušebního pobytu. Délka zkušebního pobytu je minimálně 5 pracovních dnů. Na zkušební pobyt uzavírá poskytovatel s uživatelem Smlouvu o zkušebním pobytu.

Zástupce organizace (vedoucí sociální služby, sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách) v průběhu jednání a ze zkušebního pobytu zjistí, zda zájemce patří do cílové skupiny našich uživatelů, zjistí informace o jeho přáních, zájmech a potřebách, a zároveň zjišťuje, zda je zařízení schopno naplnit přání a potřeby zájemce v průběhu poskytování sociální služby.

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 viz. pravidlo o uzavírání smlouvy.

V rámci jednání se zájemcem o službu dochází k podpoře vyjádření osobního cíle zájemce. Konkretizujeme, co on sám by chtěl ve službě denního stacionáře dělat, co jej samotného zajímá, co jej těší, co by měla sociální služba pro něj splňovat. U zájemců se specifickými potřebami ve vyjadřování se ptáme doprovodu, jakým způsobem uživatel vyjadřuje svá přání, co potřebuje v průběhu dne. Vzhledem k naší cílové skupině – děti, mládež a dospělí lidé s mentálním a kombinovaným postižením používáme slovní popis našich služeb (jednoduché krátké věty) s vizuální oporou o fotografie, videozáznam. Zájemci pak následně ukazujeme obrázky, fotografie našich činností popř. záznam (fotografie prostředí, činností + videozáznam aktivit) „Co u nás můžete zažít…“, který máme k dispozici na DVD. Máme možnost projekce na velkém plátně. Snažíme se citlivě vnímat jeho reakce na předkládané fotografie, reakce na naše mluvené slovo. Ideální situace nastává, když si sám zájemce o službu řekne popř. vyjádří svůj vlastní osobní cíl.

Ten pak následně zapíšeme do smlouvy jako konkrétní osobní cíl v den podpisu smlouvy (veškeré možné změny se pak objeví v dalším jednání s uživatelem. V případě, že zájemce svůj osobní sám nevyjádří – přistupujeme k nabídce možných osobních cílů. Se zájemcem pak následně vybíráme osobní, který nejvíce odpovídá jeho představě o službě. Každý možný osobní cíl se snažíme z nabídky zájemci vysvětlit. Vybraný osobní cíl pak zapíšeme do smlouvy.

V den podpisu smlouvy si uživatel vybral jako svůj osobní cíl:……
S osobními cíli a cíli spolupráce v oblastech aktivizace, socializace, komunikace, péče o sebe, pohyb bude dále pracováno v rámci individuálního plánování dle standardu č. 5.

Nabídka osobních cílů pro zájemce o službu Denního stacionáře Ratolest

- trávit svůj čas v kolektivu vrstevníků
- upevňovat si již získané dovednosti
- využívat svůj čas podněcujícími aktivitami
- získávat nové zkušenosti a dovednosti
- aktivně se věnovat svým zájmům
- navazovat a udržovat přátelství
- nacházet vlastní sebeuplatnění (výtvarné a pracovní aktivity)
- získávat pocity úspěchu a radosti ve společenství
- vyjadřovat své pocity, postoje

Seznámení zájemce (opatrovníka…) se smlouvou a pravidly střediska:

Účastníci jednání:

- ❖ zájemce o službu (zákonný zástupce, opatrovník, zástupce na základě plné moci/osoba blízká, kterou si zájemce přizve)
- ❖ poskytovatel – oprávněnou osobou pro jednání se zájemcem o službu vedoucí služby/ sociální pracovník)

Z jednání se zájemcem o službu je proveden zápis, který obsahuje:

- datum, kdy k jednání došlo
- ostatní přítomné osoby jednání (jména přítomných osob)
- průběh jednání
- použité metody např. při komunikaci s uživatelem se specifickými potřebami jednání (OBRÁZKY, PIKTOGRAMY seznámení s materiály střediska: fotografie, prohlídka, výroční zpráva.
- definování Osobního cíle spolu s uživatelem
- výsledek jednání, a to i v případě, že nedošlo k dohodě a domluvě o sepsání smlouvy
- způsob zpětné vazby (po čase na rozmyšlenou)- předání informačních materiálů
- v rámci jednání citlivě zjišťujeme základní informace o uživateli:
  základní informace: jméno, věk, adresa, kontaktní údaje – následně mapujeme základní informace/**cíle spolupráce** v oblastech pohyb, aktivizace, péče o sebe, komunikace, socializace. Tyto informace slouží k sestavení prvního individuálního plánu.

Pohyb	
popis jemné motoriky	
popis hrubé motoriky	
používání kompenzačních pomůcek	

používání dopravních prostředků	
sportovní aktivity	
polohování	
využití rehabilitace, fyzioterapie apod.	

Komunikace	
Používání verbální komunikace (vlastní používané slovní výrazy)	
používání alternativních forem komunikace	
způsob vyjadřování vlastních potřeb, pocitů	
používání PC, iPadu, telefonu	
reakce na oslovení, dotyk	
projevy chování v domácím prostředí, ve společnosti, rizikové momenty	

Aktivizace	
schopnost - psaní, čtení, počty	
pracovní aktivity	

schopnost používat IT technologie	
zájmy, oblíbené činnosti, neoblíbené činnosti	

Socializace	
rodina, blízké osoby, vztahy	
způsoby projevování vlastní vůle	
způsob zvládání situací běžného života	
využívání jiných služeb	
reakce na nebezpečí	
využívání veřejných institucí např. obchody, pošta	
reakce na oslovení	
reakce na dotyk	
reakce na změnu	
manipulace s penězi	

reakce na oslavy, svátky, narozeniny druhých lidí	

Péče o sebe	
Stravování (způsob, spec. pomůcky, alergie, diety, oblíbená jídla, používání lžíce, příboru)	
užívání léků	
oblékání, svlékání, zapínání zipu, zavazování tkaniček, používání suchého zipu, používání zapínání a rozepínání knoflíků	
způsob používání potřeb k hygieně – zubní kartáček, mýdlo, hřeben, šampon, holicí strojek, dámské hygienické potřeby, používání inkontinentních pomůcek	
způsob vyjadřování svých pocitů, únavy (verbálně, mimikou, gesty)	
způsob provádění péče o oblečení – praní, věšení, úklid, žehlení, skládání	

Poznámky (jiné specifické pomůcky, zvláštnosti, potřeby, rizika apod.):

Zápis může být i anonymní popř. citlivé údaje mohou být začerněny. V případě, že zájemce souhlasí – citlivé údaje ponechány.

Jako záznam z jednání se zájemcem považujeme i jakékoliv další důležitá jednání s uživatelem (dohoda pravidel osobních cílů, cílů spolupráce, změna klíčového pracovníka, změny ve smlouvě, změny v dodatcích ke smlouvám), který využívá službu Denního stacionáře Ratolest.

Záznam z jednání se zájemcem o službu

Jméno zájemce:
Bydliště:

Informace, které musí pracovník zájemci předat

	datum	pracovník	poznámky
Veřejný závazek (cílová skupina + věk)			
Provozní doba služby			
Pravidla soužití			
Práva klientů			
Seznámení s prostory a vybavením			
Nabízené aktivity a služby			
Formy podávání a vyřizování stížnosti (předání letáku)			
Informace o činnostech (služba + rozšiřující l.)			
Způsob vedení dokumentace			
Nakládání s osobními a citlivými údaji			
Důvody a lhůty pro vypovězení smlouvy			
Cena služeb a oběda			
Nabídka uzavření smlouvy			

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

	datum	pracovník	poznámky
Zda spadá zájemce do okruhu osob			

Co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho požadavky a osobní cíle, cíle spolupráce v oblastech viz tabulka výše			
V jakém rozsahu chce zájemce službu využívat			
Zájemce rozumí všem předávaným informacím			

Poznámky k průběhu jednání:

Výsledek jednání:

Datum předpokládaného dalšího jednání: