

Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb
příspěvková organizace
Pastýřská 4, Cheb 350 02

Sociální služba:

Pečovatelská služba

Kontaktní adresa:

Jateční 2, 350 02 Cheb

tel.: 354 595 477

e-mail: pecovatelka@szss-cheb.cz

www.szss-cheb.cz

Jednání se zájemcem o službu

Průběh jednání

Jednání se zájemcem o službu ovlivňuje nejen uzavření smlouvy, ale i celý další proces poskytování služby a její kvalitu.

Základní východiska procesu jednání:

- informování o službě
- partnerský přístup
- shoda obou zúčastněných stran jednání

| | | |
|---|---------|----------------|
| Práce s uživateli, cílové skupiny, kontaktní práce | | |
| Hranice | Bezpečí | Profesionalita |
| Vnímám | Cítím | Myslím |
| Respekt | Důvěra | Úcta |

Pečovatelská služba zajišťuje terénní a ambulantní sociální službu.

Cílovou skupinou jsou osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, nebo rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.

Vymezení pojmů:

- zájemce o službu – osoba, jíž bude služba poskytována
- žadatel o službu – zájemce, nebo osoba jím pověřená k jednání
- opatrovník – soudem stanovená osoba, která činí pracovně právní úkony za osobu, která je omezena nebo zbavena způsobilosti k právním úkonům

Jednáním se zájemcem jsou za poskytovatele pověřeni:

- vedoucí pečovatelské služby
- sociální pracovníce

Pracovníci v sociálních službách mohou být přizváni k podání doplňujících konkrétních informací o službě. Není přípustné, aby jednání byla, bez souhlasu zájemce, přítomna jiná cizí osoba.

V případě, že se v době jednání dostaví další zájemce, nebo osoba, které se momentálně nemůže věnovat jiný pověřený pracovník, je požádána, aby počkala v jiné místnosti, případně je s ní domluven náhradní termín schůzky.

Ze strany zájemce o službu se mohou zúčastnit:

- zájemce
- osoby blízké, které si zájemce přeje mít při jednání, nebo které pověřil zastupováním své osoby
- ostatní osoby zájemcem určené (tlumočník, právní zástupce apod.)
- opatrovník

Forma jednání:

- ústní
- telefonická
- elektronická
- písemná

Místo jednání:

- **v kanceláři pečovatelské služby**
 - se zájemcem, jenž si může přizvat k jednání třetí osobu
 - s osobou jím pověřenou nedovolují-li přímou účast zájemce zdravotní či jiné důvody (většinou rodinný příslušníkem)
 - s opatrovníkem, je-li zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům (opatrovník musí předložit pověření k zastupování)
- **v domácnosti, za možné přítomnosti třetí osoby**
- **v jiném prostředí**, kde se zájemce momentálně nachází, např. nemocnice (pouze však v případě, že je možné jednat se zájemcem nerušeně)

Podnět k jednání může dát samotný zájemce o službu, nebo je dán od lékaře, sociálních pracovníků, rodinných příslušníků, sousedů, apod.

Jednání musí vždy probíhat v diskrétním, klidném a nerušeném prostředí. Nejsou-li tyto podmínky splněny, je jednání přerušeno, případně domluvena následná schůzka.

Návštěva zájemce probíhá **většinou v jeho domácím prostředí**, neboť v něm se cítí nejlépe, bezpečně, nejpřirozeněji.

Je důležité se vždy na jednání se zájemcem o službu připravit.

V případě, že je zájemce silně nedoslýchavý, trpící demencí, nebo má vážné komunikační bariéry, poradíme se s příčinným odborníkem (např. s odborníkem na alternativní formy komunikace, psychologem, psychiatrem, lékařem apod.), jaký přístup nejlépe zvolit tak, aby nám klient rozuměl, **spolupráce byla efektivní, kvalitní a vzájemně příjemná.**

Fáze jednání:

Celé jednání se zájemcem o službu prochází několika fázemi. Záleží na tom, jak na zavedení služby zájemce spěchá, jaká je jeho akutní potřeba. Vždy by však mělo jednání probíhat alespoň ve dvou fázích, aby si zájemce měl možnost v klidu promyslet a prostudovat všechny aspekty poskytování služby.

Hovoříme o představách, které zájemce o službu má, o důvodech proč si službu vybral, co jej k tomu vedlo, **co od služby očekává** a jaký cíl by měla služba plnit. Představám zájemce věnujeme maximální pozornost, abychom se vyvarovali nedorozumění či nepochopení.

Sdělíme zájemci, co vše jsme schopni sociální službou poskytnout, jaké jsou její možnosti, a společně hledáme nejlepší možnou variantu, která by pomohla naplnit očekávání a představy zájemce o službu.

Nikdy klientovi nepodsouváme žádná rozhodnutí. Naopak je to on, kdo se **svobodně rozhoduje** a my jeho rozhodování respektujeme.

Výsledkem jednání a kvalitního informování zájemce o službu by mělo být jeho **„Informované rozhodnutí“**, vědomé rozhodnutí o tom, zda službu využije či nikoliv, zda informace mu byly podány takovou formou a v takovém rozsahu, že rozuměl všem bodům jednání a rozumí i důsledkům alternativ (to jest jiným způsobům řešení).

Zájemce vyhodnotí, zda služba může naplnit jeho potřeby, zda jsou podmínky, za jakých je služba poskytována, pro něj přijatelné.

Případné budoucí vyjádření nespokojenosti v žádném případě nevede k jakémukoliv znevýhodnění, nebo negativnímu hodnocení uživatele, ale naopak je bráno ze strany zaměstnanců pečovatelské služby jako významný nástroj pro zkvalitnění práce a naplnění práv uživatelů.