



**Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o sociální službu Azylový dům**

	Datum	Jméno	Podpis
<b>Zpracoval</b>	18.4.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
<b>Kontroloval, odsouhlasil</b>	23.4.2024	Mgr. Šimon Puškár, vedoucí AD Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
<b>Schválil</b>	25.4.2024	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
<b>Přílohy</b>	Příloha č. 1 Informační text pro zájemce o sociální službu v AD Příloha č. 2 Zájemce o poskytování sociální služby v AD – formulář záznamu jednání se zájemcem Příloha č. 3 Žádost o poskytnutí pobytové sociální služby v Azylovém domě Příloha č. 4 Formulář Žádosti o posudek registrujícího praktického lékaře Příloha č. 5 Vzor potvrzení o odmítnutí zájemce		
	Nové, plně aktualizované znění		
<b>Kontrola/aktualizace</b>	1 x za rok nebo podle potřeby		
<b>Platnost od</b>	1.5.2024		

**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 Metodického pokynu pro jednání se zájemcem o službu Azylový dům (dále jen 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, stanovit a definovat kritéria rozhodující pro přijetí či odmítnutí zájemce o službu. Pravidla jsou součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 3 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách sociální služby; podle těchto pravidel postupuje;
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu, z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel postupuje.

Působnost Pokynu: Azylový dům, adresa pracoviště na Vyhliďce 268, Příbram IV -- pobytová služba sociální prevence ve smyslu § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

## II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto Pokynu se rozumí:

- Službou – Azylový dům (AD) – jako středisko Centra sociálních a zdravotních služeb města Příbram a druh služby;
- Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále jen CSZS);
- Zájemcem o službu – osoba, která kontaktovala AD za účelem informování se o službě nebo zájmu o její poskytování;
- Cílovou skupinou osob – viz. údaje v registraci podle zák. č. 108/2006 Sb., blíže vymezeno veřejným závazkem služby.
- Pracovníkem – zaměstnanec AD pověřený jednat se zájemcem o službu podle čl. VII. této metodiky.

## III. Způsoby informování o nabízené službě

Pro získání základních prvotních informací o službě pro zájemce, jejich blízké a další osoby či instituce, předkládá poskytovatel srozumitelné informace o službě, jejích podmínkách v rozsahu a způsobem stanoveným standardem kvality sociálních služeb č. 12. Soubory informací jsou veřejně dostupné:

- v registru poskytovatelů sociálních služeb na: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>
- na webových stránkách poskytovatele: <https://www.centrum-pribram.cz/nase-sluzby/azylovvy-dum/>, jsou způsobem srozumitelným cílové skupině osob zveřejněny kontakty, jaké činnosti poskytuje, veřejný závazek AD (poslání, cíle, pro koho je služba určena, zásady služby), ke stažení jsou zde

vnitřní pravidla služby, vzor smlouvy, sazebník úhrad, žádost o poskytnutí služby příp. další materiály související s přijetím do služby a jejím průběhem;

- 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);
- články a další informační materiály o činnosti AD, které jsou zveřejňovány v místních periodikách a dalších elektronických a tištěných médiích;
- na veřejných akcích, kde je reprezentovaná činnost AD.

Informace o službě lze získat také přímo v zařízení prostřednictvím pracovníků AD, osobně, telefonicky, listinnou či e-mailovou poštou zpravidla v rozsahu zveřejněném na webových stránkách nebo jiném rozsahu a způsobem, jak si zájemce vyžádá a potřebuje.

#### IV. Postup při jednání před podáním žádosti /zahájením služby

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 tak, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda bude službu využívat.

##### 1. První kontakt se zájemcem o službu

K prvnímu kontaktu se zájemcem o službu může dojít těmito způsoby:

- osobně – na základě předchozí domluvy termínu schůzky s pracovníky AD, pověřenými jednat se zájemci;
- telefonicky – v běžné stanovené pracovní době vedoucí zařízení a sociálních pracovníků;
- e-mailem – kdykoli;

První kontakt může proběhnout bez přímé účasti zájemce, kdy pracovník AD zjistí, jakou situaci osoba, která se na službu obrátila v zájmu zájemce řeší, poskytne informace o službě a možných dalších způsobech dostupné pomoci, vždy je však nutné dostatečně srozumitelně vysvětlit, že jednání se zájemcem a související uzavření smlouvy o poskytování služby nelze realizovat bez osobní účasti zájemce. První kontakt se zájemcem může probíhat anonymně bez evidence osobních údajů.

V praxi mohou nastat tyto situace:

- a) Zájemce (osoba jemu blízká) se jen informuje o situaci ve službě, ale nehodlá jí v blízké době využít, příp. zvažuje i jiné alternativy.  
Pracovník pověřený jednáním se zájemci o službu poskytne **základní sociální poradenství**, tj. srozumitelným způsobem podá veškeré požadované informace o službě, zároveň předá informace o dalších dostupných zdrojích pomoci, které odpovídají potřebám zájemce. Základní sociální poradenství se poskytuje zcela anonymně.
- b) Hned v průběhu prvního kontaktu je zřejmé, že zájemce nespadá do cílové skupiny nebo žádá o službu, kterou AD neposkytuje. Zde pracovník žadateli srozumitelným způsobem vysvětlí,

z jakého důvodu nemůže být služba poskytnuta a v rámci **základního sociálního poradenství** poskytne informace, kam se může obrátit, předá příslušné kontakty, příp. nabídne zprostředkování jiné vhodné služby či jiného typu pomoci.

- c) Dle prvotních informací získaných od zájemce lze usuzovat, že patří do okruhu osob, kterým je služba určena a zájemce vyjádřil zájem sociální službu využít.

Zde si pak pracovník pověřený jednáním dojedná termín osobního setkání za účelem bližšího projednávání konkrétních požadavků a očekávání, které by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce bylo možné realizovat prostřednictvím AD. Vzhledem k charakteru služby se preferuje jednání přímo v AD, kde má zájemce na místě zároveň možnost seznámit se prostředím služby, o kterou žádá. Nezletilý zájemce starší 15ti let je pozván společně se zákonnými zástupci, případně jinou osobou, které byl rozhodnutím svěřen do péče. Dále se postupuje podle odst. 2.

V případě, že se zájemce nemůže osobně dostavit do AD a má pro to vážný důvod, může projednání služby alternativně proběhnout telefonicky nebo písemně případně také ve spolupráci s pracovníky instituce či služby, kterou zájemce aktuálně využívá a lze společně připravit vše potřebné související s přijetím do služby.

## 2. Vlastní popis jednání se zájemcem před uzavření smlouvy

Jednání se zájemcem může probíhat způsoby uvedenými v odstavci 1) tj. písemně, telefonicky. Nebrání-li tomu vážné důvody na straně zájemce, probíhá zpravidla osobně přímo v AD, Na Vyhlídce 268, Příbram IV. Probíhá-li kontakt písemně nebo telefonicky, zajistí pracovník, který jednání vede, podání informací o zpracování osobních údajů, které klient poskytne za účelem zajištění nezbytných úkonů před uzavřením smlouvy. Text Informace o zpracování osobních údajů, je součástí přílohy č. 3 Vzor žádosti.

Kdo se účastní jednání:

- pracovník nebo dva pracovníci poskytovatele pověřeni jednáním se zájemcem (těmi jsou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách – pod dohledem sociálního pracovníka, a vedoucí) nebo další pracovník, kterému zájemce důvěřuje a přeje si jeho přítomnost;
- zájemce o službu musí být účastníkem vždy, ledaže by na základě plné moci k jednání zmocnil jinou osobu;
- zákonný zástupce (oba rodiče), případně jiná osoba, které byl nezletilý rozhodnutím svěřen do péče, nebo opatrovník žadatele a každá osoba, kterou si zájemce k jednání přizve;
- další odborníci, např. pracovník OSPOD, kurátor (v případě, kdy jsou ohroženy oprávněné zájmy dítěte, jsou zde vážné výchovné problémy, zájemce je zároveň klientem OSPOD), jsou-li pochybnosti, že nezletilý zájemce starší 15ti let projednávaným věcem vzhledem ke své rozumové a volní vyspělosti rozumí. Dále tlumočnick případně jiná osoba, která se umí s žadatelem dorozumět, pokud se zájemce nedorozumí v českém jazyce nebo se jedná o osobu se smyslovým postižením.
- Je-li zájemcem nezletilý starší 15ti let v pěstounské péči, též pěstoun;
- Jednání se neúčastní ten, koho zájemce vyloučí. Vyloučit nemůže opatrovníka u osoby omezené ve způsobilosti k právním úkonům, u nezletilého zájemce staršího 15ti let zákonného zástupce, případně jinou osobu, které byl nezletilý rozhodnutím svěřen do péče.

**Průběh osobního jednání:**

- pracovník AD se vždy představí a uvede zájemce do kanceláře, kde bude jednání probíhat při zachování maximálního soukromí;

- pokud se dostaví zájemce, který dosud nebyl telefonicky nebo e-mailem informován o službě, pracovník představí nabídku služeb AD a podmínky poskytování. Veškeré informace dostává zájemce také v písemné podobě, případně pracovník doplní a upřesní již předané informace dle požadavků zájemce;
- pokud si zájemce není jistý, zda službu využije ponechá mu pracovník čas na rozmyšlenou s tím, že domluví termín, kdy se zájemce ozve;
- vážnému zájemci je předán formulář Žádost o poskytování pobytové sociální služby v AD Příbram a formulář Posudek pro registrujícího lékaře, dále je zájemci vysvětlen průběh následující po odevzdání žádosti a vyplněných posudků. Jsou probrány konkrétní informace (kdy se bude moci nastěhovat, co si může přinést s sebou do AD, způsob úhrady poplatku za ubytování aj.);
- pracovník přizpůsobuje tempo jednání, objem předávaných informací, slovník a formulaci vět možnostem zájemce. Průběžně ověřuje, zda rozumí, a poskytuje zájemci dostatek prostoru k projevu jeho vlastní vůle, odpovídá na dotazy, informuje o kladech, záporech a rizicích jeho rozhodnutí. Seznámí se s aktuální situací, možnostmi, potřebami, požadavky a očekáváním zájemce, je nápomocen při jejich vyjadřování, proč má být služba poskytnuta. Po projednání podmínek služby s vážným zájemcem o poskytování služby AD pracovník zaznamená do formuláře žádosti o poskytnutí sociální služby AD předběžný cíl zájemce;
- na konci jednání se zájemcem pracovník shrne, na čem se společně se zájemcem domluvili a ověří, zda všemu rozuměl;
- veškeré informace zapíše pracovník do formuláře Zájemce o poskytování sociální služby v AD a seznámí zájemce s Informací o zpracování osobních údajů.
- v průběhu jednání s nezletilým zájemcem starším 16ti let ověřujeme otázku svéprávnosti (zda byla rozhodnutím soudu přiznána svéprávnost, případně zda toto řízení u soudu probíhá), dále zda se jedná o vážně míněný zájem;
- vyplyne-li z průběhu jednání s nezletilým, že zákonní zástupci nejsou ve shodě ohledně zastoupení nezletilého, bude jednání se zájemcem ukončeno.

### 3. Způsob vedení záznamů o jednání se zájemci o službu

Průběh projednání služby pracovník zaznamenává do formuláře Zájemce o poskytování sociální služby v AD (viz. příloha č. 2), který se označí pořadovým číslem a zavede do IS Azylák; Pokud je záznam veden bez osobních údajů, označí se pořadovým číslem kontaktu všichni zájemci jsou zapsáni i v písemné podobě do pořadníku zájemců o ubytování v AD „Zájemci“.

Ručně provedené záznamy o jednání se zájemcem (příloha č. 2 této metodiky) se ukládají do složky „Zájemci“. Doba uložení a skartační lhůta je stanovena skartačním plánem (5 let).

### 4. Způsob vyřizování a evidence žádosti:

- žádost o poskytování sociální služby vyplňuje zájemce doma nebo přímo v AD. V žádosti zájemce uvede osobní údaje a popíše svou aktuální situaci. Uvede zde, s čím konkrétně chce pomoci;
- žádost vyplňuje zájemce sám. V případě, že nezvládne žádost vyplnit, pomůže mu s vyplněním sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách přímo AD;
- poté je žádost sociálním pracovníkem zaevidována do příchozí pošty pod evidenčním číslem;
- každá žádost je zapsána do formuláře Evidence žádosti;
- žádost zpracovává vedoucí azylového domu nebo sociální pracovník nejdéle následující pracovní den;

V případě krizového příjmu (ubytování zájemce, bez předchozí žádosti a bez zapsání v pořadníku) je možné v případě, když se dostaví zájemce za asistence policie (doma došlo k ublížení na zdraví zájemce či jeho dětí – doloženo zprávou z pohotovosti), po katastrofě např. rodina vyhořela, byla vyplavena či jim bylo jinak znemožněno bydlení a neexistuje jiná možnost bydlení. Podmínka je volný pokoj, který není závazně přislíben na nejbližší den dalšímu zájemci. Posudek registrujícího lékaře, vyplněnou žádost atd. je povinen zajistit nejbližší následující pracovní den.

#### **V. Pravidla a postup při výběru zájemců**

Zájemce musí odpovídat cílové skupině AD. Hlavním kritériem je naléhavost případu, která se zjišťuje a prošetřuje na základě informací, které vyplynou z jednání se zájemcem, případně doložených písemností, které dokumentují naléhavost situaci zájemce také doba evidence žádosti a trvání zájmu o ubytování. O přijetí či nepřijetí zájemce do AD rozhoduje vedoucí AD nebo jeho zástupce.

#### **VI. Pravidla a postup pro odmítnutí zájemce**

V případě odmítnutí zájemce je mu tato skutečnost sdělena sociálním pracovníkem přímo v Azylovém domě (pokud se zájemce dostaví osobně), při telefonickém rozhovoru nebo písemně elektronickou poštou.

O odmítnutých zájemcích se vede evidence s uvedením důvodu odmítnutí ve smyslu § 91, odst. 3, zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (povinnost vyplývající z 88, písm. g), a to:

- a) 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) Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, osoba není schopna pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci, chování žadatele by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití); nebo
- d) 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.

Evidence odmítnutých zájemců se vede v IS Azylák.

Jestliže je odmítnuto uzavření smlouvy z výše uvedených důvodů, vydá o tom pracovník AD zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí (viz. vzor v příloze č. 5 této metodiky).

#### **VII. Kompetence a odpovědnost pracovníků oprávněných jednat se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu provádí vedoucí AD, sociální pracovníci AD nebo pracovník v sociálních službách (pod dohledem sociálního pracovníka), kteří odpovídají za řádný průběh procesu jednání se zájemcem, 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 smlouvy včetně jejích příloh (vnitřní pravidla služby, sazebník za úhradu služby atd.);
- techniky a metody sociální práce a dovednosti v oblasti vedení jednání;
- schopnost srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- znát a respektovat příslušná občanská práva, oprávněné zájmy aj.;
- umět vysvětlit, jak se může zájemce o službu/klient domoci svých práv;
- umět vysvětlit existenci poskytovatele, jeho vztah k zřizovateli, ke státním a kontrolním orgánům atd.

Pracovníkům pověřeným jednat se zájemcem o službu poskytovatel zajišťuje podporu v získávání a prohlubování těchto speciálních znalostí a dovedností formou akreditovaných vzdělávacích programů příp. také zaškolením pod vedením zkušeného kolegy a tyto znalosti a dovednosti ověřuje.

## VIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky AD, kteří se podílejí na jednání se zájemcem o službu, viz. okruh stanovený článkem IV. tohoto pokynu, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska AD, prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucího AD, v elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz) v zaměstnanecké sekci AD. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím AD.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.

