



**Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o sociální službu "**  
**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

	Datum	Jméno	Podpis
<b>Zpracoval</b>	6.8.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
<b>Kontroloval, odsouhlasil</b>	7.8.2024	Mgr. Miroslava Němcová, DiS., vedoucí STS  Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
<b>Schválil</b>	27.8.2024	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	Mgr. Barbora Vacková ředitelka 
<b>Přílohy</b>	Příloha č. 1 Vzor záznamu o jednání se zájemcem o službu Příloha č. 2 Vzor potvrzení – odmítnutí zájemce		
	Nové, plně aktualizované znění		
<b>Kontrola/aktualizace</b>	1 x za rok nebo podle potřeby		
<b>Platnost od</b>	1.9.2024		

**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 tohoto metodického 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: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve smyslu § 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších, adresa Pracoviště: Středisko terénních služeb, Československé armády 5, Příbram IV,

## II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto metodického pokynu se rozumí:

- Službou – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále SAS);
- Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS);
- Zájemcem o službu – osoba, která SAS kontaktovala 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 SAS 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/stredisko-terennich-sluzeb/>, kde jsou způsobem srozumitelným cílové skupině osob zveřejněny kontakty, jaké činnosti poskytuje, veřejný závazek SAS (poslání, cíle, pro koho je služba určena, zásady služby), ke stažení jsou zde vnitřní pravidla služby, příp. další materiály související s přijetím do služby a jejím průběhem;
- v informačním systému KISOSS a jeho katalogu;

- 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 SAS, které jsou zveřejňovány v místních periodikách a dalších elektronických a tištěných médiích;
- na veřejných akcích, kde je reprezentovaná činnost SAS.

Informace o službě lze získat také přímo prostřednictvím pracovníků SAS, 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 zahájením služby

Cílem jednání je získání veškerých potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích, očekáváních, tj. zjištění, s čím přichází, zda patří do okruhu osob, kterým je služba určena, a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby potřebných pro rozhodnutí, zda službu využije.

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

Možné a nejčastější způsoby prvního kontaktu zájemce se službou služby:

- Zájemce o službu sám dospěje k rozhodnutí službu sám kontaktovat;
- Zájemci je služba doporučena jinou osobou (známým, bývalým klientem služby, aj);
- Zájemci je služba doporučena např. jinou službou, pracovníkem orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) nebo jinou institucí;

První kontakt může také proběhnout bez přímé účasti zájemce, kdy pracovník služby zjistí, jakou situací osoba, která se na službu obrátila v zájmu někoho jiného, řeší, poskytne informace o službě a případně také o dalších možných způsobech dostupné pomoci. Upozorní, že samotné projednání služby nelze realizovat bez osobní účasti zájemce, případně osoby zmocněné za něho jednat.

První kontakt může proběhnout také písemně nebo telefonicky, v takovém případě pracovník služby předá telefonicky nebo písemně zájemci potřebné informace: jak se do služby dostane, jaké jsou provozní hodiny, s čím může služba pomoci, jak to ve požadované službě chodí, zašle požadované informační materiály nebo odkáže na jejich umístění na [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz), kde jsou zveřejněny veškeré potřebné informace o službě s tím, že se mohou zároveň domluvit na místě a čase osobního setkání.

Shrnutí možných výsledků kontaktu a jejich evidence:

- a) Zájemce nebo jiná osoba, která se na službu obrátila v jeho zájmu se jen informuje o podmínkách služby, zatím ji nechce využít. Pracovník předá požadované informace, tj. poskytne základní sociální poradenství a učiní o tom záznam v IS Azylák, složka „zájemce“ a vykáže kontakt jako základní sociální poradenství, které může být poskytnuto bez evidence osobních údajů zájemce.
- b) Již z prvního kontaktu je zřejmé, že žádá a potřebuje jinou službu, kterou SAS neposkytuje, a to i s ohledem na cílovou skupinu osob SAS nebo službu nelze poskytnout z kapacitních důvodů. Zde

pracovník zájemci srozumitelným způsobem vysvětlí, z jakého důvodu není v možnostech služby situaci zájemce řešit, v rámci **základního sociálního poradenství** poskytne informace, kam se zájemce může obrátit, předá příslušné kontakty, příp. nabídne zprostředkování jiné vhodné služby či jiného typu pomoci. Kontakt se zájemcem zaznamená do IS Azylák, složka „zájemci“ a vykáže kontakt jako základní sociální poradenství, které může být poskytnuto bez evidence osobních údajů zájemce.

- 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. V tomto případě si pak pracovník pověřený jednáním se zájemcem dojedná termín osobního setkání za účelem bližšího projednávání konkrétních požadavků a očekávání, které by bylo možné realizovat prostřednictvím SAS. Nezletilý zájemce mladší 15ti let je pozván společně se zákonnými zástupci, případně jinou osobou, které byl rozhodnutím svěřen do péče. Dále se postupuje podle odst. 2.

## 2. Postup při projednání služby

Spolupráce vždy stojí na potřebách zájemce a možnostech služby. Pracovník zájemce vyslechne, tj. jakou nepříznivou sociální situaci řeší a co od služby očekává. Zároveň objasňuje možnosti služby, aby zájemce věděl, co může chtít a jak bude služba probíhat.

### Kdo se účastní jednání:

- pracovník nebo dva pracovníci poskytovatele pověřený jednáním se zájemcem (těmi jsou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách – pod dohledem sociálního pracovníka a vedoucí STS);
- zájemce o službu musí být účastníkem vždy, ledaže by na základě plné moci k jednání zmocnil jinou osobu;
- zákonný zástupce, případně jiná osoba, které byl nezletilý mladší 15 let rozhodnutím soudu 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 tlumočnická 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 mladší 15ti let v pěstounské péči, též pěstoun;

### Vlastní postup při projednání služby:

Při kontaktu se zájemcem se pracovník představí, vchází-li do domácnosti, prokáže se průkazem zaměstnance poskytovatele. Předem informuje, jak dlouho bude jednání trvat, zpravidla by nemělo přesáhnout 30 minut. Představí nabídku služby, podmínky jejího poskytování a nastíní možný způsob spolupráce. Seznámí se se situací zájemce/rodiny, kterou chce a potřebuje prostřednictvím služby řešit. Pracovník přizpůsobuje tempo jednání, objem předávaných informací, slovník a formulaci vět možnostem zájemce. Průběžně ověřuje, zda rozumí, odpovídá na dotazy, dává dostatek prostoru pro dotazy, doplňuje informace, případně informuje o možných kladech, záporech a rizicích rozhodnutí zájemce. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co pracovník nabízí, k rozšíření a doplnění přání klienta může dojít v budoucnu.

Pokud zájemce na základě získaných informací vyjádřil zájem službu využít a zároveň zde není jiný zákonný důvod k odmítnutí uzavření smlouvy, přistoupí pracovník k vyhotovení:

- a) „Záznamu o projednání služby a uzavření ústní smlouvy/dohody o poskytování SAS“ (vzor je v příloze č. 1), metodického pokynu pro uzavírání Smluv, pokud jedna ze stran (klient/služba) nenavrhne uzavření písemné smlouvy;
- b) „Záznamu o projednání služby (viz. příloha 1 tohoto metodického pokynu) na základě, kterého pak vyhotoví návrh písemné smlouvy. Následně domluví se zájemcem setkání za účelem uzavření písemné smlouvy a dále postupuje způsobem stanoveným Metodickým pokynem pro uzavírání smluv.

Vždy postupuje tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu toho, co bylo domluveno a uvede do záznamu všechny náležitosti podle přiloženého vzoru tak, jak se s klientem společně domluvili. Pokud zájemce není rozhodnut, zda službu využije, pracovník mu ponechá čas na rozmyšlenou a domluví s ním na dalším postupu/setkání.

### 3. Příklady a řešení nestandardních situací v průběhu jednání se zájemcem:

- Zájemce je agresivní – okamžitě přerušit jednání, ohrožuje pracovníka nebo jiné osoby, přivolat k jednání dalšího pracovníka, pokud je to možné, nelze-li zájemce uklidnit, jednání ukončit.
- Zájemce je zjevně intoxikovaný alkoholem nebo jinými omamnými látkami – sdělit, aby se dostavil střízlivý s upozorněním, že jednání ve stavu intoxikace nebude vedeno;
- Zájemce neví, co chce – v osobním jednání předložit znovu nabídku služeb naznačit, jak by mohlo poskytování služby v jeho případě konkrétně vypadat, dát čas na rozmyšlenou.

## V. Pravidla a postup při výběru zájemců

O přijetí zájemce rozhodují pracovníci SAS, kteří vedou jednání se zájemcem a vedoucí STS. Pokud to umožňuje kapacita služby, jsou přijímáni všichni zájemci, kteří patří do cílové skupiny. Výše uvedení pracovníci služby však mohou odmítnout zájemce/klienta pouze ze důvodů stanovených zákonem o sociálních službách, viz. níže.

## VI. Pravidla a postup pro odmítnutí zájemce

Odmítnout uzavření Smlouvy o poskytování služby lze pouze z těchto důvodů, stanovených zákonem o sociálních službách:

- a) SAS 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) 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.

Ve všech těchto případech pracovník služby předá odmítnutému zájemci informace o jiných možných zdrojích pomoci, které by mohly jeho situaci řešit.

Ve všech případech odmítnuté zájemce pracovník zaznamená do složky IS Azylák – „odmítnutí zájemci“ s uvedením důvodu odmítnutí.

Pokud si zájemce, který byl odmítnut vyžádá písemné potvrzení o odmítnutí, pracovník mu toto potvrzení vyhotoví a založí do složky odmítnutí zájemci (viz. vzor v příloze č. 2).

## VII. Kompetence a odpovědnost pracovníků, kteří jednají se zájemcem

Služba má stanoveny zaměstnance, kteří jsou pověřeni jednat se zájemci o službu, případně osobami, které zájemce zastupují či doprovázejí. Pracovníky pověřenými jednat se zájemci o službu jsou vedoucí STS, sociální pracovníci SAS a pracovníci v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka, kteří odpovídají za řádný průběh procesu jednání se zájemcem, vedení evidence odmítnutých zájemců. 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;
- Schopnost srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- Znat a umět respektovat příslušná občanská práva, oprávněné zájmy aj.;

Těmto zaměstnancům poskytovatel zajišťuje podporu formou zaučení pod vedením zkušenějšího kolegy, vysvětlení postupů a dané problematiky vedoucím pracovníkem v rámci střediskových porad nebo formou školení. Tyto znalosti a dovednosti vedoucí služby ověřuje.

## VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky SAS, kteří zajišťují proces jednání se zájemcem nebo se na procesu jednání se zájemcem podílejí, viz. okruh stanovený článkem VII. tohoto pokynu, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska STS, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucí STS, 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 STS. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí STS.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.

Tímto potvrzuji, že jsem byl(a) seznámen(a) se zněním dokumentu Metodického pokynu pro jednání se zájemcem o sociální službu včetně všech jeho příloh

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis



## Záznam jednání se zájemcem o službu Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)

Účastníci:

Za poskytovatele (dále jen pracovník): .....  
(Jméno, příjmení, titul, funkce pracovníka)

Zájemce: .....  
(jméno, příjmení, datum narození, bydliště)

Zastoupený: (jméno, příjmení, datum narození, bydliště zákonného zástupce/opatrovníka s uvedením č.  
rozsudku soudu nebo přiložení plné moci) .....  
dále jen zástupce

Další účastníci jednání: .....  
Místo a datum projednání služby: .....

Nepříznivá sociální situace, se kterou zájemce přichází a přeje si jí prostřednictvím služby řešit:

.....

Další členové rodiny a nezletilé děti které má zájemce v péči, kteří budou službu SAS využívat:

.....  
.....  
.....

Po projednání nabídky a podmínek poskytování služby SAS, zjištění potřeb, přání zájemce a možností služby zde není zákonný důvod pro odmítnutí služby.

Předběžný cíl spolupráce:

.....

**Zájemce navrhuje a přeje si, aby smlouva o poskytování SAS byla uzavřena v písemné formě.**  
Upřesnění základních činností SAS, které bude využívat bude stanoveno ujednáním v písemné smlouvě.

**K uzavření písemné smlouvy se dostaví dne: .....**

Zájemce/klient prohlašuje, že byl srozuměn s tím, že CSZS zpracovává osobní údaje zájemce/klienta a členů rodiny, za účelem ..... poskytování sociální služby SAS a v rozsahu k tomu nezbytném pro plnění této ústní smlouvy. Informace o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR a zák. č. 110/2019 Sb. a je nedílnou součástí tohoto záznamu.

Další dokumenty a informační materiály předané zájemci:

V Příbrami dne ..... Podpis zájemce .....

Podpis zástupce: .....

Za poskytovatele záznam vyhotovil: ..... datum.....





**Potvrzení o odmítnutí zájemce o sociální službu Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)**

Účastníci:

Za poskytovatele (dále jen pracovník): .....  
(jméno, příjmení, titul, pracovní zařazení)

Zájemce o službu (dále jen zájemce): .....  
(jméno, příjmení, datum narození, bydliště)

Další účastníci: .....

Po projednání nabídky a podmínek poskytování služby a zjištění potřeb zájemce o sociální službu SAS dne.....bylo rozhodnuto odmítnout zájemce, a to z důvodu (zaškrtněte):

- Zájemce žádá o službu, kterou SAS neposkytuje, a to i s ohledem na cílovou skupinu osob;**
- Poskytovatel nemá kapacitu pro poskytnutí služby;**
- Zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy**

Zájemci byly předány kontakty na jiné služby, které odpovídají jeho potřebám ano - ne

V Příbrami dne ..... Podpis zájemce, který potvrzení převzal.....

Záznam vyhotovil, podpis pracovníka, razítko organizace