

Jednání se zájemcem o službu

Forma:	Vnitřní předpis č. 3/1		
Zařízení	Azylový dům Břeclav		
Sestavili:	Bc. Tuček	<i>Závazné pro:</i>	Všechny pracovníky
Začátek platnosti:	1. ledna 2011	<i>Aktualizace:</i>	Dle potřeby

Poskytnutí informací zájemci o soc. službu:

Informace o azylovém domě jsou osobám sděleny již při prvotním kontaktu při zájmu o službu a to i pokud se žadatel informuje telefonicky, ale nejlepší je osobní kontakt v azylovém domě, kdy mají zájemci možnost si zařízení i prohlédnout. Informace by měly být srozumitelné a odpovídající možnostem a schopnostem každého žadatele. Optimální je doplnit ústní informace i písemnými např. Ubytovacím řádem nebo letákem.

Podmínky přijetí viz. ubytovací řád.

První kontakt se zájemcem

- žadatel o sociální služby azylového domu nejdříve přichází do kontaktu s pracovníkem v sociálních službách, který mu poskytne informace o službě, zároveň jej srozumitelně seznámí se základními informacemi ohledně chodu azylového domu¹ (pro podání informací slouží pracovníkovi složka “základní informace pro zájemce o službu“, která je na služebně. - práva a povinnosti, poskytované služby, ubytovací řád, cena) a zapíše to do programu NPV,
- vydá mu formulář *Žádost o poskytnutí sociálních služeb v Azylovém domě Břeclav*², kde zájemce o sociální služby azylového domu uvede své požadavky, očekávání, míru spolupráce a osobní cíl, dále mu vydá formulář *Potvrzení registrujícího lékaře*³, se kterým si zajde žadatel ke svému praktickému lékaři. Oba formuláře jsou umístěny na služebně fyzicky v šanonu Ubytovací kniha nebo elektronicky v PC.
- v případě nepochopení jednotlivých bodů žádosti pomůže žadateli s vyplněním pracovník v sociálních službách. V žádosti je potřeba vyplnit tyto údaje:
 1. iniciály (údaje označené hvězdičkou jsou nepovinné),
 2. konkrétní důvody nepříznivé situace,
 3. čeho chce žadatel v životě s naší pomocí dosáhnout (tyto cíle jsou zároveň podkladem pro uživatelův budoucí individuální plán),
 4. jakým způsobem můžeme žadateli pomoci,
 5. místo, datum a podpis.
- v případě, že pracovník zjistí, že žadatel nemá příjem, informuje ho o možnosti podání žádosti o přiznání dávek hmotné nouze na Městském úřadě - především doplatku na bydlení,
- informuje ho o dalším postupu, komu doložit všechny dokumenty a na koho se obrátit dále,

¹ Základní informace o azylovém domu

² Žádost o poskytnutí služby

³ Potvrzení registrujícího lékaře

- při jednání s žadatelem pracovníci respektují jeho potřeby a soukromí, zachovávají důvěrnost informací,
- jednání s žadatelem může být přítomná jeho blízká osoba, zákonný zástupce, v případě potřeby je žadateli zprostředkován tlumočnick, ale vždy je jednání nejprve s žadatelem.

V jednání se zájemcem dále pokračuje vedoucí azylového domu (v jeho nepřítomnosti ho zastupuje sociální pracovník AD).

-zjistí konkrétní okolnosti žádosti o službu

-zjistí zda žadatel splňuje podmínky, aby s ním mohla být sepsána smlouva

- dohodne míru spolupráce, která je podkladem pro individualizaci smlouvy.

Specifika jednání s cizincem

Sociální služby azylového domu jsou určeny osobám s trvalým pobytem na území Evropské unie. V případě, že je žadatelem cizinec, je povinností pracovníků azylového domu zabezpečit přítomnost tlumočnicka (viz níže na Seznam tlumočnicků), který žadateli umožní domluvu s pracovníky azylového domu a pochopení základních informací.

V případě, že se žadatel-cizinec dostaví do azylového domu v době, kdy není možné zabezpečit přítomnost tlumočnicka, pokusí se službukonající pracovník v sociálních službách, případně jiný přítomný pracovník, se žadatelem domluvit. Pokud verbální domluva vzhledem k jazykové bariéře není možná, nabývá na významu neverbální komunikace.

V případě, že je zřejmé, že žadatel-cizinec má zájem využít ubytovací služby azylového domu a předloží osobní či cestovní doklad, pokusí se s ním pracovník v sociálních službách vyplnit žádost. V případě potřeby zabezpečí pracovník přítomnost tlumočnicka a s jeho pomocí se dále postupuje jako v případě běžné přijímací procedury. Je-li žadatelem neslyšící osoba, postupuje se stejně jako v případě cizince.

O každém žadateli-cizinci je nutné učinit zápis do *Domovní knihy* (uložena ve fyzické podobě na služebně), který se doručí do 3 pracovních dní na Inspektorát cizinecké policie Břeclav a kopie se založí.

Pokud žadatel-cizinec nepředloží osobní či cestovní doklad, okamžitě kontaktuje službukonající pracovník v sociálních službách Inspektorát cizinecké policie Břeclav a informuje o tom žadatele.

Seznam tlumočnicků:

Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

Hábova 1571

155 00 Praha 5

Tel: 776 635 155

E-mail: tlumoceni@gong.cz

Jazyková agentura LINGUA

Hřbitovní 3

690 03 Břeclav

tel: 607 993 834

email: preklady@jalanguage.cz

(nabízí překlady a tlumočení z těchto a do těchto jazyků: angličtina, arabština, arménština, bulharština, dárijština, estonština, finština, francouzština, chorvatština, islandština, italština, kazaština, latina, maďarština, moravština, mongolština, němčina, nizozemština, norština, perština, polština, rumunština, ruština, řečtina, slovinština, srbština, španělština, švédština, vietnamština).

Postup při odmítnutí žadatele (Důvody odmítnutí sepsání smlouvy se zájemcem)⁴:

Pokud je žadatel viditelně pod vlivem alkoholu, pracovník se žadatelem dále nejedná a dohodne se s ním, na jiném termínu. Zároveň jej upozorní, že jednat lze pouze se zájemcem, který není viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

- **pokud zájemce žádá o jinou službu než poskytuje azylový dům,**
- **pokud azylový dům nemá volné místo na ubytování,**
- **pokud zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí služeb v azylovém domě (viz. potvrzení registrujícího lékaře),**
- **žadatel kterému byla ukončena služba azylového domu za hrubé porušení nebo za opakované porušování Ubytovacího řádu azylového domu (po dobu, po kterou mu nelze službu poskytnout, max. 6 měs.).**

Pokud bude z prvního kontaktu zřejmé, že s žadatelem nemůže být sepsána smlouva o sociální službě azylového domu, nebude přijat s tím, že má právo být vyrozuměn o důvodech nepřijetí písemnou formou (na požádání vyhotoví vedoucí azylového domu)

Odmítnutému zájemci se poskytne soc. poradenství a nabídnou se mu informace o vhodných službách nebo institucích (např. kontakt na ubytovnu). Každého odmítnutého žadatele pracovník zaznamená do Evidence odmítnutých žadatelů, kde je uvedeno: Jméno a příjmení, datum žádosti, způsob žádosti (např. ústní, písemná, telefonická), důvod odmítnutí a podpis odpovědného pracovníka.

⁴ Evidence odmítnutých žadatelů