

Vnitřní pravidla a zásady poskytování služby

Vstup do služby

Klienta při vstupu na pracoviště ambulantní poradny CHMS Help přijímá sociální pracovník. Po uvítání a představení pracovník zjišťuje, kde se klient o službě odborného sociálního poradenství CHMS Help dozvěděl či jaké informace o službě jsou mu známe. Pro orientaci klienta a vytvoření bezpečného pracovního rámce doplňuje pracovník důležité informace o poskytovaných službách, pravidlech, právech a povinnostech klientů, stížnostním systému a nouzových a bezpečnostních pravidlech. Službu je možné poskytovat s identifikací klienta při zachování směrnice GDPR, nebo anonymně. Množství podávaných informací a způsob jednání s klientem se odvíjí od aktuálního stavu klienta. Profesionální komunikací „na úrovni klienta“ (tzn. pracovník zbytečně nepředvádí svoji znalost, nepoužívá zbytečně cizí termíny apod.) vytváří pracovník od prvního kontaktu podmínky pro navázání úzkého profesionálního vztahu. Proto je důležité nezaplavit klienta nepodstatnými informacemi, ale nechat prostor pro živý kontakt. Celé představení služby může proběhnout jen velice krátce. Poté nechá pracovník hovořit klienta a společně hledají jeho zakázku, kterou pracovník ústně kontraktuje s klientem. Při hodnocení, zda je služba vhodná, se pracovník řídí doporučeným postupem MPSV 5/2019 – Jednání se zájemcem o sociální službu. Pokud dojde k úspěšnému kontraktu, pracovník uzavírá s klientem dohodu o další spolupráci a sestavuje s ním prvotní individuální plán. Dbá přitom, aby cíle plánu byly vždy:

- Konkrétní
- Měřitelné
- Dosažitelné
- Relevantní
- Časovatelné

Pokud má klient potřeby, které nelze kvůli možnostem zařízení nebo poskytovaným službám naplnit, nebo klient nespadá do cílové skupiny, odkazuje pracovník klienta do vhodnějšího typu zařízení a pomáháme mu ho zprostředkovat.

Ukončení služby

- Klient dosáhl naplánovaného cíle a nemá další zakázku.
- Klient potřebuje jiný druh zařízení či služby.
- Klient přerušil kontakt (nespolupráce, nezájem...).
- Klient zásadním způsobem porušil pravidla zařízení, a i přes upozornění chování nezměnil.
- K ukončení poskytované služby může dojít ze strany poskytovatele při závažném porušení pravidel (vyvolání stavu ohrožujícího život apod.), akutní změně zdravotního stavu atd.
- Klient může ukončit službu kdykoliv bez udání důvodu.

Principy poskytování služeb

- Dostupnost
- Potřebnost
- Bezpečí a důstojnost
- Odbornost
- Spolupráce

Zásady poskytování služby

Způsob poradenství aplikovaný ambulantní poradnou CHMS Help umožňuje, aby klienti mohli využívat místní instituce, přirozenou vztahovou síť a své vlastní schopnosti. Poradna vytváří příležitost k tomu, aby klienti služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí a také uplatňuje při poskytování služby politiku rovných příležitostí.

Základní zásady jsou:

- **ODBORNOST** – Poskytované sociální služby jsou prováděny odbornými pracovníky, kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům.
- **BEZPLATNOST** – Poskytované sociální služby jsou prováděny bezplatně.
- **DŮVĚRNOST A BEZPEČÍ** – Poskytovatel sociální služby je v souladu s § 100 zákona o sociálních službách povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setká při výkonu svého povolání, a to i po skončení pracovně právního vztahu. Výjimky stanoví platná legislativa. Klienti mohou vystupovat i anonymně bez udání osobních údajů.
- **RESPEKT A NESTRANNOST** – Poskytovatel sociální služby respektuje osobnost klienta, jeho přání a požadavky, respektuje jeho právo na vyjádření své vůle ve všech oblastech poskytované služby, a to např. formou připomínek nebo stížnosti v případě nespokojenosti se službou. Služby odborného sociálního poradenství jsou poskytované všem lidem (cílovým skupinám) bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a podpora jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poskytovatele.
- **PODPORA AKTIVNÍHO PŘÍSTUPU KLIENTA** – Poskytovatel sociální služby podporuje aktivní podíl klientů na dosažení stanoveného cíle, svým působením vytváří takové podmínky, aby se klient nestal závislým na poskytované službě, ale naopak se postupně osamostatňoval a vlastními silami se začlenil do přirozeného společenství.