

## **Odborné sociální poradenství**

**Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy – pracoviště Karlovy Vary, Sokolov, Cheb**

### **Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu**

Každý odmítnutý zájemce o sociální službu bude zapsán v evidenci odmítnutých zájemců i s důvodem odmítnutí a postupem řešení. Služba bude odmítnuta:

- a) osobám, které prokazatelně nespádají do cílové skupiny, bude doporučena vhodná náhradní služba nebo zprostředkován kontakt na pracoviště, které pracuje s uvedenou cílovou skupinou
- b) osobám, které vykazují prvky agresivity, bude doporučena konzultace po dosažení stabilizace jejich emočního stavu
- c) osobám, jejichž aktuální psychický stav neumožňuje jednání s pracovníkem poradny, např. vlivem intoxikace, bude doporučena konzultace v náhradním termínu
- d) osobám s jazykovou bariérou, doporučí možnost případné konzultace s tlumočnickem, kterého si klient sám ke konzultaci přivede
- e) osobám s nereálnou či eticky nepřijatelnou zakázkou, pokud se nepodaří formulovat zakázku jinak, doporučí obrátit se se zakázkou na jiné zařízení nebo soukromý subjekt
- f) d) pokud poradna neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, bude odmítnutému zájemci nabídnut regionální katalog sociálních služeb, ve kterém si může požadovanou službu vyhledat
- g) pokud poradna nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, odmítnutému klientovi bude nabídnuta alternativní služba na jiném pracovišti poskytujícím služby ve stejné oblasti nebo náhradní nejbližší možný termín
- h) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel smlouvu v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí o smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, bude nabídnuta alternativní služba na jiném pracovišti poskytujícím služby ve stejné oblasti.

Kynšperk nad Ohří

Schválil: Mgr. Jiří, Hrubý, ředitel