

Ukončení služby

Ukončení služby ze strany uživatelů

Služba pro uživatele končí tehdy, pokud se sami rozhodnou pro její ukončení. Charakter naší práce neuplatňuje žádné složité mechanismy při ukončování poskytované služby.

Důvody pro ukončení služby

- pominou důvody, proč uživatel vyhledal službu
- na přání uživatele – může ukončit službu z jakýchkoliv důvodů, nemusí o tom informovat

Ukončení služby ze strany pracovníků/programu

Pracovníci jasně a zřetelně vysvětlují uživatelům důvody, proč se s nimi poskytování služeb ukončuje. Předávají si dané informace mezi sebou.

Důvody pro ukončení služby

- opakované a dlouhodobé nedodržování pravidel služby (rozhoduje se o tom na týmové platformě. Tým se sejde do 7 dnů a rozhodne o dalším postupu – ukončení, individuální konzultace..., klientovi výsledek sdělíme při dalším kontaktu, výpovědní lhůta je ihned po předání informací o návazných službách). Službu lze ukončit max. na 6 měsíců.
- přesažení věkového limitu cílové skupiny (služba je ukončována postupně – cca půl roku před dosažením věkového limitu je uživatel na budoucí ukončení upozorněn, je s ním probráno postupné omezení služby. Přesto se po ukončení služby může na pracovníky obrátit s požadavkem na sociální službu, je mu poskytnuto základní poradenství a je odeslán do příslušné návazné služby.

O ukončení služby ze strany pracovníků se vede záznam, který obsahuje datum, jméno uživatele a důvod ukončení.

Odmítnutí zájemce o službu

Kompetentní osoby pro odmítnutí zájemce o službu:

Pracovníci programu (noví pracovníci nejdříve po zaškolení, nejdéle po ukončení garantského období.

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu

- nespadá do cílové skupiny
- uživatel vyžaduje službu, kterou zařízení neposkytuje
- nedostatečná kapacita

O všech odmítnutích se vede záznam v databázi služby. Záznam obsahuje označení zájemce, datum, důvod, jméno pracovníka, který zájemce odmítl, a jméno pracovníka, který záznam vytvořil.

V případě odmítnutí sociální služby, odmítnutý zájemce má právo na poskytnutí základního sociálního poradenství, nabídku na jiné vhodné služby, na poskytnutí informací o jiném poskytovateli požadované služby.