



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika odborného sociálního poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku

PROSTOR PLUS O.P.S.

Realizováno v rámci projektu „Podpora procesů v sociálních službách Prostor plus o.p.s. a síťování drogových služeb ve Středočeském kraji“, reg.č. projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001328



Obsah

1. Veřejný závazek	2
Poslání	2
Cíle	2
Cílová skupina	2
Pravidla spolupráce	2
Základní principy poskytování služby	3
Místo a čas poskytování služby	3
Kapacita služby	3
2. Obsah služby	3
Přímá práce	3
Činnosti při poskytování sociálních služeb	4
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	4
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí	4
Sociálně-terapeutické činnosti	4
3. Jednání se zájemcem o službu	6
Důvody k odmítnutí zájemce o službu a další postup	6
Dohoda o spolupráci	7
Obsah dohody	7
Klíčový pracovník	8
4. Individuální plánování služby	8
5. Vedení klientské dokumentace	9
6. Uchovávání písemností	9
7. Ukončování a vyhodnocování služby	10
8. Předávání informací mezi pracovníky	10
9. Informace o poskytované službě	11
10. Odkazování na návazné služby	11
Ochrana práv klientů Prostor PLUS o.p.s. (příloha č. 1)	13
Listina základních práv a svobod (příloha č. 2)	16
Etický kodex sociálních pracovníků ČR (příloha č. 3)	28
Manuál vedení rozhovoru s klientem v krizi (příloha č. 4)	34
Smlouva o poskytování služby (příloha č. 5)	35
Plná moc (příloha č. 6)	37



1. Veřejný závazek

1.1. Poslání

- poskytovat odborné sociální poradenství směřující k řešení nepříznivé sociální situace spojené se zadlužením

1.2. Cíle

- obecný cíl: podpořit sociálně ohrožené jedince i skupiny při zvyšování kvality života a přispět tak k jejich začlenění do společnosti
- dílčí cíle:
 - klient se orientuje ve své dluhové situaci (zná výši dluhu, rozumí úředním listinám apod.)
 - klient zná možnosti řešení své situace (zákonná obrana povinného, splácení, důležitost komunikace s věřiteli, oddlužení)
 - klient si zvyšuje své schopnosti a dovednosti potřebné k samostatnému řešení situace (klient asertivně jedná s věřiteli a institucemi)
 - klient má zajištěny základní potřeby a dále se nezadlužuje (zodpovědně hospodáří)

1.3. Cílová skupina

- osoby starší 18 let
- osoby žijící v Kolíně
- osoby, které se nacházejí se v nepříznivé životní situaci způsobené zadlužením

→ negativní vymezení cílové skupiny:

- nezletilí
- osoby žijící mimo Kolín
- osoby nacházející se v nepříznivé životní situaci, která není v přímé souvislosti se zadlužením

1.4. Pravidla spolupráce

- klient poskytuje pracovníkovi OSP součinnost
- klient není pod vlivem omamných látek
- klient cítí základy slušného chování, tj. neprojevuje se agresivně, neprojevuje sexuální náklonnost, nepáchá trestnou činnost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Porušuje-li klient pravidla spolupráce, pracovník ho na tuto skutečnost upozorní a informuje ho, že porušování pravidel je důvodem k ukončení spolupráce. Klient je vyzván k dodržování pravidel max. dvakrát, po třetím porušení je s ním ukončena spolupráce.

1.5. Základní principy poskytování služby

- dobrovolnost
- bezplatnost
- důstojnost
- individuální přístup
- mlčenlivost

1.6. Místo a čas poskytování služby

- služba je poskytována ambulantně v sídle poskytovatele na adrese Na Pustině 1068, 280 02 Kolín (provozní doba služby: po-pá 8:00 – 16:00, konzultace probíhají v předem dohodnutém čase nebo bez objednání v rámci ambulance v pondělí a ve středu v čase 13:00 – 16:00)
- po dohodě je možné poskytnout službu terénní formou v předem domluveném čase a místě; terénní forma služby je určena klientům s omezenou možností dostavit se na ambulanci (např. osoba se zdravotním postižením, péče o osobu se zdravotním postižením, péče o malé děti)

1.7. Kapacita služby

- maximální počet klientů za den na jednoho pracovníka je čtyři
- okamžitá kapacita na jednoho pracovníka je jeden
- klient, který je do služby objednaný, má přednost před neobjednaným
- v případě naplněné kapacity pracovník klientovi nabídne nejbližší možný termín, popř. ho odkáže do jiné vhodné služby

2. Obsah služby

2.1. Přímá práce

- maximální délka jedné konzultace je 60 minut
- obvykle probíhá na ambulanci v sídle organizace, v rámci asistence po domluvě s klientem také v terénu
- zahrnuje předání informací k řešené problematice, dopomoc při sepisu a pochopení obsahu listin a v komunikaci s institucemi (asistence), projevení zájmu o širší kontext klientovy situace (přijetí klienta, aktivní naslouchání, společná práce na porozumění a rozhodnutí, jak situaci řešit)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2.2. Činnosti při poskytování sociálních služeb

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí
- sociálně-terapeutická činnost

2.2.1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- nácvik asertivní komunikace (rozhovor, telefonát či e-mailová korespondence věřitelem/dlužníkem, exekutorem, orgány veřejné moci apod.)
- podpora a pomoc při vyhledávání nabídek práce, komunikace se zaměstnavateli; podpora a pomoc při vyhledávání nabídek bydlení, komunikace s pronajímateli
- nácvik práce s informacemi (vyhledávání informací v insolvenčním rejstříku a na stránkách Exekutorské komory, práce s výpisem z Centrální evidence exekucí apod.)
- doprovázení do veřejných institucí (orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby) v případě, že klient o doprovod požádá (např. z důvodu stresu či nízké úrovně sociálních schopností)
- zprostředkování navazujících služeb (právní poradenství, psychologická péče, psychiatrická péče a další služby dle potřeb klienta)

2.2.2. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí

- dopomoc při sepisu a pochopení obsahu listin (exekuční a insolvenční řízení; vyjádření, návrhy, odvolání, odpory apod.)

2.2.3. Sociálně-terapeutické činnosti

- poskytování poradenství v oblasti dluhů (vznik dluhu, předžalobní fáze, nalézací fáze, exekuce, insolvence)
- psychosociální podpora (komplexní porozumění klientově situaci, podpora při její stabilizaci a zlepšení – např. sestavení rodinného rozpočtu)
- krizová intervence (tj. postupy směřující ke zvládnutí akutní fáze krizové situace, jejíž příčinou jsou dluhy)
- poskytování informací o rizicích spojených se zadlužováním (zodpovědné zadlužování)
- základní oblasti poradenství:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Dluhy	<ul style="list-style-type: none">· práva a povinnosti dlužníků/věřitelů· exekuce· insolvenční řízení· odvolání, odpory· žaloby· společné jmění manželské· výživné
Finanční gramotnost	<ul style="list-style-type: none">· vedení rodinného rozpočtu· zodpovědné zadlužování
Zaměstnanost	<ul style="list-style-type: none">· vyhledávání nabídek práce, komunikace se zaměstnavateli· rekvalifikace· vznik HPP, DPP, DPČ· rozvázání HPP, DPP, DPČ
Bydlení	<ul style="list-style-type: none">· vyhledávání nabídek bydlení, komunikace s pronajímateli· práva a povinnosti nájemce, resp. pronajímatele· městské, sociální, krizové a chráněné byty

- instrumentální pomoc: v případě potřeby poskytujeme možnost použít PC, tiskárnu, kopírku, scanner, telefon
- krizová intervence: v případě akutní krize poskytujeme krizovou intervenci a následně odkazujeme na odbornou psychologickou/psychiatrickou pomoc (všichni pracovníci mají kurz základní krizové intervence, k dispozici je též manuál vedení rozhovoru s klientem v krizi – viz příloha č. 4)



3. Jednání se zájemcem o službu

- jednání se zájemcem o službu probíhá v osobním kontaktu zájemce a pověřeného poradenského pracovníka
- pokud je zájemce o službu osobou s handicapem v komunikaci (tj. má sluchové a/nebo řečové postižení, narušenou komunikační schopnost nebo pokud se nedomluví českým jazykem), probíhá jednání za předpokladu zajištění tlumočnicka ze strany zájemce

Informace předávané zájemci o službu:

- obsah služby (poradenství v oblasti dluhů, zaměstnání a bydlení; možnost využití instrumentálního zázemí služby, možnost využití asistence)
- provozní doba
- místo poskytování služby
- bezplatnost služby
- práva a povinnosti klienta

Informace získávané od zájemce:

- zjištění příslušnosti k cílové skupině (existence finančních závazků, neschopnost splácet, zletilost, zda se klient zdržuje na území města Kolína)

3.1. Důvody k odmítnutí zájemce o službu a další postup

- důvody k odmítnutí zájemce o službu:
 - klient nespadá do cílové skupiny
 - naplněná kapacita služby
 - klient poptává službu, kterou neposkytujeme
- postup při odmítnutí zájemce o službu:
 - v případě, že klient není z Kolína nebo jeho zakázka nesouvisí se zadlužením, je odkázán na jinou dostupnou sociální službu
 - v případě, že klient není zletilý, je vyzván k návštěvě ambulance v doprovodu zákonného zástupce
 - v případě plné kapacity služby je klientovi sdělen nejbližší možný termín, v němž bude služba dostupná, a předána vizitka s telefonním a e-mailovým kontaktem, na který se v případě



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

přetrvávajícího zájmu ozve; klient je zároveň informován o dalších službách se stejným zaměřením; chce-li klient počkat, až bude kapacita služby umožňovat spolupráci

→ odmítnutých zájemců o službu dělá pracovník záznam do složky „odmítnutí zájemci o službu“, umístěné na týmovém google disku; v záznamu uvádí anonymizovaný kód zájemce (k sestavení kódů je nezbytné: pohlaví, první 3 písmena jména/přezdívký, rok narození, první 3 písmena jména matky – př. mMar92Dan), důvod odmítnutí a službu, na kterou byl případně odkázán

4. Dohoda o spolupráci

- v případě úspěšného JSZ je uzavřena ústní dohoda o spolupráci, která se zaznamenává do karty klienta (výkaznický systém DatoDRT); na přání klienta může být uzavřena i písemná Smlouva o poskytování služby (viz příloha č. 5), a to ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží klient a druhé bude uloženo ve složce klienta v kartotéce

4.1. Obsah dohody

- **účastníci dohody:** klient, Prostor PLUS, o.p.s.
- **čas a místo poskytování služby**
 - provozní doba služby po-pá 8:00 – 16:00
 - konzultace probíhají v předem dohodnutém čase nebo bez objednání v rámci ambulance v pondělí a ve středu v čase 13:00 – 16:00, terénní forma služby je poskytována po dohodě v předem domluveném čase a místě
- **výše úhrady za službu:** služba je bezplatná
- **rozsah spolupráce:**
 - zprostředkování kontaktu s návaznými službami
 - poskytnutí poradenství v oblastech exekuce, insolvence a finanční gramotnosti
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- **pravidla spolupráce**
 - klient poskytuje pracovníkovi OSP součinnost
 - není pod vlivem omamných látek
 - ctí základy slušného chování

→ při třetím porušení pravidel pracovník s klientem ukončí spolupráci
- **délka trvání spolupráce:**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- do naplnění určeného cíle
 - do ukončení ze strany klienta i bez udání důvodu
 - do ukončení ze strany pracovníka při porušování zásadních pravidel
 - do ukončení projektu
- dohoda o spolupráci je ukončena formou ústního sdělení, záznam o ukončení dohody je uveden ve výkaznickém systému DatoDRT; v případě, že klient službu přestane využívat a s pracovníky přerušil kontakt, končí dohoda o spolupráci s koncem projektu
- **cíl spolupráce:** stanovení cíle na základě zmapování klientovy situace v oblastech závazků, příjmů, zaměstnání, bydlení, zdravotního stavu, rodinného stavu

Pracovník se dotazem ujistí, že klient dohodě porozuměl.

4.2. Klíčový pracovník

- klíčový pracovník je klientovi přidělen po vzájemné dohodě v týmu, základním kritériem je kapacita jednotlivých pracovníků; každý klient má svého klíčového pracovníka uvedeného ve svém klientském deníku (DatoDRT)
- změna klíčového pracovníka je podmíněna dostatečnou kapacitou služby a může nastat z důvodu osobních antipatií mezi klíčovým pracovníkem a klientem nebo z důvodu odchodu klíčového pracovníka ze služby
- uzavírá s klientem dohodu o spolupráci a dále s ním individuálně plánuje (vymezuje cíle, kroky, reviduje...) a podporuje jej v realizaci stanovených cílů

5. Individuální plánování služby

- individuální plán obsahuje:
 - cíl spolupráce
 - konkrétní kroky vedoucí k uskutečnění cíle, učiněné klientem, pracovníkem či ve vzájemné spolupráci
- probíhá ve spolupráci pracovníka s klientem a s kýmkoli, koho si klient určí
- individuální plán je revidován v závislosti na průběhu spolupráce (tj. schopnosti a dovednosti klienta, potřebné k realizaci vytčených cílů, aktivita klienta v realizaci cílů, nové okolnosti vyžadující jiné postupy práce) a změnách v osobních cílech klienta



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- záznam individuálního plánu: individuální plán, resp. jeho revize je písemně zaznamenána ve výkaznickém systému DatoDRT
 - krátkodobé plánování: zaznamenává se do klientského deníku (DatoDRT), týká se zpravidla úkolů, které klient/pracovník plní mezi jednotlivými konzultacemi
 - dlouhodobé plánování: zaznamenává se jako samostatný dokument v rámci výkaznického systému (DatoDRT)
- revize individuálního plánu:
 - plnění plánu podléhá průběžné revizi (při dlouhodobé spolupráci min. jedenkrát za rok), za níž je zodpovědný klíčový pracovník
 - revize plánu slouží ke zhodnocení průběhu spolupráce, resp. k ujasňování směru a způsobu naplňování cíle spolupráce
 - zaznamenává se do klientského deníku (důvod a průběh revize) a do individuálního plánu (datum a pozměněný, příp. nový cíl)

6. Vedení klientské dokumentace

- klientská dokumentace je vedena pomocí elektronického výkaznického systému DatoDRT, který obsahuje Karty klientů, Klientské deníky i Individuální plány klientů
- dokumentaci zakládá klíčový pracovník
- v elektronickém výkaznickém systému DatoDRT sledujeme následující výkony: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí a sociálně-terapeutické činnosti
- výkaznický systém DatoDRT má chráněný přístup, který znají pouze pracovníci OSP
- pracovníci OSP mají také klíče od kartotéky s případnou tištěnou dokumentací klientů
- v případě, že chce klient nahlédnout do své dokumentace, pracovník mu záznamy poskytne v tištěné formě
- ostatní lidé mohou nahlížet do klientské dokumentace pouze s písemným souhlasem klienta

7. Uchovávání písemností

- písemnosti obsahující osobní údaje klienta uchováváme pouze v případě spolupráce na podání insolvenčního návrhu, který za klienty podáváme z titulu zastupující právnické osoby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- pro účely podání insolvenčního návrhu klient uděluje poskytovateli služby plnou moc (viz příloha č. 6)
- insolvenční návrhy včetně příloh jsou uloženy na týmovém google disku, skartovány jsou po uplynutí jednoho roku vedoucím programu

8. Ukončování a vyhodnocování služby

- k ukončení služby dochází za těchto okolností:
 - naplnění cíle spolupráce
 - ze strany klienta, a to i bez udání důvodu
 - ze strany pracovníka v případě, že klient třikrát poruší smluvené podmínky spolupráce, tj. součinnost, střízlivost a slušnost (žádná agrese, žádné projevy sexuální náklonnosti, žádná trestná činnost)
- po ukončení služby následuje hodnocení spolupráce, které probíhá formou rozhovoru mezi klientem a pracovníkem (v případě klientovy nepřítomnosti pracovník provede hodnocení sám)
 - předmětem hodnocení je míra naplnění vytčeného cíle, efektivita jednotlivých učiněných kroků, komunikace mezi klientem a pracovníkem
 - vyhodnocení spolupráce je písemně zaznamenáno do individuálního plánu klienta (DatoDRT, kolonka „finální revize individuálního plánu“)

9. Předávání informací mezi pracovníky

- předávání informací mezi pracovníky probíhá na pravidelných poradách 1x týdně, v případě potřeby rychlého předání informací v průběhu služby
 - v rámci porady řešíme provozní a organizační záležitosti, poradenství jednotlivým klientům a intervizní témata
- kvalita péče o klienta, provozní a organizační záležitosti služby jsou řešeny také v rámci supervizí a intervizí
- v případě nepřítomnosti klíčového pracovníka je vždy nutné předat informace o aktuálně řešených klientech některému z dalších pracovníků na poradě, v případě nemoci klíčového pracovníka telefonicky či e-mailem
 - klíčový pracovník zastupujícího kolegu informuje o klientském případě a případně mu předá dokumenty, které jsou potřebné k řešení klientovy situace; zastupující kolega získá informace o klientovi také z náhledu do klientské dokumentace ve výkaznickém systému DatoDRT



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- klíčový pracovník telefonicky informuje své klienty o probíhajícím zástupu a sdělí jim telefonní číslo, na které se mohou obracet

10. Informace o poskytované službě

O službě Odborného sociálního poradenství organizace informuje veřejnost zejména:

- telefonicky na tel. č. +420 774 650 098, +420 774 650 033
- osobně na předem domluvené schůzce na adrese: Prostor plus o.p.s., Na Pustině 1068, 280 02 Kolín
- e-mailem na vyžádání: sp@prostor-plus.cz
- na webových stránkách: <http://www.prostor-plus.cz/>
- v registru poskytovatelů sociálních služeb na <http://iregistr.mpsv.cz>
- prostřednictvím tiskových materiálů, které jsou zájemcům o služby a lokálním poskytovatelům sociálních služeb předávány pracovníky OSP či jsou k dispozici v sídle organizace v prostorách recepce
- prostřednictvím odborných konferencí

11. Odkazování na návazné služby

- v případě, že klient k řešení své situace, resp. její dílčí části potřebuje jinou službu, je mu pracovníkem OSP zprostředkován kontakt s příslušnou službou, a to předáním kontaktu (tel. číslo, e-mailová adresa, adresa místa poskytování služby) nebo zprostředkováním telefonického hovoru, v němž se klient s pracovníkem dané služby domluví na setkání
- pracovníci OSP aktivně navazují a udržují kontakty s poskytovateli souvisejících služeb a rozšiřují o těchto službách informace
- pracovníci OSP spolupracují a zprostředkovávají kontakt zejména se službami právního poradenství (MELA, o.p.s.) a psychologické či psychiatrické péče (Mgr. Radek Sýkora, MUDr. Jana Businská, Centrum psychiatrické péče, s.r.o., Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje Kolín)
- pracovníci OSP mají k dispozici celkový přehled místně příslušných návazných služeb (*Katalog poskytovatelů sociálních a návazných služeb pro spádové území města Kolína*, uložený v elektronické podobě týmovém google disku)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PŘÍLOHY

Ochrana práv klientů Prostor PLUS o.p.s. (příloha č. 1)

Základními prameny, kterými se pracovníci v kontaktu s klienty řídí, jsou *Listina základních práv a svobod* (příloha č. 2) a *Etický kodexu sociálních pracovníků* (příloha č. 3).

Hlavní zásady, které pracovníci dodržují:

- **Bezplatnost** – klienti za poskytnutí služby nic neplatí
- **Mlčenlivost a diskrétnost** – klienti mají právo sdělovat informace o sobě, svém životě a obtížné sociální situaci v soukromí a pracovníci se zavazují tyto informace bez jejich písemného souhlasu nikde nešířit
- **Individuální přístup** - při práci s uživateli služby je vždy přihlíženo k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich
- **Důstojnost** – klienti jsou pracovníky bráni jako rovnocenní partneři pro spolupráci i komunikaci. Jsou lidmi, kteří mají vlastní zdroje a sílu řešit svou tíživou situaci a pracovníci jim nabízejí pomoc pouze do takové míry, kdy to sami nejsou schopni zvládnout. Pomoc pracovníci poskytují bez jakékoli formy diskriminace a s respektem k rozhodnutí klientů.
- **Dobrovolnost** – do využívání služeb klienty nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští)

Další práva klientů (kromě základních lidských práv a svobod):

- podat stížnost – stěžovat si je možné ústně, nebo písemně (pracovníci pomůžou stížnost sepsat, je-li třeba)
- nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží
- znát důvody ukončení, odmítnutí služby
- odmítnout či ukončit službu

Základní pravidla:

- žádná agrese



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- žádné projevy sexuální náklonnosti
- žádné domlouvání ani páčání trestné činnosti
 - v případě porušování pravidel je klient na tento fakt upozorněn a vyzván k dodržování pravidel, pokud v porušování pravidel i poté pokračuje, je s ním ukončena spolupráce, přičemž je odkázán na jinou službu se stejným zaměřením

Střety zájmů

- **klient/zařízení**
 - př.: Klient má v péči dítě a je znatelné, že zanedbává péči o dítě/ve službě je klient, jehož péče je zanedbávána. Chce, abychom to nikde neříkali (je to jen mezi námi).
 - prevence: Předem upozorňovat klienty na to, že jsme také vázáni zákonem a některé věci si pro sebe nechat nemůžeme. Pracujeme však na tom, aby byly schopni a motivováni situaci dále řešit.
 - řešení při porušení: Pokud se situace nelepší, před ohlášením na příslušná místa vždy tento krok sdělujeme klientům s vysvětlením, proč to musíme udělat. Výjimkou je, pokud chceme něco hlásit anonymně (pozn.: ale i tak pro pracovníka pak může být těžké se klientovi podívat do očí).
- **klient/pracovník**
 - př.: Klientem se stává kamarád nebo známý pracovníka.
 - prevence: Vysvětlíme naši pracovní roli, etiku práce a odkazujeme ke kolegům.
 - př.: Klient potká pracovníka mimo pracovní dobu a chce po něm poradenství, cigaretu, drobné na jídlo apod.
 - prevence: Pracovníci jsou v rámci zavádění seznámeni s pravidly kontaktu s klienty mimo pracovní dobu a riziky, která porušení přináší. Klienty pak odkazujeme na pracovní dobu a vysvětlíme, proč s ním nebudeme aktuální problém řešit, proč mu nedáme cigaretu, drobné atd.
 - př.: Pracovník poskytuje část své služby ještě jinde a zpoplatněnou. Klienta si převede do služby placené, přestože by mu mohl stejnou službu poskytnout bezplatně.
 - prevence: Mít jasně oddělené klienty služby a klienty soukromé. Obeznamení týmu s možnými střety zájmů. Probrání na supervizi, poradě. Nastavení společných kontrolních mechanismů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

→ řešení při porušení (společné pro všechny případy): napomenutí pracovníka, písemná výtka, rozvázání pracovního poměru

- **pracovník/zařízení**
 - př.: Pracovník chce poskytnout terapii, ačkoliv služba není terapeutická.
 - prevence: Vysvětlení smyslu a role služby.
 - řešení při porušení: zpětná vazba od kolegů, přinesení tématu na poradu/supervizi, druhé napomenutí vedoucího spolu s ředitelem sekce sociálních služeb, finanční postih, okamžité zrušení pracovní činnosti na základě hrubého porušení pracovní kázně či třetího napomenutí za porušování práv uživatelů služby

Seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení práv ze strany služby nebo v případě střetu zájmů:

- zpětná vazba od kolegů
- náhled kolegy při dalších kontaktech
- opětovné zavedení pracovníka
- přinesení tématu na poradu
- přinesení tématu na supervizi
- osobní pohovor a napomenutí vedoucího/nadřízeného
- druhé napomenutí vedoucího spolu s ředitelem sekce sociálních služeb
- finanční postih
- okamžité zrušení pracovní činnosti na základě hrubého porušení pracovní kázně či třetího napomenutí za porušování práv uživatelů služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Listina základních práv a svobod (příloha č. 2)

Hlava první. Obecná ustanovení.

Čl. 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Čl. 2

(1) Stát je založen na demokratických hodnotách a nesmí se vázat ani na výlučnou ideologii, ani na náboženské vyznání.

(2) Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví.

(3) Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Čl. 3

(1) Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

(2) Každý má právo svobodně rozhodovat o své národnosti. Zakazuje se jakékoli ovlivňování tohoto rozhodování a všechny způsoby nátlaku směřující k odnárodňování.

(3) Nikomu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.

Čl. 4

(1) Povinnosti mohou být ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

(2) Meze základních práv a svobod mohou být za podmínek stanovených Listinou základních práv a svobod (dále jen "Listina") upraveny pouze zákonem.

(3) Zákonná omezení základních práv a svobod musí platit stejně pro všechny případy, které splňují stanovené podmínky.

(4) Při používání ustanovení o mezích základních práv a svobod musí být šetřeno jejich podstaty a smyslu. Taková omezení nesmějí být zneužívána k jiným účelům, než pro které byla stanovena.



Hlava druhá. Lidská práva a základní svobody.

Oddíl první. Základní lidská práva a svobody.

Čl. 5

Každý je způsobilý mít práva.

Čl. 6

(1) Každý má právo na život. Lidský život je hoděn ochrany již před narozením.

(2) Nikdo nesmí být zbaven života.

(3) Trest smrti se nepřipouští.

(4) Porušením práv podle tohoto článku není, jestliže byl někdo zbaven života v souvislosti s jednáním, které podle zákona není trestné.

Čl. 7

(1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.

(2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

Čl. 8

(1) Osobní svoboda je zaručena.

(2) Nikdo nesmí být stíhán nebo zbaven svobody jinak než z důvodů a způsobem, který stanoví zákon. Nikdo nesmí být zbaven svobody pouze pro neschopnost dostát smluvnímu závazku.

(3) Obviněného nebo podezřelého z trestného činu je možno zadržet jen v případech stanovených v zákoně. Zadržaná osoba musí být ihned seznámena s důvody zadržení, vyslechnuta a nejpozději do 48 hodin propuštěna na svobodu nebo odevzdána soudu. Soudce musí zadrženou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě, nebo ji propustit na svobodu.

(4) Zatknout obviněného je možno jen na písemný odůvodněný příkaz soudce. Zatčená osoba musí být do 24 hodin odevzdána soudu. Soudce musí zatčenou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě nebo ji propustit na svobodu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(5) Nikdo nesmí být vzat do vazby, leč z důvodů a na dobu stanovenou zákonem a na základě rozhodnutí soudu.

(6) Zákon stanoví, ve kterých případech může být osoba převzata nebo držena v ústavní zdravotnické péči bez svého souhlasu. Takové opatření musí být do 24 hodin oznámeno soudu, který o tomto umístění rozhodne do 7 dnů.

Čl. 9

(1) Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím nebo službám.

(2) Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na:

a) práce ukládané podle zákona osobám ve výkonu trestu odnětí svobody nebo osobám vykonávajícím jiný trest nahrazující trest odnětí svobody,

b) vojenskou službu nebo jinou službu stanovenou zákonem namísto povinné vojenské služby,

c) službu vyžadovanou na základě zákona v případě živelních pohrom, nehod, nebo jiného nebezpečí, které ohrožuje životy, zdraví nebo značné majetkové hodnoty,

d) jednání uložené zákonem pro ochranu života, zdraví nebo práv druhých.

Čl. 10

(1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

(2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.

(3) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Čl. 11

(1) Každý má právo vlastnit majetek. Vlastnické právo všech vlastníků má stejný zákonný obsah a ochranu. Dědění se zaručuje.

(2) Zákon stanoví, který majetek nezbytný k zabezpečování potřeb celé společnosti, rozvoje národního hospodářství a veřejného zájmu smí být jen ve vlastnictví státu, obce nebo určených právnických osob; zákon může také stanovit, že určité věci mohou být pouze ve vlastnictví občanů nebo právnických osob se sídlem v České a Slovenské Federativní Republice.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(3) Vlastnictví zavazuje. Nesmí být zneužito na újmu práv druhých anebo v rozporu se zákonem chráněnými obecnými zájmy. Jeho výkon nesmí poškozovat lidské zdraví, přírodu a životní prostředí nad míru stanovenou zákonem.

(4) Vyvlastnění nebo nucené omezení vlastnického práva je možné ve veřejném zájmu, a to na základě zákona a za náhradu.

(5) Daně a poplatky lze ukládat jen na základě zákona.

Čl. 12

(1) Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.

(2) Domovní prohlídka je přípustná jen pro účely trestního řízení, a to na písemný odůvodněný příkaz soudce. Způsob provedení domovní prohlídky stanoví zákon.

(3) Jiné zásahy do nedotknutelnosti obydlí mohou být zákonem dovoleny, jen je-li to v demokratické společnosti nezbytné pro ochranu života nebo zdraví osob, pro ochranu práv a svobod druhých anebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejné bezpečnosti a pořádku. Pokud je obydlí užíváno také pro podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti, mohou být takové zásahy zákonem dovoleny, též je-li to nezbytné pro plnění úkolů veřejné správy.

Čl. 13

Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.

Čl. 14

(1) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.

(2) Každý, kdo se oprávněně zdržuje na území České a Slovenské Federativní Republiky, má právo svobodně je opustit.

(3) Tyto svobody mohou být omezeny zákonem, jestliže je to nevyhnutelné pro bezpečnost státu, udržení veřejného pořádku, ochranu zdraví nebo ochranu práv a svobod druhých a na vymezených územích též z důvodu ochrany přírody.

(4) Každý občan má právo na svobodný vstup na území České a Slovenské Federativní Republiky. Občan nemůže být nucen k opuštění své vlasti.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(5) Cizinec může být vyhoštěn jen v případech stanovených zákonem.

Čl. 15

(1) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena. Každý má právo změnit své náboženství nebo víru anebo být bez náboženského vyznání.

(2) Svoboda vědeckého bádání a umělecké tvorby je zaručena.

(3) Nikdo nemůže být nucen vykonávat vojenskou službu, pokud je to v rozporu s jeho svědomím nebo s jeho náboženským vyznáním. Podrobnosti stanoví zákon.

Čl. 16

(1) Každý má právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru buď sám nebo společně s jinými, soukromě nebo veřejně, bohoslužbou, vyučováním, náboženskými úkony nebo zachováváním obřadu.

(2) Církev a náboženské společnosti spravují své záležitosti, zejména ustavují své orgány, ustanovují své duchovní a zřizují řeholní a jiné církevní instituce nezávisle na státních orgánech.

(3) Zákon stanoví podmínky vyučování náboženství na státních školách.

(4) Výkon těchto práv může být omezen zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu veřejné bezpečnosti a pořádku, zdraví a mravnosti nebo práv a svobod druhých.

Oddíl druhý. Politická práva.

Čl. 17

(1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

(2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.

(3) Cenzura je nepřípustná.

(4) Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.

(5) Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.

Čl. 18



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(1) Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi.

(2) Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.

(3) Peticemi se nesmí vyzývat k porušování základních práv a svobod zaručených Listinou.

Čl. 19

(1) Právo pokojně se shromažďovat je zaručeno.

(2) Toto právo lze omezit zákonem v případech shromáždění na veřejných místech, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, ochranu veřejného pořádku, zdraví, mravnosti, majetku nebo pro bezpečnost státu. Shromáždění však nesmí být podmíněno povolením orgánu veřejné správy.

Čl. 20

(1) Právo svobodně se sdružovat je zaručeno. Každý má právo spolu s jinými se sdružovat ve spolcích, společnostech a jiných sdruženích.

(2) Občané mají právo zakládat též politické strany a politická hnutí a sdružovat se v nich.

(3) Výkon těchto práv lze omezit jen v případech stanovených zákonem, jestliže to je v demokratické společnosti nezbytné pro bezpečnost státu, ochranu veřejné bezpečnosti a veřejného pořádku, předcházení trestným činům nebo pro ochranu práv a svobod druhých.

(4) Politické strany a politická hnutí, jakož i jiná sdružení jsou oddělena od státu.

Čl. 21

(1) Občané mají právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců.

(2) Volby se musí konat ve lhůtách nepřesahujících pravidelná volební období stanovená zákonem.

(3) Volební právo je všeobecné a rovné a vykonává se tajným hlasováním. Podmínky výkonu volebního práva stanoví zákon.

(4) Občané mají za rovných podmínek přístup k voleným a jiným veřejným funkcím.

Čl. 22

Zákonná úprava všech politických práv a svobod a její výklad a používání musí umožňovat a ochraňovat svobodnou soutěž politických sil v demokratické společnosti.



Čl. 23

Občané mají právo postavit se na odpor proti každému, kdo by odstraňoval demokratický řád lidských práv a základních svobod, založený Listinou, jestliže činnost ústavních orgánů a účinné použití zákonných prostředků jsou znemožněny.

Hlava třetí. Práva národnostních a etnických menšin.

Čl. 24

Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.

Čl. 25

(1) Občanům tvořícím národnostní nebo etnické menšiny se zaručuje všestranný rozvoj, zejména právo společně s jinými příslušníky menšiny rozvíjet vlastní kulturu, právo rozšiřovat a přijímat informace v jejich mateřském jazyku a sdružovat se v národnostních sdruženích. Podrobnosti stanoví zákon.

(2) Občanům příslušejícím k národnostním a etnickým menšinám se za podmínek stanovených zákonem zaručuje též

- a) právo na vzdělání v jejich jazyku,
- b) právo užívat jejich jazyka v úředním styku,
- c) právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních a etnických menšin.

Hlava čtvrtá. Hospodářská, sociální a kulturní práva.

Čl. 26

(1) Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.

(2) Zákon může stanovit podmínky a omezení pro výkon určitých povolání nebo činností.

(3) Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.

(4) Zákon může stanovit odchylnou úpravu pro cizince.

Čl. 27



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(1) Každý má právo svobodně se sdružovat s jinými na ochranu svých hospodářských a sociálních zájmů.

(2) Odborové organizace vznikají nezávisle na státu. Omezovat počet odborových organizací je nepřípustné, stejně jako zvýhodňovat některé z nich v podniku nebo v odvětví.

(3) Činnost odborových organizací a vznik a činnost jiných sdružení na ochranu hospodářských a sociálních zájmů mohou být omezeny zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu bezpečnosti státu, veřejného pořádku nebo práv a svobod druhých.

(4) Právo na stávkou je zaručeno za podmínek stanovených zákonem; toto právo nepřísluší soudcům, prokurátorům, příslušníkům ozbrojených sil a příslušníkům bezpečnostních sborů.

Čl. 28

Zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky. Podrobnosti stanoví zákon.

Čl. 29

(1) Ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky.

(2) Mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

(3) Podrobnosti stanoví zákon.

Čl. 30

(1) Občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.

(2) Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.

(3) Podrobnosti stanoví zákon.

Čl. 31

Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.

Čl. 32



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- (1) Rodičovství a rodina jsou pod ochranou zákona. Zvláštní ochrana dětí a mladistvých je zaručena.
- (2) Ženě v těhotenství je zaručena zvláštní péče, ochrana v pracovních vztazích a odpovídající pracovní podmínky.
- (3) Děti narozené v manželství i mimo ně mají stejná práva.
- (4) Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti mohou být od rodičů odloučeny proti jejich vůli jen rozhodnutím soudu na základě zákona.
- (5) Rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu.
- (6) Podrobnosti stanoví zákon.

Čl. 33

- (1) Každý má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, kterou stanoví zákon.
- (2) Občané mají právo na bezplatné vzdělání v základních a středních školách, podle schopností občana a možností společnosti též na vysokých školách.
- (3) Zřizovat jiné školy než státní a vyučovat na nich lze jen za podmínek stanovených zákonem; na takových školách se může vzdělání poskytovat za úplatu.
- (4) Zákon stanoví, za jakých podmínek mají občané při studiu právo na pomoc státu.

Čl. 34

- (1) Práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti jsou chráněna zákonem.
- (2) Právo přístupu ke kulturnímu bohatství je zaručeno za podmínek stanovených zákonem.

Čl. 35

- (1) Každý má právo na příznivé životní prostředí.
- (2) Každý má právo na včasné a úplné informace o stavu životního prostředí a přírodních zdrojů.
- (3) Při výkonu svých práv nikdo nesmí ohrožovat ani poškozovat životní prostředí, přírodní zdroje, druhové bohatství přírody a kulturní památky nad míru stanovenou zákonem.

Hlava pátá. Právo na soudní a jinou právní ochranu.



Čl. 36

- (1) Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.
- (2) Kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak. Z pravomoci soudu však nesmí být vyloučeno přezkoumávání rozhodnutí týkajících se základních práv a svobod podle Listiny.
- (3) Každý má právo na náhradu škody způsobené mu nezákonným rozhodnutím soudu, jiného státního orgánu či orgánu veřejné správy nebo nesprávným úředním postupem.
- (4) Podmínky a podrobnosti upravuje zákon.

Čl. 37

- (1) Každý má právo odepřít výpověď, jestliže by jí způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobě blízké.
- (2) Každý má právo na právní pomoc v řízení před soudy, jinými státními orgány či orgány veřejné správy, a to od počátku řízení.
- (3) Všichni účastníci jsou si v řízení rovni.
- (4) Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka.

Čl. 38

- (1) Nikdo nesmí být odňat svému zákonnému soudci. Příslušnost soudu i soudce stanoví zákon.
- (2) Každý má právo, aby jeho věc byla projednána veřejně, bez zbytečných průtahů a v jeho přítomnosti a aby se mohl vyjádřit ke všem prováděným důkazům. Veřejnost může být vyloučena jen v případech stanovených zákonem.

Čl. 39

Jen zákon stanoví, které jednání je trestným činem a jaký trest, jakož i jaké jiné újmy na právech nebo majetku, lze za jeho spáchání uložit.

Čl. 40

- (1) Jen soud rozhoduje o vině a trestu za trestné činy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(2) Každý, proti němuž je vedeno trestní řízení, je považován za nevinného, pokud pravomocným odsuzujícím rozsudkem soudu nebyla jeho vina vyslovena.

(3) Obviněný má právo, aby mu byl poskytnut čas a možnost k přípravě obhajoby a aby se mohl hájit sám nebo prostřednictvím obhájce. Jestliže si obhájce nezvolí, ačkoliv ho podle zákona mít musí, bude mu ustanoven soudem. Zákon stanoví, v kterých případech má obviněný právo na bezplatnou pomoc obhájce.

(4) Obviněný má právo odepřít výpověď; tohoto práva nesmí být žádným způsobem zbaven.

(5) Nikdo nemůže být trestně stíhán za čin, pro který již byl pravomocně odsouzen nebo zproštěn obžaloby. Tato zásada nevyklučuje uplatnění mimořádných opravných prostředků v souladu se zákonem.

(6) Trestnost činu se posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.

Hlava šestá. Ustanovení společná.

Čl. 41

(1) Práv uvedených v čl. 26, čl. 27 odst. 4, čl. 28 až 31, čl. 32 odst. 1 a 3, čl. 33 a 35 Listiny je možno se domáhat pouze v mezích zákonů, které tato ustanovení provádějí.

(2) Kde se v Listině mluví o zákonu, rozumí se tím zákon Federálního shromáždění, jestliže z ústavního rozdělení zákonodárné pravomoci nevyplývá, že úprava přísluší zákonům národních rad.

Čl. 42

(1) Pokud Listina používá pojmu "občan", rozumí se tím státní občan České a Slovenské Federativní Republiky.

(2) Cizinci požívají v České a Slovenské Federativní Republice lidských práv a základních svobod zaručených Listinou, pokud nejsou přiznána výslovně občanům.

(3) Pokud dosavadní předpisy používají pojmu "občan", rozumí se tím každý člověk, jde-li o základní práva a svobody, které Listina přiznává bez ohledu na státní občanství.

Čl. 43

Česká a Slovenská Federativní Republika poskytuje azyl cizincům pronásledovaným za uplatňování politických práv a svobod. Azyl může být odepřen tomu, kdo jednal v rozporu se základními lidskými právy a svobodami.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Čl. 44

Zákon může soudcům a prokurátorům omezit právo na podnikání a jinou hospodářskou činnost a právo uvedené v čl. 20 odst. 2; zaměstnancům státní správy a územní samosprávy ve funkcích, které určí, též právo uvedené v čl. 27 odst. 4; příslušníkům bezpečnostních sborů a příslušníkům ozbrojených sil též práva uvedená v čl. 18, 19 a čl. 27 odst. 1 až 3, pokud souvisí s výkonem služby. Osobám v povoláních, která jsou bezprostředně nezbytná pro ochranu života a zdraví, může zákon omezit právo na stávkou.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Etický kodex sociálních pracovníků ČR (příloha č. 3)

Preambule

1. Sociální práce je profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifík.

2. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (dále jen kodex) vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod České republiky, ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce.

3. Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky.

4. Závazek k respektování etiky sociální práce je základním aspektem kvality výkonu sociální práce. Etické povědomí je zásadní a neoddělitelnou součástí profesní činnosti každého sociálního pracovníka.

5. Hlavním cílem kodexu je snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IFSW/IASSW) z roku 2014. Kromě toho kodex upravuje pravidla zodpovědnosti a etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke:

- klientovi sociální služby;
- zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci; o kolegům v sociální práci;
- profesi a odbornosti sociálního pracovníka; o společnosti.

6. Respektování a dodržování kodexu je v zájmu rozvoje etiky sociální práce jako profese a odborného růstu každého sociálního pracovníka bez ohledu na členství ve výše uvedených profesních organizacích.

1. Hodnoty sociální práce

Sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1.1 Lidská důstojnost

Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti.

1.2 Sociální změna

Sociální pracovník zajišťuje každé osobě rovný přístup ke srozumitelným informacím a potřebným zdrojům. Podporuje osobu v procesu rozhodování, dosažení sociální změny a vyřešení nepříznivé sociální situace. Vytváří každé osobě rovné podmínky pro poskytování a využívání sociální služby.

1.3 Sociální rovnost

Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.

1.4 Mezilidské vztahy

Sociální pracovník chápe důležitost mezilidských vztahů klienta a podporuje jej v udržování, utváření a podílí se na řešení problémů. Taktéž buduje a rozvíjí profesionální vztahy s kolegy a spolupracuje s odborníky z dalších institucí a profesí.

1.5 Mlčenlivost a diskrétnost

Pro sociálního pracovníka platí při výkonu své profese pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti úkonů sociální služby. Povinností mlčenlivosti je zavázán a platí i po skončení poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.

2. Etická zodpovědnost

Hodnoty sociální práce jsou vyjádřeny při výkonu profese eticky zodpovědným rozhodováním a konáním. Etická zodpovědnost sociálního pracovníka se projevuje vůči klientovi sociální služby, zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci, kolegům v sociální práci, profesi i vlastní odbornosti a společnosti. Prvořadá je zodpovědnost sociálního pracovníka vůči klientovi.

2.1 Etická zodpovědnost ke klientovi sociální služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Podporuje klienta k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klienta.
- Vyvaruje se jakékoliv diskriminace klienta.
- Chrání klientovo právo na soukromí.
- Zaměřuje se na klientovy silné stránky a podporuje jej při řešení dalších sfér jeho života.
- Nepoškozuje klienta, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu ani nepříznivou životní situací.
- Jedná s klientem bezúhonně, s účastí, respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře.
- Respektuje klientovu příslušnost k sociálním skupinám, národnosti i jeho etnickou a kulturní různorodost.
- Podporuje, posilňuje a zmocňuje klienta k vlastní zodpovědnosti a usiluje o dosažení co největší míry jeho autonomie a participace na rozhodování.
- Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí.
- Přispívá k začlenění klienta do sociální sítě a napomáhá při řešení problémů v dalších aspektech jeho života.
- Informuje klienta o možných rizicích a důsledcích při jeho rozhodování.
- Akceptuje rozhodnutí klienta o ukončení sociální služby. Je však povinen poskytnout informace o jiných službách v případě, že jsou nadále potřebné.

2.2 Etická zodpovědnost k zaměstnavateli

- Plní odpovědně povinnosti vyplývající z pracovní smlouvy a pracovní náplně.
- Přispívá v organizaci k vytvoření takových podmínek, které napomáhají přijmutí a uplatnění závazků tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší profesionalizaci.
- Předchází a odstraňuje všechny formy diskriminace a násilí na pracovišti.



2.3 Etická zodpovědnost ke kolegům v sociální práci

- Respektuje znalosti a zkušenosti kolegů a spolupracuje s nimi.
- Respektuje rozdíly v jejich názorech, kritiku vyjadřuje vhodným způsobem.
- Zapojuje se do diskuzí a podporuje kolektivní diskuzi a dialog.
- Dodržuje jednotný přístup ke klientovi sjednaný v rámci organizace.
- Nepoškozuje kolegu, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu.
- Poskytuje kolegům zpětnou vazbu a připomínky k práci kolegů vyjadřuje na vhodném místě a přiměřeným způsobem.
- Profesi sociální práce vykonává multidisciplinárně ve spolupráci s jinými odborníky a organizacemi, které mohou napomoci sociálnímu začlenění klienta.

2.4 Etická zodpovědnost k profesi a odbornosti sociálního pracovníka

- Udržuje a zvyšuje prestiž profese, vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslání sociální práce.
- Snaží se o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání, což je základ pro udržení úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- Spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
- Vystupuje profesionálně a důvěryhodně.
- Má právo i povinnost pečovat o své zdraví a duševní hygienu tak, aby byl schopen poskytovat kvalitní a profesionální sociální služby.
- Zodpovědně nakládá se svými kompetencemi při sociální práci a neutváří klienta závislým na sociální službě.



2.5 Etická zodpovědnost ke společnosti

- Má právo i povinnost upozorňovat veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- Zasaduje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlivosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života osob a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům i skupinám.
- Působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- Usiluje o uznání profese sociální práce ve vztahu k odpovědnosti vůči společnosti.
- Je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavateli, profesním organizacím.

3. Etické problémy a dilemata

3.1 Sociální pracovník se při své práci setkává s různými etickými problémy a dilematy vyvstávajícími ze samotné podstaty sociální práce, která pro něj vytváří situace. Musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat. Eticky uvažuje při sociálním řešení, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správných postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledku na klientův život.

3.2 Sociální pracovník může iniciovat vznik poradního orgánu v organizaci, který má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací a problémů v sociální službě.

4. Závaznost etického kodexu

4.1 Ke kodexu jako dokumentu podporujícímu etiku sociální práce a profese sociálního pracovníka se hlásí Profesní svaz sociálních pracovníků Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Společnost sociálních pracovníků České republiky a Profesní komora sociálních pracovníků. Pro členy těchto profesních organizací je kodex závazným.

4.2 Kodex je jedním ze základních předpokladů profesionálního výkonu sociální práce a důvěryhodnosti profese ve společnosti, proto je jeho dodržování v zájmu všech sociálních pracovníků.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4.3 Znalost, dodržování a šíření principů kodexu se doporučuje i u studentů sociální práce, obzvláště k výkonu odborné praxe.

5. Závěr

5.1 V celém textu kodexu se pod označením sociální pracovník chápe jak pracovník, tak pracovnice. Podobně jako při označení klient.

5.2 Termín sociální služby vyjadřuje všechny odborné činnosti, které vykonává sociální pracovník.

5.3 V procesu vzniku kodexu bylo přihlédnuto k následujícím dokumentům:

- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
- Mezinárodní etický kódex „Etika v sociální práci – vyhlášené principy“ (IFSW/ IASSW, 2004)
- Etický kódex sociálních pracovníků Slovenskej republiky (2015) o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (2006)
- Jiné národní kodexy sociální práce

5.4 Kodex nemůže nahradit vlastní, vnitřní motivaci a zodpovědnost každého sociálního pracovníka a představuje minimální standardy eticky zodpovědného konání při výkonu profese sociální práce.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál vedení rozhovoru s klientem v krizi (příloha č. 4)

- **oblasti:**

- **okamžité ohrožení:** sledovat signály potenciálního ohrožení (intoxikace, zranění, somatické obtížné, psychotické stavy atd.); pátrat, jestli není krizi ohrožen někdo jiný (např. partner, dítě zanechané doma), pozornost věnovat signálům hrožící sebevraždy
- **první odhad situace a její posouzení:** sledovat schopnosti komunikace a orientace v realitě, stresové projevy, spouštěče krize, dobu trvání krize, očekávání a přání, fungující (v minulosti úspěšné) strategie
- **zhodnocení:** vytvořit hypotézu o vzniku a průběhu krize, udělat odhad prognózy; zvážit, jestli je klient na správném místě, nebo jestli potřebuje jinou službu; odhad schopnosti klienta využívat svou kapacitu, rozeznání prostředků podpory
- **intervence:** vytvořit hypotézu o vzniku a řešení krize, na níž se shodne klient i intervent; projevovat pochopení toho, co klient prožívá; vyjadřovat respekt k potřebám klienta, zakončit rekapitulací a vyjasněním možností klienta

- **příklady vhodných otázek:** *Jak jste zatím řešil krizi? Co se podařilo a co ne? Na koho se můžete ve svém okolí spolehnout? Čeho se nejvíc obáváte? Co můžete změnit hned, co později?*

V krizové intervenci není místo pro moralizování, poučování a posuzování. Také radit je ošidné. Radíme, jen když to dotyčný chce. S klientem v krizi neděláme nic náhle a překotně. Neměníme nenadále hlas ani polohu. Vysvětlujeme a komentujeme vše, co děláme.

Krizová intervence je u cíle, když je dotyčný schopen cítit a vyjadřovat emoce. Orientuje se v realitě, je schopen předjímat následky. Začíná autonomně uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Smlouva o poskytování služby (příloha č. 5)

I. Smluvní strany

Poskytovatel služby: Odborné sociální poradenství, Prostor PLUS, o. p. s., Na Pustině 1068, 280 02 Kolín

a

Klient služby:

uzavírají smlouvu o poskytování odborného sociálního poradenství (dále jen „smlouva“)

II. Čas a místo poskytování služby

1. Služba je poskytována v pracovní dny v čase 8:00 – 16:00, konzultace probíhají v předem dohodnutém čase nebo bez objednání v rámci ambulance v pondělí a ve středu v čase 13:00 – 16:00, terénní forma služby je poskytována po dohodě v předem domluveném čase a místě (v případě doprovodu nebo omezené možnosti pohybu klienta).

III. Rozsah spolupráce

1. Služba odborné sociální poradenství je poskytována podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatel se zavazuje následující služby:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2. Konkrétní rozsah, místo a čas poskytování služby je specifikován dohodou klienta s poskytovatelem a odvíjí se od dojednaného cíle služby.

IV. Pravidla spolupráce

- a) klient poskytuje pracovníkovi OSP součinnost
- b) klient není pod vlivem omamných látek
- c) klient ctí základy slušného chování, tj. neprojevuje se agresivně, neprojevuje sexuální náklonnost, nepáchá trestnou činnost

V. Základní principy poskytování služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- a) dobrovolnost
- b) bezplatnost
- c) důstojnost
- d) individuální přístup
- e) mlčenlivost

VI. Trvání smlouvy

1. Smlouva se podepisuje na dobu neurčitou. Její účinnost naplněním cílů spolupráce, zánikem organizace, výpovědí ze strany klienta i bez udání důvodů, výpovědí ze strany poskytovatele při opakovaném porušování pravidel spolupráce (při třetím porušení).

VII. Závěrečná ustanovení smlouvy

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží právě jedno toto vyhotovení.
2. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřeli v tísní či za nevýhodných podmínek.
3. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

V Kolíně dne.....

podpis klienta

podpis poskytovatele služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Plná moc (příloha č. 6)

Zmocnitel: *jméno, příjmení*

trv. bydliště

datum narození

Zmocněnec: Prostor PLUS, o.p.s., IČ 26594633

sídlem Na Pustině 1068, Kolín II 280 02

zaps. v rejstříku obecně prospěšných společností, sp. zn. O 1333, vedená u

Městského soudu v Praze

Zmocnitel tímto ve smyslu ustanovení § 97 odst. 3 a § 390a zákona č. 182/2006 Sb. v platném znění uděluje zmocněnci plnou moc k sepsání Insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení, k jeho podání k příslušnému soudu a k jeho případnému doplnění.

V Kolíně dne

1.
2. zmocnitel