



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Metodika terénních sociálních programů

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

<b>1. Veřejný závazek</b> .....	2
1.1. Poslání .....	2
1.2. Cílová skupina .....	2
1.3. Negativní vymezení cílové skupiny .....	2
1.4. Cíle .....	2
1.5. Kapacita služby .....	3
<b>2. Obsah služby a základní činnosti</b> .....	3
2.1. Přímá práce .....	4
2.1.1. Základní sociální poradenství .....	4
2.1.2. Krizová intervence .....	4
2.1.3. Dopomoc při sepisu a pochopení obsahu listin .....	4
2.1.4. Nácvik dovedností .....	5
2.1.5. Odkazování .....	5
2.1.6. Práce s komunitou/komunitní setkání .....	5
2.1.7. Doprovod/Asistence .....	5
2.1.8. Instrumentální pomoc .....	6
2.2. Práce ve prospěch klienta/komunity .....	6
<b>3. Vyhledávání klientů/Informování o službě</b> .....	6
<b>4. Jednání se zájemcem o službu</b> .....	7
4.1. Odmítnutí zájemce o službu .....	8
4.1.1. Odkazování v rámci odmítnutí .....	8
<b>5. Dohoda o poskytování služby</b> .....	8
5.1. Obsah dohody o spolupráci .....	9
5.2. Kód .....	9
<b>6. Individuální plánování služby</b> .....	9
6.1. Zaznamenávání cílů .....	9
6.2. Revize individuálního plánu .....	10
6.3. Klíčový pracovník .....	10
<b>7. Provozní řád služby</b> .....	11
<b>8. Ukončování služby</b> .....	11
<b>9. Ochrana práv klientů</b> .....	12
<b>10. Nakládání s osobními údaji</b> .....	13



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## 1. Veřejný závazek

### 1.1. Poslání

Terénní programy aktivně vyhledávají jedince i skupiny čelící sociálnímu vyloučení v Kolíně. Svou prací přispívají ke zlepšení kvality života jedince, poskytují podporu při začleňování do společnosti.

- Aktivně vyhledávají sociálně ohrožené jedince a skupiny v Kolíně
- Informují o síti služeb ve městě
- Přispívají ke zlepšení kvality života sociálně ohrožených jedinců a skupin
- Přispívají k začlenění sociálně ohrožených jedinců a skupin do společnosti

### 1.2. Cílová skupina

Služba je určena jedincům starším 18 let a skupinám osob z Kolína sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým.

Tyto osoby a skupiny se vyznačují

- a. nevyhovujícím bydlením
- b. obtížným uplatněním na trhu práce
- c. malou zdatností ve vyjednávání s institucemi
- d. nevyhovujícím materiálním zázemím
- e. nízkou informovaností o službách, úřadech a institucích ve městě

Příčemž zájemce o vstup do služby musí splňovat alespoň jedno z kritérií.

### 1.3. Negativní vymezení cílové skupiny

Službu neposkytujeme osobám mladším 18 let, mimo území města Kolín, osobám a skupinám, které nejsou sociálně vyloučeny, nebo sociálním vyloučením ohroženy, nepracujeme s rodinou, jako systémem.

### 1.4. Cíle

#### **Obecný cíl**

Podpořit sociálně ohrožené jedince i skupiny při zvyšování kvality života a přispět tak k jejich začlenění do společnosti.

#### **Dílčí cíle**

Tyto cíle se liší na základě klientských zakázek a hlavních cílů spolupráce.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- a. Klient v nepříznivém zdravotním stavu svůj zdravotní stav řeší.
- b. Klient má zajištěno uspokojivé bydlení.
- c. Klient má zajištěn maximální možný příjem.
- d. Je-li klient práce schopen, pracuje.
- e. Klient ví kam se obrátit se svými problémy (služby, školy, instituce, úřady...).
- f. Klient je schopen jednat samostatně s institucemi.

#### 1.5. Kapacita služby

- Okamžitá kapacita na jednoho pracovníka jsou 2 klienti.
- Kapacita v průběhu služby (1 den) je dvacet klientů.
- V případě práce se skupinou, je celková kapacita 20 klientů.
- Přednost pro poskytnutí služby má klient v akutní krizi.

V případě, že je kapacita služby naplněna, domluvíme se s klientem na schůzku v nejbližším možném termínu, nebo se domluvíme na jiném způsobu komunikace (mail, telefon, vzkaz). Další možností je odkaz na podobnou službu

## 2. Obsah služby a základní činnosti

### **Obsah služby vyplývá ze zákonných oblastí:**

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (informování, odkazování, instrumentální pomoc, práce se skupinou, doprovod, asistence, poradenství, pomoc s listinami)
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (informování, odkazování, doprovod, asistence, nácviky dovednosti, modelové situace, práce se skupinou, poradenství, krizová intervence)

Na začátku spolupráce určujeme, společně s klientem, priority zakázky, a to na základě potřeb a přání klienta. Nejprve podrobně zmapujeme témata a potřeby klienta, následně - podle schopností klienta přizpůsobujeme poskytovanou službu.

Klienta informujeme, motivujeme k řešení, vysvětlujeme, případně půjčíme telefon apod. Společně s klientem hledáme řešení a informace k němu vedoucí (například: telefonicky, na Internetu, nebo dotazy v komunitě apod.). Případně odkazujeme na další odborné služby.

V závislosti na schopnostech klienta podporujeme v samostatném řešení zakázky, osobních záležitostí. Pokud to není možné, pak provádíme nácviky v modelových situacích, případně ho doprovázíme na jeho jednání, kde poskytujeme podporu k porozumění všech stran. Tento způsob poskytneme jednou až



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

tříkrát, poté znovu motivujeme klienta k samostatnosti. V případě potřeby postup opakujeme. Pakliže toto není v možnostech klienta, doprovází ho opakovaně nebo vyřizuje pracovník některé kroky za klienta.

## 2.1. Přímá práce

S klienty se pracovníci obvykle setkávají v místě jejich bydliště, ať už se jedná o ubytovnu, byt či dům. Je také možné se setkat v ulicích města například po předchozí dohodě, nebo při samotném kontaktování v městských částech.

V první fázi spolupráce s klientem a dále průběžně mapujeme situaci klienta, napomáháme mu při řešení naléhavých, akutních, jednodušších problémů (například: vyhledání nabídek bydlení, práce atd. viz kapitola 2. Obsah služby). S hlubšími a složitějšími problémy odesíláme klienta do dalších odborných služeb (například: dluhová poradna, K-centrum, Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi apod.).

- Doba kontaktu při individuální práci je dlouhá v závislosti na složitosti zakázky. V případě komunitního setkání je délka průběhu 180 minut.
- V přímé práci se řeší současná klientova zakázka či zakázka komunity a průběžné mapování situace a potřeb klienta/komunity.

### 2.1.1. Základní sociální poradenství

- Osobám jsou poskytovány potřebné informace, které vedou ke zlepšení jejich stávající situace. Informace se týkají například oblasti sociálních dávek, hledání vyhovujícího bydlení, zaměstnání, potřebných služeb, institucí, lékařské péče apod. Pracovník musí znát síť návazných služeb, průběh procesů potřebných k vyřízení zakázky. V případě, že si pracovník není jistý, vyhledává informace společně s klientem na služebním tabletu, telefonu, či společně s klientem kontaktuje příslušné pracoviště/instituci apod.

### 2.1.2. Krizová intervence

- Je poskytována klientům procházejícím akutní krizí. Pracovníci jsou v této metodě proškoleni. Případně odkazují na odbornou pomoc.

### 2.1.3. Dopomoc při sepisu a pochopení obsahu listin

- Pracovník pomáhá s porozuměním a vyplněním klientových listin. (žádosti, úřední dokumenty...) Pokud nemá pracovník zkušenosti či kapacitu na vyplnění či pomoc s danou listinou, odkazuje klienta kolegu, případně na kompetentní úřad či instituci.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

#### 2.1.4. Návčik dovedností

- Návčik dovedností zahrnuje přípravu telefonického/osobního rozhovoru na úřad/instituci/zaměstnavatele/majitele bytu, učení schopnosti vyhledávat potřebné informace na internetu apod. Dále je nacvičováno vyplňování listin.

#### 2.1.5. Odkazování

- Pracovník klienta odkazuje, pokud se jeho zakázka týká dlouhodobější, hlubší a odbornější spolupráce nebo se jejich zakázka netýká úplně naší služby. Pracovník odkazuje do služby podle zaměření klientovy zakázky. Nejprve odkazuje na služby fungující uvnitř organizace a až poté na služby mimo organizaci. Odkazuje předáním kontaktu, popsáním místa a způsobu výkonu služby.

#### 2.1.6. Práce s komunitou/komunitní setkání

- Práce s komunitou je založena na sběru a následném řešení společných témat (například rozpis úklidu na chodbách, prostor pro volnočasové aktivity, údržba bytů apod.), která aktuálně komunita řeší, nebo se dané téma komunity nějak dotýká. Tato práce probíhá formou skupinových setkání a také formou jednání s jednotlivci viz. kapitola Provozní doba služby. Se skupinou pracuje alespoň jeden pracovník.
- Z jednání s jednotlivci může vzniknout komunitní setkání. Komunitní setkání je založené na pravidelnějším setkávání komunity na určitém místě. Zde příslušníci komunity debatují své společné problémy a zájmy. Za pomoci pracovníků se snaží přijít na řešení, hledají optimální způsob jeho realizace, situace řeší a následně hodnotí.
- Za komunitu považujeme osoby žijící společně v určité lokalitě, ať už se jedná o sdružení domů (Zengrova x Havlíčkova ulice) či jednotlivé ubytovny, kde obyvatelé často sdílí sociální zařízení, chodby a kuchyň. Za součást komunity považujeme také majitele a správce daných míst, ať už se jedná o soukromníky či město Kolín a organizace, působící v daném místě (např. Charitativní šatník v lokalitě Zengrovka).
- V případě konfliktu se pracovník do situace fyzicky nevměšuje. Snaží se slovně o zklidnění situace, domluvu, pokud je to možné. Je-li to nutné, volá pracovník Policii ČR.

#### 2.1.7. Doprovod/Asistence

- Pokud klient poptává doprovod či asistenci na úřad či do nějaké instituce, dohodne se s pracovníkem na místě a času setkání. Doprovod je založený na pasivní účasti pracovníka při setkání klienta s institucí. Při asistenci se pracovník stává aktivním účastníkem vyjednávání. Nejedná však za klienta, pouze se podílí na oboustranném pochopení, může se stát i mediátorem celého setkání.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Asistenci může poskytovat každý zavedený pracovník.

#### 2.1.8. Instrumentální pomoc

- Pracovník může klienty instrumentálně podpořit zapůjčením služebního mobilního telefonu či tabletu.
  - Mobilní telefon může klient využít při kontaktování úřadů, institucí, jiných sociálních a zdravotních služeb, zaměstnavatelů, pronajímatelů bytů a při vyřizování podobných záležitostí neosobního rázu. Nelze poskytnout mobilní telefon pro osobní telefonáty a pro telefonáty obchodního rázu. Pracovník je telefonátu přítomen. Po domluvě může klient nabídnout číslo služby pro zpětné volání.
  - Služební tablet může klient využít pro vyhledávání informací, bydlení, zaměstnání, kontaktů, míst apod. Nelze jej využít pro osobní korespondenci a návštěvu sociálních sítí. V rámci komunitní práce má pracovník možnost zapůjčit klientům dostupné nářadí, které slouží ke zvelebování a úpravě obytných prostor a okolí. Pracovník vede Knihu výpůjček nářadí, tato kniha je uložena v prostorách lokality Zengrova.

#### 2.2. Práce ve prospěch klienta/komunity

- Práci ve prospěch klienta/ komunity se rozumí veškeré úkony, které probíhají bez účasti klienta, ale týkají se ho, jeho zakázky, nebo zakázky komunity. Může se např. jednat o intervenci na úřadě, o mapování dostupných služeb a sběr informací, které by mohl klient či komunita využít. Tento sběr probíhá průběžně při výkonu služby. (například nová služba, nově praktikující lékař a podobně).

### 3. Vyhledávání klientů/Informování o službě

- Za vyhledávání klientů je považováno oslovování osob v sociálně vyloučených lokalitách a představení služby. Vyhledávání probíhá v místě bydliště klienta nebo v částech města Kolín. Aktivní vyhledávání klientů je součástí práce terénních pracovníků.
- Pracovník vyhledává potenciální klienty na území města Kolín, nejčastěji na ubytovnách či ve vyloučených lokalitách. Při oslovování však kontaktuje i širší sociální okolí a další instituce pro hlubší zmapování lokality a případné cílové skupiny.
- Cílem je vyhledat sociálně vyloučené osoby či sociálním vyloučením ohrožené a seznámit je se službou.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Informování o službě probíhá formou letákové kampaně v předem vytipovaných lokalitách nebo průběžně při kontaktování klientů, informování probíhá na webových stránkách Prostoru plus, ústně.

#### 4. Jednání se zájemcem o službu

- Je to proces, při kterém pracovník zjišťuje, je-li nově oslovený zájemce o službu vhodný pro uzavření dohody (patří do CS...) a na druhé zájemce zjišťuje, je-li pro něho vhodná služba.
- Při jednání se zájemcem o službu předává pracovník informace o službě. Konkrétně to, že se jedná o terénní sociální službu určenou pro osoby sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené, kterou zastřešuje organizace Prostor plus o. p. s.
- Pracovník představí zájemci náplň služby, a tou je: základní sociální poradenství, pomoc a podporu při obtížných životních situacích (nedostačující příjmy, dluhy, nezaměstnanost, nevyhovující bydlení..), doprovod na úřední jednání, zprostředkování kontaktu s jinými sociálními a zdravotními službami, komunitní práce a aktivní začleňování osob.
- Dále pracovník sděluje informace o službě a podmínky, za jakých je služba poskytována:
  - Osoba musí spadat do cílové skupiny
  - Službu poskytujeme na území Kolína
  - Služba je terénní
  - Zdarma
  - Provozní doba
  - Službu poskytujeme osobám střízlivým a neagresivním
- Pokud se pracovník se zájemcem domluví na poskytování služby, sděluje pracovník zájemci ještě další informace pro navázání bezpečného kontaktu (práva, povinnosti, možnosti stížností...).
- Následuje uzavření dohody o spolupráci, zájemce se stává klientem a do výkazu si pracovník píše prvokontakt.
- Pokud dohoda není, neposkytujeme služby, ale pokračujeme ve vyjednávání. Dohoda o spolupráci musí být uzavřena do třetího kontaktu.





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Pokud je jednání se zájemcem neúspěšné (nespadá do CS, jeho zakázka nespadá do naší služby apod., naplnění kapacity ), kontakt je ukončen, zájemce je odmítnut, případně odkazujeme na jinou službu.
- Záznam o počtu odmítnutí služby je veden v dokumentu Odmítnutí zájemci o službu, který je umístěn na týmovém google disku.

#### 4.1. Odmítnutí zájemce o službu

Zájemce může odmítnout službu bez udání důvodu. Pracovník může odmítnout zájemce z těchto důvodů:

- nespadá do cílové skupiny
- vyžaduje službu, kterou neposkytujeme
- máme naplněnou kapacitu služby
- žádným způsobem nejsme schopni se s ním domluvit (jazyková bariéra, intelekt, postižení...)

##### 4.1.1. Odkazování v rámci odmítnutí poskytneme základní poradenství vždy

- Předán informační leták.
- Způsob sdělování informací přizpůsobujeme schopnostem klienta (jednodušší, věty, neodvrací se při řeči od klienta apod.).
- Vzájemné porozumění ověřujeme shrnutím a doptáváním se průběžně i během rozhovoru.

## 5. Dohoda o poskytování služby

- Dohoda o spolupráci bývá nejčastěji ústní. Na žádost klienta je provedena písemně ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno dostává klient a druhé pracovník. Záznam o uzavření dohody o spolupráci je zapsán ve výkaznickém systému Datodrt. Případná písemná dohoda o spolupráci je vedena v archivu služby, který je uložen v uzamykatelné skřínce v kancelář TP.
- K uzavření dohody o poskytování služby dochází v terénu (v místě bydliště, parku, na ulici apod.).
- Po uzavření dohody o spolupráci následuje sestavení kódu k identifikaci klienta a podrobnější mapování klientovy situace, ze kterého vyplývají klientovi individuální cíle.
- Mapování klientovy situace provádí pracovníci získáváním informací o klientech, jejich potřebách, očekáváních, motivaci. Informace mohou pracovníci získat formou rozhovoru s klienty, pozorováním jednání, aktivit a prostředí klientů, studiem dokumentů od klientů.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### 5.1. Obsah dohody o spolupráci

- Účastníků dohody: Prostor plus o. p. s., klient – jméno, příjmení a kód, pod kterým je klient veden ve výkaznickém systému Datodrt, rok narození, stávající adresa klienta)
- Čas poskytování služby (doba, ve kterou danou ubytovnu pracovníci navštěvují a také čas, kdy probíhá služba v průběhu týdne)
- Doba platnosti dohody o poskytování služby
- Rozsah spolupráce: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, kradeři uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Pravidla poskytování služby viz. Pravidla pro poskytování služby
- Stanovení cílů spolupráce na základě potřeb klienta a mapování jeho stávající situace v oblasti bydlení, zaměstnání, zdraví, rodinné vztahy, trestně-právní záležitosti, občanské gramotnosti (schopnost komunikace s institucemi/úřady, vyplnění žádostí a listin..), sociálního zabezpečení a v oblasti financí.

### 5.2. Kód

- Kód se skládá z kombinace písmen a čísel. Prvním písmenem je začáteční písmeno pohlaví klienta (m/ž). Dalšími třemi písmeny jsou počáteční písmena křestního jména, následuje konečné dvojčíslí roku narození a jako poslední se uvádí první tři písmena jména matky (například: ževa74luc), pokud si klient nepřeje jinak. Můžeme uvést například první tři písmena názvu ubytovny (například: ževa74raš).
- Tento kód vytváříme pro účely výkaznického systému Datodrt.

## 6. Individuální plánování služby

- Individuální plán je cesta, konkrétní kroky, k naplnění osobních cílů klienta. Plánování probíhá ve spolupráci pracovníka s klientem, ti se dohodnou na tom, co je cílem, jaké konkrétní kroky učiní pracovník a jaké klient, kde a kdy budou jednotlivé kroky probíhat. Dohodou si také časové období, ve kterém budou cíle naplněny.
- Individuální plán je možné měnit a aktualizovat v závislosti na změnách v osobních cílech uživatele.

### 6.1. Zaznamenávání cílů

Dlouhodobé plánování:

- Zaznamenáváme do výkaznického systému Datodrt, do speciální kolonky pro tento typ plánování (kolonka Individuální plány). Za dlouhodobé plánování považujeme plány typu: získat vyhovující bydlení, zaměstnání, vyřízení invalidního důchodu apod.



Krátkodobé plánování:

- Zaznamenáváme do výkaznického systému Datodrt, respektive do klientského deníku. Kroky, které vedou k naplnění individuálního plánu, považujeme za krátkodobé plánování.

## 6.2. Revize individuálního plánu

Plnění individuálního plánu společně s klientem průběžně revidujeme. Jednotlivé kroky a služby může realizovat kterýkoliv člen programu, ale plnění plánu sleduje a reviduje klíčový pracovník klienta.

- Za revizi individuálního plánu je zodpovědný klíčový pracovník a provádí ji ve spolupráci s klientem. Revize plánu slouží k ujasňování směru a způsobu dosahování osobních cílů klienta v průběhu spolupráce. Případně směřuje ke změnám v individuálním plánu i dílčích cílů. Revizi provádíme nejpozději po šesti měsících od zaznamenání individuálního plánu. Tento termín se plánuje společně s klientem a je zaznamenán v individuálním plánu. V jiném případě je to kdykoliv na přání klienta, nebo na podnět pracovníka, vždy však ve spolupráci s klientem.
- Předmětem revize je zhodnotit dosavadní průběh plnění osobního cíle klienta, zhodnotit zvolené postupy, zda jsou i nadále vyhovující, popřípadě stanovit nový postup k naplnění již stanoveného cíle, nebo navrhnout cíl nový, který lépe odpovídá klientovým aktuálním potřebám. Z procesu plnění/neplnění kroků – krátkodobé plánování, vyplývá revize cílů dlouhodobých. Průběh revize je zaznamenáván ve výkaznickém systému Datodrt u konkrétního osobního cíle klienta, do kolony Revize.

## 6.3. Klíčový pracovník

- Na začátku spolupráce je klíčový pracovník klientovi přidělen. V případě, že plánování, nebo další spolupráce nefunguje (například v případě vzájemných antipatií), může být klíčový pracovník vyměněn. Klíčový pracovník může být vyměněn také na přání klienta (pokud klient preferuje pracovníka staršího věku, mladšího věku, ženu, muže apod.). To lze, pokud náhradní pracovník nemá plnou kapacitu.
- S klientem spolupracují i další pracovníci programu, ale klíčový pracovník musí mít přehled o všech aktivitách, které jsou s klientem prováděny. Práci s klientem klíčový pracovník kontroluje, řídí, hodnotí a je za ní zodpovědný. Kontroluje také naplňování individuálního plánu klienta. Klíčový pracovník ručí za předávání informací mezi pracovníky a klientem.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## 7. Provozní řád služby

Provozní doba **terénní** formy poskytování:

<b>pondělí:</b>	<b>12:00 - 20:00</b>
<b>úterý:</b>	<b>8:00 - 16:00</b>
<b>středa:</b>	<b>8:00 - 16:00</b>
<b>čtvrtek:</b>	<b>8:00 - 16:00</b>
<b>pátek:</b>	<b>8:00 - 16:00</b>
<b>sobota:</b>	zavřeno
<b>neděle:</b>	Zavřeno

Provozní doba komunitního setkání

Práce s komunitou probíhá průběžně, s terénní prací se přirozeně prolíná. Čas komunitního setkání v lokalitě Zengrovka je vymezen každou středu od 15:00 do 18:00 v prostorách Komunitního centra Zengrovka, po domluvě se přizpůsobí potřebám komunity.

Terénní práci vykonávají zpravidla 2 pracovníci.

## 8. Ukončování služby

Ukončením poskytování služby se rozumí akt, kdy uživatel služeb, přestává být klientem služby.

- Klient má právo kdykoliv odmítnout či ukončit službu a to i bez udání důvodů.
- Klient má právo na pomoc a podporu v případě předčasného ukončení spolupráce z jakéhokoliv důvodu - má právo dostat informaci o podobných službách a informacích, na které se může obrátit, informace o stížnostech apod.
- Služba může být ukončena v případě naplnění individuálního plánu klienta a v případě absence další zakázky.
- Služba může být ukončena v případě, že klient přestane spadat do cílové skupiny (odstěhuje se z Kolína, má rodinu).
- Služba může být ukončena v případě, že klient službu nevyužívá po dobu šesti měsíců. Pokud se s klientem setkáme, sdělíme mu, že mu byla služba ukončena. Tuto skutečnost zaznamenáváme do jeho klientského deníku ve výkaznickém systému Datodrt.
- Služba může být ukončena z důvodu vážného porušení pravidel spolupráce, například agrese vůči pracovníkovi, okradení, opakovaného porušování práv jiných klientů.
- Služba může být ukončena i bez přítomnosti klienta.



## 9. Ochrana práv klientů

Základními prameny, kterými se pracovníci v kontaktu s klienty řídí, jsou Listina základních práv a svobod a Etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex České asociace streetwork.

### **Hlavní zásady, které pracovníci dodržují:**

**Bezplatnost** – klienti za poskytnutí základní nabídky služeb 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 (Pracovník s klientem podepisuje tzv: Souhlas o prolomení mlčenlivosti)

**Individuální přístup** - při práci s klienty 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), u ústní stížnosti je třeba s klientem pojmenovat, že jde o stížnost, abychom to mohli zapsat a dále řešit.
- nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží
- znát důvody ukončení, odmítnutí služby
- odmítnout či ukončit službu
- na bezpečí a soukromí
- na ochranu před zneužíváním a diskriminací
- vybrat si pracovníka,
- samostatně se rozhodovat,
- znát pracovní postupy



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- znát informace o službě,
- právo na rovný přístup ke službě,
- odmítnout službu,
- ukončit službu,
- právo na odkázání na jinou službu,
- změnit službu,
- právo podílet se na tvorbě a nastavení služby.

**Základní pravidla:**

- žádná agrese
  - žádné projevy sexuální náklonnosti
  - žádné domlouvání ani páchání trestné činnosti
  - dodržovat lidská práva a svobody ostatních klientů
- Anonymita není zachována v případech, kdy dojde k trojstranné dohodě mezi pracovníkem, klientem a třetí stranou (OSPOD, ZŠ, lékaři apod.) za účelem spolupráce, případně z důvodů ohlašovací povinnosti. Na tuto skutečnost klienty průběžně upozorňujeme.

## 10. Nakládání s osobními údaji

- Při získávání a následném zacházení s osobními daty klientů / zájemců se pracovníci TP řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Pracovník sbírá pouze takové údaje o klientovi, které jsou nezbytné pro poskytnutí služby.
- Pro pracovníky platí povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se týkají osobních údajů klienta, tato povinnost je upravena v pracovní smlouvě a není omezena skončením pracovního poměru.
- Případy prolomení mlčenlivosti: na žádost klienta, kdy se podepisuje smlouva o odtajnění anonymity, v případě ohlašovací povinnosti, pro účely trestního řízení.