



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obecné zásady poskytování služeb komunitního typu

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obsah

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	7
1. Veřejný závazek SAS pro rodiny s dětmi	7
1.1 Poslání služby	7
1.2 Pro koho je služba určena	7
1.3 Pro koho není služba určena	7
1.4 Cíle služby	7
1.5 Základní činnosti služby	8
1.6 Formy služby	8
1.6.1 Ambulantní	8
1.6.2 Terénní	8
1.7 Provozní doba a kapacita služby	9
1.7.1 Ambulantní služby	9
1.7.2 Terénní služby	9
1.7.3 Kapacita služby	9
2. Jednání se zájemcem	9
2.1 Místo	9
2.2 Zásady	9
2.3 Průběh	10
2.4 Modelový kontakt	10
2.5 Shrnutí	11
2.6 Důvody odmítnutí	12
3. Dohoda o poskytování služby	12



3.1 Obsah ústní dohody.....	12
3.2 Písemná smlouva.....	13
4. Mapování životní situace rodiny a následné vydefinování potřeb dle základních cílů služby	13
4.1 Oblasti mapovaných potřeb	14
5. Individuální plán.....	17
6. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události	18
6.1 Havarijní situace a jejich řešení.....	19
6.2 Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení	20
6.2.1 Akutní kóma.....	20
6.2.2 Napadení pracovníka	21
6.2.3 Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu/automobilu.....	22
6.2.4 Nedostatečné personální zajištění služby/práce o samotě	22
6.2.5 Návštěva policie	23
6.2.6 Návštěva klienta v jeho domácnosti, nemocničním či jiném zařízení	23
7. Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty	24
7.1 Agresivní klient	24
7.2 Psychotický klient	25
7.3 Intoxikovaný klient	26
7.4 Agrese, spor mezi klienty v TP.....	26
7.5 Klient v krizi	26
7.6 Práce v neznámém prostředí	27
7.7 Další bezpečnostní zásady:	27



7.8 Při své činnosti se pracovníci řídí těmito pravidly	28
Přílohy	29
Příloha č. 1: Formulář pro zaznamenání ústní dohody	29
Terénní sociální programy	31
1. Veřejný závazek.....	31
1.1 Poslání	31
1.2 Cílová skupina	31
1.3 Negativní vymezení cílové skupiny	31
1.4 Cíle.....	32
1.5 Kapacita služby	32
2. Obsah služby a základní činnosti	32
2.1 Přímá práce.....	33
2.1.1 Základní sociální poradenství.....	34
2.1.2 Krizová intervence.....	34
2.1.3 Dopomoc při sepisu a pochopení obsahu listin	34
2.1.4 Nácvik dovedností	34
2.1.5 Odkazování.....	34
2.1.6 Práce s komunitou/komunitní setkání	35
2.1.7 Doprovod/Asistence	35
2.1.8 Instrumentální pomoc	35
2.2 Práce ve prospěch klienta/komunity.....	36
3. Vyhledávání klientů/Informování o službě	36
4. Jednání se zájemcem o službu.....	37



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4.1 Odmítnutí zájemce o službu.....	38
4.1.1 Odkazování v rámci odmítnutí.....	38
5. Dohoda o poskytování služby	38
5.1 Obsah dohody o spolupráci	39
5.2 Kód	39
6. Individuální plánování služby	39
6.1 Zaznamenávání cílů	40
6.2 Revize individuálního plánu	40
6.3 Klíčový pracovník	41
7. Provozní řád služby	41
8. Ukončování služby	42
9. Ochrana práv klientů	42
10. Nakládání s osobními údaji.....	44
Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku ..	45
1. Veřejný závazek.....	45
1.1 Poslání	45
1.2 Cíle	45
1.3 Cílová skupina.....	45
1.4 Pravidla spolupráce	46
1.5 Základní principy poskytování služby	46
1.6 Místo a čas poskytování služby	46
1.7 Kapacita služby	46
2. Obsah služby.....	47



2.1 Přímá práce	47
2.2 Činnosti při poskytování sociálních služeb.....	47
2.2.1 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	47
2.2.2 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí	48
2.2.3 Sociálně-terapeutické činnosti.....	48
3. Jednání se zájemcem o službu	50
3.1 Důvody k odmítnutí zájemce o službu a další postup	51
4. Dohoda o spolupráci	51
4.1 Obsah dohody	51
4.2 Klíčový pracovník	53
5. Individuální plánování služby.....	53
6. Vedení klientské dokumentace	54
7. Uchovávání písemností	54
8. Ukončování a vyhodnocování služby.....	54
9. Předávání informací mezi pracovníky	55
10. Informace o poskytované službě	56
11. Odkazování na návazné služby	56
Přílohy	58
Příloha č. 1: Ochrana práv klientů Prostor plus o.p.s.....	58
Příloha č. 2: Listina základních práv a svobod	62
Příloha č. 3: Etický kodex sociálních pracovníků ČR	77
Příloha č. 4: Manuál vedení rozhovoru s klientem v krizi.....	84



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 5: Smlouva o poskytování služby 85

Příloha č. 6: Plná moc 87



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

1. Veřejný závazek SAS pro rodiny s dětmi

1.1 Poslání služby

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi poskytuje komplexní pomoc rodinám v nepříznivé životní situaci. Podporujeme rozvoj schopností a dovedností vedoucích ke zdravému vývoji dětí. Usilujeme o celkové zlepšení podmínek těchto rodin a jejich uplatnění v sociálním prostředí.

1.2 Pro koho je služba určena

Služba je poskytována rodinám s dětmi ve věku do 18 let, nastávajícím matkám či dalším pečujícím osobám, jež se ocitly v nepříznivé životní situaci ohrožující zdravý vývoj dětí, kterou nemohou nebo nedokáží řešit vlastními silami. Jde zejména o rodiny, kde se vyskytují např. problémy s výchovou dětí, nedostatečně podnětné prostředí pro rozvoj, dlouhodobá nezaměstnanost, zadluženost, nízké příjmy, vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit, trestná činnost, závislosti apod.

1.3 Pro koho není služba určena

Jednotlivcům, bezdětným, rodičům, jejichž nepříznivá životní situace je primárně způsobena užíváním návykových látek, rodinám, které mají děti starší 18 let a nežijí s nimi ve společné domácnosti.

1.4 Cíle služby

Hlavním cílem služby je zachování nebo obnovení funkcí rodiny ve vyhovujícím a podnětném prostředí pro zdravý vývoj dětí.

Naším cílem je rodina, která:

- 1) Cítí odpovědnost za vzdělání, výchovu a celkovou kvalitu života dětí
 - Děti dochází pravidelně do školy, nemají zbytečné absence
 - Rodiče se zajímají o známky dětí, motivují je k dalšímu vzdělávání
 - Děti mají osvojené základy slušného chování, respekt k pravidlům a autoritám



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Děti mají kontinuálně zajištěny základní životní a sociální potřeby - pravidelná strava odpovídající věku dítěte, hygiena, oblečení, školní pomůcky, zdravotní péče, sociální kontakt (s rodiči, vrstevníky)
- 2) Předchází vzniku krizových situací a zvládá samostatně řešit vzniklé problémy
- Efektivní práce s rozpočtem - rozvržení dostupných financí na celý měsíc, neplýtvání penězi, zamezení vzniku dluhů
 - Dodržování a respekt vůči společenským pravidlům a normám, vedení řádného života - nepáchání přestupkové a trestné činnosti
 - Přehled o dostupných zdrojích pomoci
 - Přebírání pošty, včasná a adekvátní reakce

1.5 Základní činnosti služby

- posilování rodičovské role - naplňování potřeb dítěte, výchova a vedení dětí, zodpovědnost za vzdělávání dětí, aktivní trávení volného času
- podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školských a zdravotnických zařízeních, aj.
- nácvik vedení a udržování domácnosti, hospodaření s penězi
- individuální poradenství - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- nácvik navazování zdravých vztahů se členy rodiny, uvnitř i vně komunity

1.6 Formy služby

1.6.1 Ambulantní

- Setkání s klientem probíhá v prostorách Centra sociálních služeb Zengrova (Zengrova 356, Kolín 280 02) nebo v prostorách K-centra (Zahradní 17, Kolín 280 02)
- Klient přichází ve vymezených provozních hodinách, případně po předchozí domluvě s konkrétním pracovníkem
- Délka návštěvy závisí na potřebách klienta (obvykle se však pohybuje v rozmezí 30-60 minut)

1.6.2 Terénní

- Kontakt s klientem probíhá v jeho přirozeném prostředí (v místě bydliště, na jiném



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vybraném místě) zpravidla jedenkrát týdně, délka návštěvy závisí na aktuálních potřebách klienta (obvykle se však pohybuje v rozmezí 30-90 minut)

- V rámci této formy probíhá také doprovázení klientů do potřebných institucí

1.7 Provozní doba a kapacita služby

1.7.1 Ambulantní služby

Po	9 – 13 (předškolní klub 8 – 12)
Út	12 – 16 (doučování 13 – 14, klub pro I. a II. stupeň ZŠ 14 – 15:30)
St	9 – 13 (předškolní klub 8 – 12)
Čt	12 – 16 (doučování 13 – 14, klub pro I. a II. stupeň ZŠ 14 – 15:30)

1.7.2 Terénní služby

Po	13 – 17
Út	8 – 12
St	13 – 17
Čt	8 – 12
Pá	8 - 16

1.7.3 Kapacita služby

Okamžitá kapacita ambulantních služeb jsou 4 klienti.

2. Jednání se zájemcem

2.1 Místo

- Centrum sociálních služeb Zengrova (Zengrova 356, Kolín) a K-centrum – Služba pro matky bývalé uživatelky (Zahradní 17, Kolín)
- Terén - přirozené prostředí rodiny či jiné určené místo (po dohodě všech zúčastněných)

2.2 Zásady

- Nezávisí na místě setkání pracovníka se zájemcem o službu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pracovníci respektují právo na soukromí, vstupují pouze tam, kam jsou zváni (kam je jim umožněn přístup)
- Pracovník vstupuje pouze na místa, která vyhodnotí jako jemu bezpečná
- Jednání se zájemcem se účastní odpovědný pracovník SAS a alespoň jeden ze členů rodiny. Se svolením zájemce se mohou jednání účastnit i další osoby.
- Zájemci je umožněno kdykoliv jednání ukončit

2.3 Průběh

- Jednání se zájemcem probíhá buď z podnětu zájemce, kdy se osobně dostaví do místa služby nebo na základě oslovení zájemce pracovníkem služby SAS.
- Poté dojde k vzájemnému představení pracovníka se zájemcem a popisu nabízených služeb.
- Z výše uvedeného zjišťujeme, zda zájemce spadá do naší cílové skupiny.
- Zájemce je seznámen s principy a zásadami fungování služby a dále s jeho právy a povinnostmi.
- Během prvního setkání je možné zjistit základní údaje o zájemci, popř. zjistíme později
- Dále zjišťujeme, jaké má zájemce očekávání a požadavky od služby SAS, jak doposud svou situaci zvládal a o jakých možnostech řešení dále uvažoval.
- Se zájemcem si shrneme, jaké služby jsme mu schopni poskytnout a zprostředkovat, a které služby neposkytujeme (odkážeme na místa, na která má možnost se v tomto případě obrátit).

2.4 Modelový kontakt

- Pracovník: „Dobrý den, jmenuji se XY a pracuji v organizaci Prostor plus, konkrétně v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Klient: „Aha, já ale nemám děti.“ – v tomto případě můžeme klienta odkázat na jinou službu, nabídnout mu jiné možnosti.
- Pokud klient odpoví, že má děti, dále představujeme službu. „Naše práce spočívá v tom, že vám můžeme pomoci v oblasti bydlení, to znamená, pomoci vám s vyhledáním pronájmu, dále v oblasti hospodaření, můžeme se podívat na rozpočet rodiny, abyste lépe vycházeli a zbyly vám peníze i na konci měsíce. Pomáháme také v oblasti zaměstnání, můžeme spolu vyhledávat nabídky práce a hledat tu nejvhodnější pro vás. Zaměřujeme se také na oblast výchovy a vzdělání dětí. Můžeme vám zprostředkovat



kontakty do odborných poraden, pomoci vám zařídit zájmové kroužky pro děti a případně můžeme děti i doučovat. Děti u nás mohou navštěvovat předškolní nebo školní klub. Předškolní funguje podobně jako školka, ale jen dva dny v týdnu dopoledne, školní klub je pro děti ze ZŠ. Děti v něm hrají různé hry a tráví volný čas.“

- Klient teď nemá čas nebo momentálně neví o ničem, co by potřeboval. „Nevadí, tady máte náš letáček, v klidu si ho pročtěte, promyslete to a já se zastavím příští týden touhle dobou.“
- Klient má zájem na něčem spolupracovat. Pracovník: „Výborně, můžu se vás tedy zeptat, kolik máte dětí a v jakém jsou věku? Abychom se mohli domluvit na nejlepším postupu. (V případě že se zájem klientka týká např. doučování, předškolního nebo školního klubu – v těchto případech vysvětlím principy a pravidla klubů, doučování, sdělím dny a časy těchto služeb atd.) Nebo: „Výborně, můžeme se tedy nejprve zaměřit na oblast bydlení, ta vás zjevně trápí nejvíce. Můžeme se domluvit tak, že bych za vámi docházela vždy ve středu kolem 14 – 14:30h. a společně na tabletu budeme vyhledávat aktuální nabídky bytů. Případně vám je donesu vytištěné a můžeme si je společně zkusit obtelefonovat. Také je zde možnost, že za mnou přijdete do ambulance na Zengrovce a totéž uděláme tam. Vyhovuje vám jedna z těchto možností? Která?“ atd. Dále můžeme v rozhovoru pokračovat např.: „A jaké to je bydlet tady? Co vám nevyhovuje? Ptám se z důvodu, abychom mohli hledat něco vhodnějšího.“ Nebo (zaměstnání): „A jak to zvládáte bez stálého příjmu? Pracoval/a jste dříve někde? Jaké to tam bylo? Opět se ptáme z důvodu, abychom mohli najít nějaké pracovní místo, které by vám vyhovovalo.“
- Závěr kontaktu: „Takže si to shrneme. Společně jsme se domluvili na tom a tom, já udělám tohle a vy se pokusíte zařídit to a to. Je to takhle v pohodě? Rozumíme si? Dobře, uvidíme se tedy příště v tolik a ten den. Děkuju, mějte se krásně a uvidíme se, nashledanou.“

2.5 Shrnutí

- Průběh jednání se zájemcem se řídí podle toho, jak se vyvíjí vztah pracovníka a zájemce o službu. Zájemce nemusí veškeré výše uvedené informace obdržet během prvního setkání.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Na základě výše uvedených informací se může zájemce rozhodnout, zda SAS využije či nikoliv. Obsah sdělovaného musí být zájemci o službu srozumitelný.

Jednání se zájemcem probíhá zpravidla do 3 setkání. Následně je uzavřena ústní či písemná dohoda o poskytování služeb a zájemce se tak stává klientem SAS a pracovník vykazuje první kontakt. Nebo je zájemce odmítnut a odkázán do jiné služby.

2.6 Důvody odmítnutí

Ze strany služby: zájemce nespadá do cílové skupiny, kapacita služby je naplněna, zájemce požaduje službu, kterou neposkytujeme.

Zájemce může službu odmítnout bez udání důvodu.

3. Dohoda o poskytování služby

Zájemce o službu se stává klientem po uzavření dohody o poskytování služby. Smlouva o spolupráci musí být dle zákona č. 108/2006 Sb. uzavřena s každým klientem. Smlouvu s klientem uzavíráme písemnou či ústní formou.

Smlouva o spolupráci upravuje vztah mezi uživatelem a poskytovatelem služby a obsahuje bližší podmínky jejího poskytování.

Smlouvu o poskytování sociální služby uzavírá se zájemcem klíčový pracovník SAS. Klíčový pracovník je ten, který primárně vede spolupráci se zájemcem, v případě jeho nepřítomnosti ho zastupuje další pracovník SAS. Pokud je klient omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům, je přítomen zákonný zástupce. Smlouva o spolupráci je uzavírána v rámci terénní i ambulantní formy služby.

3.1 Obsah ústní dohody

- datum, kdy byla dohoda uzavřena
- účastníky dohody (uživatel x poskytovatel)
- rozsah a pravidla poskytovaných služeb



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- práva a povinnosti klienta, způsoby ukončení spolupráce
- doba trvání dohody

Záznam o ústní dohodě je evidován ve Formuláři pro zaznamenání ústní dohody (viz. níže)

3.2 Písemná smlouva

Na žádost klienta může být dohoda vyhotovena i písemně a každý z účastníků dostane jedno vyhotovení. Náležitosti jsou stejné jako u dohody ústní.

Dohody/smlouvy jsou s klienty SAS uzavírány na dobu určitou do konce trvání aktuálního projektu. Klient může dohoda/smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. SAS může dohodu/smlouvu vypovědět jen v případech, které jsou v souladu s podmínkami vypovězení smlouvy a ukončení spolupráce s klientem.

4. Mapování životní situace rodiny a následné vydefinování potřeb dle základních cílů služby

Hlavním cílem služby je zachování nebo obnovení funkcí rodiny ve vyhovujícím a podnětném prostředí pro zdravý vývoj dětí.

Naším cílem je rodina, která:

- 1) Cítí odpovědnost za vzdělání, výchovu a celkovou kvalitu života dětí
 - Děti dochází pravidelně do školy, nemají zbytečné absence
 - Rodiče se zajímají o známky dětí, motivují je k dalšímu vzdělávání
 - Děti mají osvojené základy slušného chování, respekt k pravidlům a autoritám
 - Děti mají kontinuálně zajištěny základní životní a sociální potřeby - pravidelná strava odpovídající věku dítěte, hygiena, oblečení, školní pomůcky, zdravotní péče, sociální kontakt (s rodiči, vrstevníky)
- 2) Předchází vzniku krizových situací a zvládá samostatně řešit vzniklé problémy
 - Efektivní práce s rozpočtem - rozvržení dostupných financí na celý měsíc, neplýtvání penězi, zamezení vzniku dluhů



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Dodržování a respekt vůči společenským pravidlům a normám, vedení řádného života - nepáchání přestupkové a trestné činnosti
- Přehled o dostupných zdrojích pomoci
- Přebírání pošty, včasná a adekvátní reakce

4.1 Oblasti mapovaných potřeb

Na základě vymezených cílů mapujeme potřeby vycházející z následujících oblastí života rodiny:

1) Rodinné a sociální vztahy, rodinná historie

- Vztahy mezi jednotlivými členy rodiny
- Vztahy s širší rodinou
- Neformální vztahy v sociálním prostředí
- Způsob a využití volného času
- Návodné otázky: Co děláte, když přijdete ze školy? Co plánujete na víkend?

2) Základní péče

- Zajištění výživy, tepla, obydlí, oblečení, hygieny dětí
- Zajištění a zprostředkování zdravotní péče (zda má dítě zajištěného dětského lékaře, spolupráce s dětským lékařem a péče o dítě v době nemoci)
- Omezování pohybu/omezování přístupu domů (nemožnost dostat se do bytu či ven z bytu)
- Zajištění využívání služeb různých organizací – zdravotních, vzdělávacích, sociálních – zda rodina spolupracuje s dalšími organizacemi př. DDM, NZDM, volnočasové kluby, doučování
- Návodné otázky: Ke kterému dětskému lékaři docházíte? Byla jste s dítětem u lékaře? Předepsal Vám lékař nějaké léky a vyzvedli jste si je? Jaké je dávkování léků? Jakou jinou péči poskytujete dítěti v době nemoci? Mají děti ve škole zajištěné obědy? Chodí děti ze školy sami? Co dělají děti, když přijdou ze školy?

3) Zajištění bezpečí a ochrany

- Pocit bezpečí v domácnosti (nepřiměřené tresty)
- Zajištění bezpečného prostředí (prostředí proti úrazům, eliminace nebezpečných předmětů)
- Zajištění hlídání blízkou osobou (důvěryhodnost a adekvátnost osoby)



- Návodné otázky: Zůstáváš někdy sám doma? Chodí k vám návštěvy? Kde uskladňujete léky/zdravotnický materiál?

4) Citová vřelost, stimulace, podněty

- vztah dítěte a rodiče, ocenění dítěte rodičem – pochvaly a tresty
- emocionální podpora dítěte, schopnost empatie, komunikace s dítětem
- podpora vzdělávání a školní docházky, přístup rodičů ke vzdělání dětí (podpora x bránění), volnočasové aktivity
- Návodné otázky: Povídáte si s rodiči? Objímáte se s rodiči? Co děláte, když jste všichni doma? S kým píšeš domácí úkoly? Co děláš, když máš ve škole problémy?

5) Stabilita rodinného zázemí

- stálé rodinné prostředí, stabilní pečující osoba, změny ve složení domácnosti
- míra stěhování
- změna školy/zaměstnání rodičů
- Psychická stabilita x labilita členů rodiny
- Emoční projevy
- Míra sebeovládání
- Rodičovské chování
- Návodné otázky: Hádají se rodiče často? Jak se projevuje, když se někdo z rodičů zlobí?

6) Péče o domácnost a její členy

- Úroveň hygieny a hygienických návyků v rodině (celkový vzhled, stav zubů, čistota a obměna oblečení, tělesný pach)
- Stravování (zajištění hlavních jídel, školních obědů, pestrost stravy)
- Úklid (stav domácnosti, přístup k úklidu jednotlivých členů domácnosti)
- Vyřizování běžných záležitostí (schopnost a samostatnosti při vyřizování: složenka, žádosti, nákup, spolupráce s úřady, doprovod dětí do školy)
- Návodné otázky: Mají děti v domácnosti nějaké povinnosti? Oblékají se děti samostatně, připravujete jim oblečení?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7) Bydlení

- Forma bydlení (ubytovna, byt)
- Stav budovy a okolí (vyloučená lokalita)
- Vlastní postel, koutek pro vzdělávání, trávení volného času
- Návodné otázky: Kde píšeš úkoly? Kde spíš?

8) Finanční situace rodiny

- finanční aspekty – dlouhodobý příjem domácnosti, nárok rodiny na dávky a pobírání dávek, výživné
- dostatečný příjem k zajištění potřeb rodiny
- způsob, jak rodina s příjmem nakládá
- dluhy v rodině
- zaměstnání rodičů
- Návodné otázky: Jaké máte příjmy? Za co utratíte měsíčně nejvíc peněz?

9) Sociální začlenění rodiny

- sociální status rodiny
- vztahy se sociálním prostředím
- zdravotní znevýhodnění členů
- Návodné otázky: Vidáte se ve volném čase s někým jiným než rodiny/lokality? Má někdo z vaší rodiny dlouhodobé zdravotní problémy?

10) Sociálně patologické jevy

- přestupková a trestná činnost
- domácí násilí
- psychiatrické onemocnění
- poruchy chování
- závislostní chování
- dlouhodobá nezaměstnanost



5. Individuální plán

- Individuální plán je základním nástrojem sociální práce vedoucím ke strukturovanosti práce s rodinou. Jedná se o dokument, který obsahuje cíle, kterých chce rodina spoluprací se službou dosáhnout a konkrétní kroky, které podnikne, aby byly cíle spolupráce naplněny. S rodinou může být uzavřen libovolný počet individuálních plánů.
- Individuální plán vzniká dnem uzavření písemné či ústní dohody s rodinou a postupně se utváří během mapování jejich životní situace dle oblastí, které se projeví jako problematické či nefunkční. Individuální plány mohou však vznikat i během spolupráce s klientem v závislosti na změnách životní situace rodiny. Cíle spolupráce a tedy i obsah individuálního plánu závisí na přáních a preferencích rodiny, zaměřuje se však na potřeby dětí a zlepšení celkové kvality jejich života.
- Tvorba individuálního plánu probíhá tak, že rodina popíše, čeho by chtěli dosáhnout, případně pracovník navrhone, na čem by podle něj bylo dobré zapracovat. Z těchto návrhů se za pomoci pracovníka vyprofilují cíle spolupráce. Cíle jsou vždy sestavovány dle principu SMART, tak aby byly: Specifické, Měřitelné, Akceptovatelné, Reálné, T-časově ohraničené. Díky tomu lze měřit míru naplnění cílů a jejich dopad na životní situaci rodiny. Následně se u každého konkrétního cíle vymezí kroky, které k dosažení cíle vedou a určí se časový rozsah plnění těchto kroků.
- V průběhu spolupráce s rodinou probíhá revize individuálního plánu a to zpravidla jednou za půl roku, případně dle aktuální potřeby úpravy plánu odvislé od konkrétního cíle. Při revizi pracovník s rodinou zhodnotí, zda byly naplněny vytyčené kroky, zda je cíl spolupráce stále aktuální, případně zda nedošlo ke změně požadovaných kroků vedoucích k dosažení cíle.
- Finální revize individuálního plánu probíhá při ukončení spolupráce s klientem nebo při naplnění vytyčeného cíle. Pracovník s rodinou zhodnotí, zda byl naplněn cíl spolupráce, případně z jakých důvodů naplnění cíle nebylo dosaženo. Pokud vznikla během poskytování služby potřeba práce na další zakázce, je následně vytvořen nový individuální plán.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události

Nouzová, havarijní situace a mimořádná událost, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové, havarijní nebo mimořádné události. O těchto situacích/událostech pracovník informuje svého přímého nadřízeného. Vedoucí programu informuje svého nadřízeného primárně v případě, že je ohrožen provoz služby.

Popis jak se zachovat v havarijních a nouzových situacích se nalézá ve směrnících a řádech platných pro celou organizaci Prostor plus o. p. s. a jsou pravidelně revidovány vedením organizace.

Stručný zápis o některých z těchto situací/událostí v elektronické podobě je uložen do složky mimořádné události v PC, tištěný protokol se zakládá do šanonu *Nouzové, havarijní situace a mimořádné události*. Vzor protokolu najdeme na konci tohoto manuálu. Zapisujeme primárně mimořádné události, výjimečně i havarijní a nouzové situace dle uvážení pracovníků či vedoucího služby. Tento zápis pořizuje pracovník, který se mimořádné události přímo účastnil, a svým podpisem ho potvrzují ostatní pracovníci, kteří byli přítomni v době, kdy se mimořádná událost stala. Zápis je stvrzen i podpisem vedoucího pracovníka programu.

Nouzovou situací rozumíme ohrožení zdraví či bezpečí klienta nebo zaměstnance (úraz, pád, náhlé zhoršení zdravotního stavu). Některé nouzové situace jsou vnímány i jako mimořádné události (viz dále) či havarijní situace.

Havarijní situací je náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu.

Mimořádná situace je situace, v níž jsou hrubě porušena pravidla zařízení (např. napadení pracovníka), dále jde o situace, při kterých je třeba zásah nějaké další instituce (přivolání rychlé záchranné pomoci, přivolání Policie ČR) či problematické zabezpečení služby vzhledem k nedostatku personálu. Mimořádná událost, způsob jejího řešení a dopady na klienty i personál jsou probrány na nejbližší poradě a jsou vyhodnoceny rovněž s ohledem na další potřebná opatření ve vztahu ke klientům i k pracovníkům, případně veřejnosti.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.1 Havarijní situace a jejich řešení

Požár

V první řadě je třeba zajistit bezpečnost přítomných klientů a pracovníků. Pokud to dovoluje situace, rozsah nebo typ požáru, pracovník aktivně přistoupí k jeho likvidaci. V opačném případě musí urychleně opustit prostory objektu v souladu se znalostmi z proškolení o protipožární ochraně a zavolat hasiče (150).

Neodkladná péče, úraz

Pokud to typ a rozsah úrazu umožní, ošetří ho pracovník na místě podle zásad poskytnutí první pomoci. V opačném případě poskytne nezbytnou první pomoc a zavolá RZS (155).

Havárie auta

Stane-li se zaměstnanec při používání služebního vozidla účastníkem dopravní nehody, řídí se pokyny organizační směrnice. V případě havárie auta v rámci terénu ruší se v tento den zbytek služby v terénu. Stane-li se havárie v dopoledních hodinách, je dle možností zabezpečena doprava do terénu vlakem či soukromým vozidlem pracovníků/jiným vozidlem organizace.

Havárie vody nebo elektřiny

Zajistit vypnutí vody nebo elektřiny na/v objektu a zavolat odbornou pomoc.

Havárie vody: **800 050 275**

Havárie elektřiny: **840 840 840**

Výpadek elektrické energie

Pracovník zkontroluje pojistky, pokud jsou vypadlé, nahodí je zpět. Jestliže elektřina stále nejde, zkontroluje pracovník hlavní jistič, popřípadě ho nahodí. Pokud elektřina stále nejde, zjistí pracovník jaké je situace v okolí. Podle uvážení a zjištěných výsledků ukončí svoji práci.

Pracovníci jsou proškolení v bezpečnosti práce a protipožární ochrany, vědí, kde jsou v jednotlivých zařízeních uzávěry vody, hlavní jističe, hasicí přístroje a uzávěry plynu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Důležitá telefonní čísla

HASIČI	150
POLICIE ČR	158
MĚSTSKÁ POLICIE	156
ZÁCHRANNÁ SLUŽBA	155
ŘEDITEL ORGANIZACE	608 123 013

6.2 Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení

6.2.1 Akutní kóma

První pomoc při akutním kómatu

Při kontaktu s intoxikovaným klientem je důležité stanovit vhodný postup. Prioritou je vždy zachovat základní vitální funkce – oběh a dýchání.

Akutní intoxikace je spojena s kvalitativními a kvantitativními změnami vědomí. Soustředíme se tedy na to, jak hluboce je vědomí porušeno:

Klient reaguje na běžné podněty (oslovení)

Projevy:

Má potíže s koordinací pohybů, usíná, stěžuje si na nevolnost, má výpadky vědomí.

1. pomoc:

Klienta se snažíme udržet při vědomí nucením k aktivnímu hovoru. Snažíme se vytvořit klidné prostředí. V případě, že je úzkostný komunikujeme s ním klidně, bez zbytečné gestikulace, snažíme se ho udržet v realitě. S klientem zůstaneme tak dlouho, dokud nezačne komunikovat.

Klient reaguje na bolestivý podnět (proplesknutí, zatahání za vlasy u ucha, stisk tlakových bodů)

Projevy:

Klient vypadá jako by podřimoval, komunikace s ním je velmi obtížná, reaguje pouze na silné zevní podněty.

1. pomoc:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klienta se snažíme probudit, uložíme ho do takové polohy, aby měl průchozí dýchací cesty (zabráníme tak případnému vdechnutí zvratků). Poté voláme 155. Klienta průběžně kontrolujeme do té doby, než se začne orientovat v čase a prostoru.

Klient nereaguje

Projevy:

Klient je v bezvědomí, nereaguje ani na silné zevní podněty.

1. pomoc:

Jestliže spontánně dýchá, uložíme ho stabilizované polohy na boku a sledujeme tep a dýchání, druhý pracovník volá 155.

Pokud jsou přerušeny základní životní funkce, jeden pracovník neprodleně volá 155, druhý uloží uživatele na pevnou podložku a zahájí resuscitaci:

1. vodorovná poloha
2. uvolnění dýchacích cest
3. umělé dýchání
4. masáž srdce
5. kontrola zda je resuscitace účinná
6. Jednání s klientem s ohledem na jeho specifický aktuální stav.

6.2.2 Napadení pracovníka

V ambulanci nebo v terénu se můžeme setkat s napadením pracovníka, a to z různých důvodů. Napadení může mít formu ústní či fyzickou. Za mimořádnou situaci považujeme především fyzické napadení. Ústní napadení je považováno za mimořádnou situaci v případech, kdy dochází k agresivním projevům a vyhrožování. Těmto situacím se snažíme samozřejmě předcházet.

V případě, že se jedná o slovní napadení, projednává se postih jednotlivého klienta na poradě a verdikt je mu sdělen během dalšího kontaktu, je-li v lepším rozpoložení. Není-li, vyhýbáme se kontaktu s ním – respektive za těchto okolností mu naše služby neposkytujeme. V případě



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

fyzického napadení, a to především při použití zbraně, voláme Policii ČR (158).

6.2.3 Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu/automobilu

Při odhalení krádeže, poškození majetku či nedovoleného vniknutí do prostor zázemí případně automobilu mimo provozní dobu, je tuto událost nutno neodkladně nahlásit vedoucímu zařízení, který informuje ředitele organizace, Policii ČR (158) a následně zástupce pojišťovny. Vzhledem k velkému riziku krádeže je nutné před odchodem ze zaměstnání důkladně zamykat a kontrolovat zda jsou zavřena všechna okna.

Jestliže se jedná o drobné krádeže (např. hygienické prostředky, nádobí, hračky apod.) či poškození majetku, projednává se postih jednotlivého klienta během služby či na poradě. Stejně tomu je tak v případě obdobných situací ve fázi pokusu o ně, kdy je klient při tomto činu přistižen.

6.2.4 Nedostatečné personální zajištění služby/práce o samotě

Pokud dojde k náhlým onemocněním více zaměstnanců, nebo se zaměstnanci nemohou dostat do zaměstnání vlivem povodní a jiných živelných událostí a provoz služby je ohrožen, dojde k dočasnému omezení poskytované služby. Vedoucí služby nebo osoba pověřená vedoucím služby informuje o všech souvisejících změnách klienty prostřednictvím cedule na dveřích ambulance SAS a telefonicky ředitele sekce. Pro šíření omezení provozu služby využívá i jiné možné prostředky např. sociální síť.

Práci o samotě se snažíme předcházet. Pomáhá nám v tom vzájemná spolupráce obou programů a využívání stáží tak, aby služba v jednom byl opravdu výjimečnou situací. V terénu se pracovník pohybuje jen na veřejných místech, kde pro něho nehrozí zvýšené nebezpečí. V případě, že nelze postavit minimálně dvoučlennou službu pro chod ambulance, může sloužit pracovník i o samotě. Pokud toto nastane, služby se omezují pouze na odborné sociální poradenství (ruší se kluby a doučování) a krizovou intervenci. Z bezpečnostních důvodů u sebe pracovník nosí po celou dobu služby mobilní telefon, pro případné volání kolegů v terénu, či policie.

O této události není třeba pořizovat zápis, proběhne-li bez komplikací.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.2.5 Návštěva policie

Police může do prostoru klubu a ambulance SAS vstoupit pouze v případě, má-li platný zatykač nebo příkaz k předvedení a hledaná osoba je v danou chvíli přítomna. V tomto případě jsou pracovníci povinni policii vpustit a hledanou osobu jim vydat. Ideální je hrát v tomto případě roli mediátora a vyzvat klienta k tomu, aby vše proběhlo mimo prostory, kde se nachází jiní klienti. Ve všech ostatních případech probíhá komunikace s policií mimo prostory klubu a ambulance, tj. na chodníku před objektem maximálně na chodbách domu v Zengrově ulici.

Pokud má policie příkaz k domovní prohlídce, je třeba ji informovat, že hledaná osoba nemá na adrese sídla SAS trvalé ani přechodné bydliště a vyskytuje se zde nahodile. Příkaz k domovní prohlídce je jednorázový, tj. policie ho nesmí použít vícekrát a to ani ve stejný den.

Policie nemá právo zdržovat se v prostorách SAS, pokud hledaná osoba není uvnitř. Taktéž nemá právo kontrolovat klienty uvnitř objektu.

Pokud přijde policie s fotkou klienta, který se zrovna zdržuje v prostorách klubu a nemá příkaz ke vstupu. Požádáme policii, aby počkala venku, a pokusíme se o mediaci s klientem. (Proč ho mohou hledat? Jestli nebude pro něj výhodnější promluvit si s policií apod.)

V případě konfliktu se zástupci policie je třeba si zapsat jejich služební čísla, zjistit domovskou služebnu a sepsat stížnost, kterou vedoucí KC podá.

6.2.6 Návštěva klienta v jeho domácnosti, nemocničním či jiném zařízení

Tato situace může nastat, pokud o ni klient požádá a pracovník s ní souhlasí, nebo v rámci dlouhodobého poradenství, případně při pravidelném obcházení ubytoven a bytů s CS, kdy může znalost prostředí, kde klient bydlí pomoci v utvoření si celkového obrazu o změnách v životě klienta.

O domluvené návštěvě pracovník předem informuje své kolegy, kteří vykonávají daný den službu v ambulanci. Sdělí jim přesné místo, kde se setkání uskuteční a čas ve kterém se bude odehrávat. Po ukončení návštěvy se ohlásí telefonicky kolegům v ambulanci.

O této události se pořídí zápis pouze do klientského deníku, klienta, u něhož byla návštěva absolvována.

Mohou nastat i jiné situace či události, které mohou být nestandardní, považovány za nouzové či



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

mimořádné. Např. agrese, psychóza, sebevražedné tendence – v těchto případech se chováme tak, jak je popsáno v kapitole Specifické obtíže při kontaktu s klienty (viz níže).

7. Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty

Vždy platí, že na prvním místě je bezpečí pracovníka!

7.1 Agresivní klient

Vždy je dobrá prevence, tedy předejít tomu, aby se klient choval agresivně. Může se vycházet z předešlých zkušeností s klientem, kdo s ním tuto zkušenost měl, v jaké to bylo situaci. Je dobré si dopředu promyslet, co budu říkat, než něco řekneme nahlas. Nejít do konfrontace, pokud jsem s klientem sám. Nenechat se vmanipulovat do místa, odkud není úniku. Nepropadat panice, zachovat klid a rozvahu. Pokud si nejsme od začátku jistí a klient se chová agresivně už při příchodu, reflektuji mu svůj pocit a pokud nedojde ke změně, odepřeme mu využití služby.

Klub, i ostatní prostory, kde se klient pohybuje, by měly být zařízeny tak, aby v dosahu nebyly žádné předměty, které by mohly sloužit jako předmět napadení (nože, těžké popelníky apod.).

Pokud je zaměstnanec sám, má u sebe vždy telefon s rychlou předvolbou policie (158), kterým se dá přivolat pomoc v případě ohrožení.

Některé zásady chování při kontaktu s agresivním klientem:

- pomalé pohyby, přibližovat se zepředu, neotáčet se ke klientovi zády
- říkat, co dělám (popř. zda to mohu udělat atd.)
- mluvit jasně, nahlas, pomalu
- vysvětlit situaci („Chápu dobře, že jsi tady proto...“)
- všímat si třesů, polohy těla, hlasu
- kopírovat jeho polohu těla – pomalu se přesouvat do uvolněné polohy
- nedělat si poznámky



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Při napadení:

- snažit se dostat do bezpečí kanceláře
- v krajním případě pro odvrácení ohrožení života – znehybnění agresora (co končetina, to člověk)
- volat policii ČR (158)

7.2 Psychotický klient

V ambulanci i terénu se můžeme setkat nejčastěji s projevy bludů či halucinací v důsledku toxické či jiné psychózy / paranoie. Chce to jednat klidně, udržet kontakt, snažit se navodit atmosféru TADY A TEĎ a tím ho vracet do reality, utvořit si tak prostor pro krizové poradenství. Pokud by šlo o hodně rozjetou psychózu, je nutná hospitalizace na psychiatrickém oddělení.

Platí zde stejné zásady chování jako u agresivního chování plus:

- mluvit srozumitelně v krátkých, jasných holých větách
- hlídat situaci, mohou se zde vyskytnout sebevražedné tendence

Klient se sebevražednými tendencemi

Zásady:

- udržet kontakt – pracovat s emocemi
- najít pozitivní aspekt, proč se nezabít
- nabídnout mu, že to, co chce udělat, může udělat i později, jestli nechce chvíli zůstat a popovídat si, či jen posedět („*Myslím, že jste v obtížné situaci, a že není ta správná doba na takové rozhodnutí.*“)
- mluvit o sebevraždě otevřeně, pojmenovat ji
- vytvářet dohody typu („Potkáme se zítra a do té doby...“)
- nabídnout hospitalizaci a probrat možnosti

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulancia. Je důležité znát účinky jednotlivých drog a z nich plynoucí nebezpečí. Např. rozvíjející se abstinenci syndrom u klienta závislého na opiátech může vést k agresi, naopak při předávkování může upadat do bezvědomí, a je možná zástava dechu apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Více viz Krizová intervence.

7.3 Intoxikovaný klient

Zásady:

- reflektování uživatelského stavu
- mluvit srozumitelně v krátkých větách
- motivovat uživatele k nižší míře dávkování drogy – rizika předávkování
- zjistit míru intoxikace (ohrožení života/bezpečí ?) a případně adekvátně jednat

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulanty. Je důležité znát účinky jednotlivých drog, a z nich plynoucí nebezpečí (opiáty; mix opiátů/alkohol/benzodiazepiny – útlum dechového centra – udušení. Stimulanty – srdeční záchvat – nebo psychické poškození viz Psychotický klient).

7.4 Agrese, spor mezi klienty v TP

Pracovník v terénu se zásadně nevměšuje do konfliktů mezi klienty, vše sleduje z bezpečné vzdálenosti a popřípadě volá Policii ČR (158). Policii pracovník volá podle svého osobního posouzení – vždy pokud viditelně dochází k ohrožení života.

V ambulanci nebo klubu pracovník upozorňuje klienty, že by si spory měli vyřešit mimo klub/ambulanci. Dle vyhodnocení situace může pracovník použít vhodné intervence. Vstoupit do sporu s odkazem na pravidla, nabídnout možnost mediace sporu apod. Nikdy nezasahuje do sporu fyzickým kontaktem.

Jestliže dojde k ohrožení zdraví nebo života klientů či pracovníka, přivolá pracovník k zásahu Policii ČR (158).

7.5 Klient v krizi

Podrobněji zpracováno v operačním manuálu Krizová intervence.

V terénu navíc se můžeme setkat s těmito situacemi:

Práce na potenciálně nebezpečných místech

Práci na potenciálně nebezpečných místech (neznámé či uzavřené prostředí, byt, ubytovna, dvory, atd.) pracovník nikdy nevykonává sám. Vstup do potenciálně nebezpečných míst (i když



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

známých) pracovníci vždy ohlásí předem dalším spolupracovníkům či vedoucímu, se kterým jsou ve spojení mobilním telefonem. Sdělí co nejpodrobnější informace o místě, kde dojde ke kontaktu (město, ulice, číslo popisné apod.) a domluví se na časovém horizontu, kdy sdělí, že již kontakt proběhl a on opustil rizikové místo. Podporu spolupracovníků využívá i v případě jakýchkoli nesnází, nebo pochyb. Mobilní telefon má ve zrychlené volbě aktivováno číslo Policie ČR (158). Na potencionálně nebezpečná místa pracovník vstupuje pouze, jsou-li splněny všechny výše uvedené body a dále na základě subjektivního uvážení (vyhodnotí-li situaci jako pro něj bezpečnou). Pracovník má možnost odmítnout klientem stanovené místo kontaktu a mělo by dojít ke konsenzu, který by vyhovoval oběma stranám.

7.6 Práce v neznámém prostředí

V neznámém prostředí se terénní pracovníci chovají zvláště obezřetně s důrazem na vlastní bezpečnost, to znamená, že pracovníci myslí vždy na ústupovou cestu v případě agrese ze strany klientů či dalších osob.

7.7 Další bezpečnostní zásady:

- je vhodné si předem domluvit s kolegou různé signály pro komunikaci v bytě
- do bytu vchází pracovníci až za klientem
- během práce se pracovníci nerozdělují, jsou ve stálém očním kontaktu, sledují přítomné osoby
- pracovník zásadně nepřijímá žádné občerstvení
- pokud se terénní pracovník necítí v bytě dobře, sdělí klientovi důvod a může opustit prostor

Standardní návštěva za účelem běžných služeb trvá zhruba 1/2 hodiny až hodinu. Časové ohraničení návštěvy přizpůsobí terénní pracovník konkrétní zakázce klienta a před návštěvou ho informujeme o časovém rámci. Před odchodem terénní pracovník zhodnotí, jestli klientovi nebo někomu jinému v bytě nehrozí akutní nebezpečí, případně zajistí odbornou pomoc. Pokud je klient v psychotickém stavu nebo má sebevražedné tendence, pracovník zavolá lékařskou službu první pomoci.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7.8 Při své činnosti se pracovníci řídí těmito pravidly

- Pracují ve dvojici.
- Pro klienty jsou jasně čitelní (batož s logem terénního programu).
- Dbají na zachování anonymity klientů (oslovení nechávají na něm).
- Ve větší míře dbají bezpečnostních zásad.
- Pokud je to možné, volí pracovníci místa k sezení co nejblíže vchodu a s dobrým výhledem do prostoru.
- Pracovníci mají zakázáno konzumovat alkohol a jiné OPL.

V případě jakékoli nejistoty v obtížné situaci s klientem, konzultujeme po proběhlém kontaktu tuto situaci s vedoucím, či s kolegy, eventuálně to probereme na intervizi nebo supervizi. V případě, kdy by klient mohl ublížit jak sobě, tak i druhým je nejbezpečnější zavolat Policii ČR (158) nebo RZS (155).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přílohy

Příloha č. 1: Formulář pro zaznamenání ústní dohody

Jméno klienta + kód klienta	Datum uzavření dohody



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Terénní sociální programy

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 Přičemž 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

- 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(informování, odkazování, doprovod, asistence, nácviky dovedností, 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 třikrát, 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

2.1.4 Nácvik dovedností

- Nácvik 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 náplně 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.
- 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 ubytovných 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.
- 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

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, krade při 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

7. Provozní řád služby

Provozní doba **terénní** formy poskytování:

pondělí:	12:00 - 20:00
úterý:	8:00 - 16:00
středa:	8:00 - 16:00
čtvrtek:	8:00 - 16:00
pátek:	8:00 - 16:00
sobota:	zavřeno



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

neděle:

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 jakéhokoli 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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,
- znát informace o službě,
- právo na rovný přístup ke službě,
- odmítnout službu,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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 páčání 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku

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 hospodaří)

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1.4 Pravidla spolupráce

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

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,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 sepsu 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)

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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, insolvency)
- 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:

oblast poradenství

dílčí témata

Dluhy

- práva a povinnosti dlužníků/věřitelů exekuce
- insolvenční řízení
- odvolání, odpory
- žaloby
- společné jmění manželské
- výživné



Finanční gramotnost	· vedení rodinného · rozpočtu zodpovědné · zadlužování
Zaměstnanost	· vyhledávání nabídek práce, · komunikace se zaměstnavateli · rekvalifikace · vznik HPP, DPP, DPČ · rozvázání HPP, DPP, DPČ
Bydlení	· 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)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 tlumočníka 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 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

▪ **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:**

- 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 přeruší 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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
- 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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 pozměnění, 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
 - 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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

Přílohy

Příloha č. 1: Ochrana práv klientů Prostor plus o.p.s.

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Základní pravidla:

- žádná agrese
- 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 naší 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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.
 - 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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

Příloha č. 2: Listina základních práv a svobod

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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(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. Zadržená 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.

(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,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

(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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

hranice státu.

(3) Cenzura je nepřipustná.

(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

(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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 stávku 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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

(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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(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 odeprít výpověď, jestliže by jí způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobě blízké.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(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.

(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 nevylučuje uplatnění mimořádných opravných prostředků v souladu se



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

Čl. 44



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 stávku.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 3: Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Preamble

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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Hodnoty sociální práce

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

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 nejen na 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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

- 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 situaci.
- 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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.
- Zasazuje 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,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5.3 V procesu vzniku kodexu bylo přihlédnuto k následujícím dokumentům:

- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
- Medzinárodný etický kódex „Etika v sociálnej práci – vyhlásené princípy” (IFSW/ IASSW, 2004)
- Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (2015) o Etický kodex sociálných 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.



Příloha č. 4: Manuál vedení rozhovoru s klientem v krizi

- **oblasti:**

- **okamžité ohrožení:** sledovat signály potenciálního ohrožení (intoxikace, zranění, somatické obtíže, psychotické stavy atd.); pátrat, jestli není krizí ohrožen někdo jiný (např. partner, dítě zanechané doma), pozornost věnovat signálům hroící 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

Příloha č. 5: Smlouva o poskytování služby

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

náklonnost, nepáchá trestnou činnost

V. Základní principy poskytování služby

- 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

Příloha č. 6: Plná moc

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost