

U.D.č. 54

VYVĚŠENO DNE: 20.5.2014

SEJMUTO DNE: \_\_\_\_\_

Za Městský úřad Ralsko  
Helena Léblová



MĚSTO RALSKO

---

## PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ SLUŽBY V RALSKU

číslo standardu:	č. 1
Služba, místo realizace:	Terénní sociální služba, Město Ralsko
závaznost:	Terénní pracovníci
sestavily:	Bc. Otáhalová Ilona, Loosová Margita, Nováková Lenka

**Platnost od:** 1.6.20104

**Schválil:** Rada města Ralsko

**Počet stran:** 6

## I. Základní informace

Účelem těchto pravidel je informování žadatelů či klientů o způsobu poskytování a zajištění terénní sociální služby.

Poskytovatelem terénní sociální služby je Městský úřad Ralsko se sídlem Kuřivody 701.

Poskytování služby probíhá podle individuálních plánů jednotlivých klientů. Pokud klient uvede při sepisování smlouvy nepravdivé údaje, může poskytovatel smlouvu ihned ukončit.

## II. Cílová skupina

Klienty služby jsou většinou jedinci nebo rodiny ze sociálně vyloučených lokalit města Ralsko. Jedinci nebo rodiny s nejnižšími příjmy, lidé závislí na dávkách státního systému sociální ochrany, dlouhodobě nezaměstnaní a nezaměstnatelní a lidé, kteří nejsou sami schopni se orientovat ve svých právech.

### Kritéria pro poskytnutí služby

- bydliště v Ralsku, nebo blízký vztah k osobě zde bydlící (pomoc v rámci příbuzenské skupiny)
- nízký příjem (typicky na/pod úrovni životního minima)
- nízká uplatnitelnost na trhu práce
- malá sociální mobilita
- obtíže při kontaktu s institucemi a sociálním prostředím
- problém zájemce je řešitelný v rámci nabídky poskytovatele nebo v rámci nabídky služeb, které může poskytovatel zprostředkovat.

## III. Místo a čas poskytování služby

Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky v domácnosti uživatelů nebo v kanceláři na adrese Plouznice 349. a to každé pondělí a středu od 8:00 do 12:00 jedním pracovníkem a každé úterý od 10:00 do 13:00 a čtvrtek od 13:00 do 16:00 druhým pracovníkem. Služba je oběma pracovníky poskytována i v terénu, tzn. na ulici či v domácnostech uživatelů (v přirozeném prostředí) denně od 7:00 do 17:00 hod.

## IV. Rozsah poskytování služby

Pomoc a podpora se získáváním osobních dokladů, s vyřizováním záležitostí sociálního zabezpečení, podpora při prosazování práv a zájmů klientů, pomoc při řešení bytové situace, problémů s nezaměstnaností, při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, pomoc s administrativními úkony a dokumenty, dluhové poradenství.

## V. Úhrada služby

Terénní sociální služba v Ralsku je poskytována bezplatně.

## VI. Poskytování služby:

1. Prvotní kontakt zájemce o službu s terénním sociálním pracovníkem (dále jen TSP) probíhá buď telefonicky, oslovením na ulici nebo v kanceláři TSP, kde je zájemce seznámen s rozsahem a podmínkami služeb.
2. TSP, má pravomoc rozhodnout o poskytování terénní sociální služby. Pokud TSP odmítne poskytnout službu podle bodu 3), zaznamená tuto skutečnost do dokumentu „Žádost o poskytnutí soc. služby“ a také do formuláře „Jednání se zájemcem o službu“. Na požádání poskytne písemně důvody odmítnutí služby.
3. Terénní sociální služba může být odmítnuta v případě že:
  - a. poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (osobní cíle se neshodují s možnostmi programu), a to i s ohledem na vymezení okruhu osob.
  - b. problém zájemce není řešitelný v rámci nabídky poskytovatele nebo v rámci nabídky služeb, které může poskytovatel zprostředkovat
  - c. toxikomanie nebo jiná patologie, jejíž průběh brání konstruktivní spolupráci (tomuto klientovi je zprostředkována jiná služba)
  - d. nepřekonatelná negativní zkušenost se zájemcem o službu z minulosti (hraniční, nespolupracující, manipulativní apod. klient) **a/nebo** etická nepřijatelnost zájemcova požadavku nebo zájemce vůbec (např. lichvář žijící v lokalitě).

- e. poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (Zájemce je v tomto případě uveden v pořadníku čekatelů a je seznámen s postupem vyřizování žádosti).
  - f. osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
4. Po uzavření ústní nebo písemné dohody a zjištění všech informací TSP dodatečně vyplní formuláře „Žádost o poskytnutí soc. služby“, „Jednání se zájemcem o službu“ a formulář „Obsah individuálního plánu“. V těchto formulářích jsou zaznamenány všechny důležité skutečnosti, potřebné k poskytování služby.
  5. V případě ústní dohody podepisuje klientovu smlouvu TSP, mimo jiné jako potvrzení o tom, že byly klientovi ústně předány všechny informace o podmínkách poskytování služby.
  6. Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, z nichž jedno je uloženo do složky klienta v kanceláři TSP a druhé obdrží klient.
  7. Každé jednání s klientem je evidováno formou elektronického a písemného záznamu, do kterého má klient právo nahlížet a vyjadřovat se k němu.
  8. TSP vede veškeré záznamy o klientech a službách v terénní knize.
  9. Do evidence klientů mohou nahlížet pouze osoby, které váže mlčenlivost - terénní soc. pracovník a jeho nadřízený.
  10. Klient je poučen o tom, kdo je nadřízený TSP.
  11. Některé údaje z elektronické dokumentace (sociální anamnéza, záznamy o službách klientovi, zakázky) mohou být statisticky zpracovávány.
  12. Anamnéza klienta je postupně doplňována podle množství informací, které průběžně poskytne klient TSP při využívání služby pro plnění svých osobních cílů.
  13. Klientovo jméno a přesná adresa je vedena ve zvláštním sešitu, do kterého má přístup pouze TSP a jeho nadřízený.
  14. Telefonní číslo klienta je zapsáno rovněž do samostatného sešitu, do kterého má přístup pouze TSP a jeho nadřízený.
  15. TSP vede u každého klienta složku, která obsahuje tři formuláře: 1. „Žádost o poskytnutí sociální služby“, 2. „Jednání se zájemcem o službu“, 3. „Obsah individuálního plánu“ a smlouvu: „Smlouva o poskytování sociální služby“. Formulář „Žádost o poskytnutí sociální

služby“ je vyplňována s každou zakázkou, službou „SH“ (tj. poradenství na ulici) a službou bez zakázky. Formulář „Jednání se zájemcem o službu“ je vždy znovu vyplňován pro každou další poskytovanou službu. Formulář „Obsah individuálního plánu“, je doplňován podle okolností a typu a, b nebo c, jinak zakládán znovu pro každou další poskytovanou službu klientovi.

16. TSP je vybaven zaměstnaneckým průkazem je povinen se jím prokazovat při poskytování služby.

## **VII. Práva a povinnosti klienta**

1. Vykonávání sociální služby v terénu je anonymní, aby klient nebyl vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním této služby.
2. TSP poskytuje klientovi informace ohledně využití jiné veřejné služby, instituce, odborníků pro řešení své zakázky, navázání kontaktu na tuto službu a zapojení se do běžného života.
3. Klient má možnost využívat všechny dostupné prostředky a pomůcky pro naplnění svých cílů (např. azylový dům, dům napůl cesty, domov důchodců)
4. Klient má k dispozici smlouvu a může v průběhu činnosti terénní sociální služby kontrolovat naplňování jejích podmínek, tj. má vypracovaný individuální plán (dále jen IP) pro naplnění svých osobních cílů, který může být průběžně doplňován.
5. Klient má právo nahlížet do dokumentace a záznamů z jednání a vyjadřovat se k nim.
6. Klient má povinnost aktivně spolupracovat s TSP na řešení své naléhavé situace.
7. Další povinností klienta je dodržovat a naplňovat dohody uzavřené s TSP při plnění svých daných cílů.
8. Klient musí včas chodit na předem domluvené schůzky, případně se včas omluvit.
9. Povinnost klienta je poskytovat TSP pravdivé údaje.

## **VIII. Bezpečnost a ochrana zdraví pracovníků**

Při změně zdravotního stavu klienta, kdy dojde ke zjištění infekční či parazitární choroby, při které může být klient nebo jeho rodina zdrojem nákazy, je klient povinen tuto změnu oznámit poskytovateli ihned. TSP je oprávněn přerušit po dobu nemoci klienta poskytování služby po té, co se přesvědčí, že klient je v péči ošetřujícího lékaře.

Klient je povinen před vstupem pracovníků do domu nebo bytu zajistit svá zvířata (zejména psy), aby nedošlo k napadení a případnému úrazu TSP.

## **IX. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

Klienti terénní služby mohou podávat podněty, připomínky a stížnosti, které souvisí s kvalitou a způsobem poskytování služeb a postupem nebo chováním zaměstnanců aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním služeb a vede ke zlepšení jejich kvality.

**Stížnost** – je vyjádřená nespokojenost uživatele. Sdělení, ve kterém uživatel žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, při které se cítí poškozen a nemůže ji řešit vlastními prostředky.

Stížnosti je možné podávat ústně, v písemné nebo elektronické podobě. Uživatel si také může sám zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý).

Na anonymní stížnosti není brán zřetel.

Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u TSP nebo nadřízeného, tj. místostarosty města Ralsko. Tato stížnost je převedena do písemné formy a dále je s ní nakládáno jako s písemnou stížností. Písemnou stížnost je možné předat v kanceláři TSP, nebo poslat jako poštovní zásilku (dopis) na podatelnu Městského úřadu Ralsko, Kuřívody 701. O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve lhůtě nejpozději do 30-ti dnů. Všechny stížnosti jsou evidovány v sešitě v kanceláři TSP.

**Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření:**

**Městský úřad Ralsko, Kuřívody 701**

**Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec**

**MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 1**

**Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**

**Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1**

## X. Ukončení poskytování služby

Smlouva zaniká úmrtím klienta.

K ukončení poskytování služby dochází **ukončením platnosti smlouvy nebo vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy poskytovatelem musí být vždy provedeno **písemnou formou** s uvedením důvodu ukončení služby.

Klient může ukončit spolupráci kdykoliv bez uvedení důvodu

## XI. Nouzové a havarijní situace

1. Nalezení mrtvého klienta - TSP uvědomí policii ČR a nadřízeného.
2. Klient je agresivní na zaměstnance – TSP okamžitě opustí byt a nahlásí tuto skutečnost nadřízenému, toto jednání je důvodem k okamžitému ukončení smlouvy s klientem, o této situaci bude sepsán protokol
3. Podezření na domácí násilí vůči klientovi - TSP je povinna tuto skutečnost nahlásit nadřízenému, pokud je to potřebné učiní se kroky k podání oznámení o podezření na spáchání trestného činu policii ČR.
4. Nalezení klienta v akutně špatném zdravotním stavu vyžadující okamžitou lékařskou pomoc, popřípadě hospitalizaci – TSP zavolá na tel.č. 155



*Handwritten signature*