

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

TERÉNNÍ PROGRAMY MěÚ RALSKO



Zpracovala: Bc. Holasová Lenka 2016
tpss Loosová Margita 2016, aktualizace 2019

Obsah

Obsah

1 Základní přehled	2
Část 1 procedurální standardy:	2
Část 2 personální standardy:	2
Část 3 provozní standardy:	3
Terénní programy v sociálně vyloučených lokalitách	4
Část 1. procedurální standardy	5
Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	5
Standard č. 2 - Ochrana práv uživatelů služeb	8
Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu	11
Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	13
Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociálních služeb	15
Standard č. 6 – Dokumentace a nakládání s osobními údaji	17
Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	20
Standard č 8 – Návaznost na další služby a neformální zdroje	21
Část 2. personální standardy	22
Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služeb	22
Standard č. 10 – Profesní rozvoj pracovníků	26
Část 3. provozní standardy	27
Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost služby	27
Standard č. 12 – Informovanost o poskytované službě	28
Standard č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb	30
Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace	31
Standard č. 15 – Zajištění kvality služeb	33

1 Základní přehled

Část 1 procedurální standardy:

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard č. 2 - Ochrana práv uživatelů služeb

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociálních služeb

Standard č. 6 – Dokumentace a nakládání s osobními údaji

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Standard č. 8 – Návaznost na další služby a neformální zdroje

Část 2 personální standardy:

Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služeb

Standard č. 10 – Profesní rozvoj pracovníků

Část 3 provozní standardy:

Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost služby

Standard č. 12 – Informovanost o poskytované službě

Standard č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Standard č. 15 – Zajištění kvality služeb

Terénní programy v sociálně vyloučených lokalitách

Definice sociální služby

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba poskytuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služba je poskytována v místech výskytu výše uvedených osob či jevů a bezúplatně.

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti a přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytovatelé sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, služby jsou bezpečné a odborné.

Pro účely konkretizace stanovení všech standardů kvality sociálních služeb pro danou organizaci, se pod pojmem poskytovatel služby rozumí zřizovatel zastoupený MěÚ Ralsko.

- 1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle a cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.
- 1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1.
- 1.3 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí veřejného společenství, mohli žít běžným způsobem života, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.4 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou (manuál – samostatný dokument). Metodika je běžně dostupná všem pracovníkům.
- 1.5 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat svou vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.6 Zařízení má vytvořená vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

1. Poslání služby

Terénní sociální služba organizace realizuje v rámci svých programů také sociální programy, které usilují o zlepšení sociálních kompetencí sociálně vyloučených osob. Jedná se především o problémy související s nízkým stupněm vzdělání, ztíženou možností uplatnění na trhu práce, s nedostatečným sociálním začleněním, nevyhovujícími bytovými podmínkami, případně se závislostí na zneužívání návykových látek. Posláním služby je tedy snižovat míru sociálního vyloučení a chudoby jednotlivců a rodin, prostřednictvím nabídky kvalitních a profesionálních terénních sociálních služeb.

Terénní soc. služba poskytovaná v Ralsku prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků naplňuje poslání dané služby v plném rozsahu, jak je uvedeno v tomto bodě. Pro účely konkretizace stanovení všech standardů kvality sociálních služeb pro danou organizaci, se pod pojmem organizace rozumí zřizovatel zastoupený MěÚ Ralsko.

2. Cíle služby

Cílem práce TP (terénního pracovníka, terénního pracovníka v sociálních službách) organizace, je pomoci klientovi vést „běžný způsob života“ v situaci, kdy má člověk možnost využívat běžné služby poskytované veřejnosti, zapojovat se do ekonomického, sociálního a kulturního života, přirozené sociální sítě (osobní kontakty a jeho okolí) a vlastních zdrojů, kdy je v kontaktu s ostatními lidmi, vnější a vnitřní prostředí, ve kterém žije, odpovídá podmínkám života vrstevníků.

Klienty služby jsou obvykle jedinci nebo rodiny s nejnižšími příjmy, dlouhodobě nezaměstnanými členy, lidé závislí na dávkách státního systému sociální ochrany a dalších sociálních službách. Vzhledem k těmto skutečnostem mají většinou velmi **ztížený přístup** k institucionální pomoci a dalším službám, státním i nestátním.

Minimálním cílovým stavem spolupráce je **zastavit zhoršování** sociální situace klienta. **Optimálním cílovým stavem** je měřitelné **zlepšení jeho sociálních dovedností, životní úrovně a spokojenosti**. Integrovaní součástí organizací nabízených služeb je také snaha o zapojení klienta do širších sociálních struktur.

Jednotlivé obecné cíle:

- a) zvýšení sociálních kompetencí a sociální mobility konkrétního klienta
- b) zprostředkování (klientům) služeb a aktivit, které jsou lokálně dostupné, ale poskytovatelé o klientech nevědí nebo klienti nevědí o službě
- c) minimalizace rizik spojených se životem v sociálně znevýhodňujícím prostředí
- d) rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty, které v lokalitě nabízejí služby nebo mohou
- e) jinak přispět k naplnění výše jmenovaných cílů služby

3. Způsoby dosahování cílů služby

Klientům jsou organizací nabízeny následující sociální služby:

Poradenství – poskytnutí informace, pomoc při prosazování práv a zájmů, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivační služby.

Poskytnutí informace – klient získává informace o právech, povinnostech a variantách řešení ve vztahu k situaci, ve které se právě nachází. Jedná se např. o informace oblasti sociální, právní atd.

Pomoc při prosazování práv a zájmů – pomoc klientovi k tomu, aby mohl/uměl fakticky využít možností, o kterých je výše uvedenou službou informován. Zprostředkování kontaktu s právním poradcem, včetně případného doprovodu, zprostředkování jednání s institucemi, které se podílejí na řešení klientovi situace.

Klient je přítomen, v případě, že je to v jeho zájmu, v opačném případě o schůzce předem ví, souhlasí s ní a přeje si, aby ji terénní pracovník svolal.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – TP organizace, dále jen TP, může formou mediace napomáhat řešení vztahů mezi klienty, rodinami klientů, klienty a institucemi, klientem a obcemi apod. TP udržuje přehled o skutečnostech, které ovlivňují život klientů v místě poskytování služby obecně (jako např.: sociální, bytové a vzdělávací politiky obce, „služeb“ lichvářů, prostituce, zneužívání návykových látek apod.). V případě potřeby spolupracuje pod záštitou organizace s orgány státní správy a samosprávy, orgány činnými v trestním řízení a s poškozenými klienty ve smyslu spolupráce s probační mediační službou a dalšími státními i nestátními institucemi.

Výchovné, vzdělávací a aktivační služby – klient si v rámci těchto služeb, prostřednictvím posílené motivace a opakovaného nácviku, prohlubuje dovednosti v oblastech základních sociálních činností (domácí rozpočet, jak získat a udržet zaměstnání, problematika hrazení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu), ve výchově dítěte, vedení chodu domácnosti apod. Jedná se tedy zejména o vedení motivačních a aktivačních rozhovorů, prostřednictvím kterých si klient výše uvedené dovednosti osvojuje. Zde je rozdíl mezi aktivačními a aktivizačními službami. Zatímco aktivační služby v rámci organizace fungují, jak výše uvedeno, aktivizační služby, které danou organizací nejsou poskytovány, se zabývají zejména konkrétní realizací služeb, jako je např. přímá asistence při úklidu apod. Klienti jsou v rámci aktivačních služeb zároveň dále motivováni k průběžnému udržování stavu, který jim prospívá.

4. Metodika poskytovaných služeb

V rámci realizace programů dané organizace se využívá následujících metod práce:

- Profesionální rozhovor
- Motivační rozhovor
- Aktivační rozhovor
- Pozorování v přirozeném prostředí a poskytnutí zpětné vazby klientovi
- Nácvik konkrétních sociálních dovedností formou poradenství
- Mediace (některé prvky)
- Doprovod a zastupování při úředních jednáních
- Práce se skupinou
- Analýza dokumentů

- Analýza spisové dokumentace
- Zprostředkování právního poradenství a advokátních služeb
- Zprostředkování dalších služeb
- Koordinace a management sociálních, pedagogických, psychologických a zdravotnických služeb

5. Principy poskytování služeb

Služby organizace jsou poskytovány na základě těchto standardů, v souladu s právními normami České republiky, bez ohledu k etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné příslušnosti, v souladu s principy důstojnosti, ochrany soukromí, zplnomocnění, nezávislosti, práva volby klienta, týmového přístupu, přirozenosti prostředí, bezplatnosti a kontinuity péče. Služba je zejména na vyžádání poskytována anonymně.

6. Cílová skupina

Rozhodující kritéria pro poskytnutí služby organizací

- bydliště v cílové lokalitě nebo blízký vztah k osobě zde bydlící (pomoc v rámci příbuzenské skupiny)¹
- 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.
- poskytování služeb je vymezeno věkem od 18 let výše

Rozhodující kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby organizací

- problém zájemce není řešitelný v rámci nabídky poskytovatele nebo v rámci nabídky služeb, které může poskytovatel zprostředkovat
- toxikomanie, nebo jiná patologie, jejíž průběh brání konstruktivní spolupráci (tomuto klientovi je zprostředkována jiná služba)
- 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).

7. Uplatnění vůle klienta

TP spolu s klientem stanoví cíl, který chce klient v průběhu spolupráce naplnit. Na základě tohoto cíle TP navrhne klientovi postup, kterým lze k cíli dojít. TP se snaží navrhnout více než jeden postup. Součástí postupu je rovněž časové vymezení jednotlivých zakázek vedoucích k cíli a předběžný termín, do kterého bude cílového stavu dosaženo. Všechny tyto údaje jsou součástí spisové dokumentace klienta.

Pokud jsou součástí spisové dokumentace klienta další nezbytné dokumenty k jejichž uložení je nezbytný souhlas klienta, musí klient svůj souhlas vyjádřit podpisem

¹ Klienti bydlící mimo lokalitu nejsou z poskytovaných služeb vyloučeni, ale nemůže jim být zaručena v plném rozsahu (např. docházení TP do jeho domova, apod.)

Standard č. 2 - Ochrana práv uživatelů služeb

Organizace zkoumá a definuje situace, při kterých by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv uživatelů a na základě toho vytváří pro poskytování služby taková pravidla, která efektivně brání zneužití moci a postavení organizace a jejich pracovníků ve vztahu k uživatelům služby.

- 1.1 Organizace zkoumá možnost střetu pracovních a osobních zájmů svých pracovníků, má definovány situace, kdy by k tomu mohlo dojít, a stanovuje pravidla, která možným střetům, zájmům zamezují.
- 1.2 Organizace zkoumá, zda poskytováním sociální služby nejsou porušována práva, zejména v následujících oblastech: osobní svoboda, ochrana soukromí, právo na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochrana před nucenými pracemi, zneužití osobních údajů, fyzické a psychické násilí, zneužívání medikace. Organizace má definovány rizikové situace a vytváří ve své službě mechanismy a pravidla, která tomu v praxi účinně zamezují.
- 1.3 Způsob, jakým se organizace vypořádala s požadavky uvedenými v bodech 1.1 -1.2, je definován v písemné podobě.

Ochrana práv uživatelů je zajištěna následujícím způsobem:

- Služby jsou klientovi poskytovány podle Procedurálního standardu č. 5 - Individuální plánování služby.
- Za účelem respektování soukromí klientů je jim zaručena volba prostor, ve kterých se konzultace uskuteční (domácnost klienta, kancelář TP, prostory MěÚ apod.).
- Klient má právo si ke konzultaci přizvat třetí osobu, které důvěřuje.
- Klientské spisy jsou vedeny v písemné a elektronické podobě, v písemné podobě jsou ukládány v uzamkatelných prostorách určených kanceláří poskytovatele, v elektronické podobě chráněny přístupovým kódem. Přístup k uvedeným spisům má jen klient, osoba jím zmocněná, příslušný TP, přímý nadřízený TP a vedoucí subjekty poskytovatele. Všechny osoby mající přístup k daným spisům s výjimkou klienta a osob jím zmocněných nahlížející do spisu, jak uvedeno výše, jsou povinny v rámci organizace mít uzavřenu písemnou dohodu o mlčenlivosti.
- Služba má zpracovány standardy kvalitní praxe pro poskytování služeb, informací o klientech dalším osobám (procedurální Standard č. 4 – Dohoda o poskytování služby a procedurální Standard č. 6 - Vedení spisové dokumentace). Údaje o klientech se před dalším zpracováním anonymizují/pseudoanonymizují.
Služba při zpracovávání a uchovávání veškeré dokumentace týkající se klienta důsledně dbá na dodržování zásad ochrany práv uživatele služeb mimo jiné ochrany osobních údajů v souladu se zákonem č.101/ 2000Sb., a GDPR (standard č. 4 – dohoda o poskytování služby a procedurální standard č. 6 – vedení spisové dokumentace)
- služba má standard kvalitní praxe k postupu podávání stížností procedurální Standard č. 7 - stížnosti.
- TP i další personál organizace zajišťující realizaci služeb, splňují veškerá kvalifikační kritéria a osobnostní předpoklady dle personálních standardů. TP pracují se svým individuálním plánem rozvoje (vzdělávání a další zvyšování odborné kvalifikace).
- TP zajišťující realizaci služeb pracují pod supervizí a jejich práce je pravidelně vyhodnocována (provozní a personální standardy).
- TP i další personál organizace zajišťující realizaci služeb jsou si vědomi následků, které by nastaly v případě porušení práv klientů (viz personální standard).

V případě porušení práv klientů a povinností vyplývajících ze standardů programů je pracovník odpovědný zejména po stránce etické (tlak vedení a spolupracovníků), pracovně právní (napomenutí, finanční postih, výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru), občanskoprávní (náhrada škody) a trestně právní (v případě spáchání trestného činu).

Vzhledem k charakteru služby (terénní programy) jsou za nejrizikovější oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů, považovány tyto:

a) zkreslení pohledu na situaci klienta nebo jeho osobu

1) příčiny

- pracovník interpretuje chování nebo situaci klienta bez dostatečné znalosti všech souvislostí, které jednání klienta ovlivňují; např. klient se cítí být ohrožen a podle toho reaguje, nebo klient neplní plán dohodnuté spolupráce, nedostavil se na konzultaci apod.
- klient a pracovník pochází ze stejné lokality, jsou mezi nimi vztahy, které mohou ovlivnit objektivitu TP a jeho schopnost klientovi efektivně a profesionálně pomoci

2) důsledky

- zkreslení názorů na klienty a jejich situaci (např. k motivaci ke spolupráci)
- neadekvátní strategie práce s klientem
- předčasné ukončení spolupráce s klientem
- předání neobjektivní zprávy třetím subjektům

b) postup bez souhlasu klienta

1) příčiny

- postup bez souhlasu klienta může být z pohledu TP rychlejší a snazší,
- TP může být přesvědčen o své odborné kvalifikaci a může upřednostňovat svůj „profesionální“ pohled, před názorem klienta
- TP převezme (vědomě nebo nevědomě) zakázku třetího subjektu

2) důsledky

- neefektivita práce, změny v životě klienta nemají trvalý charakter, nebo jím nejsou akceptovány či požadovány
- narušení důvěry a vztahu mezi TP a klientem
- nevhodná volba strategie
- porušení etických a právních norem

c) sociální invalidizace klienta

1) příčiny

- TP nezplnomocňuje klienta k řešení jeho situace, ale pracuje za něj
- při spolupráci s klientem dochází k řešení pouhých jednotlivostí, nikoliv celkové sociální situace klienta
- TP se vyhýbá možným konfliktům s klientem
- TP je manipulován do této role klientem

2) důsledky

- trvalá závislost klienta na službě TP nebo jiných sociálních institucí
- stagnace sociální situace klienta tam, kde by mohl nastat pokrok

d) mezi TP a klientem existuje při zahájení spolupráce jiný vztah

- TP neposkytuje sociální služby klientům, kteří jsou jeho rodinnými příslušníky, případně jinými blízkými osobami
- TP neposkytuje sociální služby osobám, které jsou odběrateli služeb vykonávaných na základě jiných činností zejména živnostenského oprávnění či nájemníkům vlastního bytu/domu apod.

TP tyto skutečnosti bezodkladně oznámí přímému nadřízenému, který na základě zhodnocení situace předá klienta jinému pracovníkovi (případně jiné sociální službě). Přímý nadřízený může zhodnotit situaci klienta a ponechá klienta v péči TP, pokud to bude pro klienta přínosem.

Prevence a náprava

K prevenci a nápravě výše uvedených situací lze ve všech případech použít následující postupy:

- situace se zpracovávají na pravidelných konzultacích s vedoucím a/nebo supervizích
- pracovník společně s klientem hledá další varianty spolupráce, kterou by klient přijal jako pomoc (případně s klientem začne pracovat jiný TP)
- včasné pojmenování situace v práci s klienty a hledání řešení, které bude klienty vnímáno jako natolik přijatelné a bezpečné, že sníží pravděpodobnost podobného jednání v budoucnu
- vzhledem k typickým obranným mechanismům klientů je každý TP programů veden k řešení výše uvedených situací prostřednictvím pravidelných povinných konzultací s nadřízeným TP, vzdělávacích bloků a povinné účasti na supervizích.
- TP zná strukturu týmu a ví na koho se má obrátit s konzultací; ze strany nadřízeného jsou TP jasně vymezeny hranice kam až dosahují jeho schopnosti (plán rozvoje TP a plán práce)

Terénní pracovníci nesmí přijímat žádnou formou odměny od klientů, ani přijímat žádné protislužby, a to bez výjimek.

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Organizace má stanoven postup, způsob a kritéria pro přijímací proceduru. Při přijímací proceduře poskytovatel seznamuje zájemce o službu s kritérii pro přijetí, podmínkami a způsoby poskytování služby a zjišťuje jeho potřeby. Uživatelům cílové skupiny je služba dostupná bez diskriminace.

- 3.1 Zájemce o službu je přijímán podle definovaných kritérií a pravidel pro přijímací proceduru
 - 3.2 Pravidla pro přijímací proceduru nepřipouští v rámci stanovené cílové skupiny diskriminaci.
 - 3.3 Poskytovatel má definována pravidla pro informování zájemce o službu (případně jeho právní zástupce nebo člověka, kterého si zájemce o službu zvolí), o podmínkách, cílech a způsobech poskytování služby a cílové skupině.
 - 3.4 Informace o službě jsou zájemci poskytovány srozumitelně s ohledem k jeho situaci a možnostem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba splňuje jeho požadavky a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoliv.
 - 3.5 Organizace zjišťuje potřeby a zájmy zájemce o službu s aktivní účastí uživatele, aby mohla posoudit, zda nabízená služba může tyto potřeby uspokojit.
-

Způsob získávání klientů

- a) Klient osloví TP sám
- b) Klient je do služby doporučen pracovníkem jiné instituce
- c) TP je požádán jinou institucí, aby klientovi nabídl službu.
 1. V tomto případě si cizí instituce uvědomuje především možné riziko narušení soukromí klienta, protože tento si kontakt nevyžádal. I v tomto případě má klient právo službu odmítnout, aniž by z toho pro něj vyplývaly negativní důsledky, nebo jeho rozhodnutí bylo zneužito třetí stranou.
 2. V těchto případech cizí instituce komunikuje s nadřízeným TP (případně je odkázána kontaktovaným TP na jeho přímého nadřízeného). Pověřený pracovník nadřízený TP, podle možností jednotlivých TP, přiděluje tuto zakázku jednotlivým TP. Není možné, aby TP kontaktoval na žádost cizí instituce klienta, bez vědomí přímého nadřízeného.
- d) TP sám aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a nabízí jim služby, mimo jiné formou monitoringu v dané lokalitě šířením letáků.

Spolupracující organizace, které doporučují klienta do služby, jsou informovány o tom, že tímto doporučením nezískávají zvláštní postavení ve vztahu TP a klient. Ochrana práv klienta je nadřazena zájmům a objednavce spolupracující organizace.

Zahájení spolupráce s klientem

Na první konzultaci TP s potenciálním klientem, dochází ke zjištění názoru potenciálního uživatele na celou situaci, jeho objednávky (očekávání cílového stavu), která by měla být naplněna v průběhu spolupráce a konkrétních možných kroků, které je ochoten a schopen učinit. Zároveň klient obdrží informace o charakteru, pravidlech a bezplatnosti poskytovaných služeb (procedurální Standard č. 2 - ochrana práv uživatele) a o tom, zda je možné mu službu poskytnout. Poskytovatel se snaží klienta v nejvyšší možné míře zplnomocňovat k realizaci jednotlivých dohodnutých kroků.

Kritéria rozhodující pro poskytnutí služby klientovi

- a) klient k řešení své situace potřebuje služby, které poskytovatel nabízí
- b) klient je motivován ke spolupráci (spolupráce je dobrovolná)
- c) poskytovatel má volné kapacity k poskytování služby

V případě, že klientovi nemůže být nabídnuta sociální služba je mu, pokud je to možné, doporučena a případně zprostředkována jiná vhodná pomoc. Pokud to není z jakýchkoli příčin možné a klient splňuje

rozhodující kritéria pro poskytnutí služby, zařízení nabídne klientovi, že si ponechá kontakt na něj a jakmile to kapacity dovolí, bude klient osloven a bude s ním zahájena spolupráce.

Pro účely konkretizace stanovení všech standardů kvality sociálních služeb pro danou organizaci, se pod pojmem zařízení rozumí zřizovatel zastoupený MěÚ Ralsko.

Kritéria rozhodující o ukončení spolupráce s klientem

- a) uživatel již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu (klient může ukončit svoji spolupráci kdykoliv a bez udání důvodu)
- b) spolupráce je ukončena dohodou mezi poskytovatelem a klientem při vyřešení sociálního problému klienta, kdy klient již nepotřebuje ani další služby poskytovatele
- c) klientův problém se vyvinul do podoby, kdy poskytovatel již nemůže nabídnout žádné řešení, v tom případě toto poskytovatel klientovi vysvětlí, a pokud je to možné, doporučí, případně zprostředkuje, další služby
- d) klient závažným způsobem porušuje kontrakt, nebo narušuje stanovené hranice pracovního vztahu

O okamžitém ukončení spolupráce může TP rozhodnout v případě, že je klientem fyzicky nebo slovně napaden.

V případě, že spolupráce je ukončena ze strany poskytovatele služeb, je tento povinen o svém rozhodnutí písemně informovat klienta, pokud o to klient požádá, včetně uvedení důvodů ukončení spolupráce. Tato informace zůstává součástí klientského spisu. TP je povinen tento krok konzultovat se svým nadřízeným, případně supervizorem.

Pro potřeby informování zájemců o služby TP se zpracovává informační leták, se základními údaji o poskytovaných službách, jejich podmínkách a informacemi, kde a jak lze službu získat. Informace předávají TP srozumitelnou formou okruhu osob, kterým je služba určena (viz provozní Standard č. 12).

Informace o poskytování sociálních služeb v oblasti základních pravidel poskytování těchto služeb, mohou být rovněž umístěna na webových stránkách organizace, prostřednictvím internetu, (určeno potenciálním zájemcům o službu, případně spolupracujícím organizacím a institucím).

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Organizace s ohledem na charakter služby uzavírá s uživatelem (nebo opatrovníkem, případně zákonným zástupcem) srozumitelnou písemnou, nebo v odůvodněných případech ústní (např. v případě anonymních uživatelů) dohodu o poskytování služby, která stanoví všechny důležité aspekty poskytování/využívání služby, včetně podmínek pro ukončení služby. Dohoda umožňuje uživateli ukončit využívání služby.

- 4.1 Organizace evidentně vyvíjí maximální úsilí, aby zájemce/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody, a to i v případě, že je zbaven způsobilosti k právním úkonům a dohodu za něj podepisuje opatrovník.
 - 4.2 Dohoda obsahuje podle charakteru služby zkušební dobu, v jejímž rámci mají obě strany možnost od dohody ustoupit.
 - 4.3 Dohoda jednoznačně vymezuje cíl, obsah, rozsah a podmínky poskytování služby,
-

Dohoda/smlouva o poskytování služby je uzavírána ústní nebo písemnou formou. O ústní dohodě je vyhotoven písemný záznam ve dvou provedeních stejně jako v případě písemné dohody. V obou uvedených způsobech dohody/smlouvy je uvedeno jméno TP, který je zodpovědný za poskytování služeb klientovi. Konečný cíl spolupráce a jednotlivé kroky individuálního plánu sociálních služeb písemná dohoda, záznam o ní, ani záznam o ústní dohodě přímo neobsahuje. Cíl a dílčí kroky individuálního sociálního plánu poskytování služeb jsou vytvářeny postupně při každé konzultaci, protože situaci klienta ovlivňuje řada faktorů, které nelze předem předvídat. Při uzavírání obou typů dohody/smlouvy je klient terénním pracovníkem informován o svých právech, povinnostech a pravidlech poskytování služeb. TP dbá na to, aby klient dohodám rozuměl.

Dohoda/smlouva, o poskytování soc. služby obsahuje

- jméno a příjmení klienta/uživatele
- datum narození
- přidělený kód
- adresu poskytovatele služby
- jméno a příjmení terénního pracovníka
- telefon terénního pracovníka
- druh poskytovaných služeb
- místo poskytování služeb
- časovou dostupnost služby
- prvotní zakázku
- prvotní osobní cíl (lze následně změnit)

- seznámení klienta s jeho právy, povinnostmi, a jeho porozumění uvedenému
- seznámení klienta s tím, že služby jsou poskytovány zdarma
- vzetí smlouvy na vědomí daným klientem a jeho souhlas s postupem poskytování služby
- informaci o tom, že klient obsahu smlouvy porozuměl a poskytl informovaný souhlas
- uvědomění klienta, který na základě toho ví, jak a kde si stěžovat, kde získat další informace
- předběžný souhlas klienta s návštěvou třetí osoby, která bude kontrolovat poskytování služby
- klient/uživatel, subjekt údajů dává souhlas mimo jiné se zpracováním osobních údajů, podle daných kategorií v nezbytné míře, nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu, podle zákona č. 101/2000 Sb. a podle ustanovení GDPR daného pro Evropskou unii, platného od 25.05.2018, v rozsahu platném pro poskytování terénních soc. služeb organizace, v rámci vnitřních ustanovení poskytovatele, (s hodnocením projektu)
- klient/uživatel dává předběžný souhlas s přístupem k jeho záznamům, vedeným podle zásad anonymní/pseudoanonymní evidence, zpracování osobních údajů, GDPR a v souladu s jeho právy mimo jiné na anonymitu, nadřízeným terénního pracovníka, kdy tyto nadřízení jsou vázáni mlčenlivostí vymezenou písemnou dohodou o mlčenlivosti uzavřenou s poskytovatelem služeb

- udělení souhlasu klienta se zpracováním údajů pro účely evidence a statistiky bez uvedení jména, tj. anonymně
-

Základní práva klienta při poskytování terénní služby:

- klient, subjekt údajů má právo poskytnout anebo odmítnout poskytnutí osobních údajů daných kategorií, za účelem evidence a dalšího zpracování poskytovatelem služeb, mimo jiné pro účely odborného poskytování daných služeb
- klient má právo nahlížet do veškerých záznamů vedených v souvislosti s jeho osobou a vyjadřovat se k nim
- klient má právo na anonymitu/pseudoanonymitu v záznamech vedených o něm, které na základě toho budou označeny jeho osobním kódem
- klient má při poskytování služby výhradní právo na zachování anonymity/pseudoanonymity
- klient může kdykoliv ukončit spolupráci bez uvedení důvodu, veškeré záznamy spojené s jeho osobou musí i nadále zůstat anonymní/pseudoanonymní s výjimkou dohody/smlouvy o poskytování soc. služby, která mimo jiné obsahuje jeho jméno a příjmení, a která je zvláště chráněná proti zneužití, podle zákona 101/2000Sb. a ustanovení GDPR, na uzamčených místech
- klient má právo kdykoliv oslovit nadřízeného terénnímu pracovníkovi, z důvodu stížnosti na jím poskytované služby
- klient má právo si stěžovat na místech, o kterých byl při uzavírání dohody/smlouvy terénním pracovníkem informován

Povinnosti klienta:

- aktivně spolupracovat na řešení své naléhavé situace
- dodržovat a naplňovat dohody/smlouvy uzavřené s terénním pracovníkem při plnění svých daných cílů
- včas chodit na předem domluvené schůzky, případně se včas omluvit
- poskytovat terénnímu pracovníkovi pravdivé údaje

Co by měl vědět klient před podpisem smlouvy

- znát cíle služby zaměřené na plnění jeho osobních cílů
- jaké jsou zásady ochrany práv klienta a zásady ochrany jeho osobních údajů v daných kategoriích
- jakým způsobem jsou služby poskytovány
- jaká jsou práva a povinnosti klienta
- jaký je obsah individuálního plánu
- je na něm vyžadováno porozumění smlouvě
- služba je bezplatná
- způsob vedení dokumentace zásadně zachovává jeho anonymitu/pseudoanonymitu
- jak a komu si může stěžovat
- je možné využívání jiných institucí v zájmu naplnění jeho osobních cílů
- jaká je místní a časová dostupnost služby
- jaké jsou možnosti vyjadřování se klienta ke kvalitě poskytované služby (na místech, kde může adresovat své stížnosti)

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociálních služeb

1. Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a přání uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů a je postaveno na jeho schopnostech a možnostech, nikoliv na omezeních a nedostacích. Organizace služeb podporuje poskytování kvalifikované pomoci uživatelům a rozvíjení jejich osobních cílů s jejich naplňováním. Způsob poskytování služby vychází z individuálního plánování zpracovaného v písemné podobě, která se průběžně aktualizuje.

2. Působení sociální služby se do každodenního života uživatele neodráží negativně, neomezuje jeho vztahy s blízkými lidmi ani s lidmi z místní komunity – obce, nesnižuje respekt k jeho osobě, neomezuje jej, i přes to, že možnosti ovlivnit každodenní rytmus vlastního života jsou limitované. Služba podporuje člověka, který má zájem o to, aby mohl žít podobně, jako jeho vrstevníci z řad těch, jejichž integrace ve společnosti sociální služby nevyžaduje.

- 5.1 Potřeby a cíle, kterých chce uživatel s podporou sociální služby dosáhnout, stanovuje nabyvatel služby osobně. Aby mohl své osobní zájmy vyjádřit a naplánovat služby, zajišťuje pro něj poskytovatel adekvátní podporu. Uživatel může stanovit, které další osoby z okruhu jeho blízkých osob se budou plánování účastnit.
- 5.2. Plánování služeb je kontinuální proces a vychází ze silných stránek osobnosti uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů. Diagnóza a omezení z ní plynoucí nejsou uplatňována při stanovování cílů. Jsou brána v úvahu až ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení cíle.
- 5.3 Individuální plánování je základem pro poskytování služby jednotlivým uživatelům – služby jsou jednotlivým uživatelům poskytovány v souladu s ním. Způsob ukončení poskytování služby je rovněž plánován.
- 5.4 Svým rozsahem, obsahem i formou individuální plán odpovídá charakteru služby. Součástí plánu jsou cíle, jichž má být dosaženo prostředky, odpovědností konkrétních osob při naplňování plánu a termíny hodnocení a revizí plánu.
- 5.5 Uživatelé nemají působením sociální služby omezen uspokojivý kontakt s přirozenými sítěmi podpory (rodina, blízcí přátelé). Organizace naopak tyto kontakty podporuje, má-li o to uživatel služby zájem.

TP vykonávají terénní sociální práci mimo jiné v sociálně vyloučených lokalitách dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách § 69 – Terénní programy.

Druh poskytované sociální služby: služby sociální prevence (§ 32 c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Forma poskytované sociální služby: terénní (§ 33 odst. 4) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Stanovení potřeb a cíle klienta

Potřeby a cíle stanovuje klient s podporou terénního pracovníka, prostřednictvím rozhovoru. V případě exaktně definované zakázky s možností okamžité realizace, nebo jejího naplnění návazně v krátké době, je cíl definován během dané konzultace. V jiném případě definuje klient cíl s podporou terénního pracovníka prostřednictvím jednotlivých zakázek a stanovením postupů, které vedou k naplnění jeho cílů. O tomto je vedena písemná/elektronická dokumentace, ve které je možno sledovat konkrétní postup. V záznamech je uveden i časový údaj, do kdy má být/je zakázka naplněna. K definici cíle může klient přizvat osoby blízké i osoby z jeho širšího sociálního prostředí, podle jeho uvážení/rozhodnutí.

Forma dosahování osobního cíle

Vzhledem k charakteru služby, která je poskytována klientům s mnoha rozličnými problémy, je práce s uživateli rozdělena na jednotlivé zakázky, které sledují dílčí cíle. Při definici každé nové zakázky je stanoven žádoucí cílový stav, navrhované postupy a přibližná doba jejího trvání. Ukončení spolupráce s klientem je definováno v procedurálním standardu č. 3.

Za účelem splnění zakázky terénní pracovník pro klienta realizuje daný počet služeb. Snahou terénního pracovníka je, aby klient tyto jednotlivé služby konal sám, pouze za jeho podpory.

Kontrola plnění cílů

Plnění cílů průběžně sleduje přímý nadřízený terénního pracovníka ve spisové dokumentaci a během pravidelných konzultací s TP. V případě pochybností nadřízeného o správnosti definovaných cílů či jejich dosahování, může zorganizovat společnou konzultaci s TP a uživatelem. V případě trvání plnění zakázky déle než 1 měsíc, terénního pracovníka společně s klientem může hodnotit, případně přehodnocuje.

Průběh a místa setkávání uživatele s terénním pracovníkem

Charakter a forma poskytování služby (terénní program) podporuje plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti, je poskytována přímo v přirozeném prostředí klienta, se snahou v maximální možné míře využít přirozených sociálních zdrojů klienta (rodina, příbuzní apod.), nebo v kanceláři, zvláště přizpůsobené pro práci s klienty. Konzultace v zásadě probíhají v předem dohodnutém čase a na předem dohodnutém místě, popřípadě operativně co nejdříve v závislosti na naléhavosti řešení klientových potřeb.

Ochrana soukromí při konzultacích

Oblastí, která může představovat možné ohrožení je soukromí klienta. Konzultace se v soukromí uživatele odehrává pouze po jeho předchozím souhlasu, který TP získá na začátku spolupráce. Klient je poučen o možnosti kdykoliv změnit svůj postoj ohledně souhlasu ke konzultaci v privátním prostředí.

Standard č. 6 – Dokumentace a nakládání s osobními údaji

Organizace má stanoveno, jaké údaje potřebuje pro bezpečné a kvalitní poskytování svých služeb. Vedená dokumentace je ve stanoveném rozsahu a je přehledná. Organizace vytváří podmínky, které umožňují dodržovat interní pravidla a platné právní normy.

6.1 Organizace má stanovena pravidla při shromažďování osobních údajů (jaká, za jakým účelem, v jakém rozsahu, kdo má k údajům přístup apod.)

6.2 Osobní údaje, které organizace shromažďuje, jsou nezbytné pro bezpečné a odborné poskytování služeb.

6.3 Organizace vytváří takové podmínky, aby nakládání s údaji odpovídalo platným právním normám.

Veškeré údaje o klientech jsou shromažďovány jen v rozsahu, který je nezbytný pro bezpečné a odborné poskytování služeb. Klient, subjekt údajů dává podpisem písemné/ústní dohody písemný souhlas ke zpracovávání osobních údajů v daných kategoriích a nakládání s nimi. Osobní údaje o klientech se před statistickým zpracováním anonymizují/pseudoanonymizují.

Klientské spisy jsou vedeny v písemné a elektronické podobě, jejich určující složky v písemné podobě jsou uzamčeny na určeném místě a v elektronické podobě chráněny přístupovým kódem.

Právo nahlížet do uvedené dokumentace má klient, osoba jím zmocněná, příslušný TP, přímí nadřízení terénnímu pracovníkovi a vedoucí subjekty organizace.

Klient s nahlížením do jeho spisů, vedených podle zásad anonymní/pseudoanonymní evidence, zpracování osobních údajů, podle zákona č. 101/2000 Sb., GDPR a v souladu s jeho právy mimo jiné na anonymitu, podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, TP, nadřízenými terénního pracovníka, vedoucím subjektům organizace, kdy dané subjekty jsou vázány mlčenlivostí, dává předběžný souhlas.

K danému postupu dává klient souhlas podepsáním písemné nebo ústní dohody/smlouvy o poskytování služeb.

Všechny osoby, s výjimkou klienta a osob jím zmocněných, zejména výše uvedení pracovníci poskytovatele mající přístup k dokumentaci týkající se klienta, jsou povinny mít v rámci organizace uzavřenou písemnou dohodu/smlouvu o mlčenlivosti.

V případě úniku dat neoprávněným osobám, tuto skutečnost příslušný TP hlásí přímému nadřízenému. Přímý nadřízený hlásí tuto skutečnost nadřízeným subjektům organizace. Aby bylo zabráněno podobným událostem, organizace zajistí aktuální proškolení svých pracovníků a zdůrazní nezbytnost dodržování daných pravidel, za účelem zabránění daným událostem. Zároveň organizace zajistí nápravu takovým způsobem, aby skutečnost úniku dat měla co nejmenší důsledky a nedocházelo k jeho opakováním.

Informace o klientovi jsou jiným osobám, než výše uvedeno poskytovány jen se souhlasem klienta podle procedurálního Standardu č. 2 – Ochrana práv uživatele služby.

Služba při zpracovávání a uchovávání veškeré dokumentace týkající se klienta důsledně dbá na dodržování zásad ochrany práv uživatele služeb mimo jiné ochrany osobních údajů v souladu se zákonem č.101/ 2000Sb., a GDPR (Standard č. 2 – ochrana práv uživatele služby, Standard č. 4 – Dohoda o poskytování služby a procedurální Standard č. 6 – Vedení spisové dokumentace)

Po ukončení spolupráce s klientem je jeho písemná dokumentace s výjimkou smlouvy o poskytování terénních soc. služeb, mimo jiné i související s přímými osobními údaji uchovávána na určených místech 5 let a poté je řádně skartována dle pravidel uvedených v zákoně č.101/2000 SB., podle směrnic GDPR o ochraně osobních údajů a skartačního řádu poskytovatele služeb, pracovníkem organizace, s nímž uživatel měl uzavřenou písemnou dohodu/smlouvu o poskytování soc. služeb.

U ostatních klientů je nakládáno s jejich písemnou dokumentací, jak výše uvedeno, a skartace dané dokumentace platí po pěti letech, pouze již u nepotřebných zejména anonymizovaných dokumentů.

Písemná dokumentace klientů, kteří dlouhodobě nevyužívají sociální služby daného charakteru, u nichž je však nadále platná dohoda/smlouva o poskytování služeb, nacházející se v depozitu, podléhá skartaci, jak výše uvedeno.

Elektronická dokumentace související s klientem je v každém ohledu plně anonymizována, mimo jiné z toho důvodu je nezbytnost skartace bezpředmětná. I mnohaleté zcela anonymní záznamy, vedené v souvislosti s poskytováním služeb všem klientům organizace, jsou svým objemem dat v databázi elektronické evidence služeb zanedbatelné. Plní úlohu komplexního archivu. Poskytují ucelený dlouhodobý přehled o poskytovaných službách, aniž by byla tímto, jakkoliv narušována veškerá uvedená pravidla výše uvedených ustanovení o ochraně práv klienta.

Pokud by organizace zrušila poskytování terénních soc. služeb obyvatelstvu dané oblasti, v takovém případě se veškeré údaje shromažďované o klientech jak písemnou, tak elektronickou formou stávají bezpředmětnými. Z uvedeného důvodu lze veškerou dokumentaci o klientech skartovat podle skartačního řádu potenciálně bývalého poskytovatele, zároveň se zánikem dané služby s platností od data jejího zrušení danou organizací.

Terénní pracovník vede za účelem evidence práce s klientem tuto **dokumentaci**:

1) Písemná dokumentace

Jednotlivé části písemné **dokumentace**:

Spis klienta, který obsahuje:

- **Písemnou dohodu/smlouvu** o spolupráci (je-li uzavřena), nebo písemný záznam o uzavření ústní dohody
- **Průběh spolupráce** – plnění zakázek, postup spolupráce
- **Kopie dalších dokladů** (např. kopie nájemní smlouvy, soudní rozhodnutí apod., uchovávaných v dokumentaci s výhradním souhlasem klienta po nezbytnou dobu).

Ochrana těchto údajů a nakládání s těmito údaji, je obsažena v procedurálním standardu č. 2.

Terénní deník, který obsahuje:

- záznamy o kontaktech s klienty
- kontakty s dalšími institucemi v komunitě bez návaznosti na konkrétního klienta
- popis další vykonávané činnosti

Sešity vedené pod těmito názvy:

- Kód, adresa klienta
- Klient (kód klienta/jméno, příjmení, datum narození, den sepsání dohody/smlouvy)
- Telefonní číslo klienta
- Čekatelé na službu
- Klient ESF OPZ (klient v rámci dotace zaměstnanosti)

Seznam čekatelů na službu obsahuje jména a kontakty potencionálních klientů, kteří projevíli zájem o spolupráci, a TP je nemohl z kapacitních důvodů přijmout.

Tento seznam je pravidelně předáván nadřízenému, který zjišťuje, zda některý další TP nemá volnou kapacitu, případně zda není vhodné klientovi nabídnout jinou službu. Tito klienti jsou pak v případě uvolnění kapacity kontaktováni s nabídkou služeb.

Evidence klientů, která obsahuje:

- dokumentaci zahrnující písemnou evidenci klientů a daných výkonů, v souvislosti s poskytováním terénních sociálních služeb

Formuláře:

- „ZUD“ formulář „Záznam o ústní dohodě“
- „SPTSS“ formulář „Smlouva o poskytování terénních soc. služeb“
- „ZUPS“ formulář „Záznam o ukončení písemné smlouvy o poskytování služeb“
- „DPSS“ formulář „Dočasné pozastavení poskytování služeb“
- „ZUUD“ formulář „Záznam o ukončení ústní dohody“
- „DPS“ formulář „Dodatek k písemné smlouvě“
- „PPS“ formulář „Potvrzení o poskytnutí souhlasu“
- „PPUL“ formulář „Potvrzení o převzetí úředních listin“

Formuláře evidence klientů:

- „ZPSS“ formulář „Žádost o poskytnutí sociální služby“
- „JZS“ formulář „Jednání se zájemcem o službu“
- „IP“ formulář „Individuální plánování“

2) Elektronická dokumentace

Jedná se o veškerou dokumentaci spojenou s evidencí klientů, zakázek a služeb poskytovaných v rámci vykonávané terénní sociální práce elektronickou formou. Uvedená dokumentace je plně anonymizována.

Jednotlivé části elektronické dokumentace:

- **Seznam klientů** – přehled o počtu klientů, přičemž každý klient je uveden pod přiděleným kódem a příslušným jedinečným pořadovým číslem, mimo jiné pro účely dané elektronické databáze, tento seznam je výchozí položkou pro další části uvedené dokumentace
- **Sociální anamnéza** – údaje o klientovi – kód klienta, trvalé bydliště, údaje spojené s bydlením, finanční situace klienta/rodiny, údaje o rodině, vzdělání v rodině, údaje o zaměstnanosti, zdravotní stav klienta, oprávnění (řidičský průkaz apod.), závislosti, omamné látky, hazard, alkohol, trestná činnost. Záznam sociální anamnézy klienta je veden anonymně pod kódem. Sociální anamnéza není povinná, ovšem je doporučena.
- **Zakázky** – soubor služeb poskytnutých klientovi pro naplnění jeho osobních cílů
- **Individuální plán** – postup určující charakter a posloupnost poskytovaných služeb v rámci dané zakázky
- **Služby** – soubor úkonů vedoucí ke splnění zakázky
- **Statistika** – statistický souhrn výše uvedených částí elektronické evidence za určité časové období

Mimo jiné za účelem dodržování zásad ochrany osobních údajů a práv klienta, jak uvedeno výše, se TP účastní povinně týmových porad (vždy 1x měsíčně), na kterých si předávají provozní informace a další údaje nezbytné pro kvalitní poskytování sociálních služeb. Porady vede přímý nadřízený TP, který také zajišťuje informační servis pro TP, organizuje jejich školení a další vzdělávání, vysílá je na služební cesty (konference apod.). Dále se TP povinně účastní pravidelných supervizí, které jsou organizovány externě. Odborná příprava TP a organizace supervize je podrobně rozvedena v personálních standardech č.9 a č.10.

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé nebo jejich zákonní zástupci mají možnost podávat stížnosti na poskytování služby, aniž by tím byli ohrožováni. Organizace za tímto účelem má a uplatňuje písemná pravidla pro vyřizování a evidenci stížností. Personál i uživatelé (jejich zákonní zástupci) jsou s nimi adekvátním způsobem seznamováni.

- 7.1 Uživatelé a jejich zástupci (právní nebo ti, které si uživatel zvolí) jsou s možností podat stížnost seznámeni a to tak, aby této možnosti a pravidlům rozuměli. S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou rovněž dobře seznámeni pracovníci poskytovatele
 - 7.2 Podmínky pro vyjadřování a vyřizování stížností nejsou ohrožující a umožňují co nejrychlejší a adekvátní řešení.
 - 7.3 Stížnosti jsou vyřizovány v souladu se stanovenými pravidly.
 - 7.4 Stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.
 - 7.5 Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
-

Každý klient je oprávněn si stěžovat na spolupráci s TP

- 1) Přímému nadřízenému TP, kontaktní adresa poskytovatele služeb je součástí písemné dohody/smlouvy, záznamu o ústní dohodě a informačního letáku. Klient má právo si vyžádat telefonický kontakt na nadřízeného TP, na což bude terénním pracovníkem předem upozorněn. Jestliže si klient stěžuje na TP, nadřízený vyslechne zvláště stížnost klienta a zvláště názor TP na aktuální situaci. Pokud se pohled uživatele liší od pohledu poskytovatele a tvrzení o tom, jak situace skutečně vypadala nelze jinak podložit, nadřízený TP vyhledá informace z jiných zdrojů. V případě, že bude nutný osobní kontakt vedoucího služby se stěžovatelem, bude dohodnut čas a místo konzultace. V případě, že by se objektivní řešení nepodařilo zprostředkovat, nadřízený může požádat o mimořádnou supervizi se smluvním supervizorem. V případě, že klient bude s řešením nespokojen, je nadřízeným TP poučen, že svoji stížnost může podat písemnou formou, (stížnost může být podána písemně, nebo osobně – je proveden písemný záznam do knihy stížností). Stížnost nemůže být podána anonymně, ale vedoucí služby může rozhodnout, že do knihy stížností nebude jméno stěžovatele poznamenáno.
- 2) Klient má právo stěžovat si na kvalitu poskytovaných sociálních služeb příslušnému odboru Krajského úřadu nebo příslušnému úřadu práce, který shromažďuje informace o poskytovatelích sociálních služeb, případně inspekci sociálních služeb, dle působnosti služby.

Jedná-li se o písemnou stížnost, je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Od jejího doručení písemnou formou, ve zvláště obtížných případech je lhůta prodloužena na 60 dní. O průběhu řešení stížnosti je proveden písemný záznam, který je archivován odděleně od spisu klienta. Stížnosti a způsoby řešení jsou v organizaci evidovány v knize stížností, která je stěžovatelům přístupná u poskytovatele služeb MěÚ Ralsko u subjektu nadřízeného vykonavatelům dané služby.

Pokud je klientova nespokojenost podložena, zjedná konkrétní poskytovatel nebo jeho přímý nadřízený nápravu v řešení případu. Pokud se daný poskytovatel dopustil chyby v profesionálním jednání, je prostor pro zpracování chyby v supervizi či tréninku. Pokud se uvedený poskytovatel dopustí závažné profesní chyby, která vrhá pochybnost na jeho způsobilost k práci v rámci služby, vede to k pracovně-právnímu postihu případně rozvázání pracovního poměru.

Standard č 8 – Návaznost na další služby a neformální zdroje

Organizace se snaží, aby uživatelé jejích služeb mohli v maximální možné míře využívat služeb běžných systémů a snaží se zamezit závislosti uživatelů na své službě. Aktivně podporují uživatele svých služeb, při využívání služeb běžných systémů a neformálních přirozených zdrojů, podle jeho potřeb.

- 8.1 Sociální služba nenahrazuje služby běžných systémů, jakým jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení atd. S těmito institucemi naopak organizace spolupracuje tak, aby uživatel mohl využívat těchto služeb (je-li to běžné v případě jeho vrstevníků).
 - 8.2 Organizace spolupracuje s dalšími institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel navrhne ze svého okolí, podle stanovených pravidel a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů. Poskytovatel pomáhá uživateli kontaktovat a využívat návazné služby podle jeho potřeb a přání.
 - 8.3 Nemůže-li služba pokrýt rozsahem či odborností speciální potřeby uživatele služeb, využívá organizace služeb jiných organizací a odborníků.
 - 8.4 Organizace má vypracovaný přehled návazných služeb včetně kontaktů na ně.
 - 8.5 Organizace spolupracuje s neformálními přirozenými zdroji uživatele tak, aby je uživatel mohl běžným způsobem využívat jako podporu pro dosahování svých osobních cílů.
-

Služby terénních programů jsou organizací poskytovány v úzké spolupráci s dalšími poskytovateli psychosociálních služeb, orgány státní správy a samosprávy tak, aby bylo možno reagovat na potřeby klientů a tím došlo k trvalému zlepšení jejich sociální situace.

Navazování spolupráce s dalšími subjekty sociální sítě v místě realizace služby je nedílnou součástí práce TP a jejich nadřízeného, který tyto aktivity koordinuje a sjednocuje.

Poskytovatel služeb spolupracuje s jinými organizacemi, zejména se jedná o školská zařízení, pedagogicko-psychologické poradny, manželské poradny aj. Důležitou součástí je spolupráce s neziskovými organizacemi, které nabízejí různé aktivity téže cílové skupině. Poskytovatel služeb dále spolupracuje s odborníky v různých oblastech, jako je např. drogová oblast, oblast bytového práva, oblast volnočasových, zájmových, kulturních, sportovních aktivit, vzdělávací a informační oblast atd.

Tato spolupráce si klade za cíl přinášet informace uživatelům o specialistech a odbornících v různých oborech tak, aby uživatel mohl služby těchto odborníků využívat. Terénní pracovník poskytuje uživatelům dané informace, případně pomáhá při navázání kontaktu. Takovéto kontakty jsou nutné zejména v případech, kdy při dosažení osobního cíle klienta je třeba využít ostatních služeb, jako návazné služby pro naplnění jeho osobního cíle. Pro potřeby přehledu návazných služeb a kontaktů na ně, využívá organizace adresáře poskytovatelů sociálních služeb.

Poskytovatel služeb vytváří takové aktivity, aby informoval o své činnosti místní organizace, a také o nich shromažďuje informace.

Organizace se aktivně zapojuje do komunitního plánování sociálních služeb.

Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služeb

Struktury, počet pracovníků a jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociálních služeb. Noví pracovníci jsou zaškolení.

- 9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a kodex osobnostních a morálních předpokladů zaměstnanců. Struktura a velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolení věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový zaměstnanec pracovat.
- 9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi
- 9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Struktura a pracovní profily pracovních míst v rámci terénních programů zařízení

Terénní programy jsou vykonávány v tomto personálním obsazení:

Vedoucí terénních programů – vedoucí terénních programů zabezpečuje finanční zajištění terénních programů, podávání žádostí do grantových a dotačních řízení. Garantuje naplňování jejich cílů a zajišťuje odbornost projektu. Řídí projekty terénních programů se všemi jeho organizačními a propagačními náležitostmi. Zajišťuje komunikaci s veřejností. Pro potřeby administrace může vedoucí terénních programů zřídit dočasnou pracovní pozici asistenta. K výkonu této pozice je mimo jiné nutné splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110.

Za účelem zajištění uvedených vedoucích a pracovních pozic v organizaci lze využít přechodných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve smyslu odkladu kvalifikačních požadavků (§120 odst. 11 a), b).

Asistent projektu – zajišťuje zejména administrativní náležitosti terénních programů, zvláště pro potřeby poskytovatele dotací. V případě, že tato pozice není ustanovena, přebírá zodpovědnost za tyto náležitosti vedoucí terénních programů, který může vytvořit dočasnou pracovní pozici administrátora projektu na zkrácený úvazek. Není-li tato pracovní pozice zřízena², přecházejí tyto odpovědnosti na vedoucího terénních programů a koordinátora.

Koordinátor terénních pracovníků (dále jen koordinátor) – je přímým nadřízeným terénních pracovníků. Zpracovává další administrativní činnosti zejména pro potřeby závěrečných / monitorovacích / průběžných zpráv, či zpracovávání dalších analytických materiálů. Zodpovídá za řádné vykonávání a vykazování práce terénních pracovníků. Koordinátor zajišťuje metodické vedení pro terénní pracovníky, kteří se v jednotlivých kauzách obracují na koordinátora a zajišťuje pro ně informační servis. Ve spolupráci s terénními pracovníky řeší závažnější kauzy klientů v případech, kdy je terénním pracovníkem oprávněně o tuto pomoc požádán. Koordinátor je ustanoven vždy jeden na osm pracovníků a to tak, aby s terénním pracovníkem mohl trávit vždy půl dne pro potřeby zvyšování dovedností jednotlivých TP. Z tohoto důvodu je vyžadována dostatečná praxe a morální předpoklady pro vedení pracovníků. K výkonu této pozice je nutné splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách § 110.

Koordinátor v případě nedostatku pracovního obsazení na pozici terénního pracovníka supluje jeho činnost. Není-li tato pracovní pozice zřízena, přecházejí tyto odpovědnosti na vedoucího terénních programů.

² V případě nezajištění financování se úvazky pracovníků krátí, nebo přecházejí pracovní povinnosti na jiného pracovníka

Vedoucí terénních programů v případě, kdy programově nejsou v dané organizaci ustanoveny další pracovní pozice uvedené výše, v tomto případě asistenta projektu, administrátora projektu, koordinátora terénních pracovníků, ustanoví z řad terénních pracovníků, kteří splňují kvalifikační požadavky a to i podle přechodných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách o odkladu kvalifikačních požadavků (§120 odst. 11 a), b), konkrétního pracovníka/pracovnice, na něhož/něž takovými způsobem přecházejí odpovědnosti výše uvedených pracovních pozic na daného/dané pracovníka/pracovnici.

Terénní pracovník (TP) – vykonává přímou sociální práci s klienty dle dosaženého vzdělání, které je vyžadováno dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přičemž lze využít přechodných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve smyslu odkladu kvalifikačních požadavků (§120 odst. 11 a), b). Pro potřeby standardů a dalších dokumentů organizace se tato pracovní pozice uvádí jako Terénní pracovník ve všech níže uvedených případech. V případě bližšího vymezení povinností a činností jednotlivých terénních pracovníků je používána shrnující specifikace pozice terénního pracovníka takto:

- a. **Terénní sociální pracovník** – zajišťuje odborné sociální poradenství včetně řešení sociálně právních problémů, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v sociální prevenci, depistážní činnost s výjimkou včasného i jiného vyhledávání nemocných nebo zdrojů nemoci v celé populaci nebo vybraných skupinách, dále zajišťuje poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. K výkonu této činnosti je nutné splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110, přičemž lze využít přechodných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve smyslu odkladu kvalifikačních požadavků (§120 odst. 11 a), b).
- b. **Terénní pracovník v sociálních službách** – zajišťuje základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků a pracovní aktivity, osobní asistenci. K výkonu této činnosti je nutné splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §116 odst. 5 písmeno b)
- c. **Terénní depistážní pracovník** – provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka (koordinátor, vedoucí terénních programů). TP zajišťuje sociální pomoc, poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychickou aktivizaci. K výkonu této činnosti je nutné splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 116 odst. 5 písmeno c

Terénní pracovník může být také specializovaný na určitou oblast, jako např. zaměstnanost, vzdělávání, zdravotní stav, bydlení apod.

Další činnosti pracovníků upravují jednotlivé pracovní náplně.

Pro potřeby projektu jsou využívány další externí služby, jako je supervize, odborné školení, personální audit apod.

Počet pracovních míst

Počet pracovních míst je závislý na výši finančního zabezpečení terénních programů a řídí se dlouhodobým a střednědobým finančním plánem.

Je v zájmu organizace, aby zajistila takové finanční prostředky, aby pokryly zejména personální obsazení nutné k naplnění dané kapacity klientů.

Kvalifikační požadavky, odborná způsobilost, osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců

Všichni pracovníci musí hájit zájmy organizace a naplňovat její poslání.

Všichni pracovníci dokládají:

1. **doklady o odborné způsobilosti** (§ 110, 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a souvisejících právních předpisů v platném znění) - doklad o ukončeném nejvyšším dosaženém vzdělání, doklad o probíhajícím studiu na střední či vysoké škole, doklady o absolvování akreditovaných kurzů, osvědčení o absolvování odborných kurzů a seminářů
2. **doklad o bezúhonnosti** – výpis z rejstříku trestů (podmínky bezúhonnosti se řídí § 79 odst. 2 a 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
3. **doklad o zdravotní způsobilosti**

Výkon pracovní pozice vedoucího projektu předpokládá: znalosti z oboru pedagogiky, práv, veřejné správy, personalistiky, účetnictví, manažerské dovednosti zejména k vypracování dotačních a grantových žádostí, marketingové dovednosti, odborné znalosti a dovednosti k zajišťování odborného vedení projektu a zajišťování odborných školení pracovníků, zkušenosti a dovednosti řízení týmu pracovníků. Dovednosti prokazuje zejména praxí s vysokoškolským vzděláním.

Výkon pracovní pozice asistenta předpokládá: vynikající znalosti v oblasti používání informačních technologií, orientaci zejména v administrativní činnosti, zodpovědnost, nápaditost. Dovednosti prokazuje zejména praxí s minimálně středoškolským vzděláním.

Výkon pracovní pozice koordinátora terénních pracovníků předpokládá: praxi v oblasti poskytování sociálních služeb v sociálně vyloučených lokalitách. Důležitou vlastností je schopnost vedení týmu a jeho motivace. Koordinátor musí splňovat kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka. Pro potřeby organizace lze využít přechodných ustanovení zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách o odkladu kvalifikačních požadavků (§120 odst. 11 a), b).

Výkon činnosti terénního pracovníka předpokládá: mimo jiné zájem vykonávat tuto práci. Terénního pracovníka přijímá organizace případně na návrh koordinátora terénních pracovníků. Terénní pracovníci vykonávají činnost dle doložené odborné způsobilosti dle § 110 a 116 zákona č. 108/2006 o sociálních službách.

V případě výkonu přímého poskytování sociálních služeb je podmínkou jeho vykonávání doložení osvědčení o úspěšném absolvování akreditovaného vzdělávacího programu.

Zaškolení zaměstnanců

Zaškolení vedoucího projektu a asistenta je realizováno formou odborných školení a seminářů a vychází z jeho odborné kvalifikace.

Zaškolení koordinátora terénních pracovníků je prováděno formou odborných školení a seminářů za předpokladu jeho víceleté praxe v poskytování sociálních služeb v sociálně vyloučených lokalitách.

Metodické vedení TP se odvíjí od úrovně jejich znalostí, které odpovídají především výši kvalifikace a délce praxe a je rozděleno na tyto stupně:

První stupeň

První stupeň počítá s terénními pracovníky, kteří nemají praktické ani teoretické vědomosti. Vedení takovýchto pracovníků probíhá tak, že za současného absolvování vybraných kurzů a seminářů, se na týdenních poradách řeší konkrétní kauzy tak, že se projednává každá jednotlivá kauza a pod odborným vedením se stanoví postup řešení, který je terénní pracovník povinen dodržet a aplikovat.

Druhý stupeň

Druhý stupeň počítá s vyšší úrovní zejména teoretických znalostí získaných ze školení a dále z praktických zkušeností. Ústřední pomůckou jsou potom opakující se kauzy a jejich podobnosti. V tomto případě terénní pracovníci na týdenních poradách pod odborným vedením konzultují pouze sporné případy/kauzy a společně hledají vhodná řešení. Metodické vedení se v tomto případě opírá zejména o dodržování principů a vhodnosti nalezených způsobů řešení s větší mírou odpovědnosti terénních pracovníků. Terénní pracovníci mají možnost informovat se na způsoby řešení jednotlivých kauz klientů.

Třetí stupeň

Třetí stupeň je postaven na odborných znalostech terénních pracovníků s praktickým ověřením těchto znalostí. Porady se zaměřují na alternativní způsoby řešení jednotlivých kauz s tím, že terénní pracovníci vždy navrhnou způsoby řešení, které také aplikují. Je zde kladen zvláštní důraz na odpovědnost jednotlivých terénních pracovníků za zvolené řešení. Odborné vedení spočívá v tomto případě pouze na poskytování informací typu, kde lze získat informace, které povedou k nalezení řešení kauzy klienta. Na týdenních poradách terénní pracovníci informují o naplňování harmonogramu stanovených cílů jednotlivých klientů. Jejich naplnění, či nedodržení harmonogramu s odůvodněním (souvisí s novou dokumentací a novým zákonem o soc. službách).

Všichni pracovníci se účastní akreditovaných kurzů, na které je zaměstnavatel vysílá.

Standard č. 10 – Profesní rozvoj pracovníků

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení a osobních cílů uživatelů služeb.

- 10.1 Zařízení upřednostňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a uplatňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
 - 10.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
 - 10.3 V zařízení je rozvinut systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
 - 10.4 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s klienty. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištění potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.
 - 10.5 Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, s nimiž se jednotliví zaměstnanci setkávají při výkonu práce.
-

V rámci vedení terénní práce je zpracován vzdělávací plán terénních pracovníků, který je v průběhu poskytování sociálních služeb naplňován. V rámci naplňování vzdělávacího plánu jsou také dle možností organizace terénní pracovníci hodnoceni.

Odměňování zaměstnanců se řídí platnými právními předpisy ČR a interními předpisy o odměňování v organizaci.

Terénní pracovníci mohou využít individuálních konzultací s nadřízeným nebo zaměstnavatelem, při řešení obtížných situací v jednotlivých klientských kauzách.

Terénní pracovníci mohou využít individuálních konzultací s externím supervizorem, které zajistí organizace.

TP se dále povinně účastní pravidelných supervizí, které zajišťuje zaměstnavatel formou **externí supervize**, tak aby byla zachována důvěrnost sdělení pracovníků. Supervizor nepředkládá konkrétní údaje z jednotlivých supervizí, v případě, kdy je o to některým členem týmu požádán, může zprostředkovat informace vedoucímu terénních programů, nebo zorganizovat společnou konzultaci (zejména v případě konfliktů uvnitř týmu). Supervizor na konci každého roku předkládá zřizovateli sociální služby supervizní zprávu, která hodnotí nakolik je služba realizována v souladu se standardy sociálních služeb.

Stanovení vývoje naplňování osobních a profesních potřeb a další odborná kvalifikace TP

1. TP jsou hodnoceni podle výkonnosti a kvality poskytovaných služeb a množství úspěšně vyřešených zakázek.
V rámci osobního a profesního rozvoje TP je průběžně plánováno odborné školení a jiné způsoby zvyšování kvalifikace TP s ohledem na strukturu poskytovaných terénních sociálních služeb.
2. Naplánované školení jednotlivých pracovníků je předem konzultováno. V tom je zahrnuto, kdy a kde bude školení konáno a kterou organizací lektorováno, v závislosti na zvýšené potřebě kvalifikovanosti zaměstnanců, vzhledem k požadavkům vyplývajícím z náročnosti poskytovaných služeb v terénu.
3. Terénní pracovníci jsou motivováni systémem finančního a morálního oceňování, jak pozitivně, tak případnými restriktivními opatřeními spočívajícími např. ve snižování ohodnocení při nedostatečném plnění povinností a při méně vyhovujícím způsobu poskytování terénních sociálních služeb těmito pracovníky

Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost služby

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů

11.1 Určené místo a doba, během níž je poskytována služba, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služeb.

11.2 Poskytovaná služba je pro uživatele v dané oblasti působnosti v uvedené dobu a na uvedeném místě dostupná.

Služba je místně a časově dostupná, a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb uživatelů služby ve všech oblastech zahrnutých do působnosti organizace.

Terénní práci s klienty vykonává pracovník v přirozeném prostředí jejich bydliště nebo komunity, případně v kanceláři TP. Ve vzdálenějších oblastech, mimo oblast lokalizace kanceláří TP, ve kterých je služba místně a časově dostupná méně, TP po předchozí dohodě v případě nezbytnosti navštěvují klienty osobně v místě jejich bydliště v pracovní době a ve dnech, jak uvedeno níže.

Pro nezbytnou administrativu a v zájmu odborného poskytování služeb, mají TP k dispozici samostatné kancelářské prostory koncipované tak, aby jejich práce splňovala zákonem stanovené normy, mimo jiné s ohledem na ochranu osobních údajů uživatele a jeho soukromí (při jednání s klienty zajištěné soukromí klientů, ochrana osobních údajů). TP při zpracovávání a uchovávání veškeré dokumentace týkající se klienta důsledně dbají na dodržování zásad ochrany práv uživatele služeb, ochrany jejich osobních údajů v souladu se zákonem č.101/2000Sb., a GDPR (standard č. 4 – Dohoda o poskytování služby a procedurální standard č. 6 – Vedení spisové dokumentace).

Kancelář TP je vybavena nezbytným kancelářským zařízením. Jednotlivé schůzky si terénní pracovník mimo jiné dohodne předem telefonicky či osobně. Klienta pak navštěvuje v místě a čase takto stanoveném v pracovních dnech, případně se klient podle předběžné dohody dostaví na schůzku přímo do kanceláře TP, s ohledem na skutečnost, že práce s klientem v kanceláři podstatně zvyšuje efektivitu práce TP s klienty. Má-li TP aktuálně dostatečně volnou kapacitu, mohou klienti přicházet do kanceláře přímo bez předchozí dohody. Pracovní doba TP je koncipována zejména s ohledem na potřeby klientů a v zájmu maximální efektivity výkonu práce TP a je stanovena poskytovatelem služeb v pracovních dnech v rozmezí od 7.30 do 16.50 hod.

Provozní doba kanceláří TP organizace v daných oblastech, je koncipována s ohledem k potřebám terénních pracovníků a klientů ve všední den pondělí až čtvrtek od 7.30. do 16.00, s výjimkou, kdy terénní pracovník navštěvuje klienty osobně, pátek je určen pro administrativní výkony, kancelář v tento den není dostupná s výjimkou naléhavých případů.

Standard č. 12 – Informovanost o poskytované službě

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti údaje o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadňují orientaci zájemcům o služby včetně jiných subjektů, čímž přispívá k širší dostupnosti služeb.

12.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti, a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, webová stránka).

12.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující: právní formu, IČO, statutárního zástupce a odpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování sociálních služeb, telefonické spojení, poslání, cíle a principy služby, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky poskytování služeb, kapacitu zařízení, případnou cenu služby pro uživatele.

12.3 Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.

O poskytovaných službách daná organizace informuje na svých internetových stránkách MěÚ Ralsko www.mestoralsko.cz a v časopisu „Dnešní Ralsko“

Informace jsou dále zpracovávány mimo jiné ve výroční zprávě, která je veřejně dostupná na www.mestoralsko.cz, v souladu s ustanovením zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, dále v souladu s ustanovením zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a v souladu s GDPR platným od 25.5.2018. Organizace dbá, aby mimo jiné následkem zveřejnění výroční, nebo jakékoliv jiné zprávy nedošlo k úniku osobních údajů uživatelů služeb v daných kategoriích. Pokud by subjekty žadatelů o informaci, ve smyslu zákona č.106/1999 Sb., požadovali podrobnější sdělení týkající se poskytování terénních soc. služeb, musí být veškeré údaje, podle kterých by mohli být identifikováni jednotliví uživatelé služeb, nebo jejich skupiny, důsledně anonymizovány. Dále si organizace vyhrazuje právo limitování množství a obsahu poskytovaných informací z oblasti vlastních vnitřních pravidel a nařízení stanovených v souvislosti s poskytováním terénních sociálních služeb daným žadatelským subjektům.

Klienti jsou o službě informováni formou letáků, které rozšiřují terénní pracovníci. Tyto tiskopisy jsou také přikládány k písemné dohodě/smlouvě a dále při ústní dohodě o poskytování sociální služby, uzavírané mezi organizací a klientem a k záznamu o uzavření dané ústní dohody. Terénní pracovníci šířením těchto letáků vykonávají tzv. monitoring ve všech oblastech poskytování služeb.

Uvedené letáky s kompletní nabídkou služeb jsou dostupné mimo jiné v Informačním centru dané organizace-MěÚ Ralsko Kuřívody.

Leták obsahuje:

Leták terénního pracovníka v sociálních službách:

identifikaci statutárního zástupce, tj. sídlo organizace

adresu sídla zařízení

telefon sídla organizace:

123 456 789

e-mail:

podatelna@mestoralsko.cz

jméno TP,

tel. číslo TP, email

nabídku služeb:

- podpora se získáváním osobních dokumentů
- podpora s vyřizováním záležitostí sociálního zabezpečení
- podpora při prosazování práv a zájmů uživatelů služeb
- podpora při řešení bytové situace
- podpora při řešení problémů s nezaměstnaností

- podpora při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi
- pomoc s administrativními úkony, dokumenty
- poradenství, zprostředkování odborné pomoci, osobní rozhovor, doprovod při jednáních na úřadech
- dluhové poradenství – řešení insolvence, vymáhání dluhů inkasními společnostmi, řešení platebních rozkazů, exekucí, vyřizování korespondence se soudy, právními subjekty a vyřizování dalších nezbytných administrativních úkonů

odkaz na identifikaci terénního pracovníka formou služebního průkazu
způsob financování terénních programů organizace Operační program „Zaměstnanost“

Leták terénního sociálního pracovníka:

identifikaci statutárního zástupce, tj. sídlo organizace

adresu sídla zařízení

telefon sídla organizace:

123 456 789

e-mail:

podatelna@mestoralsko.cz

jméno TSP,

tel. číslo TSP, email

nabídku služeb:

- podpora se získáváním osobních dokumentů
- podpora s vyřizováním záležitostí sociálního zabezpečení
- podpora při prosazování práv a zájmů uživatelů služeb
- podpora při řešení bytové situace
- podpora při řešení problémů s nezaměstnaností
- podpora při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi
- pomoc s administrativními úkony, dokumenty
- poradenství, zprostředkování odborné pomoci, osobní rozhovor, doprovod při jednáních na úřadech

odkaz na identifikaci daného terénního pracovníka formou služebního průkazu
způsob financování terénních programů organizace

Standard č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služby a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

- 13.1 Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světlá a tepelná pohoda, podmínky odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby, potřebám a zájmům uživatelů.
13.2 Prostory zařízení, ve kterých je poskytována služba jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
13.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.
13.4 V případě potřeby zařízení vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci organizace.
-

Kanceláře zařízení určené pro pracovníky v soc. službách dané organizace jsou situovány odděleně. Objekty jsou přístupné i bezbariérově. Poskytují náležitě soukromí klientů, s ohledem na ustanovení zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s GDPR platným od 25.5.2018, sociální zařízení, světlou a tepelnou pohodu pro jednání s uživateli služeb. Pro klienty jsou k dispozici židle a stůl, na kterém si mohou odkládat svou dokumentaci. Prostory jsou zabezpečeny proti nežádoucímu vniknutí z veřejné chodby tak, že vstupní dveře nelze z uvedeného prostoru otevřít bez pomoci klíče. Tímto opatřením je v daném objektu přirozeně zvyšován pocit bezpečí, jak pro klienty, tak pro pracovníky poskytovatele služeb.

Prostory odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a zájmům klientů.

Poskytování služeb uživatelům v kancelářích zařízení splňuje zákonem stanovené normy, jak uvedeno výše, pro jednání s klienty, zachovávání jejich soukromí a ochranu osobních údajů, daným způsobem uchovávání dokumentů souvisejících s jejich osobními údaji ve zvláště uzamykatelných prostorách. Kanceláře jsou vybaveny nezbytným kancelářským nábytkem, technickým zařízením jako je tiskárna, počítač a připojením na internet. Tyto prostory vyhovují technickým, hygienickým, požárním a bezpečnostním podmínkám odpovídajícím vnitřním pravidlům dané organizace, rozšířeným o další ustanovení daná v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

Při jednání s klienty jsou TP povinni zachovávat soukromí klientů ve smyslu zákonných ustanovení, jak uvedeno výše, zohledňovat efektivní naplňování osobních cílů klientů, zajišťovat přítomnost pouze těch dalších osob, které si klient vyžádá (Standart č. 2., Ochrana práv uživatelů služeb) a které jsou nezbytné pro jednání k dosažení jejich osobních cílů. TP jsou dále povinni zachovávat mlčenlivost (Standart č. 2., Ochrana práv uživatelů služeb) ohledně skutečností, které se dovídají v souvislosti s řešením záležitostí klienta, a to i po ukončení jednání s klientem. Nedopustit, aby klient nahlížel do dokumentů souvisejících se službou jiným uživatelům a zajišťovat anonymitu/pseudoanonymitu poskytovaných služeb.

Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci a uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací

- 14.1. Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.
14.2. Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
14.3. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.
-

Nouzové a havarijní situace při realizaci terénních sociálních služeb poskytovatelem rozdělujeme do následujících oblastí:

1) Práce v terénu

TP jsou pečlivě připravováni pro práci v terénu, včetně řešení možných nouzových a havarijních situací. Pro řešení těchto situací jsou využívána následující opatření:

- po celou dobu pohybu v terénu mají TP u sebe mobilní telefon
- v případě, že to vyžaduje situace, TP navštěvují klienty ve dvojici, podle daných okolností
- TP jsou v rámci odborné přípravy na výkon své práce proškoleni v základních zásadách první pomoci, včetně krizové intervence (psychiatrická první pomoc)
- TP jsou proškoleni v komunikačních a vyjednávacích dovednostech pro případ jednání s konfliktním, nebo agresivním klientem.
- klient je seznámen o povinnosti nahlásit při jednání s TP výskyt nakažlivé choroby
- klient ví, k jakým nouzovým a havarijním situacím může dojít v souvislosti s využíváním služeb, mimo jiné při nákaze/onemocnění TP je nutné jeho zastoupení jiným terénním pracovníkem, popř. nadřízeným terénního pracovníka, nelze-li jinak

2) Práce v kancelářích terénních pracovníků

Při využívání prostorů kanceláří určených k poskytování terénní služby uživatelům se jejich provoz řídí ustanoveními „Provozní řád“ MěÚ Ralsko, „Všeobecná pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“ a příslušnými požárními směrnici platnými pro organizaci. S těmito zásadami jsou TP seznamováni při uzavírání pracovní smlouvy s organizací a jsou povinni tyto definované postupy dodržovat.

Na práci s klienty v kancelářských prostorách při poskytování služeb platí výše uvedené zásady, jako pro práci v terénu, počínaje třetím bodem souboru opatření při práci v terénu – TP jsou v rámci odborné přípravy na výkon své práce.....

Jednotlivé kancelářské komplexy jsou opatřeny poplašnými čidly proti požáru. Tyto prostory jsou koncipovány tak, aby vyhovovaly technickým, hygienickým a bezpečnostním normám pro poskytování sociálních služeb danou organizací.

V kancelářích TP, nebo v jejich bezprostřední blízkosti musí být, v rámci protipožárních opatření dané organizace, snadno dostupné hasicí přístroje odpovídající velikosti a typu. TP musí být zaškoleni v jejich obsluze. V daném případě se odpovídající hasicí přístroj nachází na veřejné chodbě obytného objektu nedaleko vstupu do kancelářů.

Kanceláře jsou vybaveny prostředky pro poskytnutí předlékařské pomoci pro případ běžných poranění.

Tyto prostředky jsou uloženy v lékárnice na dostupném místě. Jsou určeny, jak pro pracovníky kanceláří, tak i uživatele služeb.

K hlavním zásadám patří důsledné předcházení všem nouzovým a havarijním situacím. Za tento stav zodpovídají terénní pracovníci a jejich nadřízení.

Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

V každé kanceláři TP je vedena kniha „Nouzové a havarijní situace“, do které TP zapisují veškerou dokumentaci spojenou se vzniklými výše popisovanými nouzovými a havarijními situacemi.

Standard č. 15 – Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky

- 15.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
 - 15.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
 - 15.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce apod.).
 - 15.4 Stížnosti na kvalitu, nebo způsob poskytování služeb, jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
 - 15.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.
-

Zjišťování kvality poskytovaných služeb probíhá následujícím způsobem:

1. nadřízení terénních pracovníků daného poskytovatele dělají průběžné kontroly během celého roku na kvalitu služby mezi obyvateli v oblasti Ralska
2. získané informace jsou pro danou organizaci podkladem pro rozvoj služby, její kvality včetně metodiky, popř. pro rozvoj dalšího vzdělávání TP, úpravy prostor, kde je služba poskytována apod.
3. nadřízení terénních pracovníků daného poskytovatele jednají se supervizorem o TP, sledují kvalitu služeb, dodržování standardů, na všech úrovních spokojenost uživatelů mezi obyvateli Ralska
4. dané zařízení na základě stížností a podnětů všech zainteresovaných skupin, vztahujících se k poskytování uvedených služeb, zásadně hledá co nejefektivnější řešení vedoucí jednoznačně ke zkvalitňování služeb a jejich poskytování na všech úrovních
5. daná organizace poskytuje sociální služby v souladu s trvale udržitelným rozvojem (volba ekologicky šetrných materiálů a technologií, recyklace odpadu apod.).