



Standardy kvality sociální práce na Městském úřadě Lázně Bělohrad

Zpracoval: Mgr. Simona Davidová, Ing. Martin Zívř

Lázně Bělohrad, listopad 2021

Obsah

1. Sociální práce, kdo je klientem.....	3
2. Místní a časová dostupnost.....	5
3. Prostředí a podmínky	6
4. Personální zajištění.....	7
5. Depistáž a prevence	8
6. Průběh a realizace sociální práce	9
7. Dokumentace	12
8. Informovanost o výkonu sociální práce	12
9. Spolupráce v síti	13
10. Rizikové a nouzové situace.....	14
11. Podávání a vyřizování stížností.....	14

1. Sociální práce, kdo je klientem

„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, práva a svobodu lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti podpořeno teoriemi sociální práce, sociálních a humanitních věd a domorodých znalostí. Sociální práce zapojuje lidi a struktury do řešení problémů a zlepšování životního blahobytu.“

(Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2014)

Klientem sociální práce na obci je zletilá osoba v nepříznivé situaci dle § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a osoba v hmotné nouzi dle § 1 a § 2 zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, která:

- a) má zájem řešit svou nepříznivou sociální situaci a je ochotna se na jejím řešení aktivně podílet nebo**
- b) nemá zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci, ale v jejím důsledku je ohrožen její život či zdraví dle § 92 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.**

Sociální práce je chápána jako profesionální multioborová, multidisciplinární a komplexní činnost sociálního pracovníka, která poskytuje pomoc a podporu osobám nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci a pomáhá tak zabránit jejich sociálnímu vyloučení. Činnost sociálního pracovníka vychází z § 109 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 63 odst. 3, § 64 odst. 3 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Klienty sociální práce na obci definuje § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 1 a 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Jsou jimi osoby v nepříznivé sociální situaci a osoby nacházející se v hmotné nouzi, které mají zájem řešit svou nepříznivou situaci a jsou ochotny se na jejím řešení aktivně podílet.

Klient může za sociálním pracovníkem přijít buď na doporučení jiné instituce, z vlastní vůle nebo může být vysledován při depistážní činnosti samotného sociálního pracovníka obecního úřadu. Sociální pracovník při poskytování pomoci klientovi využívá metody sociální práce od základního sociálního poradenství až po další formy pomoci a podpory. Sociální pracovník doprovází klienta jeho problémem ve všech jeho fázích a snaží se jej motivovat k řešení jeho nepříznivé situace.

Klientem sociálního pracovníka obecního úřadu se může stát kdokoli, kdo ve svém životě řeší problém, s nímž si neví rady či dlouhodobě čelí nepříznivé sociální situaci, kterou už sám přestává zvládat. Okruh problémů, s nimiž se mohou občané na sociálního pracovníka obracet je poměrně široký (např. dluhová problematika, potíže s hledáním či udržením zaměstnání, ztráta či ohrožení bydlení, nepřehlednost sociálních dávek, boj se závislostí, navrácení se do běžného života po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody apod.). Přesto však není možné vyjmenovat či vymezit všechny nepříznivé situace, protože problém, který nelze řešit svépomocí, může znamenat pro každého něco jiného. Stejně tak není nutné k sociálnímu pracovníkovi docházet pravidelně, pokud se podaří problém či nepříznivou situaci vyřešit jen poskytnutím informací či odkázáním na příslušnou instituci nebo vysvětlením postupu, jedná se jednorázový kontakt a není třeba navazovat dlouhodobější spolupráci.

Podle Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka obce jsou klienty sociální práce především:

- osoby se zdravotním postižením,
- osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby,
- osoby s různým stupněm omezení ve svéprávnosti,
- osoby ohrožené sociálním vyloučením,
- osoby ohrožené rizikovým způsobem života,
- oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí,
- osoby bez přístřeší, nebo s nejistým či neadekvátním bydlením,
- nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy,
- imigranti,
- rodiny s dětmi,
- případně další skupiny nacházející se v nepříznivé sociální situaci.

Naopak klientem sociální práce není osoba, která neprokáže nepříznivou sociální situaci, viz kapitola 6. Průběh a realizace sociální práce.

Klienty sociálního pracovníka na obci lze rozdělit i na základě jiných kritérií, než je jeho konkrétní, či převažující nepříznivá situace. Další možností je např. typologie z hlediska náročnosti:

- motivovaný klient,
- nemotivovaný klient,
- nedobrovolný klient,
- klient závislý na alkoholu, drogách či s jinou závislostí,
- klient s duševním onemocněním,
- manipulativní klient,
- agresivní či nebezpečný klient,
- mlčenlivý klient,
- suicidální klient.

Základní a odborné sociální poradenství bude poskytnuto každému, kdo se na sociálního pracovníka obce obrátí a kdo se nachází v nepříznivé sociální situaci, a to bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, náboženského vyznání, sexuální orientace atd.

Realizace sociální práce na obci vychází z teorií a metod sociální práce a je v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka České republiky, přičemž je plně respektována individualita každé osoby, která se na sociálního pracovníka v otázce řešení své nepříznivé situace obrátí.

Sociální pracovník obce je povinen poskytnout kompletní informace o možnostech a přínosech sociální práce, osobám, které se dlouhodobě nachází v nepříznivé situaci, žijí rizikovým způsobem života či žijí v nevyhovujících podmínkách a jsou ohroženy ztrátou adekvátního bydlení, a které nemají povědomí o možnostech řešení jejich situace. V procesu nabídky pomoci ze strany sociálního pracovníka by měla být maximálně respektována vůle dané osoby k řešení její nepříznivé situace, k čemuž je nutné využít komunikační prostředky odpovídající vyjadřovací schopnostem a možnostem dané osoby. Osoba nacházející se v nepříznivé situaci by měla dostat informace o možnostech jejího řešení, není ale možné jí určité postupy a možnosti řešení nařizovat direktivně.

Sociální pracovník se při poskytování sociální práce svým klientům řídí několika důležitými zásadami:

- dobrovolnost,
- diskrétnost,
- respekt,
- podpora samostatnosti,
- mlčenlivost,
- individuální přístup.

Zaměstnanci zařazení na pozici sociálního pracovníka Městského úřadu Lázně Bělohrad jsou povinni při realizaci sociální práce postupovat podle těchto standardů sociální práce.

2. Místní a časová dostupnost

Výkon sociální práce ve města Lázně Bělohrad zajišťuje prostřednictvím sociálního pracovníka odbor tajemníka městského úřadu Lázně Bělohrad.

Městský úřad zajišťuje prostřednictvím sociálního pracovníka sociální práci na celém území správního obvodu, tzn. nejen v jednotlivých částech obce: Brtev, Dolní Javoří, Dolní Nová Ves, Horní Nová Ves, Hřídolec, Lány, Lázně Bělohrad, Prostřední Nová Ves a Uhlíře, ale rovněž tak ve správním obvodu: Choteč, Lázně Bělohrad, Mlázovice, Svatojánský Újezd a Šárovцова Lhota.

Sociální pracovník při realizaci sociální práce nemá pohotovost. Sociální práce je vykonávána pouze během pracovní doby sociálního pracovníka. Pro předem nesjednané schůzky je doporučeno využít úřední hodiny městského úřadu.

Úřední hodiny městského úřadu Lázně Bělohrad

Úřední hodiny:

Pondělí:	8:00 – 11:30 12:30 – 17:00
Úterý:	pro veřejnost zavřeno
Středa:	8:00 – 11:30 12:30 – 17:00
Čtvrtek:	pro veřejnost zavřeno
Pátek:	8:00 – 11:30

Sociální práce je poskytována jednak formou ambulantní v prostorách kanceláře sociálního pracovníka a obecního úřadu, **tak formou terénní** v přirozeném prostředí klientů. Přirozeným prostředím klientů může být jednak jejich obydlí, ale i jeho okolí, místo, kde během dne nejčastěji tráví čas, nebo kde se cítí příjemně a bezpečně.

Kancelář sociálního pracovníka se nachází v budově domu s pečovatelskou službou, Prostřední Nová Ves 2, 507 81 Lázně Bělohrad.

Mgr. Simona Davidová
sociální pracovnice

Tel.: 778 527 179

e-mail: davidova@lazne-belohrad.cz

V případě krátkodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka bude klientům poskytnuto základní sociální poradenství ze strany vedoucí pečovatelské služby.

Kancelář vedoucí pečovatelské služby se nachází v budově domu s pečovatelskou službou, Prostřední Nová Ves 2, 507 81 Lázně Bělohrad

Bc. Lenka Bičíšřová, DiS.

Tel.: 605 207 790

e-mail: bicistova@lazne-belohrad.cz

V případech, nepřítomnosti sociálního pracovníka, kdy by neposkytnutí okamžité pomoci ohrozilo život, či zdraví klienta poskytuje dle § 92 odst. a) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách sociální služby obecní úřad s rozšířenou působností, v tomto případě Městský úřad Jičín.

Městský úřad Jičín

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Tel.: 493 545 111

17. listopadu 16, 506 01 Jičín

3. Prostředí a podmínky

Sociální práce na obci je poskytována formou ambulantní a formou terénní. Ambulantní forma sociální práce probíhá v prostorách samostatné kanceláře umístěné v domě s pečovatelskou službou, čímž je zaručena diskrétnost a důvěrnost konzultací s klienty. Přístup do kanceláře je bezbariérový. V případě většího počtu účastníků jednání je možné využít zasedací místnost v budově městského úřadu.

Terénní sociální práce je vykonávána v přirozeném prostředí klientů, zpravidla přímo v jejich domácnosti, či na místě, kde se cítí bezpečně a je možné zaručit diskrétnost a soukromí.

Sociální pracovník má k dispozici veškeré potřebné vybavení: služební mobilní telefon, počítač s připojením k internetu, multifunkční tiskárnu, uzamykatelné skříně, vhodný kancelářský nábytek a další kancelářské potřeby.

Důležitým aspektem kvalitně vykonávané sociální práce je její poskytování v přirozeném prostředí klientů. V některých případech je poskytování terénní sociální práce jediným možným východiskem a možností pro klienta ke kontaktu se sociálním pracovníkem. Pro případ poskytování sociální práce v terénu může sociální pracovník využít služebního vozidla. Sociální práce v terénu je z důvodu bezpečnosti sociálního pracovníka zpravidla vykonávána ve dvou, zejména jedná-li se o první schůzku s novým klientem v neznámém prostředí. Doprovod sociálnímu pracovníkovi zajišťuje dle možností buď vedoucí pečovatelské služby, tajemník úřadu či místostarosta.

Sociální pracovník má k dispozici odpovídající hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky: samostatné WC, hygienické rukavice, roušky, respirátory, návleky, dezinfekce. Pro účely osobní ochrany sociálního pracovníka je v kanceláři umístěno panik tlačítko a prostředky sebeobrany.

4. Personální zajištění

Výkonem sociální práce na obci je pověřen sociální pracovník, okruh jím vykonávaných činností určuje § 109 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. **Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce dle katalogu prací zároveň splňuje kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.** Mimo to pracovník pověřený výkonem sociální práce na obci disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku agendy sociální práce. Sociální pracovník obecního úřadu zde působí v rozsahu 1,0 úvazku.

Sociální pracovník tak musí mít vzdělání na úrovni vyššího odborného, bakalářského či magisterského studia.

V agendě sociální práce jsou zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociální práci, pro další vzdělávání sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách. Rychlé a efektivní zaškolení nového sociálního pracovníka, stejně tak jeho průběžné vzdělávání a jeho další podpora, vytváří podmínky a důležité předpoklady pro jeho vysokou odbornost a odolnost vůči všem negativním vlivům, které mohou ovlivňovat jeho psychiku. Sociální pracovník má v případě potřeby možnost využít služeb nezávislých a kvalifikovaných odborníků, čímž je myšlena zejména pravidelná podpora ze strany supervizora či konzultace složitějších situací s advokátem. Cílem všech těchto procesů je zajistit profesionální výkon sociální práce.

Zaměstnanec Městského úřadu Lázně Bělohrad, který je pověřen výkonem sociální práce, má zpracován popis pracovní pozice sociálního pracovníka, kde jsou stanovena jeho oprávnění a povinnosti. Sociální pracovník pověřený výkonem sociální práce na obci je ve struktuře Městského úřadu Lázně Bělohrad zařazen do odboru tajemníka. Tento pracovník je pověřen nejen realizací sociální práce, ale také výkonem funkce veřejného opatrovníka a výkonem SPOD v rámci kompetencí obce s pověřeným obecním úřadem.

Sociální pracovník vykonává:

- sociální šetření,
- zabezpečuje sociální agendy
- vede záznamy ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka
- vykovává funkci veřejného opatrovníka
- sociálně právní poradenství
- analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti
- depistážní činnost
- poskytování krizové pomoci
- sociální poradenství
- zjišťuje potřeby obyvatel obce a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Sociální pracovník obce s pověřeným obecním úřadem je podle § 63 zákona č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn vstupovat do obydlí občanů za účelem provedení sociálního šetření a pro tyto účely je vybaven **průkazem sociálního pracovníka**. Náležitosti průkazu sociálního pracovníka stanoví Vyhláška č. 389/2011 Sb., vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, jedná se o:

- jméno, popřípadě jména, příjmení a titul zaměstnance,
- fotografie zaměstnance,
- označení „sociální pracovník“,
- označení příslušného úřadu, který průkaz vydal, otisk úředního razítka a podpis vedoucího zaměstnance,
- doba platnosti průkazu.

5. Depistáž a prevence

Depistáž je metoda sociální práce, která se zaměřuje na vyhledávání, kontaktování či informování o možnosti pomoci lidem v obtížných či nepříznivých životních situacích. Depistáž je jednou ze základních činností sociálního pracovníka obecního úřadu. **V rámci depistáže sociální pracovník systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledává jedince či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí.** Depistáž sociální pracovník realizuje v přirozeném prostředí jedinců či skupin, a to s cílem nabízet jim pomoc při hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace a přispívat tím k předcházení či ke zmírňování negativních sociálních jevů.

Včasná a cílená depistáž může lidem v obtížných životních situacích zvýšit šanci, že se jim dostane včas pomoci či nabídky pomoci.

Dlouhodobým přínosem a veřejným zájmem uplatňování metody depistáže je zlepšování situace na území celého správního obvodu obce. V tomto smyslu plní depistáž preventivní funkci, a to jak z oblasti sekundární (cílí na ohrožené skupiny osob, u kterých ještě nepříznivá situace nenastala, ale vzhledem k přítomnosti rizik, by vzniknout mohla), tak terciální prevence (zachycení nepříznivého jevu ve fázi, než bude mít pro ohroženou osobu fatální následky).

Depistáž je sociálním pracovníkům obce s pověřeným obecním úřadem dána § 64 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, který říká, že sociální pracovníci pověřených obecních úřadů jsou mj. povinni: „*vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí.*“

V příloze Vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka je depistáž popsána jako jedna z metod přímé práce s klientem a chápána jako:

- Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich přirozeném sociálním prostředí.
- Zachycení problému v časném stádiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence.

Informace o osobách či skupinách ohrožených sociálním vyloučením či žijících rizikovým způsobem života sociální pracovník získává jednak vlastní depistážní činností, dále je pak může získávat i od jiných

subjektů či organizací, např. Policie ČR, Úřad práce, ČSSZ, Probační a mediační služba, Vězeňská služba, jiné obecní úřady, školské zařízení či občané města.

Depistáž je prováděna vždy na základě přijatých podnětů, jejím cílem je pak zmírnění či odstranění nežádoucích jevů, či předcházení vzniku nepříznivé sociální situace nebo řešení již vzniklé nepříznivé sociální situace dotčených osob. Rovněž tak může být realizována nahodile dle potřeby zpravidla z preventivních důvodů. Depistážní činnost sociálního pracovníka probíhá jednak pasivní formou, tj. informování o sociální práci prostřednictvím webových stránek města, letáky či články v tisku. Dále pak formou aktivní, tzn. osobní návštěvy v obcích I. typu, u lékařů, ve školských zařízeních, spolupráce s pracovníky bezpečnostní agentury, působící na území obce, Úřadem práce apod. Sociální pracovník se při provádění depistáže zaměřuje na tyto základní znaky:

- kde hledat osoby, které by pomoc sociálního pracovníka obecního úřadu mohly potřebovat (sociálně vyloučené lokality, přítomnost osob bez přístřeší,
- kam depistáž v danou chvíli zaměřit,
- jak nastavit kritéria konkrétní depistáže, tj. jakých známek či charakteristik si všímat, neboť mohou doprovázet obtížné životní či nepříznivé sociální situace.

Evidence a vyhodnocování depistáží probíhá prostřednictvím **webové aplikace Správa depistáží**.

Informace o výskytu rizikových jevů získaných monitoringem spádového území sociální pracovník pravidelně prezentuje samosprávě obce, a to jednou za rok vypracováním písemné zprávy a v rámci pravidelných porad. Porady probíhají nejméně 2x měsíčně, a účastní se jich sociální pracovník, vedoucí pečovatelské služby, zástupce samosprávy v případě potřeby tajemník. V rámci této porady sociální pracovník informuje zástupce samosprávy o výkonu sociální práce.

Výstupy z monitoringu slouží jako podklad pro případná opatření, která směřují k eliminaci rizikových jevů. Na základě dat, získaných monitoringem, lze rovněž získat informace o zastoupení jednotlivých cílových skupin sociální práce na území obce, mohou sloužit jako podklad pro navýšení kapacity sociální práce na obci a v neposlední řadě pro komunitní plánování. Zároveň lze na základě těchto dat vytvořit či rozšířit portfolio sociálních služeb třetích stran působících na území obce (např. služby pro zdravotně postižené, senior taxi, chráněné bydlení, odlehčovací služby apod.).

Informace získané monitoringem rovněž pomohou plánovat aktivity preventivního charakteru. Mezi ty patří v první řadě **poradenství**, a to jednak základní tak i odborné sociální poradenství. Dalšími možnými preventivními nástroji sociální práce, které mohou výrazným způsobem přispět ke snížení či rozšíření výskytu rizikových jevů ve spádovém území obce, jsou např. **sociální šatník, potravinová banka, nábytková banka, distribuce ochranných pomůcek, senior taxi** atd. Sociální pracovník se podílí na realizaci a koordinaci těchto aktivit v celém správním obvodu obce.

6. Průběh a realizace sociální práce

Sociální práce na obci je realizována metodami sociální práce, v souladu s právními předpisy a etickým kodexem sociálního pracovníka.

Sociální pracovník informaci o případném klientovi sociální práce získává z několika možných zdrojů:

- klient sám vyhledá sociálního pracovníka,

- depistáž,
- vlastní činnost,
- od spolupracujících organizací,
- doporučení rodiny,
- od osoby, která je odlišná od osoby, která je označena jako osoba v nepříznivé sociální situaci,
- od orgánů činných v trestním řízení,
- jiným způsobem, pokud z obsahu sdělení je zřejmé, že se jedná o osobu, která se nachází v nepříznivé sociální situaci, přičemž jsou prověřovány i anonymní sdělení vyhovující parametrům sdělení

Přijetí oznámení

Po přijetí informace o možném klientovi sociální práce, pracovník vyhodnotí, zda se v daném případě skutečně jedná o nepříznivou sociální situaci, kterou konkrétní osoba není schopna vůbec, nebo jen s obtížemi, vyřešit sama. Hlediska, která musí sociální pracovník při posouzení nepříznivé sociální situace vyhodnotit, definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 3 písm. b):

- oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku,
- nepříznivý zdravotní stav,
- krizové sociální situace,
- rizikové životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností,
- sociálně znevýhodňující prostředí,
- ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby,
- nebo jiných závažných důvodů.

Situace, které lze označit za nepříznivé mohou být různě, z praxe je možné uvést následující:

- ztráta bydlení,
- ztráta zaměstnání,
- dluhy, exekuce,
- domácí násilí,
- oběť trestné činnosti,
- potřeba zajištění sociální služby,
- a další.

Není-li zjištěna nepříznivá situace, není sociální práce realizována.

Vyhodnotí-li sociální pracovník, že se jedná o jednorázové poradenství, tedy takové, kdy k zajištění potřeb klienta bude stačit základní sociální poradenství v rámci jednorázového kontaktu a zároveň je patrné, že klient získal potřebné informace a kompetence k řešení svého problému, provede o tomto jednání sociální pracovník záznam do **anonymního záznamu v Jednotném informačním systému**. V takovém případě se sociální práce nezahajuje.

Zahájení a průběh sociální práce

Vyhodnotí-li sociální pracovník klientovu situaci jako nepříznivou, sociální práce je zahájena a realizována. Průběh práce s klientem zaznamená sociální pracovník do **Standardizovaného záznamu**

sociálního pracovníka. Pro posouzení klientovy situace vychází sociální pracovník z informací, které mu klient sám poskytne. Zpravidla při tomto prvním kontaktu sociální pracovník vyhodnotí, zda se skutečně jedná o klienta sociální práce a stanovuje si s klientem cíl, kterého by chtěl klient dosáhnout. Plán spolupráce vychází z potřeb klienta a definované zakázky. Plán, stanovený k dosažení cíle, se v průběhu spolupráce reviduje v závislosti na aktuální situaci klienta, nejpozději však do 6 měsíců. Tímto způsobem tak může dojít rovněž k revizím samotného cíle.

Sociální práce se zahajuje bezodkladně a s ohledem na aktuálnost, naléhavost a případné ohrožení klienta či jeho okolí. Jakmile dojde ke kontaktu sociálního pracovníka s klientem sociální práce, sociální pracovník zmapuje situaci klienta, individuálně vyhodnotí aktuálnost a naléhavost jeho nepříznivé situace. Sociální pracovník společně s klientem zahájí práci na zformulování zakázky a postupné tvorbě individuálního plánu, přičemž sociální pracovník mapuje potřeby klienta, zdroje z jeho přirozeného prostředí, případně zapojení dalších návazných služeb a jejich kapacity. Zároveň klientovi vysvětlí případná rizika, která z neřešení jeho situace mohou plynout.

V procesu individuálního plánování sociální pracovník společně s klientem stanoví nejen **hlavní cíl** spolupráce, tzn., kam se chce klient po ukončení spolupráce dostat, ale i **cíle dílčí**, jejichž postupným plněním bude dosahováno cíle hlavního. Při tvorbě individuálního plánu je důležité stanovit si takový cíl, který je pro klienta v jeho situaci a s jeho kompetencemi a zdroji reálný, přesto je důležité vyřešit i otázku, co bude pro klienta znamenat případné nesplnění cíle. Do individuálního plánu je důležité zahrnout i zdroje klientova přirozeného prostředí, případně zapojit členy rodiny, je-li to pro naplnění cíle relevantní či dokonce nezbytné, zpravidla v případech, kdy se nepříznivá situace klienta odvíjí od vztahů či atmosféry v rodinném prostředí.

Sociální pracovník zvolí adekvátní metody, které budou pro naplnění cíle klienta nejvhodnější s ohledem na jeho kompetence, aktivitu během spolupráce, spolehlivost apod. **Individuální plán** zahrnuje kromě popisu, jakým způsobem bude cíle dosaženo, zapojení klienta samotného do celého procesu, rovněž průběžné vyhodnocování plnění dílčích kroků, jak často bude průběh spolupráce vyhodnocován a případně, kdo bude do vyhodnocování zapojen. V průběhu procesu plnění individuálního plánu může na základě jeho průběžného vyhodnocování, změny životní situace na straně klienta a reflexe sociálního pracovníka, klienta případně všech zainteresovaných osob dojít k revizi cíle spolupráce. V individuálním plánu je rovněž vymezena situace, kdy dojde k ukončení spolupráce mezi sociálním pracovníkem.

Ukončení sociální práce

Sociální práce s klientem je ukončena z několika možných důvodů:

- naplnění cíle spolupráce,
- přerušení spolupráce ze strany klienta,
- úmrtí klienta,
- využívání pobytové služby na dobu delší než 3 měsíce, jedná-li se pouze o pobyt na přechodnou dobu (odlehčovací služby, azylový dům, zdravotnické zařízení apod.), spolupráce se přerušuje, sociální pracovník však stále monitoruje klientovu situaci a domlouvá se s poskytovatelem sociální služby či nemocnicí na dalším postupu,
- stěhování klienta do jiného správního obvodu, klientovi jsou předány kontakty na příslušné pracoviště.

Sociální pracovník zaznamená informaci o ukončení spolupráce s klientem do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka případně do spisu. V případě ukončení spolupráce ze strany klienta uvede sociální pracovník i důvody ukončení.

7. Dokumentace

Sociální pracovník má zákonnou povinnost vést o sociální práci záznamy ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka v Jednotném informačním systému, jehož obsah a strukturu určuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Sociální pracovník se snaží údaje o jednotlivých intervencích se svými klienty do **Standardizovaného záznamu** uvádět a doplňovat v co nejkratším možném termínu po jednání s klientem či jednání v zájmu klienta.

V případě, kdy je s ohledem na řešení nepříznivé sociální situace nutné mít uloženy dokumenty obsahující citlivé údaje, je potřeba je mít řádně uschovány ve spise, aby nebyly na první pohled viditelné (v obálce).

V případě, kdy jsou **údaje týkající se klienta předávány** třetí straně, či pracovníkovi zařazenému do jiné agendy úřadu, je nutné mít k tomuto kroku klientem podepsaný **informovaný souhlas**.

Dokumentace o průběhu sociální práce je ucelená, aktuální a respektující, sociální pracovník nesoudí klienta za jeho nepříznivou situaci ani životní styl. Rozsah dokumentace je veden srozumitelnou, výstižnou a přehlednou formou, je zde dostatečně vymezena klientova nepříznivá sociální situace, popsány jeho zdroje, kroky, které již případně sám v řešení své situace podnikl. Dále je zde popsán cíl spolupráce klienta se sociálním pracovníkem obce, stav, ke kterému se chce klient dostat a kroky, kterými bude tohoto cíle dosaženo, stejně tak i časový horizont, ve kterém by měly být jednotlivé kroky uskutečněny a kdo je za jejich splnění odpovědný.

Celá dokumentace je zároveň vedena takovým způsobem, aby bylo možné v případě nutnosti klienta předat jinému pracovníkovi, který bude schopen, po prostudování celé dokumentace, na již probíhající práci s klientem plynule navázat.

Postupy vedení, uchovávání a archivace dokumentace sociální práce jsou zpracovány vnitřním předpisem Městského úřadu Lázně Bělohrad, a to takovým způsobem, aby se nepovolaná osoba nemohla seznámit s osobními údaji o jednotlivých klientech.

Dokumentace je vedena primárně v elektronické podobě. Vyžaduje-li to forma materiálů, případně charakter nastaveného cíle, je spis veden také v analogové podobě. Spis odpovídá požadavkům § 17 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Na vyžádání klienta je sociální pracovník povinen mu umožnit nahlédnutí do spisu a seznámit ho se spisovou dokumentací. Stejně tak je sociální pracovník povinen vypracovat na žádost klienta zprávu o průběhu spolupráce, přičemž do zprávy uvede i důvod vypracování zprávy.

8. Informovanost o výkonu sociální práce

Informace o poskytování sociální práce na obci jsou Městským úřadem zveřejněny na webových stránkách www.lazne-belohrad.cz. Zde jsou uvedeny informace o místě a čase poskytování sociální práce, informace o konkrétním sociálním pracovníkovi a jeho zástupu pro případ nepřítomnosti, včetně kontaktů na ně. Dále informace o tom, co znamená sociální práce, co dělá sociální pracovník a s jakými možnými problémy či v jakých obtížných či nepříznivých situacích je možné se na něho obrátit. Stejně tak je možné zde nalézt odkaz na kompletní znění „Standardů sociální práce na obci“ a adresář sociálních služeb působících v okolí

Kancelář sociálního pracovníka je označena tabulkou, které obsahuje jméno konkrétního pracovníka a text „sociální pracovník“. Základní informace o sociální práci na obci a kompletní znění „Standardů sociální práce na obci“ jsou umístěny na nástěnce před kanceláří sociálního pracovníka. Před kanceláří sociálního pracovníka je umístěn také adresář sociálních služeb působících v okolí.

Dle aktuální potřeby jsou zveřejňovány informace o činnosti obce při výkonu sociální práce, informace o působení sociálního pracovníka a možnostech jeho pomoci občanům v **obecním časopise**.

9. Spolupráce v síti

Městský úřad Lázně Bělohrad má na svých webových stránkách zpracován **adresář sociálních služeb působících v okolí**, včetně popisu služeb, které dané služby poskytují a odkazu na jejich webové stránky.

V prostorách před kanceláří sociálního pracovníka jsou pro klienty sociální práce k dispozici informace o navazujících službách prostřednictvím adresáře v tištěné podobě včetně informačních letáků jednotlivých služeb.

Sociální pracovník seznamy poskytovatelů sociálních a navazujících služeb pravidelně aktualizuje.

Pro vyhledání relevantních navazujících služeb pro své klienty, využívá sociální pracovník rovněž Registr sociálních služeb MPSV či Katalog sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.

- [Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV](#)
- [Katalog sociálních služeb v Královéhradeckém kraji](#)

Informace o potřebách osob žijících na území působnosti Městského Úřadu Lázně Bělohrad slouží sociálnímu pracovníkovi jako prostředek pro případnou koordinaci sociálních služeb působících v regionu. Mohou sloužit i jako ukazatel potřebnosti relevantních sociálních služeb či dostatečnosti stávajících sociálních služeb při řešení nepříznivé situace klientů žijících na území obce. Stejně tak mohou být tyto informace využity i při komunitním plánování, v němž budou potřeby občanů zohledněny.

Informace o poskytovaných službách, jejich dostatečnosti či potřebnosti jsou sociálním pracovníkem zjišťovány pomocí metody depistáže a síťování.

Sociální pracovník obce má přehled o navazujících službách, má povědomí o činnostech, které dané služby nabízí a má kontakt na pracovníka, na kterého může při řešení obtížné či nepříznivé situace klienta odkázat. Sociální pracovník vždy pečlivě zmapuje klientovu situaci tak, aby jím nabízená služba skutečně vyhovovala klientovým potřebám či přispěla k řešení jeho obtížné či nepříznivé situace.

10. Rizikové a nouzové situace

Při výkonu sociální práce může dojít k nejrůznějším rizikovým a nouzovým situacím, které musí sociální pracovník okamžitě řešit vhodným a předem definovaným postupem.

Sociální pracovník, stejně jako každý zaměstnanec Městského úřadu Lázně Bělohrad, je při nástupu na svou pracovní pozici proškolen v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Sociální pracovník je seznámen s možnými riziky na pracovišti a způsoby, jak jim předejít, zamezit případně jak je řešit, pokud k nim dojde. Zaměstnanec zařazen do organizační struktury jako sociální pracovník je dále seznámen s oblastí požární ochrany, prevencí proti vzniku požáru a postupem pro případ, kdy požár vypukne.

Při samotném výkonu sociální práce sociální pracovník dbá své bezpečnosti i bezpečnosti klienta. Sociální pracovník je poučen o postupu v situaci, kdy je v kontaktu s agresivním klientem, či klientem pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek. V těchto případech je sociální pracovník oprávněn nezhájit či předčasně ukončit jednání s klientem.

Sociální pracovník má v případě ohrožení možnost volného úniku z prostor kanceláře a v případě ohrožení má možnost přivolat kolegu. Při kontaktu s rizikovým klientem se sociální pracovník snaží předcházet vzniku konfliktních situací. V případě, kdy očekává příchod konfliktního klienta, mohou k jednání přizvat dalšího kolegu. V případě výkonu terénní sociální práce v rizikovém prostředí, je rovněž možné sociální šetření provádět v doprovodu kolegy.

Důležitou prevencí vzniku rizikových situací při jednání s klienty je osvojení tzv. měkkých dovedností, metod krizové intervence či technik vedení rozhovoru, ve kterých je sociální pracovník pravidelně vzděláván. Měkkými dovednostmi rozumíme např. komunikační dovednosti, asertivita, odolnost vůči stresu, emoční inteligence, empatie, navazování a udržování vztahů, sebeovládání, sebereflexe, snaha o osobní rozvoj ale i schopnost relaxace.

11. Podávání a vyřizování stížností

Stížností se v tomto případě rozumí podnět, v němž podavatel vyjadřuje nespokojenost s nevhodným chováním úřední osoby, nesprávným postupem sociálního pracovníka či jiný nedostatek, který by ve svém důsledku mohl ohrozit práva a chráněné zájmy stěžovatele. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, na koho a v jaké věci si stěžuje a případně, jaké navrhuje řešení. Stěžovatelem je fyzická či právnická osoba, které se činnost sociálního pracovníka v jednotlivém případě dotýká. Za stížnost se nepovažuje podání, bez ohledu na jeho značení, které je svým obsahem procesním úkonem dle správního řádku nebo jiným podáním vyřizovaným podle zvláštních právních předpisů.

Přijímání stížnosti

Stížnost je možné podat na podatelně Městského úřadu Lázně Bělohrad, a to v písemné podobě. Za písemně podané se považují i stížnosti podané prostřednictvím datové schránky, e-mailu, či jiného prostředku umožňujícího dálkovou dopravu písemností. Ve stížnosti musí být uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele. K anonymně podaným stížnostem se nepřihlíží. Za anonymní se považuje stížnost, ve které není uvedeno jméno a úplná adresa stěžovatele bez ohledu na to, jakým způsobem byla podána. Ústně podaná stížnost může být vyřízena na místě, pouze pokud je to možné. Není-li její okamžité vyřízení možné, musí být stěžovateli umožněno učinit na místě písemné podání, tzn. poskytnutí psacích potřeb a prostoru k jejímu sepsání a následně podání na podatelně úřadu. V případě nemožnosti sepsání stížnosti samotným stěžovatelem (negramotnost, neznalost českého jazyka, fyzické postižení) sepsá stížnost pracovník, na kterého se stěžovatel ve věci stížnosti obrátil. Po odsouhlasení obsahu stížnosti a jejím podpisu stěžovatelem, pracovník zajistí podání na podatelně úřadu.

Vyřizování stížnosti

Stížnost je vyřizována odborem, do kterého je dotčený pracovník zařazen, v případě sociálního pracovníka je to odbor tajemníka a stížnost bude řešit přímo tajemník úřadu. Stížnost je třeba vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení úřadu. Při vyřizování stížnosti jsou prošetřeny jednotlivé skutečnosti v ní uvedené a ke všem jednotlivě je poskytnuto vyjádření. Zjistí-li vedoucí odboru nedostatky na straně úřadu, zajistí nápravu. Vyrozměním stěžovatele je stížnost považována za vyřízenou. V případě stížnosti adresované radě města nebo zastupitelstvu města posoudí vedoucí odboru obsah stížnosti a těmto orgánům je předá pouze v případě, kdy obsah stížnosti spadá do jejich působnosti.

O stížnosti či jiném podnětu a jejich vyřízení vede příslušný odbor Městského úřadu samostatný spis.

Klient je o možnosti a způsobu podávání a vyřizování připomínek, stížností či pochval informován jednak tímto dokumentem, dále pak na přímý dotaz samotným sociálním pracovníkem.

V Lázních Bělohradě dne 12. 11. 2021

.....
Ing. Martin Zívr
tajemník