



Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.centrumseniorumelnik.cz
IČ: 708 242 82 pod č.j. 30/2007-71, DIČ: CZ708 242 82 pod č.j. 54134/04/0439003273

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání. Vnitřní pravidla jsou závazná, a to jak pro občany využívající službu odborného sociálního poradenství, tak pro zaměstnance zajišťující tuto službu.

OBSAH

1. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU.....	1
2. REALIZACE SLUŽBY	2
3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY:.....	3
3.1 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....	3
3.2 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	3
3.3 Sociálně terapeutické činnosti	3
3.4 Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.	4
4. PRÁVA UŽIVATELE	4
5. POVINNOSTI UŽIVATELE	4
6. PRÁVA POSKYTOVATELE SLUŽBY.....	5
7. POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽBY.....	5
8. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ.....	5
9. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	6
11. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	7
12. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	8
13. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY OSP	8
14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	9

1. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zákon o sociálních službách vymezuje základní sociální poradenství takto: „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ (§ 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

V kontextu poskytované sociální služby je základní sociální poradenství poskytováno zájemcům o sociální službu, kteří nespádají do cílové skupiny poradny. Takovým zájemcům jsou předány informace o institucích (organizacích, aj.), kde je možné efektivně řešit jejich situaci.

Např.: zájemce o službu požaduje zprostředkování manželské terapie. Poradce předá kontakt na Poradnu pro rodinu.

Odborné sociální poradenství je poskytováno zájemcům o službu, kteří:

- spadají do cílové skupiny odborného sociálního poradenství (cílová skupina je definována ve veřejném závazku)
- žádají poskytnutí sociální služby v garantovaném rozsahu

Spolupráce je dobrovolná a zájemce je motivován k řešení své nepříznivé sociální situace, přičemž Poskytovatel má dostatečnou kapacitu na poskytnutí služby

Jednání se zájemcem probíhá formou komunikace, nejčastěji osobně a ústně. Je možné využít konzultace po telefonu. Při prvotním kontaktu a zjištění situace u uživatele, informují pracovníci a možnostech služby poradny a pomoci, případně sjednávají schůzku, na které mohou být přítomni další osoby, jeli to pro obě strany vhodné (rodinný příslušníci, blízké osoby). V případě potřeby pracovníci poradny komunikují s uživatelem písemně (email) a telefonicky. Pokud jsou splněny podmínky sociální služby (cílová skupina) a poradna je schopna poskytnout nebo zprostředkovat pomoc, je uzavřena ústní smlouva o poskytování sociální služby.

Odborné sociální poradenství je poskytováno osobám, které na základě své svobodné vůle projeví zájem o tento typ služby. Zájemce může kontaktovat sociálního pracovníka poradny několika způsoby, a to např. osobní návštěvou ve vymezené časy na adrese Fügnerova 3523,

276 01 Mělník nebo telefonicky či emailem. Zájemce může být do poradny objednan také prostřednictvím jiné instituce. V případě, kdy je zájemce do poradny objednan jinou institucí, je nutné, aby projevil aktivní zájem o společnou spolupráci. V případě, že se službou žadatel nesouhlasí, není možné pomoc zrealizovat. K zahájení spolupráce nepotřebuje zájemce žádné doporučení, pokud si přeje zůstat v anonymitě, je jeho přání respektováno.

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána ústně. Smlouva je uzavírána zpravidla při prvním osobním jednání se zájemcem o službu. V případě, že o to zájemce o službu projeví zájem, je smlouva uzavřena písemně. Jedná se o ambulantní formu poskytování sociální služby. Naší zásadou při jednání se zájemcem o službu je především respekt a úcta ze strany pracovníka poradny, který poskytuje dostatek prostoru k vyjádření přání, potřeb a očekávání zájemce.

Poskytovatel je povinen vést evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu. Do této evidence je povinen zaznamenat výhradně zájemce o službu, které odmítl z kapacitních důvodů. Tato povinnost je přímo stanovena v ust. § 88 písm. g) zákona o sociálních službách.

2. REALIZACE SLUŽBY

Poradenství je poskytováno vždy po předchozí telefonické, e-mailové domluvě, a to ve všední dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Poradenství může být poskytnuto telefonicky či osobně. Sociální pracovnice má k dispozici Záznamový list odborného sociálního poradenství, do kterého činí zápis z konzultací s uživateli.

Odborné sociální poradenství zajišťují:

Mgr. Jana Hostáková, DiS. – vedoucí odborného sociálního poradenství

Mgr. Michaela Antošová – sociální pracovnice

Bc. Karolína Jiráková, DiS. – sociální pracovnice

Bc. Petra Kopecká. – sociální pracovnice

Mgr. Jakub Mulač – odborný konzultant, právník

Kontaktní údaje

Adresa: Fügnerova 3523, 276 01 Mělník

Telefon: +420 737 385 584, 315 630 040

Email: info@ssmm.cz

3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

3.1 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Odborní poradci mají přehled o síti služeb v daném regionu a v případě, kdy služba potřebnou pomoc nenabízí, odkazují a přímo navazují uživatele na další relevantní služby a instituce, z řad úřadů, příp. jiných subjektů, které se mohou podílet na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Odborný poradce mapuje možné zdroje uživatele, podněcuje uživatele k aktivitě, vede jej k samostatnému jednání ve všech oblastech, kde to v daném případě je možné. Odborný poradce vysvětluje uživateli veškerý postup v jeho případě jak v konkrétní, tak obecné rovině, informuje uživatele o podmínkách řešení dané situace včetně lhůt, kdy je dané řešení možné, upozorňuje uživatele na rizikové oblasti, podporuje uživatele v časném a samostatném jednání se subjekty, jež mohou mít na jeho situaci vliv.

3.2 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Odborní poradci pomáhají uživateli identifikovat nepříznivou sociální situaci, její příčiny a dopady, včetně rizik, která jsou spojena se způsobem jeho života. Poskytují informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace vč. konkrétních kroků. Odborní poradci podporují uživatele služby při využívání konkrétních možností řešení jejich nepříznivé sociální situace. Odborní poradci poskytují pomoc a podporu při jednání na úřadech, pomoc s pochopením dokumentů a zajišťují zprostředkování kontaktu na odborné lékařské vyšetření v neurologické či psychiatrické ambulanci. **Pomáhají pečujícím osobám plánovat jednotlivé kroky péče o nevléčitelně nemocného, snaží se připravit je na ztrátu svého blízkého a následně vyrovnat se s ní.**

3.3 Sociálně terapeutické činnosti

Odborní poradci poskytují poradenství a pomáhají s orientací v jednotlivých sociálních systémech (sociální pojištění, dávky SSP, sociální služby, dávky hmotné nouze, kompenzační pomůcky apod.), v oblasti vzdělávání (edukace v oblasti péče o nevléčitelně nemocné a osoby v paliativním stádiu), a v oblasti psychologické. Zajišťují pravidelná setkání svépomocné skupiny pro pečující, kde mohou získat informace o tom, jak pečovat o člověka s demencí, jak vyřešit individuální přizpůsobení bytu pro osobu s demencí, v paliativním stádiu nebo

nevyléčitelně nemocné ale i o sebe. Odborní pracovníci vytváření bezpečný prostor pro předávání zkušeností, které s sebou přináší život s člověkem, který onemocněl demencí nebo je v paliativním stádiu péče. Poskytují informace, které působí proti syndromu vyhoření pečujících osob. Odborní poradci předávají informace o speciálních technologiích např. seniorská obálka, aplikace záchranka, tísňová linka-tísňová péče.

3.4 Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Jedná se o poskytování užitečných informací o možnostech péče a podpory. Odborní poradci poskytují též emocionální podporu pečujícím, kteří se mohou cítit vyčerpaní a přetížení. Zároveň je vytvářen prostor pro setkávání pečujících osob, kde mohou vzájemně sdílet své zkušenosti a podporovat se. Dochází ke koordinaci s dalšími službami, například se jedná o spolupráci s dalšími profesionály, jako jsou lékaři, psychiatři, sociální pracovníci a terapeuti, aby docházelo ke komplexní péči o závislé osoby.

4. PRÁVA UŽIVATELE

- Uživatel má právo na bezplatné základní a odborné poradenství.
- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo na zachování anonymity.
- Uživatel má právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků.
- Uživatel má právo na ukončení služby kdykoliv a bez udání důvodu.
- Uživatel má právo přizvat do konzultací i osobu blízkou.
- Uživatel má právo na respektování jeho rozhodnutí a důstojné zacházení.
- Uživatel má právo podat pochvalu či stížnost, podnět, návrh, dále má právo na nestranné posouzení stížnosti a řešení situace.

5. POVINNOSTI UŽIVATELE

- Seznámit se s vnitřními pravidly služby.
- Aktivně spolupracovat a podílet se na řešení nepříznivé sociální situace.
- Jednat s pracovníky v rámci etických zásad.
- Dodržovat provozní dobu služby či sjednané termíny.

6. PRÁVA POSKYTOVATELE SLUŽBY

- Právo ukončit poskytovanou službu v případě porušení povinností uživatele a nedodržení vnitřních pravidel OSP.
- Právo neposkytnout službu v případě nedostatečné kapacity.
- Právo neposkytnout službu v případě, kdy je požadavek uživatele mimo rozsah činností odborného sociálního poradenství.

7. POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽBY

- Zachování mlčenlivosti o evidovaných údajích
- Ochrana osobních údajů uživatelů služby
- Poskytnutí informací uživateli o možnosti nahlížet do záznamů z jednání
- Poskytovat uživateli odborné, kvalitní a bezplatné poradenství
- Seznámit uživatele s jeho právy a s možností zůstat v anonymitě
- Seznámit uživateli s možností podání stížnosti a přijmout stížnost na poskytování služby

8. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Sociální pracovníce vedou dokumentaci o uživatelích v písemné elektronické podobě podle § 88 písm. f) Zákona o sociálních službách. Tato dokumentace je příslušným způsobem chráněna, právo nahlížet do spisů uživatelů mají pouze oprávněné osoby, včetně uživatele. Dokumentace je vedena v Záznamu z odborného sociálního poradenství. Jedná se o list sestavený pro provádění zápisů z konzultací.

Tento dokument obsahuje:

- Osobní údaje o uživateli (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, kontaktní údaje)
- Jméno sociálního pracovníka, který vede poradenství
- Datum jednání
- Forma intervence (osobní, telefonická)
- Cíl spolupráce (cíl uživatele)
- Záznam z jednání (samotný průběh poskytování poradenství)
- Rozsah poskytované intervence
- Vyhodnocení intervence

Osobní údaje o uživatelích (viz. bod 1), nejsou povinné a sociální pracovník je nemusí

vyplňovat, pokud si uživatel přeje zůstat v anonymitě.

Záznamový list z odborného sociálního poradenství je přílohou SQ 5.

9. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Zájemce o službu přichází do poradny zpravidla s nějakým konkrétním požadavkem, případně očekáváním. Cílem poradenství je tedy stanovení cíle spolupráce, čeho chce uživatel dosáhnout, jakou situaci či problém potřebuje vyřešit. Cíl spolupráce si stanovuje uživatel sám, s podporou sociálního pracovníka. Cíl spolupráce musí být v souladu s možnostmi poskytování služby odborného sociálního poradenství.

V případě, že uživatel definuje zakázku, uzavře se zpravidla ústní smlouva a stanoví se další postup a intervence ze strany organizace směrem k uživateli.

V případě osobní i telefonické komunikace mezi sociálním pracovníkem a uživatelem je nutné vést o těchto konzultacích záznamy. Průběh konzultací je zaznamenáván v Záznamovém listu z odborného sociálního poradenství.

Sociální pracovník v průběhu konzultace/cí průběžně hodnotí s uživatelem naplnění vymezených kroků, popřípadě mění průběh poradenství s ohledem na cíle spolupráce, potřeby, schopnosti a požadavky uživatele a možnosti poradny.

10. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzové a havarijní situace jsou nenadálé události, kterým se nedá zcela zabránit. Pracovníci poradny musí být připraveni tyto situace správně a rychle řešit.

Nouzová situace je nebezpečná, nepředvídatelná situace, vyžadující co nejrychlejší ukončení, jedná se např. o situaci, úraz uživatele apod.

Havarijní situace je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která hrozí způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí (např. povodeň, prasklé potrubí, apod.).

Pro zabezpečení nejúčinnějšího a nejrychlejšího řešení nouzových a havarijních situací jsou stanovena pravidla pro řešení těchto situací, podle kterých postupují všichni pracovníci.

Pracovníci byli seznámeni s těmito postupy řešení nouzových a havarijních situací a dodržují je v praxi.

TÍŠŇOVÁ VOLÁNÍ

Je-li pracovník svědkem události, při které může dojít nebo už došlo k ohrožení života nebo zdraví osob, vzniku velkých materiálních škod či ohrožení životního prostředí a je zřejmé, že u této události nezasahují záchranné složky, volá ihned číslo tísňového volání:

150 – Hasičský záchranný sbor ČR: Požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách

155 – Zdravotnická záchranná služba: Všechny stavy ohrožující lidský život

158 – Policie ČR: Dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů

156 – Městská policie

Nouzové a havarijní situace jsou zpracovány v rámci SQ 14.

11. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel služby nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou přijímány ředitelem organizace, případně jeho zástupcem. Stížnosti je možné podat ústně, písemně nebo v elektronické podobě v pracovní dny od 7 do 15 hodin. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma. Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.

Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne jejího předání ředitelce CSSM. V případě, že nebude dodržena lhůta 30 dnů pro vyřízení stížnosti, bude stěžovatel o této skutečnosti a důvodech informován písemně. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Pokud má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit např. na:

1) Radní pro sociální oblast, MěÚ Mělník, náměstí Míru 51, 276 01 Mělník,
e-mail: t.trejbala@melnik.cz

2) Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5,
tel: 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz

3) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz

4) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail:

poradna@helcom.cz

5) MPSV, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz
: poradna@helcom.cz

12. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Ukončení služeb odborného sociálního poradenství nastává ve chvíli, kdy je problém či situace, kvůli které uživatel osloví pracovníka poradny, vyřešena nebo byly uživateli poskytnuty veškeré informace a pomoc, která by měla vést ke zlepšení nepříznivé sociální situace.

Jedná se o situace, kdy:

- Uživatel již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu (může ukončit svoji spolupráci kdykoliv a bez udání důvodu).
- Spolupráce je ukončena dohodou mezi poskytovatelem a uživatelem při vyřešení problému uživatele, kdy uživatel již nepotřebuje další služby poskytovatele.
- Uživatelův případ se vyvinul do podoby, kdy poskytovatel již nemůže nabídnout žádné řešení – v tomto případě toto poskytovatel uživateli vysvětlí, a pokud je to možné, doporučí, případně zprostředkuje, další služby.
- Uživatel nespolupracuje nebo jiným závažným způsobem porušuje kontrakt nebo narušuje stanovené hranice pracovního vztahu.

13. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY OSP

- Pracovníci odborného sociálního poradenství se zaměřují na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Důraz je kladen na to, aby sociální pracovníci, kteří poradenství poskytují, byli dostatečně kvalifikovaní a vzdělaní v této oblasti. Služba je poskytována vždy tak, aby byla v souladu s definovaným posláním, zásadami a cíli.
- Pracovníci poradny mají stanovené pravidelné porady, kde mimo jiné dochází ke zhodnocení kvality jejich práce. Z těchto porad činí pravidelné zápisy.
- Pracovníci poradny průběžně hodnotí naplňování veřejného závazku. Průběžné hodnocení veřejného závazku probíhá 2x ročně, následně pracovníci poradny hodnotí veřejný závazek za celý rok.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato vnitřní pravidla nahrazují a ruší platnost všech předchozích verzí tohoto dokumentu.

Aktuální znění pravidel je **platné a účinné od 1. 1. 2025.**



.....

PhDr. Drahomíra Pavlíková

Ředitelka CSSM