



## Město HORNÍ BŘÍZA

### Městský úřad Horní Bříza, odbor pečovatelské služby

U Vrbky 637, 330 12 Horní Bříza, IČ: 00257770, tel.: 603 821 888, e-mail: pecovatelky@hornibriza.cz

---

#### Úvod

Sociální poradenství je bezplatná, důvěrná a nestranná pomoc lidem při zvládnání jejich obtížné životní situace. Základním principem je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. Sociální poradenství je v podstatě krátkodobá, v některých případech jednorázová služba, při které je uživateli poskytnuta základní podpora a informace umožňující řešení jeho situace. Základní sociální poradenství je vedeno pod odborem pečovatelské služby, jejímž zřizovatelem je město Horní Bříza.

#### Legislativa

Sociální službou lze v souladu se zákonem pojmenovat činnost nebo soubor činností, jejichž smyslem je zajistit pomoc či podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem jejich sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Sociální poradenství se řídí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 37 a dále vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociální poradenství zahrnuje:

##### Základní sociální poradenství

- 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.

##### Odborné sociální poradenství

- odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Služba obsahuje tyto 3 základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Dle vyhlášky MPSV se při poskytování sociálních služeb zajišťuje rozsah těchto úkonů:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

## **Veřejný závazek**

Veřejný závazek seznamuje veřejnost s posláním, cíli a zásadami poskytování sociální služby a také definuje okruh osob, pro které je sociální služba určena.

Posláním základního sociálního poradenství v městě Horní Bříza je pomoci lidem v jejich nepříznivé životní situaci, do které se dostali. Základní sociální poradenství umožňuje poskytnutí rady ohledně řešení své nelehké situace a psychické podpory tak, aby se osoba mohla vrátit k běžnému způsobu života.

Cílem služby je:

- poskytnout podporu a řešení životní situace tak, aby byly osoby schopny si pomoci vlastními silami, dle svých možností a uvědomily si tak vlastní odpovědnost
- pomoci uživatelům služby v uplatňování základních práv, ale také v plnění povinností, např. při sepisování různých žádostí, podání, návrhů, odvolání, stížností apod.
- informovat uživatele o možnostech využívání místních institucí a běžně dostupných služeb, poskytnout pomoc, při kontaktu s úřady a institucemi
- psychická podpora je nabídnutí takové možnosti uživateli, aby se měli komu svěřit se svými problémy, uživatele vyslechnout, aby cítil, že není na své problémy sám.

Služby základního sociálního poradenství jsou poskytovány bezplatně a anonymně.

Zásady poskytování služby:

- zachování diskrétnosti - vytváření důvěry mezi pracovníkem a uživatelem služby, zachování mlčenlivosti
- nestrannost při jednání s uživateli - k uživatelům přistupujeme bez předsudků z důvodu rozdílu rasy, národnosti, etnické menšiny, sexuální orientace či odlišného sociálního postavení, při dodržování zásady rovné příležitosti
- individuální přístup - k uživateli přistupujeme dle jeho přání, potřeb, schopností, možností a s respektováním jeho osobnosti

- práva volby - uživatel si sám stanoví osobní cíl a vybere si postup či variantu řešení své situace
- zachování lidské důstojnosti všech zúčastněných osob - při jednání dodržujeme zásady slušného chování, bez urážek a agrese. Respektují se základní lidská práva jako právo na ochranu soukromí a ochrana osobních údajů.

### **Jednání se zájemcem**

Jednání se zájemcem je podstatou a základem poradenské činnosti. Pravidla jednání jsou závazná pro obě zúčastněné strany.

V úvodním rozhovoru je zájemce seznámen s pravidly, zásadami základního sociálního poradenství a právy obou stran - zájemce a poskytovatele poradenství. Základní sociální poradenství je založeno na dobrovolnosti a anonymitě zájemce. Důležité je také nastavení a udržení hranic.

Oprávněná osoba:

- je pouze ta osoba, která je k tomu určená.
- konzultační hodiny jsou domlouvány individuálně. Pokud se zájemce dostaví mimo dohodnutý čas, je zahájen poradenský rozhovor nebo je se zájemcem dohodnut termín jednání. V případě, že poradce není přítomen, předá zájemci leták s kontakty na příslušné pracovníky za účelem sjednání schůzky.

Místo jednání:

- základní sociální poradenství je poskytováno ambulantně v kanceláři pečovatelské služby - U Vrbky 637, Horní Bříza (vchod C), nebo terénně. Jednání se zájemcem, který se osobně dostaví do objektu na uvedené adrese, probíhá v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Z důvodu zajištění ochrany soukromí probíhá jednání se zájemcem bez přítomnosti dalších osob. Terénní poskytnutí základního poradenství je poskytováno v domácnosti zájemce.

Postup při jednání:

- otevření rozhovoru - představení, časové ohraničení, práva, zásady a povinnosti
- průzkum situace zájemce - v této fázi se zjišťuje přání zájemce a konkrétní informace, aby poradce mohl zájemci pomoci s jeho problémy
- formulace - poradce a zájemce na základě poptávky a nabídky stanoví cíl, který chce zájemce řešit, poradce vede zájemce k tomu, aby problémy vyřešil pomocí vlastních sil.

Uzavření smlouvy:

- základní sociální poradenství neuzavírá smlouvu a to vzhledem k zákonu č. 108/2006 Sb. §37, odst. 2
- spolupráce se zájemcem je dohodnuta pouze ústně.

#### Přístup k zájemci:

- k zájemci přistupujeme vždy podle zásad formulovaných ve veřejném závazku, dále etického kodexu, a podle obecných zásad slušného chování. Především nepoužíváme autoritativní přístup, manipulativní jednání ani nepoužíváme ochranný přístup. Dále je třeba se oprostít od přílišné citové zainteresovanosti, hlubokému soucitu, redukovat záporné emoce a přistupovat k uživateli bez předsudků. Důležitou součástí je také hovořit klidně a nic neslibovat. Naději na zlepšení situace uživateli nevymlouváme.

#### Odmítnutí zájemce o základní sociální poradenství:

- ze zákona je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby v souladu s ustanovením § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- jinými důvody, kdy má poradna právo odmítnout poskytnutí sociální služby či ukončit poskytování služby okamžitým ukončením spolupráce (bez výpovědní lhůty), mohou být následující:
  - o zájemce či uživatel služby se chová agresivně (verbálně i neverbálně), uráží a napadá pracovníka
  - o zájemce či uživatel služby vyvíjí nepřiměřený nátlak na poskytovatele služeb, chová se diskriminačně
  - o zájemce či uživatel služby je opakovaně pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.

#### Ukončení spolupráce:

- v případě, že došlo k naplnění osobního cíle, uživatel tak získal potřebné informace, jeho problém byl vyřešen, byla mu poskytnuta pomoc a z dané zakázky a cíle nevyplývají žádné další úkony
- ze strany poskytovatele lze ukončit spolupráci i z důvodu opakovaného porušení či nedodržení dohody o dalším postupu, když uživatel služby odmítá spolupracovat, nedodržuje dohodnutý postup, ale také nerespektuje pravidla slušného chování, je agresivní, uráží poradce, jedná pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek
- uživatel může ukončit spolupráci s důvodu, kdy není spokojen s poskytovanou službou, s chováním a vystupováním poradce, na kterého si může stěžovat
- v případě dohodnutí spolupráce ústně je možné, aby si uživatel zažádal o písemné ukončení poradenství.

#### Ochrana práv:

- právo na svobodné rozhodování a možnost volby
- právo na ochranu soukromí
- právo na ochranu osobních údajů
- právo na důstojné zacházení
- právo si stěžovat.

#### Podávání a vyřizování stížnosti:

- viz. webové stránky města Horní Bříza - odbor pečovatelské služby
- <https://www.hornibriza.eu/urad-477/odbor-pecovatelske-sluzby/pravidla-pro-podavani-a-vyrizovani-stiznosti/>

#### Přijímání darů:

- ve vnitřních pravidlech poskytovatele služby je stanoveno, jak postupovat v případě poskytnutí daru v souvislosti s poskytovanou službou a to v souladu s platnou legislativou.

### **Dokumentace**

Stanovení pravidel pro vedení dokumentace je jednou z povinností poskytovatele služeb a je obsahem standardu kvality č. 6. Poskytovatel má mít písemně stanovena pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace, archivaci a uchování dokumentů po ukončení poskytování služby. Pokud se týká poradenství, je součástí dokumentace i evidence anonymních uživatelů.

#### Písemná podoba:

- úvod + karta uživatele
- záznam o jednání - zápisy s jednání
- individuální pán - samostatný formulář
- další dokumenty - např. stížnosti, formuláře, návrhy, atd..
- ukončení o poradenství na základě ústního souhlasu o poskytnutí.

#### Vedení a zpracování dokumentace:

- z každého poradenského pohovoru je sepsán záznam, ve kterém jsou uvedeny údaje k uživateli, dále popis situace, ve které se zájemce o službu nachází, včetně problému, který by chtěl řešit. V této souvislosti je se zájemcem o službu sepsána zakázka a stanoven konkrétní cíl. Dále je dohodnut s uživatelem plán postupu a stanoveny jednotlivé kroky směřující k vyřešení problému. Součástí tohoto záznamu je poučení o právech uživatele a jeho souhlas se zpracováním a použitím osobních údajů. Záznamy o poradenských pohovorech jsou založeny v šanonu podle kódu „anonymní uživatel“. Záznam o jednání sepisuje poradce při každém kontaktu s uživatelem. Poskytnutí základního sociálního poradenství je dohodnuto se zájemcem ústně, což je uvedeno v záznamu o jednání.

#### Ochrana osobních údajů:

- při zpracovávání, vedení a evidenci spisové dokumentace postupuje poradce podle GDPR. Poradce je zavázán k mlčenlivosti o osobních údajích uživatele.

#### Anonymní uživatel:

- uživatel je veden anonymně pouze v složce v písemné podobě pod kódem. Kód je sestaven pomocí 3 začátečních písmen příjmení - měsíc/rok. (např.: FRO-5/2020). Veškeré kódy jsou zapsány do „tabulka kódů poradenství“.

#### Nahlížení do složky uživatele:

- pravidla o nahlížení do spisu jsou zakotvena ve standardech kvality poskytované služby, a to ve standardu č. 6. Uživatel má právo požadovat změnu údajů ve složce, tak aby odpovídaly skutečnosti.

#### Manipulace s dokumentací:

- složky jsou vedeny v písemné podobě a uloženy podle kódu v šanonech, v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Klíč od skříně s dokumenty je uložen na místě, které je známo pouze vedoucí pečovatelské služby.

#### Archivace, skartace:

- písemné dokumenty - záznamy z jednání, případně další dokumenty související s projednávanou věcí - jsou archivovány po dobu 10 let od ukončení. Po uplynutí stanovené doby probíhá likvidace záznamů skartováním. Po celou dobu archivace jsou dokumenty přístupné pracovníkům poradny, kontrolním orgánům a inspektorům kvality za účelem inspekce kvality.
- složky jsou po ukončení poradenství automaticky zakládány do archivu a jsou řazeny dle roku ukončení. Složky jsou uloženy za uplynulý rok do archivační krabice, která se zalepí a opatří datem zalepení. Krabice je opatřena termínem skartace (měsíc a rok) Po skončení doby archivace provede vedoucí služby likvidaci uložených dokumentů jejich skartováním a sepíše záznam.