

příspěvková organizace Pardubického kraje

zastoupená ředitelkou Mgr. Petrou Láškovou,

se sídlem Mozartova 449, 530 09 Pardubice

www.poradnapardubice.cz

Standardy kvality sociálních služeb

Základní a odborné sociální poradenstvím

Tyto standardy nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2023

**OBSAH**

[Úvod 2](#_Toc148387276)

[I. Procedurální standardy kvality sociálních služeb 3](#_Toc148387277)

[STANDARD č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb 3](#_Toc148387278)

[STANDARD č. 2: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb 11](#_Toc148387279)

[STANDARD č. 3: Jednání se zájemcem o službu 14](#_Toc148387280)

[STANDARD č. 4: Dohoda/smlouva o poskytování sociální služby 18](#_Toc148387281)

[STANDARD č. 5: Individuální plánování a průběh služby 21](#_Toc148387282)

[STANDARD č. 6: Dokumentace o poskytování služby 23](#_Toc148387283)

[STANDARD č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby 26](#_Toc148387284)

[STANDARD č. 8: Návaznost na další zdroje 28](#_Toc148387285)

[II. Personální standardy kvality sociálních služeb 30](#_Toc148387286)

[STANDARD č. 9: Personální a organizační zajištění služby 30](#_Toc148387287)

[STANDARD č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců a pracovních týmů 32](#_Toc148387288)

[III. Provozní standardy kvality sociálních služeb 34](#_Toc148387289)

[STANDARD č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby 34](#_Toc148387290)

[STANDARD č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě 35](#_Toc148387291)

[STANDARD č. 13: Prostředí a podmínky 36](#_Toc148387292)

[STANDARD č. 14: Nouzové a havarijní situace 37](#_Toc148387293)

[STANDARD č. 15: Zvyšování kvality sociální služby 38](#_Toc148387294)

# Úvod

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je příspěvková organizace zřizovaná Krajským úřadem Pardubického kraje na základě zřizovací listiny.

Poradna pro rodinu Pardubického kraje poskytuje základní a odborné sociální poradenství (identifikátor 9873838).

IČO organizace: 750 640 06

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je vedena v Registru sociálních služeb spravovaným MPSV ČR.

##### Vysvětlivky:

Zkratka PPR Pk Poradna pro rodinu Pardubického kraje

Zkratka NRP Náhradní rodinná péče

Zkratka Pce, SI, UO, CH Pardubice, Svitavy, Ústí nad Orlicí, Chrudim

Zkratka OSPOD Odbor sociálně-právní ochrany dítěte

Zkratka OS Okresní soud

Zkratka SPOD Sociálně-právní ochrana dítěte

Zkratka KrÚ Pk Krajský úřad Pardubického kraje

# I. Procedurální standardy kvality sociálních služeb

## STANDARD č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb

Základní kritéria standardu číslo 1:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

* 1. Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

zásadní kritérium: ano

* 1. Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace

zásadní kritérium: ano

* 1. Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje

zásadní kritérium: ano

* 1. Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 1a

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

##### **Poslání**

Posláním odborného sociálního poradenství v ambulantní formě, jejímž poskytovatelem je Poradna pro rodinu Pardubického kraje, je poskytnutí pomoci formou psychologického poradenství osobám, které se díky problémům v osobních, partnerských, rodinných či mezilidských vztazích dostaly do nepříznivé sociální situace a nemohou využít služby komerčních psychologů. Tato pomoc je poskytována podle individuálních potřeb osob tak, aby kvalita jejich života doznala pozitivních změn.

Sociální služba odborné sociální poradenství zahrnuje základní činnosti stanovené pro tuto službu zákonem o sociálních službách. Těmito činnostmi jsou:

##### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

* Sociálně terapeutické činnosti

##### Pomoc při uplatňován práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Zájemci o službu nepotřebují odborná doporučení. Služby jsou poskytovány bezplatně, na požádání anonymně. Uživateli služby, kterému byla spolupráce s poskytovatelem doporučena či nařízena jinou institucí (zejm. soudem, OSPOD), pozbývá možnost využívat služby anonymně.

##### **Poskytované služby**

Poradna pro rodinu Pardubického kraje pomáhá řešit tyto nepříznivé sociální situace:

* krizové a psychické obtíže u jednotlivců (samota, nemoc, úmrtí v rodině, ztráta zaměstnaní, vývojové a situační změny, obtíže ve vztazích)
* partnerský vztah procházející krizí (problematická komunikace, vztahová krize, nevěra, žárlivost, narušení intimního soužití atd.)
* rodina ohrožena ztrátou rodinných vazeb
* rodina ohrožena rozvodem a jeho následky (rodičovský konflikt, obtížná komunikace mezi rodiči, neshody mezi rodiči o úpravě péče o děti po rozvodu/rozchodu, dítě nechce být v kontaktu s jedním z rodičů, syndrom zavrženého rodiče, snížení rodičovských kompetencí v důsledku prožívání rozvodu)
* rodina ohrožena životními návyky a rizikovým způsobem života
* rodina ohrožena chudobou, nezaměstnaností, sociálním vyloučením
* dítě ohroženo rozvodovou či porozvodovou situací
* dítě ohroženo sníženou rodičovskou odpovědností či sníženými rodičovskými kompetencemi
* dítě s vývojovými krizemi, emočními obtížemi
* dítě a rodina po traumatickém zážitku
* rodiny hledající vhodný výchovný přístup k dítěti
* dítě v náhradní rodinné péči nebo v ústavní výchově

##### **Vymezení služby**

V rámci základního sociálního poradenství poradna poskytuje:

* informace o naší službě, o jiných sociálních službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci
* informace o právech a povinnostech při využívání sociálních služeb
* informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se rodina dostává do obtížných životních situací

##### V rámci odborného sociálního poradenství poradna poskytuje:

* partnerské, předmanželské a manželské poradenství
* rozvodové a porozvodové poradenství
* rodinné poradenství a rodinnou terapii
* provázení dítěte náročnou životní situací
* poradenství v oblasti výchovy dítěte
* individuální, párové a skupinové poradenství a psychoterapii
* první psychologickou pomoc v krizových životních situacích
* sociálně-právní poradenství v oblasti občanského a rodinného života

##### **Cíle služby**

Základním cílem je poskytnout klientům dostatek informací, aby se uměli sami rozhodnout a získal náhled na svou situaci a byli schopni řešit své problémy samostatně.

Naplňování základního cíle sociální služby je vyhodnocováno ročně v týmu PPR Pk. Podkladem jsou statistické údaje získané z PC programu Poradna, v záložce hodnocení případu.

Pracovníci PPR Pk při naplnění zakázky spolu s uživatelem služby vyhodnocují konkrétní otázky směřující k situaci uživatele služby, dle nichž je případ uzavírán. Pracovník následně adekvátně záznamu ze závěrečné konzultace použije číselník hodnocení v PC programu Poradna.

##### Dalším cílem je vyhledávat osoby, které potřebují odbornou pomoc a nabídnout jim možnost využít odborné sociální poradenství.

Cíle je dosahováno trvalou péčí pracovníků o informovanost zájemců o službu:

* pravidelně dodávají letáky spolupracujícím organizacím, uvedeným na webových stránkách v místě své působnosti
* jsou v kontaktu se sociální pracovníky místních obecních úřadů, pracovníky OSPOD a OS
* zájemci kontaktují přímo pracovníky poskytovatele na základě informací z letáku a z webových stránek poradny.

Ročně je vyhodnocován nárůst klientů PPR Pk počtem uzavřených Smluv o poskytnutí sociální služby.

##### Dalším cílem je mít spokojené klienty a jednat v jejich zájmu a zvýšit počet konzultací, které budou primárně vycházet z žádosti zájemce, nikoliv jiné instituce.

Cíl je vyhodnocován pomocí Dotazníků spokojenosti a analýzou statistických dat získaných z PC programu Poradna, v záložce iniciátor případu, množství klientů, kteří službu vyhledali sami.

##### Dalším cílem je v dlouhodobém horizontu disponovat kvalitními pracovníky OSP

Sociální pracovníci dokládají ročně splnění zákonné povinnost dalšího profesního vzdělávání tj. 24 hod za kalendářní rok, rovněž poradci a psychologové dokládají ročně přehled profesního vzdělávání.

PPR Pk zajišťuje pro zaměstnance pravidelné supervize a intervize, také zprostředkovává množství nabídek vzdělávacích organizací.

Stanovené cíle se minimálně 1 x ročně na poradě vyhodnocují a diskutuje se nad náměty, které by mohly vést ke zvýšení kvality OSP. Dále se každoročně provádí statistika využitelnosti služby, tj. kolika osobám bylo OSP poskytnuto, kolik osob bylo doporučeno jinou organizací, kolik osob vyhledalo službu OSP ze své vlastní vůle, kolik bylo nově uzavřených smluv atd. Dle zjištěných údajů se stanoví dílčí cíle, které budou následně naplňovány.

Ředitelka poradny a řídící pracovníci detašovaných pracovišť v rámci interní kontrolní činnosti minimálně 1x za půl roku provádějí kontrolu zápisů poradců z konzultací, kde se zaměřují na to, zda poskytovaná sociální služba – odborné sociální poradenství je v souladu s definovaným posláním, zásadami služby a obecnými cíli. Také je kontrolováno a vyhodnocováno plnění konkrétních cílů, které vyplývají z konkrétní zakázky.

**Zásady služby**

ODBORNOST

Poskytované sociální služby jsou prováděny odbornými pracovníky (manželský a rodinný poradce, sociální pracovník), kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům (§ 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění) a splňují kvalifikační požadavky Asociace manželských a rodinných poradců ČR.

BEZPLATNOST

Poskytované sociální služby jsou prováděny bez úhrady (dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), jsou pro klienty bezplatné.

DŮVĚRNOST A BEZPEČÍ

Poskytovatel sociální služby je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setkají při výkonu svého povolání, a to i po ukončení pracovního procesu. Toto ukládá § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a Zákoník práce. Výjimky stanovuje platná legislativa. Klienti mohou vystupovat i anonymně bez udání osobních údajů.

RESPEKT A NESTRANNOST

Poskytovatel respektuje osobnost klienta, jeho přání a požadavky, respektuje jeho právo na vyjádření své vůle ve všech oblastech poskytované služby, a to např. formou připomínek nebo stížnosti v případě nespokojenosti se službou. Služby základního a odborného sociálního poradenství jsou poskytované všem lidem (cílovým skupinám) bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statutu apod. Pomoc a podpora jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poskytovatele.

PODPORA AKTIVNÍHO PŘÍSTUPU KLIENTA

Poskytovatel podporuje aktivní podíl klientů na dosažení stanoveného cíle, ve svém působení vytváří takové podmínky, aby se klient nestal závislým na poskytované službě, ale naopak se postupně osamostatňoval a vlastními silami se začlenil do přirozeného společenství.

NEZÁVISLOST

Poradna pro rodinu Pardubického kraje poskytuje klientům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích včetně těch, od nichž získává finanční prostředky na činnost.

#### Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou jednotlivci, páry, rodiny nacházející se v náročné životní situaci, kterým se nedaří na základě vlastních sil ani za pomoci okolí krizi zvládnout. Jedná se o osoby bez rozdílu pohlaví, národnosti, sexuální orientace, náboženského, sociálního zařazení i místa bydliště. Cílovou skupinou jsou osoby, které přichází dobrovolně ze své vlastní vůle, nebo jsou doporučeni jinou institucí, popř. jim bylo OSP nařízeno a oni chtějí dobrovolně a na základě znalostí svých práv a povinností tuto službu využít.

Poradna poskytuje služby všem osobám, bez omezení věku. Specifika poskytování služeb nezletilým zájemcům jsou upravena v Metodice OSP.

PPR Pk informuje o svém poslání, zásadách, nabízených službách a cílové skupině v oblasti základního a odborného sociálního poradenství na svých webových stránkách a v letáku a dále při vlastním jednání s klienty.

#### Způsob a pravidla poskytování sociální služby

Poradenství je poskytováno ambulantně v rámci konzultací. Zájemce o službu musí být v nepříznivé sociální situaci a z objektivních důvodů nemůže využívat služby komerčních psychologů.

Konzultace jsou na objednání. Zájemci o službu se mohou do poradny objednat telefonicky, písemně, elektronicky – emailem, či osobně. Telefonicky či osobně se lze do poradny objednat každý pracovní den v čase konzultačních hodin.

Sociální pracovnice pro příjem klientů požádá zájemce o službu o stručný popis obtíží a požádá zájemce také o poskytnutí základních kontaktních údajů. Po domluvě bude zájemce o službu informován o konkrétním termínu konzultace a také o tom, u kterého poradce bude konzultace probíhat. Zájemce o službu je také informován o podmínkách poskytované služby při prvním kontaktu. A to zejména o tom, že služeb může využívat bezplatně, anonymně. Pokud je poslán zájemce o službu institucí (OSPOD, OS), tak že je jeho účast na konzultacích dobrovolná. V tomto případě bude zájemce o službu poučen, že bude podepisovat v rámci Smlouvy o poskytnutí sociální služby písemný souhlas s předáváním informací z konzultací této instituci.

První kontakt se zájemcem realizuje sociální pracovnice pro příjem klientů, která bude mapovat nepříznivou sociální situaci zájemce o službu, bude zjišťovat jeho problém a projednává se zájemcem jeho očekávání, požadavky a osobní cíle. Seznámí zájemce s pravidly spolupráce a administrativně s ním projednává a uzavírá Smlouvu o poskytnutí sociální služby (ústně či písemně).

PPR Pk požaduje při zahájení spolupráce tyto osobní údaje: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, telefonický kontakt, vzdělání, povolání, rodinný stav. Dále při obtížích v oblasti partnerských vztahů či při obtížích v oblasti rodinného soužití délku známosti, délku manželství, počet dětí, základní údaje o dětech žijících v domácnosti. V případě, že zájemce o službu požaduje zůstat v  anonymitě, poskytuje PPR Pk pouze jméno, je možné i smyšlené a kontakt (telefon, email).

Co se týče délky konzultací, tak v případě osobní problematiky je délka konzultace obvykle 50 minut, v případě párové problematiky je délka konzultace obvykle od 50 minut do 90 minut. V případě rodinné problematiky je délka konzultace od 50 minut do 120 minut. V případě skupinové práce je délka jednoho skupinového setkání 90-180 minut. Konzultace odborného sociálního poradenství probíhají pod vedením poradce (manželského a rodinného poradce, psychologa/ psychoterapeuta; sociálního pracovníka pro rozvodové poradenství a práci s rodinou v krizových situacích; sociálního pracovníka pro příjem klientů), konzultace základního sociálního poradenství či sociálně-právního poradenství probíhají pod vedením sociálního pracovníka pro příjem klienta.

Při první konzultaci s klientem poradce projedná nejen to, co jej tíží, ale navrhne i další postupy spolupráce. Klient se sám může rozhodnout a určit, zda mu stačí pouze jedna konzultace, případně se dohodne s poradcem na další – krátkodobé či dlouhodobé spolupráci. Poradce s klientem sestaví individuální plán, který obsahuje: cíl, délku a způsob spolupráce. Společně s poradcem poté klient individuální plán průběžně vyhodnocuje a případně mění dle potřeby. Preferovány jsou osobní konzultace, tedy „face to face“. Konzultace s klienty však mohou být také telefonické, online přenosem, či prostřednictvím e-mailů – tedy vedeny elektronickým způsobem.

Klient se průběžně aktivně zapojuje do plánování sociální služby a spolu s poradcem či sociálním pracovníkem monitoruje naplňování zakázky. Pracovníci PPR Pk při naplnění zakázky spolu s uživatelem služby vyhodnocují konkrétní otázky směřující k situaci uživatele služby, dle nichž je případ uzavírán.

#### Kapacita služby

Kapacita služby odborného sociálního poradenství je 50 konzultací na jeden pracovní den. Tato kapacita je součet možných konzultací na pracovišti v Pardubicích, v Chrudimi, v Ústí nad Orlicí a ve Svitavách.

Doporučený počet konzultací u poradce (rodinného a manželského poradce, psychologa/psychoterapeuta, sociálního pracovníka pro rozvodové poradenství a práci s rodinou v krizových situacích) na celý úvazek je 16 konzultací na jeden pracovní týden (5 pracovních dní). Pokud zaměstnanec čerpá řádnou dovolenou, čerpá tzv. sick days nebo se vzdělává, pak se počet konzultací úměrně krátí k danému počtu dní dovolené či vzdělávání.

### Standard č. 1b

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Klient je pracovníky PPR Pk respektován ve své individualitě, veden k samostatnosti při řešení svých problémů i při rozhodování. Pracovníci PPR Pk respektují vůli, důstojnost, soukromí a další práva uživatelů služeb. Klient si volí podle svých potřeb zakázku a cíl spolupráce, podílí se na plánování průběhu služby. Může se svobodně rozhodnout, zda bude akceptovat doporučení poradce, zda setrvá u klíčového pracovníka, zda využije doporučené návazné služby apod.

### Standard č. 1c

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

##### **Základní sociální poradenství**

* je poskytováno po předchozí domluvě bezplatně zpravidla sociálním pracovníkem každé osobě, která potřebuje řešit svou situaci a obrátila se na sociálního pracovníka. Rovněž je poskytováno zájemcům o OSP a uživatelům OSP, kteří již mají uzavřenou Smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Zahrnuje:

* poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby (informování o dalších sociálních službách v regionu)
* 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 (informace o možnosti podání žádosti o přiznání příspěvku na péči apod.)
* 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

Sociální pracovník OSP má zmapovanou síť sociálních služeb a dalších institucí, kam lze osobu odkázat. Při poskytování základního sociálního poradenství sociální pracovník při rozhovoru s osobou zjišťuje, v jaké situaci se nachází. Pokud sociální pracovník osobu jen odešle do jiné organizace, předá ji kontakt, zprostředkuje kontakt, poskytne informaci, provede si záznam o poskytnutí základního sociálního poradenství včetně stručného záznamu z rozhovoru a záznamu délky intervence v minutách.

Každá osoba, které bylo poskytnuto základní sociální poradenství, zároveň obdrží kontakt na sociálního pracovníka obce, kam spadá a kterého může navštívit.

V rámci základního sociálního poradenství Poradna pro rodinu Pk Informuje o běžně dostupných zdrojích

Poradna poskytuje občanům informace o běžně dostupných možnostech, které jim mohou pomoci zvládnout nepříznivou sociální situaci v rámci jejich autonomie bez nutnosti dalšího využívání služeb poradny.

Poradna na základě rozhovoru s klientem a analýzy jeho potřeb navrhne klientovi dostupné a běžné možnosti, směřující k řešení jeho situace.

Poradna tyto informace podá klientovi způsobem, který je pro uživatele služby srozumitelný. Na to se poradce doptává a toto si ověřuje v průběhu poskytování služby.

Poradna nabízí klientovi odkazy pouze na takové zdroje, které může klient, vzhledem ke svým schopnostem a možnostem reálně využít.

Je dbáno na bezpečnost klienta – nabízené zdroje a jejich využití neobsahují zjevné riziko poškození či stigmatizace klienta nebo jeho další neadekvátní zatížení.

Sociální služba odborné sociální poradenství zahrnuje základní činnosti stanovené pro tuto službu zákonem o sociálních službách. Těmito činnostmi jsou:

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

##### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

* Poradna poskytuje informace o návazných a alternativních sociálních službách a jiných formách pomoci, které mohou pomoci urychlit řešení nepříznivé sociální situace klienta.
* Poskytnutí těchto informací je prioritou v případě, že situace klienta vyžaduje formy pomoci, které nejsou obsaženy v činnostech poradny (např. asistenční adoprovodné služby, jiné druhy poradenství, odborná lékařská péče, péče klinických psychologů, péče dětských psychologů a speciálních pedagogů v pedagogicko-psychologických poradnách, advokátní služby atd.), dále pak služby, pokud jsou pro klienta dostupnější.
* Poradna na základě projeveného zájmu a přání klienta pomůže klientovi v kontaktu s navazující službou. A to následujícími způsoby:
1. Klient je na základě svého souhlasu a přání poradnou přímo doporučen a objednán do navazující služby.
2. Klientovi jsou předány kontaktní informace o navazující službě takovým způsobem, který mu umožní nabízenou službu kontaktovat a využít.
3. Poradna v případě, že aktuálně nemá k dispozici kontaktní informaci o doporučované službě, pomůže klientovi v jejím získání (s využitím informačních prostředků).

##### **Sociálně terapeutické činnosti**

Poskytnutí poradenství je realizováno v oblastech psychologie a v oblasti sociálních systémů. Postupy, jimiž se sociální pracovníci OSP a poradci PPR Pk řídí, jsou upraveny v Metodice OSP:

* příloha č. 16 - Metodika Cochemské praxe
* příloha č. 17 - Postupy sociálního pracovníka OSP
* příloha č. 18 - Postupy poradce OSP
* příloha č. 19 - Metodika manželského, rodinného, partnerského a dalšího vztahového poradenství – vydala Baštecká a kol.
* příloha č. 20 - Soubor otázek a odpovědí k novele zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí ze dne 30.6.2014 – část druhá – Základní ustanovení sociálně-právní ochrany, vydané MPSV ČR
* příloha č. 21 - Informace k vybraným ustanovením zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí ve znění zákona č. 401/2012 Sb. vydané MPSV ČR.

##### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

* sociální pracovník v případě potřeby zprostředkovává kontakt na instituce a organizace, které se zabývají vyřizováním běžných záležitostí důležitých pro fungování klienta ve společnosti (zajištění základních potřeb, zajištění soběstačného fungování)
* sociální pracovník či poradce pomáhá při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (např. pomoc klientovi při ztrátě zaměstnání, bydlení)
* s navázáním či obnovením kontaktu se členy rodinného systému (např. rozvádějícího se rodiče s vlastním dítětem, se kterým mu byl zamezen kontakt).

Poradna poskytuje klientům komplexní informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace rodin, manželských a partnerských svazků, jednotlivců a sociálních skupin, ohrožených sociálním vyloučením, prostřednictvím odborného sociálního poradenství zaměřeného na rodinu a vztahovou síť.

Poradna poskytuje zájemcům o užívání služby informace o pravidlech služby – jejich právech a povinnostech. S pravidly služby je klient seznámen vždy při sepsání Smlouvy o poskytnutí sociální služby a pravidla jsou uvedena na www stránkách poradny: poradnapardubice.cz, také v letáku.

Poradna informuje o cílech, možnostech a omezeních, které se týkají poskytování poradenských, sociálně terapeutických a dalších činností, souvisejících s očekáváním zájemce o službu. Tyto informace jsou v souladu se specifiky nepříznivé sociální situace zájemce.

##### **Poradna pro rodinu Pk informuje o možnosti spolupráce s blízkými a dalšími osobami**

* Poradna informuje zájemce o služby o možnosti zapojení dalších jemu blízkých osob (např. partnera či členů rodiny) do spolupráce. A to v případech, kdy se spolupodílejí na nepříznivé sociální situaci či mohou pomoci při jejím řešení (např. poradna nabízí v případě situace ohrožení rodiny rozvratem možnost přizvání manžela, v případě rizikového chování dětí či dospívajících informuje o možnostech rodinné terapie).
* Poradna nabídne možnost spolupráce přizvané osoby v případě, pokud odborný pracovník vzhledem k překážkám v komunikaci nemůže bez tlumočící osoby poskytnout službu v plném rozsahu.
* K přizvání dalších osob je vždy nutný souhlas klienta.

## STANDARD č. 2: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Základní kritéria standardu číslo 2:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ano

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ano

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro službu základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 2a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

PPR Pk při své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, má popsány situace, ve kterých by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, a má stanoveny postupy, pokud k porušení těchto práv dojde. Pracovníci vycházejí ze základních zásad definovaných ve veřejném závazku a dbají na dodržování práv. Prevencí dodržování práv uživatelů služby je respektování vnitřních pravidel a systémů kontrol nastavených PPR Pk.

Základní dokumenty týkající se ochrany práv uživatelů služby jsou:

* Etický kodex (Směrnice č. 5/2006)
* Směrnice k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby (Směrnice č. 4/2023)
* Směrnice č. 1/2001 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk
* Směrnice č. 3/2023 Porušování pracovní kázně, sankce
* Směrnice č. 14/2006 Nahlížení do dokumentace, porušování práv klientů
* Směrnice č. 12/2006 Zabezpečení majetku
* Metodika OSP

Oblasti a situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod

* Právo na podání srozumitelných informací – uživatel nemá dostatečné informace

Prevence:

Informace o poskytování sociální služby jsou uživatelům předávány před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby i v průběhu poskytování služby. Forma je písemná (webové stránky, seznam služeb PPR Pk – informační leták, e-mail), nebo ústní (osobní, telefonická).

Řešení:

Pokud dojde ke zjištění, že uživateli chybí nějaké informace, případně jim dostatečně neporozuměl, jsou mu ihned srozumitelnou formou vysvětleny.

* Právo na vlastní rozhodování – pracovník rozhoduje za uživatele, uživatel se nemůže svobodně rozhodnout

Prevence:

Pracovníci nerozhodují za uživatele, nabízejí mu možnosti řešení jeho aktuální situace, vždy ale respektují jeho rozhodnutí, a to včetně rozhodnutí o pokračování příp. ukončení spolupráce.

Klient má právo ukončit spolupráci s PPR Pk i přes to, že je spolupráce doporučena OSPOD a OS. Právo na vlastní rozhodování může být spojeno i s určitými riziky, na které je klient upozorněn, ale nadále je respektována jeho volba.

* Právo na soukromí – konzultace probíhají v uzavřené místnosti za zavřenými dveřmi

Prevence:

Pracovník PPR Pk, který vede konzultaci s uživatelem, eliminuje všechna rizika, která by vedla k tomu, že bude jeho pracovna navštívena jiným pracovníkem či uživatelem, během probíhající konzultace.

Řešení:

Pracovník zajistí, aby v průběhu konzultace nebyl žádným způsobem vyrušován.

* Právo na ochranu osobních údajů – pracovník sděluje informace o uživateli neoprávněným osobám

Prevence:

Osobní dokumentace je řádně uložena v uzamykatelných lístkovnicích nebo ve skříni a pracovníci jsou povinni postupovat v souladu s vnitřními pravidly pro vedení dokumentace. Pracovníci nesdělují informace neoprávněným osobám a zachovávají mlčenlivost.

Řešení upravuje Směrnice č. 3/2023 Porušování pracovní kázně a sankce.

Výjimka: Prolomení mlčenlivosti upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (ust. § 100a), v návaznosti Metodika PPR Pk (Příloha č. 1 Informace o nové úpravě prolomení mlčenlivosti poskytovatelů sociálních služeb a Příloha č. 2 Prolomení mlčenlivosti pro potřeby trestního řízení).

* Právo na důstojné zacházení – pracovník nerespektuje důstojnost uživatele – nevhodné oslovování, nerovné zacházení

Prevence:

Na způsobu oslovování se pracovník s uživatelem předem domluví a plně respektuje jeho důstojnost.

Řešení upravuje Směrnice č.3/2023 Porušování pracovní kázně a sankce.

* Právo stěžovat si – pracovník bagatelizuje problém uživatele a nebere projev nespokojenosti jako stížnost

Prevence:

Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností. Uživatelé jsou s tímto právem seznámeni při uzavírání smlouvy. Uživatelé mají možnost vyplnit dotazník spokojenosti s poskytovanou službou.

Řešení upravuje Směrnice č. 4/2023 K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

### Standard č. 2b

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

PPR Pk má zpracována vnitřní pravidla vymezující možné situace střetu zájmů a postup jejich řešení. Problematika je upravena ve Směrnici č. 8/2006 Upravující střet zájmu v rámci činnosti Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

### Standard č. 2c

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Přijímání darů je upraveno Směrnicí č. 13/2006 O přijímání darů.

## STANDARD č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Základní kritéria standardu číslo 3:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ano

1. Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby

Zásadní kritérium: ano

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro službu základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 3a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zájemci o službu mohou navázat kontakt s Poradnou pro rodinu Pardubického kraje osobně, písemně nebo telefonicky a domluvit si tak termín prvního kontaktu s pracovníkem Poradny pro rodinu Pardubického kraje. Žadatel (zájemce o službu) může být do poradny objednán také prostřednictvím jiné instituce (lékař, škola, OSPOD, sociální kurátor, apod.). V případě, že je žadatel objednán do poradny jinou institucí, je požadováno, aby osoba/osoby, které se budoucí spolupráce týká, projevila aktivní zájem o tuto spolupráci. V opačném případě nelze spolupráci zahájit, neboť Poradna pro rodinu Pardubického kraje zakládá spolupráci na dobrovolnosti.

Standard v plném rozsahu odpovídá a dále rozvíjí ustanovení Standardu č. 1a

článek Způsob a pravidla poskytování sociální služby.

K objednání nepotřebuje žadatel žádné doporučení, a pokud chce zůstat v anonymitě, jeho přání je respektováno.

Informace k možnostem a formám objednání jsou uvedeny na webových stránkách [www.poradnapardubice.cz](http://www.poradnapardubice.cz/). Poradna pro rodinu Pardubického kraje je uvedena v adresáři sociálních služeb a je uvedena na webových stránkách Krajského úřadu Pardubického kraje. Poradna pro rodinu Pardubického kraje má vytvořené propagační materiály (letáky, vizitky).

**První kontakt**

První kontakt s žadatelem zajišťuje obvykle sociální pracovník pro příjem klientů. Sociální pracovník pro příjem klientů během ústní dohody o spolupráci informuje klienta o nabízené sociální službě, dále pak o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, které jsou popsány na www stránkách: poradnapardubice.cz. Při prvním kontaktu vyplňuje sociální pracovník pro příjem klientů „Záznamový arch – zájemce o službu PPR Pk“ – viz. Metodika PPR Pk – příloha č. 3. Záznamový arch zájemce o službu obsahuje jméno a příjmení pracovníka, který údaje zaznamenal, formu oslovení, jméno a příjmení zájemce, telefonický nebo e-mailový kontakt, iniciátora kontaktu, termín konzultace, jméno a příjmení poradce, stručná charakteristika problému (prvotní zakázky) a další případné účastníky konzultace. Pokud zájemce charakteristikou svého problému neodpovídá portfoliu služeb Poradny pro rodinu Pk, pak poradna zájemci poskytne základní sociální poradenství a přesměrovává ho na jiný typ služby. Specifika tohoto přesměrování rovněž zaznamenává do „Záznamového archu – zájemce o službu PPR Pk“.

V akutních krizových situacích má Poradna pro rodinu Pk vyhrazeny pracovníky pro krizovou intervenci, kteří mohou být klientům nabízeny v rámci prvního kontaktu.

Předávané informace musí být pro zájemce o službu srozumitelné. To platí i v případě, že smlouvu o poskytnutí služby bude za uživatele uzavírat jiná osoba. (zákonný zástupce, opatrovník apod.)

Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoliv.

Nabídka služeb svou formou odpovídá zejména komunikačním schopnostem cílové skupiny uživatelů. Komunikační schopnosti pracovníků PPR Pk odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů. Specifika jednání s nezletilými dětmi jsou popsána v Metodice OSP. Pro pomoc v komunikaci se zájemcem s výrazným kognitivním deficitem či se specifickou smyslovou vadou využívá poradna služeb a pomoci jiných zařízení a organizací specializujících se na daný deficit. Poradna pro rodinu Pardubického kraje je schopna zajistit služby či speciální pracovníky, kteří pomohou při jednání s klientem s kognitivním či smyslovým deficitem. Na pracovišti v Pardubicích je možné realizovat konzultace v anglickém jazyce, na ostatních pracovištích je nutné, aby si klient zajistil tlumočníka.

### Standard č. 3b

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Plánování a průběh poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta a je postaveno především na jeho očekáváních, možnostech a schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován, vychází z vnitřních zdrojů a možností uživatele služby (daného klienta) a možností a odborných kompetencí sociálního pracovníka pro příjem klientů a poradce. Jedná se o kontinuální proces. Jsou stanovena vnitřní pravidla pro poskytování služeb, kterými se řídí pracovníci při plánování procesu poskytování služeb. Klient stručný popis svého problému popsal při úvodním rozhovoru se sociálním pracovníkem pro příjem klientů, kdy je tato charakteristika písemně zanesena do Záznamového archu – zájemce o službu PPR Pk. V rámci první návštěvy klienta v poradně sociální pracovník pro příjem klientů s klientem vyplňuje Smlouvu o poskytnutí sociální služby - viz. Metodika PPR Pk – Příloha č. 4, kde kromě požadovaných údajů od klienta a prokazatelného seznámení s právy a povinnostmi klienta, zjišťuje a projednává požadavky klienta, jeho očekávání a jeho osobní cíle. Ty pak zapisuje do této Smlouvy a podle toho třídí službu na základní sociální poradenství či sociálně – právní poradenství (tu realizuje sociální pracovník pro příjem klientů) nebo předává případ poradci (rodinnému a manželskému poradci, psychologovi/ psychoterapeutovi, sociálnímu pracovníkovi pro rozvodové poradenství a práci s rodinou v krizových situacích, krizovému interventovi) na odborné sociální poradenství, který cíle a zakázku dále upřesňuje a také dále dle potřeby mění. Pokud je spolupráce klientovi doporučena či nařízena jinou institucí (OSPOD, soud), vždy je kladem důraz na to, jestli klient je ve své vnitřní zakázce v souladu s požadavkem OSPOD či soudu a vždy je kladen také důraz na dobrovolnost a sebeurčení na straně klienta.

Se standardem č. 3b úzce souvisí mapování potřeb zájemců/uživatelů služby. Nástrojem pro komplexní posouzení životní situace zájemce/uživatele a jeho potřeb jsou mimo jiné Regionální karty sociálních služeb (vytvořené Krajským úřadem Pardubického kraje), které mohou být využity také pro vytvoření individuálního plánu a jeho aktualizaci. PPR Pk má postup pro práci s Regionálními kartami popsán v Metodice OSP – Příloha č. 5.

### Standard č. 3c

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Odmítnout uzavřít s osobou Smlouvu o poskytnutí sociální služby lze pouze z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách.

Jedná se o situaci, kdy:

* PPR Pk neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce/klient žádá a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zaměstnanci PPR Pk znají postupy pro případ odmítnutí zájemce o službu. V případě odmítnutí klienta z důvodu žádosti o jinou službu mají pracovníci poradny k dispozici aktualizovaný adresář ostatních poskytovatelů služeb s vymezením okruhu jejich působnosti, dále také aktuální adresář privátních psychologů poskytujících rodinné a partnerské poradenství v Pardubickém kraji.

Odmítnutí či přesměrovaní zájemci o službu jsou evidováni ve složce „Záznamové archy – zájemce o službu PPR Pk“.

### Přesměrování žadatele/ klienta o službu

Pokud má žadatel nebo klient specifické požadavky na poskytnutí služby (např. termíny konzultací mimo provozní dobu poradny, požadavky na pohlaví nebo věk poradce apod.), je klient nebo žadatel seznámen s možnostmi a podmínkami poskytovaných služeb Poradnou pro rodinu Pardubického kraje. Pokud klient nebo žadatel setrvá na nestandardních požadavcích, bude v rámci základního poradenství přesměrován na jiného poskytovatele služeb. Takový klient není označován jako odmítnutý zájemce, ale jako přesměrovaný zájemce.

Poradenství nelze v době, kdy byla klientovi řádně naplánovaná konzultace, poskytnout osobám, které:

* vykazují znaky, které se podobají, anebo jsou znaky nápadně připomínající chování, které vykazuje jedinec, který je pod vlivem omamných látek, alkoholu, drog
* jsou v danou chvíli agresivní (vulgární slovní útok, fyzické napadení)
* ničí majetek poradny
* klientům či žadatelům o službu dlouhodobě nespolupracujícím
* žadatelé či klienti, se kterými se pracovníci v poradenství nedomluví českým jazykem (výjimku tvoří pracoviště Pardubice, kde je možné realizovat konzultace v anglickém jazyce)
* přicházející nedobrovolně, proti své vůli
* jsou mladší 15 let, pokud není uzavřena smlouva o poskytnutí služby (smlouva je v případě osob mladších 15 let uzavírána se zákonným zástupcem nezletilého); nezletilému v tomto případě příslušný pracovník poskytne základní sociální poradenství; specifika jednání s nezletilým zájemcem o službu jsou uvedena v Metodice OSP.

Na základě alespoň jednoho z výše uvedených situací může pracovník Poradny po rodinu Pardubického kraje přerušit či zrušit konzultaci. Pokud se budou situace opakovat, může terapeut Poradny pro rodinu Pardubického kraje odmítnout další spolupráci s klientem/klienty.

### Další možnosti omezení spolupráce s Poradnou pro rodinu Pardubického kraje:

Poradce může odmítnout klienta v případě, že klient či žadatel o službu navštěvuje paralelně v dané době druhého a dalšího terapeuta/psychologa, který je zaměřený na stejnou problematiku. Poradce či sociální pracovník vysvětlí klientovi/žadateli o službu nevhodnost navázání spolupráce s dalším psychologem, vysvětlí mu důvody a střet zájmů v tomto případě.

Poradce nemůže přijmout zakázku pracovat s nezl. dítětem na zpracování rozvodového či porozvodového stavu, pokud s navrhovanou odbornou prací s nezl. dítětem jeden rodič nesouhlasí (vydává k ní jednoznačný ústní či písemný nesouhlas) a zakázka není iniciována a důvodně požadována ze strany příslušného soudu či OSPOD.

V případě pozdního příchodu klienta na konzultaci je akceptováno 15 minutové zpoždění s tím, že konzultace nebude prodloužena o dobu zpoždění. Pokud se klient zpozdí více jak 15 minut, pak už konzultace nemůže být realizována a s klientem je domluven náhradní termín.

Pokud se klient na konzultace bez omluvy 2x za sebou nedostaví, tak se mu ruší případně další sjednané termíny a služba je ukončena. Tento klient však může opětovně zažádat o službu.

V případě, že se klient před začátkem konzultace řádně omluví, je s ním dohodnutý podle kapacitních možností náhradní termín konzultací.

## STANDARD č. 4: Dohoda/smlouva o poskytování sociální služby

Základní kritéria standardu číslo 4:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

Základní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro službu základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 4a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

**Smlouva o poskytnutí sociální služby**

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. Písemně je smlouva uzavřena vždy, když zájemci do poradny přichází na doporučení institucí a je zde předpoklad, že bude podávána zpráva ze spolupráce. Souhlas uživatelů s podáním zprávy je součástí písemné smlouvy.

Smlouva s klientem je vyplňována společně s klíčovým pracovníkem, kterým obvykle bývá sociální pracovník pro příjem klientů.

V případě telefonické a online konzultace je smlouva se zájemcem o službu uzavřena ústně. V případě emailové konzultace je uživatel odkázán na internetové stránky Poradny, kde jsou uvedeny informace k poskytovaným službám. Pracovník dále uživatele v emailu vyzve, aby se v případě jakýchkoli nejasností ohledně poskytovaných služeb, kdykoli dotázal.

Pracovník, který se zájemcem o službu smlouvu uzavírá, ověřuje, zda zájemce o službu rozumí obsahu smlouvy. K tomu využívá pomocné návodné otázky, např. Je to pro Vás takto srozumitelné, chcete se na něco doptat? Napadá Vás k tomu nějaký dotaz? Potřebujete něco dovysvětlit? Sleduje také kromě verbálního sdělení i neverbální projev zájemce.

Nezbytné náležitosti, na kterých se poskytovatel a uživatel při uzavření smlouvy domluví, jsou následující:

* označení smluvních stran
* druh sociální služby (předmět smlouvy)
* ochrana osobních údajů
* rozsah poskytování služby
* místo a čas poskytování služby
* bezplatnost služby
* ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem (práva a povinnosti smluvních stran)
* výpovědní důvody a výpovědní lhůty
* doba platnosti smlouvy
* cíle a zakázka.

Tyto náležitosti jsou s uživatelem služby projednány v rozsahu, který odpovídá písemné smlouvě o poskytnutí služby. Vzor písemné smlouvy je k dispozici na webových stránkách poradny a na vyžádání.

Informace o uzavření smlouvy je uložena ve spise uživatele, na formuláři „Údaje o uživateli, stanovení prvotní zakázky, cíle“. Zde je uvedena forma uzavřené smlouvy (ústní/písemná), datum jejího uzavření, jméno a podpis pracovníka, který smlouvu s uživatelem uzavřel. V případě uzavření písemné smlouvy je součástí spisu také tato smlouva opatřená všemi náležitostmi.

Informace o uzavření smlouvy je dále uvedena také v elektronické podobě. Elektronicky se zaznamenává datum, způsob uzavření smlouvy (ústně/písmeně) a jméno pracovníka, který smlouvu s uživatelem uzavřel.

Po uzavření smlouvy s uživatelem klíčový pracovník (sociální pracovník pro příjem klientů) buď sám poskytne základní sociální poradenství nebo sociálně – právní poradenství nebo dále klienta směřuje k poradci (rodinnému a manželskému poradci, psychologovi/ psychoterapeutovi, sociálnímu pracovníkovi pro rozvodové poradenství a práci s rodinou v krizových situacích, krizovému interventovi). Poradce upřesňuje na základě zakázky cíle klienta a písemně je zaznamenává do zápisů z konzultací.

### Standard č. 4b

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

Předávané informace musí být pro zájemce o službu srozumitelné. To platí i v případě, že smlouvu o poskytnutí služby bude za uživatele uzavírat jiná osoba (zákonný zástupce, opatrovník apod.).

##### Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti a v takovém rozsahu, aby zájemce obsahu smlouvy rozuměl.

Komunikační schopnosti pracovníků PPR Pk odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů. Pro pomoc v komunikaci se zájemcem o službu s jazykovou bariérou nebo výrazným kognitivním deficitem může poradna využít služeb a pomoci jiných zařízení specializujících se na danou problematiku.

Je nutné klást důraz na způsob projednání smlouvy s osobami vyžadujícími specifickou komunikaci. Zájemce o sociální službu musí být vždy s obsahem smlouvy seznámen. Není-li zájemce s ohledem na svůj duševní stav schopen pochopit obsah smlouvy, bude mu vysvětlen pro něj přijatelnou formou. U osob, které mají deficitní smyslové schopnosti, lze využít např. zvětšené písmo, obrázky, znaky, zvukový záznam apod.

### Standard č. 4c

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Rozsah služby je určován na základě stanovené zakázky, která vychází z přání a osobního cíle klienta a také na základě možností a schopností klienta. Klientovi je obvykle v rámci sociálně – právního poradenství poskytována jedna až dvě konzultace. V případě odborného sociálního poradenství jsou poskytovány jako základ obvykle tři konzultace, poté je redefinována zakázka a je domluveno buď ukončení či pokračování ve spolupráci. Časový odstup jednotlivých konzultací je v horizontu jednoho až osmi týdnů v závislosti na danou problematiku a stanovené cíle. Také v oblasti odborného sociálního poradenství může být poskytnuta klientovi jednorázová konzultace, kdy cílem klienta je poskytnutí edukace či poradenství.

## STANDARD č. 5: Individuální plánování a průběh služby

Základní kritéria standardu číslo 5:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

Základní kritérium: ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Standard je platný v plném rozsahu pro službu základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 5a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

### Standard č. 5b

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

### Standard č. 5c

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

### Standard č. 5d

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance

Rámec konzultací je daný prvotní zakázkou, od níž se odvíjí další možné zakázky s konkrétními cíli. Dosahování cílů je sledováno pomocí nástrojů v návaznosti na SMART cíle. Cíle se stále proměňují a zpřesňují, a to na základě právě provedených, upřesňujících zakázek v rámci jednotlivých konzultací.

1. před konzultací

Poradce před konzultací reflektuje dosavadní průběh práce, dohody, úkoly, zakázky, plány, a to v případě kontaktů s klienty v mezičase. Poradce se zaměřuje a odpovídá si na otázky jak se mu daří být s klientem v kontaktu, zda se drží klient tématu, reaguje na to co říká poradce a kdy naopak uhýbá, zda-li je dohoda jasná, zda je orientována na cíl, co bylo cílem minulé konzultace, jaké důležité kroky ovlivňují problém nebo jeho řešení, kde poradenský proces nebo vztah podporuje nebo brzdí dosažení cíle, vynořují se během konzultace podobné vzorce jako v běžném životě klienta, jaké je vývojové stádium klienta ve vztahu k řešení problému a co je důležité pro následující konzultaci.

1. během vlastních konzultací

Ptáme se klientů na aktuální naladění a na jeho aktuální potřeby, pokládáme např. tyto otázky: co dnes očekáváte, čemu se dnes chcete konkrétně věnovat, k čemu se potřebujete vrátit, co dále potřebujete pro dosažení stanoveného cíle. Ptáme se na vývoj problémů v mezidobí mezi konzultacemi a jaké nové skutečnosti se objevily nebo odezněly. Prozkoumáváme relevantní oblasti života, pomáháme klientovi porozumět situaci v níž se ocitl a pamatujeme také na dynamiku jeho prožívání. Prozkoumáváme možné varianty řešení problémů klienta, co by která z voleb přinesla (pozitivní nebo negativní důsledky, zisky a ztráty z hlediska krátkodobého a dlouhodobého). Odpovídáme na relevantní otázky klienta a pokud je to nutné, poskytujeme expertní informace.

1. po konzultacích

Z jednotlivých konzultací je veden zápis, a to minimálně o tom, s čím klient na sezení přišel, jaká byla zakázka a cíl sezení, jak sezení probíhalo, čeho bylo dosaženo a jak klient a také poradce sezení hodnotil nebo reflektoval a s čím klient a také poradce odcházel.

Sebereflexe poradce je nezbytnou součástí práce poradce, jedná se o práci s vlastním prožíváním, mapováním postojů ke klientovi, hodnocení a dodržování dohod a pravidel, která přispěla nebo nepřispěla k dosahování cílů.

Tyto postupy jsou platné pro rodinné a manželské poradce i sociální pracovníky.

### Standard č. 5e

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Systém získávání a předávání potřebných informací se řídí Směrnicí č. 2/2014 Systém výměny informací mezi zaměstnanci PPR Pk.

## STANDARD č. 6: Dokumentace o poskytování služby

Základní kritéria standardu číslo 6:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby

Základní kritérium: ne

1. Poskytovatel má stanovenu dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Základní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 6a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel.

### Standard č. 6b

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

Poradna má vytvořen vlastní jednotný systém vedení záznamů.

Ve spisu klienta je vložen „Záznamový arch zájemce o službu“. Dále spis obsahuje formulář „Údaje o uživateli, stanovení prvotní zakázky, cíle“, ve kterém je uvedeno, zda byla smlouva o poskytnutí služby uzavřena ústně či písemně, dále jméno a podpis pracovníka, který smlouvu s klientem uzavřel. V případě písemné smlouvy je tato smlouva taktéž součástí spisu klienta.

Formulář „Údaje o uživateli, stanovení prvotní zakázky, cíle“ obsahuje následující osobní údaje – jméno a příjmení klienta, datum narození, bydliště, telefonický kontakt, e-mail kontakt, rodinný stav, vzdělání, povolání a při obtížích v oblasti partnerských vztahů či obtížích v oblasti rodinného soužití, dále délku známosti, délku manželství, počet dětí a počet dětí žijících v domácnosti. Sociální pracovnice také zapíše stručnou charakteristiku problematiky a číselný kód problematiky dle číselníků v počítači (PC program Poradna). Aktuální seznam typů problematik včetně číselných kódů je součástí Metodiky PPR Pk – odborné sociální poradenství a odborné sociální poradenství se zaměřením na problematiku SPOD, příloha č. 6.

V případě, že klient vystupuje jako anonym, v Záznamovém archu zájemce o službu se z osobních údajů vyplňují pouze pseudonym, pod kterým si zájemce žádá vystupovat a kontakt pro možnou komunikaci s klientem.

Každý případ má své číslo, které je napsáno sociální pracovnicí na deskách spisu klienta. Na deskách je také uvedeno – napsáno sociální pracovnicí – jméno a příjmení klienta. U anonymů je napsáno pouze číslo případu a je zde uvedeno, že se jedná o anonym. Na deskách spisu je uvedeno jméno klíčového pracovníka daného klienta (poradce, který s klientem / s klienty daného spisu aktuálně spolupracuje). Desky dále obsahují kartičku s označením, zda se jedná o spis týkající se problematiky sociálně-právní ochrany dětí (SPOD), viz. Metodika PPR Pk – Příloha č. 7 či odborného sociálního poradenství v ostatních oblastech (OSP). Dále jsou desky opatřené razítkem příslušného pracoviště poradny, označením OSP/NRP, označením „velmi důvěrné“, spisovým a skartačním znakem.

Základní osobní údaje (jméno a příjmení a tel. kontakt na klienta) jsou sociální pracovnicí zapsány do programu PC Poradna a do rezervačního objednacího systému poradny.

Do počítačového programu Poradna se zaznamenávají všechny osobní údaje, které jsou vyplněny v záznamovém archu zájemce o službu nebo ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a dále se zde zaznamenávají zápisy z konzultací. Spis může obsahovat další informace klienta k jeho problematice, žádosti či doplňující informace jiných institucí, či výstupy z použitých psychodiagnostických metod. Ve spise jsou založeny další záznamy písemných souhlasů (Souhlas s poskytnutím konzultace nezletilému bez přítomnosti zákonného zástupce – viz. Metodika PPR Pk Příloha č. 8 a Souhlas s vydáním zprávy – Příloha č. 9).

Obsah spisu je veden na tzv. soupisu spisu – viz. Metodika PPR Pk – Příloha č. 10, každý záznam má své pořadové číslo, datum, stručný popis a podpis odborného pracovníka.

Odborný poradce po konzultaci a sepsání zprávy také ukládá elektronicky zprávu do PC programu Poradna, kam také zaznamenává účastníky konzultace, problematiku, jméno a příjmení odborného poradce, počet konzultačních jednotek a formu práce – způsob vedení. Základní postupy pro práci v PC programu Poradna jsou uvedeny v Metodice PPR Pk – Příloha č. 11.

Po provedení zápisu z konzultace odevzdává poradce spis zpět sociální pracovnici do čtrnácti dní, při skupinové práci do třiceti dní a ta následně provede zápis do záznamu o konzultacích (Metodika PPR Pk – Příloha č. 12) a spis založí do kartotéky.

Struktura zprávy z konzultace odborného sociálního poradenství je uvedena v Metodice pod Přílohou č. 13.

Dokumentace s osobními údaji je na jednotlivých pracovištích uchovávána konkrétně takto:

Na pracovišti v Pardubicích je dokumentace uchovávána v uzamykatelných lístkovnicích, které jsou umístěny v kanceláři sociální pracovnice. Mimo pracovní a provozní dobu jsou klíče od těchto lístkovnic uložené v uzamykatelné zásuvce v kanceláři sociální pracovnice, v průběhu dne jsou tyto lístkovnice průběžně uzamykány taktéž. Dokumentace starší dvou let je uchovávána v uzamykatelných lístkovnicích ve spisovně. Spisy jsou řazeny abecedně. Klíče od těchto lístkovnic jsou uzamčeny v skříni, její klíč je umístěn na smluveném místě.

Na pracovišti v Chrudimi je dokumentace uchovávána v uzamykatelných plechových lístkovnicích, které jsou umístěny v kanceláři sociální pracovnice. Mimo pracovní a provozní dobu jsou klíče od těchto lístkovnic uložené v uzamykatelné skříni v kanceláři sociální pracovnice. V průběhu dne jsou tyto lístkovnice průběžně uzamykány taktéž. Dokumentace starší dvou let je uchovávána v plechových uzamykatelných lístkovnicích ve spisovně.

Na detašovaném pracovišti v Ústí nad Orlicí je dokumentace uchovávána v uzamykatelných dřevěných skříních, které jsou umístěny v kanceláři sociální pracovnice. Mimo pracovní a provozní dobu jsou klíče od těchto skříní uložené v uzamykatelné skříňce v kanceláři sociální pracovnice. V průběhu dne jsou tyto lístkovnice průběžně uzamykány taktéž.

Na pracovišti ve Svitavách je dokumentace uchovávána v uzamykatelné skříni, která je umístěna v místnosti sociální pracovnice. Mimo pracovní a provozní dobu jsou klíče od této skříně uložené v uzamykatelné skříňce v kanceláři sociální pracovnice. V průběhu dne jsou tyto skříňky průběžně uzamykány taktéž.

Pravidla pro nahlížení do dokumentace je upravena ve Směrnici č. 14/2006 K nahlížení do dokumentace.

Pokud si klient vyžádá zprávu z konzultací, pak příslušný odborný pracovník, který konzultace vedl, má za povinnost takovou zprávu z konzultací klientovi vystavit. Zprávu z konzultací před předáním klientovi vždy schvaluje ředitelka poradny. V případě, že se na konzultaci či na konzultace dostavili další zletilé osoby a osoby starší 15 let a pokud se jich tato zpráva týká, musí všechny zletilé osoby s vydáním zprávy vyjádřit písemný souhlas.

### Standard č. 6c

Poskytovatel má stanovenu dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Zaměstnanci poradny postupují podle ustanovení Spisového a skartačního řádu PPR Pk.

## STANDARD č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Základní kritéria standardu číslo 7:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

Základní kritérium: ne

1. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Základní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 7a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### Standard č. 7b

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Klienti jsou informování o možnosti podat stížnost, o formě a způsobu podání stížnosti, dále o tom, na koho se mohou ve věci podání stížnosti obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, včetně práva zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, a to na webových stránkách poradny a při projednání a sepsání „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“.

### Standard č. 7c

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

### Standard č. 7d

##### Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Pracovníci organizace se řídí Směrnicí č. 4/2023 K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

## STANDARD č. 8: Návaznost na další zdroje

Základní kritéria standardu číslo 8:

Poznámka kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb

Základní kritérium: ne

1. Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoje

Základní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

Poradna aktivně podporuje uživatele ve využívání dalších služeb, které jsou v daném místě dostupné. Dále podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sociálních sítí, jako je rodina, přátelé a další blízké osoby a snaží se předejít návyku na poskytovanou službu.

### Standard č. 8a

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

PPR Pk nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnická zařízení, spolky, zájmové kluby atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby spolupracuje a tím tak rozšiřuje služby pro klienta. Přímá spolupráce s těmito organizacemi probíhá v případě zájmu a se souhlasem klienta.

### Standard č. 8b

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb

Poradna spolupracuje s organizacemi, institucemi, odborníky a dalšími subjekty, a to tak, aby uživateli služby napomohla k dosažení jeho osobních cílů.

Poradna pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání. Zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému psychosociálních služeb.

Takovými službami jsou např.: dětská centra, domy dětí a mládeže, dětské domovy, domácí péče, péče o seniory, ošetřovatelské služby, hospicová péče, církevní a náboženské organizace, obecní, městské a krajské úřady, linky důvěry, krizová centra, služby zabývající se lidskými právy a pomoci obětem násilí, sdružení národnostních a etnických menšin, služby zabývající se péčí o nemocné, zdravotně a mentálně postižené, sociálně nepřizpůsobivé občany, cizince a uprchlíky, sociální bydlení, úřady práce, chráněné dílny, speciální školská a výchovná zařízení, organizace zabývající se primární, sekundární a terciální prevencí závislostí na návykových látkách aj.

Nemůže-li poradna pokrýt rozsahem poskytovaných služeb potřeby klienta, vyhledá a předá klientovi kontakty na další vhodné služby.

### Standard č. 8c

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoje.

V souladu s přáním uživatele poradna podporuje smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými osobami. V případě konfliktních vztahů poradna zachovává neutralitu.

Je-li to v zájmu klienta, spolupracuje poradna přímo s partnery uživatelů, rodinou, blízkými osobami, a to v případě souhlasu obou stran. Klienty poradny se tak mohou stát partneři, rodinní příslušníci či další významné osoby ze sociální vztahové sítě uživatele. Je tak zajištěna spolupráce s celým rodinným systémem.

# II. Personální standardy kvality sociálních služeb

## STANDARD č. 9: Personální a organizační zajištění služby

Základní kritéria standardu číslo 9:

Poznámka kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně stanovenu strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována

Základní kritérium: ano

1. Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní

Základní kritérium: ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ne

1. Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Základní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 9a

Poskytovatel má písemně stanovenu strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

### Standard č. 9b

Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.

Struktura, počet zaměstnanců i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů a umožňují naplňování standardů kvality služeb. Počet pracovních míst závisí na potřebách organizace a možnostech zřizovatele.

Organizační struktura je součástí organizačního řádu a je k dispozici u personalistky poradny.

Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady:

Ředitelka poradny je jmenována zřizovatelem – Radou Pardubického kraje.

U manželského a rodinného poradce je požadováno vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu

na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

U sociálního pracovníka jsou kvalifikační požadavky stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

U pracovníků (především těch, kteří přicházejí do styku s klienty) jsou vyžadovány osobnostní předpoklady. Zejména morální a trestní bezúhonnost, psychická stabilita a odolnost, smysl pro odpovědnost a výborné komunikační schopnosti.

Všichni zaměstnanci mají uzavřenou pracovní smlouvu, včetně popisu pracovní činnosti a závazků (např. diskrétnost a mlčenlivost, práce s informacemi), která odpovídá pracovně právním předpisům. Dokumenty se nacházejí u personalistky poradny.

Přijímání, nástup a zaškolování nových pracovníků a zaměstnávání externích pracovníků se řídí Směrnicí č. 2/2006.

### Standard č. 9c

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

### Standard č. 9d

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Pravidla jsou upravena ve Směrnici 2/2006 Přijímání, nástup a zaškolování nového interního pracovník a zaměstnávání externích pracovníků.

## STANDARD č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců a pracovních týmů

Základní kritéria standardu číslo 10:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců podle tohoto programu poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 10a

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace

### Standard č. 10b

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje

### Standard č. 10c

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje

### Standard č. 10d

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Hodnocení zaměstnanců, program dalšího vzdělávání zaměstnanců, systém morálního a finančního ohodnocování se řídí Směrnicí č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

Tato směrnice obsahuje také informace k podpoře pracovníků poradny nezávislým kvalifikovaným odborníkem, informace o supervizi. Finanční hodnocení se dále řídí vnitřním platovým předpisem.

### Standard č. 10e

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Ředitelka Poradny pro rodinu Pardubického kraje poskytuje zaměstnancům zpětnou vazbu týkající se kvality poskytování služeb, a to nejen formou hodnocení, ale také pravidelně v běžné komunikaci. Reciproční komunikace mezi ředitelkou a mezi zaměstnanci navzájem probíhá na pravidelných poradách a intervizích. Mezi ředitelkou poradny a ostatními zaměstnanci probíhají podle potřeby operativní porady týkající se řešení případové práce a týkající se specifických potřeb zaměstnanců jako je školení, plánování dovolené, návrh změn inovací na pracovištích a v přístupu ke klientům, návrh řešení problémů v rámci týmové spolupráce, řešení případných problematických situací s kolegy, klienty atd. Dále mezi ředitelkou poradny a řídícími pracovníky detašovaných pracovišť probíhají operativní porady týkající se chodu pracovišť, materiálního vybavení pracovišť, řešení statistických ukazatelů, řešení personálních otázek, řešení otázek, které klade MPSV, KrÚ Pk, atd.

Dále probíhá obousměrná komunikace mezi psychology a sociálními pracovnicemi, kde si pravidelně tyto dvě profesní skupiny vyměňují informace potřebné k provádění psychologického a sociálního poradenství, dále se pak týkají zadávání případů a klientů do evidenčního programu a důležitých administrativních úkonů, které se týkají klientů. Všichni zaměstnanci Poradny pro rodinu Pardubického kraje během výměny informací o klientech dodržují zásadu mlčenlivosti. Systém výměny informací se řídí Směrnicí č. 2/2014 Systém výměny informací mezi zaměstnanci Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

# III. Provozní standardy kvality sociálních služeb

## STANDARD č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Základní kritéria standardu číslo 11:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 11a

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb

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

Poradna pro rodinu Pardubického kraje zajišťuje dostupnost svých služeb z místního i časového hlediska. Jednotlivá pracoviště jsou umístěna v dosahu hromadné dopravy. Dostupnost k jednotlivým poradnám je detailně popsána na webových stránkách organizace i na propagačních letácích, které má každé pracoviště k dispozici.

Poradna pro rodinu Pardubického kraje poskytuje své služby v závislosti na časových zvyklostech regionu, přičemž pracovní doba odpovídá běžné pracovní době úřadů.

Místo a doba poskytování sociální služby je upraveno v provozním řádu Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

## STANDARD č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Základní kritéria standardu číslo 12:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 12a

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

Poradna zpřístupňuje veřejnosti informace o poskytované sociální službě srozumitelně a transparentně. Informace o činnosti poradny jsou k dispozici na webových stránkách v záložce Dokumenty a ve formě letáků (Leták PPR Pk – Metodika PPR Pk – Příloha č. 14).

## STANDARD č. 13: Prostředí a podmínky

Základní kritéria standardu číslo 13:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 13a

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob

### Standard č. 13b

Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Zajištění materiálních, technických a hygienických podmínek je upraveno v Provozním řádu PPR Pk.

## STANDARD č. 14: Nouzové a havarijní situace

Základní kritéria standardu číslo 14:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situace

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 14a

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení

### Standard č. 14b

Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít

### Standard č. 14c

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby upravuje Směrnice č. 1/2007 Nouzové a havarijní situace, mimořádné události.

## STANDARD č. 15: Zvyšování kvality sociální služby

Základní kritéria standardu číslo 15:

Poznámka: kritérium je posuzováno jako zásadní: ano/ne

1. Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby

Zásadní kritérium: ne

1. Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby

Zásadní kritérium: ne

Standard je platný v plném rozsahu pro základní a odborné sociální poradenství. Případné změny či odlišnosti jsou vždy konkrétně popsány.

### Standard č. 15a

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob

Ředitelka poradny a řídící pracovníci detašovaných pracovišť v rámci interní kontrolní činnosti minimálně 1x za půl roku provádějí kontrolu zápisů poradců z konzultací, kde se zaměřují na to, zda poskytovaná sociální služba – odborné sociální poradenství je v souladu s definovaným posláním, zásadami služby a obecnými cíli. Také je kontrolováno a vyhodnocováno plnění konkrétních cílů, které vyplývají z konkrétní zakázky.

Poradci i sociální pracovnice jsou vedeni k tomu, aby si při závěrečné konzultaci s klienty vždy vyžádali zpětnou vazbu, a to jak ve vztahu ke splnění cílů (zda cíle byly splněny), tak i ve vztahu k odbornému pracovníkovi (jestli byli spokojeni s kvalitou poskytované služby).

### Standard č. 15b

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Kromě ústního dotazování poradce vždy po skončení každé konzultace, je klientům k dispozici u vchodových dveří všech pracovišť Dotazník spokojenosti – viz. Příloha č. 15 Metodiky. Klient je o této možnosti podání zpětné vazby informován vždy příslušnou sociální pracovnicí při sepsání Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Klient vhazuje vyplněný dotazník do schránky na poštu, která je v blízkosti vchodových dveří a zajišťuje tak zachování důvěrnosti a bezpečí klienta při vhazování této zpětné vazby do schránky. Příslušné sociální pracovnice zodpovídají za správu dotazníků. Dotazníky spokojenosti jsou soustředěny v pořadači u sociální pracovnice na pracovišti v Pardubicích. Vyhodnocení dotazníků provádí 1 x ročně vždy předem určený sociální pracovník, který o výsledcích průzkumu seznamuje ředitelku poradny a další pracovníky sociální služby a slouží jako podnět pro další rozvoj sociální služby.

### Standard č. 15c

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby všechny zaměstnance, a to formou pravidelného dotazování na poradách týmu a další zainteresované fyzické a právnické osoby, které jsou oslovovány při osobních setkáních. Pro zajištění kvality služby se pracovníci účastní dalšího profesního vzdělávání, které probíhá formou školení a kurzů.

### Standard č. 15d

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby

Na konci každého kalendářního roku dojde na poradě všech zaměstnanců k vyhodnocení stížností a případně dojde k přijetí opatření, která povedou k nápravě. K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby má poradna zpracovanou Směrnici č. 3/2006 K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby.