

VNITŘNÍ PRAVIDLA SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

Tato Vnitřní pravidla sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené (dále jen „Vnitřní pravidla“) vychází ze standardů kvality sociálních služeb, které jsou přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a tvoří rámec pro poskytování sociálně aktivizační služby (dále jen „SAS“). Rídí se jimi jak pracovníci poskytovatele služby SOS Praha 8, tak uživatelé služby.

Poskytovatel je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Městská část Praha 8 (dále jen MČ Praha 8) a poskytuje služby, ke kterým byl zplnomocněn svým zřizovatelem.

Aktualizace dokumentu:

Obsah:

1. ZÁKLADNÍ RÁMEC SLUŽBY.....	4
1.1 POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY	4
1.2 SOCIÁLNĚ NEPŘÍZNIVÁ SITUACE	4
1.3 FORMA SLUŽBY	5
1.4 PROVOZNÍ DOBA	5
1.5 CÍLOVÁ SKUPINA	5
1.6 OCHRANA PRÁV A OCHRANA PŘED PŘEDSUĐKY	5
1.7 STŘET ZÁJMU	6
1.8 DARY	6
2. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU.....	7
2.1 INFORMACE PRO ZÁJEMCE O PODMÍNKÁCH A MOŽNOSTECH SLUŽBY	7
2.2 POSOUZENÍ POTŘEB.....	8
2.3 ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE	8
2.4 ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	9
3. NÁVAZNOST SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE.....	9
3.1 UPŘEDNOSTNĚNÍ BĚŽNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB	9
3.2 PODPORA PŘI VYUŽÍVÁNÍ BĚŽNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB.....	9
4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	9
4.1 UZAVŘENÍ SMLOUVY	9
4.2. OSOBNÍ CÍL UŽIVATELE	10
4.3. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY	10
4.4. PŘERUŠENÍ SLUŽBY	10
4.5. UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY	10
5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY	11
5.1. ZALOŽENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU.....	11
5.2. KLIČOVÝ PRACOVNÍK.....	12
5.3. VYHODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ SLUŽBY	12
5.4. PROCES ZPRACOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU SLUŽBY	13
6. DOKUMENTACE SLUŽBY.....	13
6.1. ROZSAH ÚDAJŮ	13
6.2. DRUHY, ZPRACOVÁNÍ A ZABEZPEČENÍ DOKUMENTACE.....	14
6.3. ARCHIVACE A SKARTACE DOKUMENTACE	14
6.4. NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE	15
7. PRACOVNÍ POSTUPY	15
7.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SLUŽBY	15
7.1.1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	15
7.1.2. Sociálně terapeutické činnosti	16
7.1.3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	16
8. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB SLUŽBY	16
8.1. ZÁSADY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	16
8.2. ZPŮSOB PODÁNÍ	17
8.3. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI	17
8.4. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ.....	17
8.5. NADŘÍZENÉ A NEZÁVISLÉ ORGÁNY PRO PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ.....	17
9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY	18
9.1. PRACOVNÍ PROFILY PRACOVNÍKŮ SLUŽBY	18
9.2. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SLUŽBY	20
9.3. PŘIJÍMÁNÍ NOVÝCH PRACOVNÍKŮ SLUŽBY	21
9.4. ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH PRACOVNÍKŮ SLUŽBY	22

9.5. SPOLUPRÁCE S OSOBA MI, KTERÉ NEJSOU V PRACOVNĚPRÁVNÍM VZTAHU	23
9.6. DOBROVOLNICTVÍ.....	24
10. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ SLUŽBY.....	24
10.1. HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ SLUŽBY.....	24
10.2. DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ SLUŽBY	25
10.3. SYSTÉM VÝMĚNY INFORMACÍ MEZI PRACOVNÍKY SLUŽBY	25
10.4. SUPERVIZE	26
10.5. FINANČNÍ A MORÁLNÍ OCEŇOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ SLUŽBY.....	26
11. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY SLUŽBY	27
11.1. PODMÍNKY A PROSTŘEDÍ TERÉNNÍ FORMY SLUŽBY.....	27
11.2. PODMÍNKY A PROSTŘEDÍ AMBULANTNÍ FORMY SLUŽBY	27
11.2.1. Pobočka Burešova	27
11.2.2. Pobočka Mazurská.....	27
11.2.3. Pobočka Křížíkova.....	27
12. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY	28
12.1. KONTROLA KVALITY SLUŽBY	28
12.2. ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ A ZAMĚSTNANCŮ SLUŽBY	28
13. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE VE SLUŽBĚ	29
13.1. ZÁZNAM O NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH	29
13.2. POSTUP PŘI NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH	29
PŘÍLOHY.....	34
PŘÍLOHA Č. 1: ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA SAS	34
PŘÍLOHA Č. 2: ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA ČR	35
PŘÍLOHA Č. 3: PROHLÁŠENÍ ZÁJEMCE	40
PŘÍLOHA Č. 4: INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	41
PŘÍLOHA Č. 5: OZNÁMENÍ O ODMÍTNUTÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	42
PŘÍLOHA Č. 6: ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	43
PŘÍLOHA Č. 7: HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU A PRŮBĚHU SLUŽBY	44
PŘÍLOHA Č. 8: ZÁZNAM AKTIVIZAČNÍCH SETKÁNÍ	45
PŘÍLOHA Č. 9: ZÁKLADNÍ ŠKOLENÍ (ZÁCVIK) NOVÉHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	46
PŘÍLOHA Č. 10: ZÁZNAM OSOBNÍHO HODNOCENÍ PRACOVNÍKA SOCIÁLNÍ SLUŽBY	48
PŘÍLOHA Č. 11: ZÁZNAM O KONTROLE KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY	49
PŘÍLOHA Č. 12: ZÁZNAM O NOUZOVÉ SITUACI V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	50

1. Základní rámec služby

1.1 Poslání, cíle a zásady

Naším posláním je v souladu s § 1 odst. 1 a § 2 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajistit osobám znevýhodněným stářím, zhoršeným zdravím či zdravotním postižením žít plnohodnotný život. Nabízíme jim pomoc a podporu při zvládání každodenních těžkostí a pomáháme jim navazovat a udržovat kontakty s rodinou, přáteli a vrstevníky. Snažíme se předcházet zdravotním a psychickým problémům a zabránit sociálnímu vyloučení.

Služby v SAS jsou poskytovány podle § 66 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 31 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění. Při poskytování služeb v SAS dodržujeme standardy kvality sociálních služeb, které jsou přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a jsou rozpracovány a ukořeny těmito Vnitřními pravidly.

Poskytujeme také základní sociální poradenství pro řešení nepříznivé sociální situace zájemce a uživatele služby podle § 2 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Naším cílem je respektování individuálních potřeb uživatele, z nichž vycházíme při nastavení konkrétní podpory a pomoci. Naplnění potřeb uživatele sledujeme prostřednictvím stanoveného osobního cíle v individuálním plánu služby.

Zásady, kterými se při poskytování služeb v SAS řídíme:

- zachování lidské důstojnosti uživatele a pracovníků služby,
- dodržování lidských práv a základních svobod uživatele a pracovníků služby,
- reflektování vůle uživatele při řešení jeho situace,
- poskytnutí přiměřené míry podpory vedoucí k větší soběstačnosti uživatele a jeho začlenění do společnosti,
- udržení a prohloubení dovedností uživatele,
- udržení a zlepšení kvality života uživatele,
- zachování kontaktů s rodinou, přáteli, známými a vrstevníky,
- týmová spolupráce pracovníků služby při práci s uživatelem,
- průběžné vzdělávání a sebevzdělávání pracovníků služby,
- snaha o zvyšování kvality poskytované služby,
- mlčenlivost týkající se informací o uživatele.

1.2 Sociálně nepříznivá situace

Posuzujeme sociálně nepříznivou situaci zájemce/uživatele individuálně s ohledem na osobní soběstačnost, životní prostředí, rodinné příslušníky a další blízké osoby, veřejně dostupné služby a okolnosti, které zvyšují riziko sociálního vyloučení (zdravotní nebo psychická omezení, ztráta blízkého člověka, osamělost, finanční a dluhová tíseň atp.).

1.3 Forma služby

SAS je poskytována ambulantně v rámci Centra aktivizačních programů (dále jen „CAP“) na pobočkách: Burešova 1151/12, Praha 8 – Kobylisy, Mazurská 484/2, Praha 8 – Bohnice a Křížkova 167/50, Praha 8 - Karlín.

Měsíční kapacita je 50 uživatelů.

SAS je poskytována i v domácnostech uživatelů v rámci celé Prahy 8.

Měsíční kapacita je 50 uživatelů.

1.4 Provozní doba

Služba je poskytována od pondělí do pátku v čase 7:00 - 15:30 hod.

1.5 Cílová skupina

Službu nabízíme osobám ve věku 65 a více let, které se nachází v nepříznivé sociální situaci.

Naší cílovou skupinou jsou:

- osoby se zdravotním postižením
- senioři

1.6 Ochrana práv a ochrana před předsudky

Chráníme základní lidská práva a svobody uživatelů služby a dbáme na to, aby nedocházelo ke střetu našich zájmů se zájmy uživatelů. Všichni pracovníci sociální služby se řídí „**Etickým kodexem pracovníka SAS**“ ([příloha č. 1](#)). Sociální pracovník, který odborně garantuje poskytování služby se dále řídí „**Etickým kodexem sociálního pracovníka ČR**“ ([příloha č. 2](#)).

Uživatel má právo rozhodovat a spolurozhodovat o poskytování služeb při respektování možností služby, požadavků ochrany zdraví, hygienických opatření, zásad společného soužití, slušného chování a respektování práv ostatních uživatelů a pracovníků. Případné omezení osobních práv a svobod uživatele jsou přesně definovány zákonem o sociálních službách.

Jednáme s každým uživatelem bez předsudků, respektujeme jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Pracovníci služby jsou povinni dodržovat mlčenlivost o všech osobních údajích uživatelů a o všech skutečnostech týkajících se uživatelů, které se při výkonu služby dozvěděli. Tato povinnost trvá i po ukončení poskytování služby uživateli nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka.

1.7 Střet zájmu

Střetem zájmu se rozumí situace, kdy poskytovatel nejedná zcela nestranně a objektivně, protože ze vzniklé situace může získat uživatel neoprávněnou výhodu, nebo naopak poskytovatel může neoprávněně omezit svou činnost a tím snížit své výdaje nebo povinnosti. Taktéž se jedná o situace, kdy pracovník služby upřednostňuje své zájmy, prospěch, pohodlí, názory před potřebami, přáními a zájmy uživatele.

Poskytovatel identifikoval základní situace, při nichž by mohlo dojít ke střetu zájmu a způsob jejich řešení:

- **Poskytovatel je vůči uživateli podjatý:**

Některý z pracovníků služby má osobní vztah s uživatelem (příbuzenský, přátelský atp.) nebo naopak má vůči uživateli předsudky (z důvodu životního stylu, osobnostním rysům, zdravotnímu stavu atp.). V tomto případě je třeba zajistit, aby poskytovaná služba nebyla těmito okolnostmi ovlivněna. U případné podjatosti pracovníka SAS dohlíží na aktivity vedoucí služby, v případě podjatosti vedoucí služby, dohlíží na aktivity ředitel organizace. V případě identifikovaných předsudků vůči uživateli dohlíží na aktivity sociální pracovník nebo vedoucí služby. Všechny příznaky podjatosti je třeba řešit konkrétními opatřeními např. změnou klíčového pracovníka, osobními rozhovory s vedením služby, v krajiném případě doporučením jiné služby, která není vůči uživateli ve střetu zájmu.

- **Uživatel žádá pracovníka o poskytnutí služeb nad smluvený rámec:**

Rozšíření služeb je možné poskytnout pouze na základě posouzení pracovníkem SAS služby a v mezích zákona o sociálních službách. V případě takové potřeby je možné se obrátit na příslušného pracovníka SAS. Jakýmkoliv dalším požadavkům ze strany uživatele na pracovníka bez takového postupu nelze vyhovět (to se netýká mimořádných situací). Pracovníci služby nesmí poskytovat další služby za úplatu přímo od uživatele nebo se jim věnovat nadstandardně, nad smluvený rámec. Toto kontroluje vedoucí služby a je poskytovatelem postihováno.

1.8 Dary

Přijímání darů se řídí pravidly stanovených zřizovatelem MČ Praha 8. Dary jsou přijímány na základě písemné darovací smlouvy a jejich přijmutí podléhá souhlasu zřizovatele. Evidenci darovacích smluv vede ekonom poskytovatele. Účtování probíhá standardním způsobem podle platných norem, peněžité dary jsou účtovány v rámci rezervního fondu a jejich použití je pak jeho čerpáním. O všech přijatých darech a jejich použití předkládá poskytovatel čtvrtletně informaci zřizovateli, která je součástí čtvrtletního rozboru.

Jiný způsob přijímání darů není povoleno. Přijímat nebo vyžadovat jakékoliv dary a pozornosti od uživatelů je zakázáno. Uživatel nebo osoba blízká může poskytovateli poskytnout sponzorský dar jako výraz spokojenosti a poděkování podle výše uvedeného postupu. Využívání finančních prostředků ze sponzorských darů musí být ze strany poskytovatele účelné a je pravidelně kontrolováno zřizovatelem.

2. Jednání se zájemcem o službu

2.1 Informace pro zájemce o podmírkách a možnostech služby

Nabízíme službu pouze zájemcům, kteří bydlí v MČ Praha 8. Podmínkou pro poskytnutí služby není hlášení trvalého pobytu, pouze faktické bydliště v MČ. Služby v SAS jsou poskytovány bezplatně.

Kontakt se zájemcem o službu zajišťují pracovnice v jednotlivých pobočkách SAS:

pobočka	kontakt
Burešova 1151/12 Praha 8 – Kobylisy 182 00	Petra Limanovská 283 881 848 petra.limanovska@sospraha8.cz
Mazurská 484/2 Praha 8 – Bohnice 181 00	Dagmar Čtvrtěcková 283 840 094 dagmar.ctvrtbeckova@sospraha8.cz
Křížíkova 167/50 Praha 8 – Karlín 186 00	Ilona Košťálová 226 291 581 ilona.kostalova@sospraha8.cz
	Jana Hrubá 283 024 118 jana.hruba@sospraha8.cz
	Jolana Hodinová 720 535 422 jolana.hodinova@sospraha8.cz
	Miroslava Lustýková 724 879 513 miroslava.lustikova@sospraha8.cz

Provozní doba poboček je pondělí až pátek 7:00-15:30. Pro osobní návštěvu je doporučeno se předem telefonicky objednat.

Pracovnici služby je možné kontaktovat osobně, telefonicky, emailem nebo poštou. Prvotní kontakt je možné provést prostřednictvím formuláře „**Prohlášení zájemce**“ (**příloha č. 3**), který je k dispozici na všech pobočkách nebo na webu organizace www.sospraha8.cz. V prohlášení zájemce uvede kromě nezbytných osobních údajů i ne/souhlas s fotografováním své osoby pro účely služby, kde se o naší službě dozvěděl a svá očekávání od služby.

V případě jakýchkoli problémů s poskytnutím služby, podnětů na zlepšení, stížnosti je možné se obrátit na pověřenou vedoucí služby Ilonu Košťálovou.

2.2 Posouzení potřeb

Zavedení a nastavení služby závisí na individuálním posouzení potřeb jednotlivých zájemců. Pro tento účel pracovnice SAS se zájemcem domluví termín setkání, u kterého může být přítomen rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba zájemce.

Setkání pracovníka služby se zájemcem je nezbytným a hlavním nástrojem pro zavedení služby, termín a místo setkání se vždy stanovuje individuálně na základě aktuální situace zájemce a kapacity poskytovatele. Pokud to situace zájemce vyžaduje a kapacita poskytovatele umožňuje, zajistí pracovnice SAS setkání bezodkladně.

V rámci setkání pracovnice SAS společně se zájemcem projedná oblasti potřeb a identifikuje nezbytnou podporu a aktivity ze strany poskytovatele a konkrétní osobní cíl uživatele, vše pak zaznamená do „*Individuálního plánu*“ ([příloha č. 4](#)).

Potřeby zájemce vyplývající z jeho sociálně nepříznivé situace posuzuje pracovnice SAS individuálně s ohledem na osobní soběstačnost, životní prostředí, rodinné příslušníky a další blízké osoby, veřejně dostupné služby a okolnosti, které zvyšují riziko sociálního vyloučení (zdravotní nebo psychická omezení, ztráta blízkého člověka, osamělost, finanční a dluhová tíseň atp.). V případě složitějších životních situací nabízíme podporu sociální pracovnice.

2.3 Odmítnutí zájemce

Podle § 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách může poskytovatel odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby s osobou v nepříznivé sociální situaci pouze pokud:

- **Zájemce požaduje službu, kterou poskytovatel dle své registrace neposkytuje.**

Pracovnice SAS je povinna informovat zájemce při prvním kontaktu, že požadovanou službu zařízení neposkytuje a v rámci sociálního poradenství doporučí jiného poskytovatele, který požadovanou službu poskytuje.

- **Poskytovatel nemá volnou kapacitu pro poskytnutí služby.**

Kapacita je hlášena v registru poskytovatelů sociálních služeb a zveřejněna spolu s informacemi o poskytované službě. Pokud je stanovená kapacita naplněna, není v silách poskytovatele službu zajistit.

- **Poskytovatel vypověděl zájemci smlouvu o službě za porušování povinností vyplývajících ze smlouvy v době kratší jak 6 měsíců.**

Pracovnice SAS z databáze uživatelů ověří, zda zájemci nebyla ukončena smlouva o službě za porušování povinností. Pokud ano, novou smlouvu o službě se zájemcem neuzavře.

Pracovnice SAS má povinnost zjistit všechny podstatné okolnosti pro neposkytnutí služby a obeznámit zájemce s důvodem nemožnosti poskytnout službu a vše řádně vysvětlit.

Písemné oznámení s uvedením konkrétních důvodů odmítnutí, musí poskytovatel podle § 91 odst.7 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vydat zájemci pouze tehdy, pokud o to

zájemce požádá. K tomuto účelu vydává poskytovatel „*Oznámení o odmítnutí poskytování služeb v sociálně aktivizační službě*“ ([příloha č. 5](#)).

Spis odmítnutého zájemce se všemi dokumenty pracovnice SAS eviduje a zakládá do složky „odmítnutých zájemců“ služby. Zároveň elektronicky v tabulce odmítnutých zájemců eviduje jeho jméno, datum narození, bydliště a důvod odmítnutí podle § 88 písm. g) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2.4 Základní sociální poradenství

Pracovnice SAS má vždy povinnost poskytnout zájemci bezplatné základní sociální poradenství za účelem komplexního řešení jeho nepříznivé sociální situace s ohledem na využití poskytované služby nebo dalších návazných služeb, které jsou pro řešení vhodné.

Pokud zájemce není posouzen jako osoba v nepříznivé sociální situaci pro účely služeb v SAS, poskytne mu pracovnice SAS sociální poradenství pro řešení situace prostřednictvím běžných veřejně dostupných služeb nebo jiných vhodných sociálních služeb. Informaci o poradenství uvede do „*Záznamu z jednání*“ ([příloha č. 6](#)) a založí do složky zájemců, se kterými nebyla uzavřena smlouva, ani nebyli odmítnuti podle [bodu č. 2.3](#).

3. Návaznost služby na další dostupné zdroje

3.1 Upřednostnění běžně dostupných služeb

Sociálně aktivizační služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale aktivně pomáhá tyto služby uživateli využívat, v případě potřeby zprostředkuje další potřebné sociální služby (tíšňovou péči, osobní asistenci, pečovatelskou službu, denní stacionář, pobytové sociální služby atp.) a podporuje uživatele ve vztahu k vlastní přirozené síti (rodina, blízcí a přátelé).

3.2 Podpora při využívání běžně dostupných služeb

Poskytovatel nabízí podporu při využívání běžně dostupných služeb formou individuálního poradenství na míru. Pomáhá při jednání s úřady a dalšími institucemi.

Taktéž podporuje kontakty uživatelů se společenským prostředím, rodinou a dalšími blízkými osobami a nabízí možnosti aktivního využití podle situace uživatele.

4. Smlouva o poskytování služby

4.1 Uzavření smlouvy

Smlouva o poskytování SAS je ústní formou uzavřena pouze se zájemcem, který byl na základě individuálního posouzení potřeb uznán osobou v nepříznivé sociální situaci. Je to dvoustranný právní akt mezi poskytovatelem a zájemcem, který se jím stává uživatelem sociální služby.

Pro uzavírání smlouvy a právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použijí ustanovení občanského zákoníku. Obsah a účel smlouvy je zájemci pracovníci SAS adekvátně vysvětlen, aby zájemce všemu porozuměl.

Uzavření smlouvy se potvrdí písemným zaznamenáním uživatele do seznamu uživatelů SAS ve formátu jméno, příjmení, datum narození, bydliště a telefonní kontakt. Smluvně domluvená podpora a aktivity poskytovatele vůči uživateli jsou písemně uvedeny v individuálním plánu.

Pracovnice SAS seznámí nového uživatele srozumitelnou formou se základními podmínkami služby prostřednictvím těchto Vnitřních pravidel, což uživatel stvrdí svým podpisem v individuálního plánu.

4.2. Osobní cíl uživatele

Na setkání pracovnice SAS formuluje společně s uživatelem jeho osobní cíl. Cíl musí být uskutečnitelný a měřitelný v rámci dané aktivity, musí mít jasné znaky podle kterých obě strany poznají, zda ho bylo dosaženo.

Nesprávné je stanovení pouze formálního cíle. Naplnění cíle je pak sledováno a vyhodnocováno prostřednictvím individuálního plánování služby podle [bodu č. 5](#).

Na základě definovaného cíle je sjednána aktivita služby a její četnost a rozsah.

4.3. Doba platnosti smlouvy

Smlouva je uzavírána na stanovenou dobu konání konkrétní aktivity podle situace a potřeb zájemce. Smlouvu je možné opět uzavřít na základě nového posouzení potřeb uživatele pracovníci SAS a stanovením nové nebo původní aktivity.

4.4. Přerušení služby

Pokud se uživatel v průběhu platnosti smlouvy rozhodne určitý den nebo po přechodnou dobu přerušit aktivitu, je povinen o tom prokazatelně informovat poskytovatele nejpozději předcházející pracovní den do 8:00 hod.

Termín obnovení aktivity uživatel hlásí při jejím přerušení, pokud dojde ke změně až v průběhu přerušení, informuje o tom uživatel poskytovatele neprodleně. Poskytovatel obnoví službu co nejdříve s ohledem na aktuální kapacitu služby.

V případě, že uživatel nevyužívá služby SAS po dobu delší jak jeden kalendářní měsíc, může poskytovatel na základě důkladného posouzení situace uživatele smlouvu o poskytování služby ukončit.

Poskytovatel vede záznamy o všech přerušeních a obnoveních smluvně sjednaných služeb ve složce uživatele.

4.5. Ukončení platnosti smlouvy

Uživatel může smlouvu vypovědět okamžitě bez udání důvodu, nebo se s poskytovatelem

dohodnout na okamžitém ukončení smlouvy. Smlouva taktéž zaniká ukončením aktivit uvedených v individuálním plánu. Ve všech těchto případech je ukončení smlouvy potvrzeno příslušnou pracovnicí služby ve formě vepsání záznamu „smlouva ukončena“ k údajům konkrétního uživatele v seznamu uživatelů SAS.

Poskytovatel má možnost smlouvu vypovědět taktéž z těchto důvodů:

- uživatel i po upozornění hrubě porušuje povinnosti, které mu vyplývají z „Vnitřních pravidel“ poskytovatele,
- uživatel se chová k ostatním uživatelům nebo personálu způsobem, jehož záměr nebo důsledek snižuje lidskou důstojnost nebo vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- uživatel není v sociálně nepříznivé situaci s ohledem na poskytnutí služeb v SAS,
- uživatel nevyužívá veškeré smluvně sjednané služby po dobu delší než jeden kalendářní měsíc.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů výše uvedených, činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli písemně doručena.

Všechny výše uvedené výpovědní důvody smlouvy lze aplikovat pouze po důsledném posouzení situace uživatele pracovníkem SAS.

5. Individuální plánování průběhu služby

Plánování průběhu služby je způsob, jak evidovat potřebné informace o práci s uživateli a pomocí těchto informací udržet či rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti. Poskytovatel služby se snaží o zachování co největší míry soběstačnosti uživatelů a doplňuje službou pouze ty schopnosti a dovednosti, které již uživatel ztratil.

Informace v individuálním plánu jsou vedeny tak, aby byly srozumitelné jak celému týmu pracovníků poskytovatele, tak uživateli a jeho rodinným příslušníkům nebo jiným osobám blízkým.

Individuální plánování vede příslušný pracovník SAS, odborným garantem individuálního plánování je pak sociální pracovník.

5.1. Založení individuálního plánu

Při uzavření smlouvy pracovník SAS na základě individuálního posouzení potřeb uživatele písemně zakládá individuální plán. V individuálním plánu popíše pracovník SAS situaci, aktuální stav, potřeby, prostředí, rodinu, činnosti, schopnosti, dovednosti, zájmy, pohybová či jiná omezení uživatele, definovaný cíl služby, návrh aktivit ve službě, četnost setkání a celkovou dobu podpory a jméno klíčového pracovníka.

5.2. Klíčový pracovník

Každý uživatel služby má pro plánování a průběh služby určeného svého klíčového pracovníka z řad pracovníků SAS. Klíčový pracovník zodpovídá za vedení, aktualizaci a realizaci individuálního plánu. Klíčový pracovník si iniciativně všímá potřeb, zájmů a cílů uživatele.

Kromě klíčového pracovníka se mohou zapojovat do procesu plánování i vedoucí služby a sociální pracovník. Klíčový pracovník pak koordinuje práci týmu lidí, kteří jsou do aktivity s uživatelem zapojeni.

Dalšími účastníky plánování mohou být osoby blízké, rodina, přátelé, vrstevníci, kteří uživateli poskytují přirozenou podporu a pomoc při začlenění do společnosti. Zapojení více lidí do plánovacího procesu je pro uživatele velmi důležité a přínosné.

Při práci s uživatelem s horšími komunikačními schopnostmi je taktéž žádoucí při určení cíle využít i osob blízkých, kteří ho dobře znají a lépe odhadují jeho potřeby a přání, nebo speciálních metod, které navrhne odborník.

Klíčový pracovník projevuje zájem o uživatele a usiluje o navázání důvěry. Měl by umět naslouchat uživateli, vhodně s ním komunikovat a zjišťovat jeho nové potřeby a dovednosti.

Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka, v takovém případě vedoucí služby s uživatelem projedná přidělení nového klíčového pracovníka.

5.3. Vyhodnocení naplňování cílů služby

Vyhodnocení naplnění osobního cíle probíhá při ukončení stanovené aktivity společně mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem, popřípadě osobami blízkými uživatele prostřednictvím „*Hodnocení individuálního plánu a průběhu služby*“ ([příloha č. 7](#)). Při vyhodnocení se sleduje zejména naplňování stanoveného osobního cíle uživatele.

Je vyhodnocováno, zda služba pomáhá s udržením a rozvojem osobních a sociálních schopností a dovedností a zda dostatečně zprostředkovává kontakt se společenským prostředím. Klíčový pracovník s uživatelem ověřuje, zda služba splnila jeho osobní cíl a očekávání, v čem vidí její největší přínos, nebo zda jsou nějaké služby či aktivity, které mu chybí. Následně společně uvedou aktivitu, ve které by bylo vhodné v rámci služby pokračovat, pokud je to potřebné.

Po zapsání vyhodnocení individuálního plánu klíčový pracovník individuální plán vytiskne a založí do určené složky uživatele v zabezpečené skříni. Tím je konkrétní aktivita služby ukončena.

Pokud se v rámci vyhodnocení individuálního plánu identifikuje potřeba stejně, nebo jiné aktivity, kterou SAS nabízí, založí se nový individuální plán a pokračuje se od začátku stanovením osobního cíle služby podle aktuální situace a potřeb uživatele.

5.4. Proces zpracování individuálního plánu služby

- 1) Stanovení cíle sociální služby a založení individuálního plánu (*pracovník SAS, uživatel*)**
 - a) Cíl je stanoven během zjišťování potřeb uživatele a je zanesen do individuálního plánu,
 - b) Cíl musí být měřitelný a spjatý s určenou aktivitou (musí být možné vyhodnotit, zda ho bylo dosaženo).
 - c) Pracovník SAS popíše situaci, aktuální stav, potřeby, prostředí, rodinu, činnosti, schopnosti, dovednosti, zájmy, pohybová či jiná omezení uživatele, definovaný cíl služby, návrh aktivit ve službě, četnost setkání a celkovou dobu podpory a jméno klíčového pracovníka.
- 2) Vyhodnocení individuálního plánu a naplnění cíle sociální služby (*klíčový pracovník, uživatel*)**
 - d) Klíčový pracovník vyhodnotí společně s uživatelem při ukončení aktivity průběh služby a naplnění stanoveného cíle služby.
 - e) Výsledky klíčový pracovník zaznamená do hodnocení individuálního plánu z pohledu poskytovatele a z pohledu uživatele.
 - f) Individuální plán klíčový pracovník vytiskne a založí do určené složky uživatele v zabezpečené skříně.
 - g) Pokud je uživatel vzhledem ke své situaci a potřebám shledán nadále v nepříznivé sociální situaci je mu nabídnuta vhodná aktivita a proces individuálního plánování pokračuje znova od bodu č. 1.

6. Dokumentace služby

6.1. Rozsah údajů

Služba shromažďuje a vede jen nezbytné údaje uživatelů, které umožňují poskytování bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).

Nezbytné osobní údaje jsou shromažďovány a dále zpracovány zejména na základě plnění smlouvy o službě, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost uživatele, a dále na základě plnění právních povinností, které se na poskytovatele vztahují.

Ve výjimečných případech jsou osobní údaje shromažďovány a dále zpracovány na základě uděleného souhlasu uživatele, který vždy vyjadřuje svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle a jehož součástí je vždy informace o možnosti udělený souhlas kdykoliv odvolat.

Osobní údaje nejsou předávány jiným osobám a subjektům, pokud povinnost jejich předání není organizaci uložena zvláštním předpisem anebo k tomu uživatel neudělil souhlas.

Údaje o zájemci nebo uživateli jsou získávány ústní formou a prostřednictvím písemné listinné a zabezpečené elektronické dokumentace. Údaje v písemné podobě jsou v případě potřeby

k dispozici příslušným pracovníkům v zabezpečených skříních nebo elektronicky v PC. Přístup k elektronickým údajům o zájemcích a uživatelích je možný pouze prostřednictvím personalizovaného hesla. Všichni pracovníci mají povinnost mlčenlivosti.

Údaje, které jsou v souladu s výše uvedeným shromažďovány:

- **osobní údaje** - (jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon a email uživatele)
- **zvláštní údaje** – (potřebná podpora, aktivity a činnosti služby a další sdělené poznatky nezbytné k zajištění bezpečné služby)

6.2. Druhy, zpracování a zabezpečení dokumentace

Poskytovatel zpracovává a eviduje dokumenty, které jsou součástí složky uživatele a obsahují pouze výše uvedené osobní a zvláštní údaje:

- **prohlášení zájemce** (jeho součástí jsou nezbytné osobní údaje zájemce pro uzavření smlouvy),
- **individuální plán** (slouží k vedení nezbytných informací o uživateli a zvolené aktivitě),
- **hodnocení individuálního plánu** (informace o vyhodnocení průběhu služby a osobního cíle uživatele),
- **záznam aktivizačních setkání** (slouží pro evidenci průběhu jednotlivých setkání pracovníků a dobrovolníků SAS)
- **souhlas s pořízením fotodokumentace** (za účelem prezentace akcí s uživateli poskytovatelem).

Složku uživatele služby zpracovává a vede příslušný pracovník SAS. Složka je vedena fyzicky v uzamykatelné skříni. Do fyzické dokumentace uživatelů má přístup kromě pracovnice SAS, také sociální pracovník, vedoucí služby a vedení organizace.

Poskytovatel zpracovává další dokumentaci, která slouží k provozním účelům a obsahují pouze výše uvedené osobní a zvláštní údaje:

- **evidence uživatelů SAS** (zpracovává a eviduje pracovník SAS fyzicky v zabezpečených skříních, elektronicky v PC s personalizovaným heslem),
- **evidence nouzových a havarijných situací** (eviduje vedoucí služby fyzicky v zabezpečených skříních),
- **evidence stížností** (zpracovává a eviduje vedoucí služby fyzicky v zabezpečených skříních),
- **evidence záznamů z jednání** (zpracovává a eviduje pracovník SAS fyzicky v zabezpečených skříních),
- **evidence kontrol kvality služby** (zpracovává a eviduje vedoucí služby fyzicky v zabezpečených skříních).

6.3. Archivace a skartace dokumentace

Složka uživatele je po skončení služby uložena do zabezpečené archivační skříně, kde je archivována po dobu 5 let a následně skartována. Informace o uživateli, které jsou vedeny v elektronické podobě jsou uzavřeny a uloženy na příslušném uložišti, kde jsou evidovány po dobu 5 let a následně odstraněny.

6.4. Nahlížení do dokumentace

Uživatel má právo nahlížet do své osobní složky po osobní nebo písemné žádosti u příslušného pracovníka SAS. Pracovník SAS do tří pracovních dnů po žádosti stanoví termín a připraví složku uživatele. Nahlížení do složky je možné pouze v kanceláři pobočky za přítomnosti pracovníka SAS. Uživatel si může činit opisy a pořizovat fotodokumentaci. Uživatel má právo v případě nejasností na informace o jednotlivých částech spisu, které poskytne pracovník SAS.

Nahlížet do spisu je umožněno také osobě s ověřenou plnou mocí uživatele a zákonem pověřenému kontrolnímu orgánu.

7. Pracovní postupy

Poskytovatel má zpracovány základní pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování služby. Pracovní postupy popisují jednotlivé aktivity a činnosti služby, které slouží k pomoci a podpoře uživatelů v rámci služby na základě zjištěných potřeb a jsou v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou.

Pracovní postupy popisují nezbytný rámec služby, konkrétní popisy aktivit a setkání s uživatelem jsou uvedeny v dokumentaci uživatele (individuálním plánu, hodnocení individuálního plánu) podle míry jeho potřeb. Při individuální aktivizaci v domácnosti uživatele se datum, čas a průběh setkání zaznamená do „**Záznamu aktivizačních setkání**“ ([příloha č. 8](#)).

Jednotlivé činnosti a aktivity provádí pracovníci služby, externí odborní spolupracovníci, nebo školení dobrovolníci na základě předem stanoveného harmonogramu. SAS je provázána s volnočasovým centrem CAP, kde dochází k propojování uživatelů sociální služby a aktivních seniorů za účelem využití vzájemné synergie.

7.1 Základní činnosti služby

Při jednotlivých činnostech a aktivitách vždy podporujeme uživatele v jeho schopnostech a soběstačnosti a snažíme se s jeho aktivním zapojením o řešení jeho nepříznivé sociální situace.

7.1.1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Společný i individuální nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností při nejrůznějších aktivitách uživatele (např. trénink paměti, zdravotní cvičení, cvičení na židlích, arteterapie). Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s vrstevníky prostřednictvím nejrůznějších skupinových aktivit (např. tematická setkání, besedy, hudební program, procházky, výlety) a individuální podpora při obnovení nebo upevnění kontaktu s přáteli a rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

7.1.2. Sociálně terapeutické činnosti

Odborné socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (např. posílení IT gramotnosti, finanční gramotnosti, právní poradenství).

7.1.3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Individuální pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů služby a pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. komunikace s nejrůznějšími institucemi a úřady).

8. Stížnosti na kvalitu nebo způsob služby

8.1. Zásady pro vyřizování stížností

Poskytovatel dodržuje při přebírání, prošetření a vyřizování stížností zásady:

- **bezpečí** (vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmu a rizikem, aby se stížnost neobrátila proti uživateli služby),
- **diskrétnost** (soukromí na jednání o stížnosti, dodržování etických pravidel a mlčenlivosti),
- **objektivnost** (snaha o objektivitu a spravedlivost),
- **nezávislost** (pověřená osoba se nesmí nacházet ve střetu zájmu vůči stěžovateli),
- **efektivnost** (prošetření a vyřizování bez průtahů s jasným závěrem a uplatněním nápravných opatření).

8.2. Způsob podání

Stížnost je oprávněn podat každý uživatel služby a v jeho zájmu i jakákoli jiná fyzická nebo právnická osoba. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pro nakládání s osobními údaji uživatele musí zástupce předložit ověřenou plnou moc nebo jiný relevantní doklad k zastupování. V případě potřeby si uživatel může přizvat tlumočníka.

S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen pracovníkem SAS před uzavřením smlouvy a dále je mu připomínán při následujících setkání. Uživatel může vznést kromě stížnosti také podněty a připomínky na způsob poskytování služby, které poskytovatel následně může zohlednit ve své praxi. Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnost, podnět nebo připomínku lze podat:

- **osobně** (v pracovní době u vedoucí SAS, nebo u jakéhokoliv pracovníka SAS, ústní stížnost je osloveným pracovníkem zapsána a podepsána stěžovatelem),

- **telefonicky** (stejným způsobem jako osobně kromě podpisu)
- **písemně** (elektronicky nebo dopisem vedoucí SAS, nebo pracovníkovi SAS).

Podaná stížnost je po doručení opatřena podacím razítkem s datem podání, ze kterého se vychází pro stanovení lhůty pro vyřízení stížnosti poskytovatelem. Stížnost je předána pověřené osobě pro vyřizování stížností, jímž je vedoucí SAS. Pokud je stížnost směrována proti vedoucímu SAS, pověřenou osobou je ředitel organizace poskytovatele.

8.3. Postup při vyřizování stížnosti

Každá stížnost je rádně prošetřena a je rozhodnuto o jejím řešení i s adekvátními nápravnými opatřeními. S pověřenou osobou pro vyřizování stížnosti spolupracují na jejím prošetření další pověření pracovníci služby.

Stížnost je řešena bez zbytečných průtahů, lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů od jejího podání stěžovatelem. Pokud bude tato lhůta překročena, má poskytovatel povinnost informovat stěžovatele/zástupce i s postupem, který povede k co nejrychlejšímu vyřízení stížnosti.

Stěžovatel je seznámen o výsledku prošetření stížnosti a nápravných opatřeních písemným vyrozuměním s podpisem ředitele organizace. Vyrozumění je zasláno stěžovateli i zástupci, který byl zmocněn k jeho zastupování. K výsledku prošetření se mohou vyjádřit jednotlivé dotčené strany. K vyjádření stanoviska mohou obě strany přizvat odborníka, např. právníka.

Stížnost je poskytovatelem vyřízena přiměřeným vyjádřením na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních. Stěžovateli nevzniká právní nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, přestože se jich domáhá, nebo aby stížnost byla řešena jím stanoveným způsobem.

Opakovanou stížnost, kdy je zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již prošetřen a s výsledkem byl stěžovatel seznámen, poskytovatel považuje za vyřízenou a dále se jí nezabývá.

8.4. Evidence stížnosti

Všechny stížnosti jsou evidovány k tomu určené složce. Složka u každé stížnosti obsahuje podání stěžovatele, vyrozumění poskytovatele o prošetření stížnosti s nápravnými opatřeními a případně další potřebné doklady vzeštělé z vyřizování stížnosti. Všechny doklady k jedné stížnosti jsou sepnuté v jenom svazku podle data vytvoření. Složka stížností je uložena v zabezpečené skříně u vedoucí služby. Doklady ke stížnosti se archivují po dobu 5 let, poté jsou skartovány.

8.5. Nadřízené a nezávislé orgány pro prošetření stížností

Poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k příslušnému nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Kontakty na nezávislé orgány:

Úřad městské části Praha 8
Odbor zdravotnictví a sociálních služeb
Mgr. Zuzana Holíková
U Meteoru 8, Praha 8, 180 00
Tel.: 222 805 646
E-mail: zuzana.holikova@praha8.cz

Magistrát hlavního města Prahy
Odbor sociálních věcí
Charvátova 145/9, Praha 1, 110 00
Tel.: 12444
E-mail: info@praha.eu

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01
Tel.: 221 921 111
E-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39, Brno, 602 00
Tel.: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Právní poradna
Štefánikova 21, Praha 5, 150 00
Tel.: 257 221 141
E-mail: poradna@helcom.cz

9. Personální a organizační zajištění služby

9.1. Pracovní profily pracovníků služby

- **Metodik sociálních služeb**

Úvazek: 0,2

Kvalifikační předpoklady: Odborná způsobilost podle § 110 zákona č.108/2006 Sb., praxe v metodické činnosti.

Pracovní profil: Tvorba koncepce a strategie poskytování služby, zavádění systému kvality sociální služby, analytická činnost a metodické usměrňování sociální služby

Osobnostní předpoklady: Organizační, metodické, koncepční a analytické předpoklady, odpovědnost za práci, schopnost plánování, koordinování a kontroly práce služby, schopnost řešení konfliktů, respektování lidských práv, dodržování mlčenlivosti, chránění důvěrných informací, dodržování pravidel slušného chování.

Služební podřízenost: Je přímo podřízen řediteli organizace.

- **Vedoucí SAS**

Úvazek: 0,25

Kvalifikační předpoklady: Odborná způsobilost dle § 116 zákona č.108/2006 Sb., praxe ve vedoucí pozici.

Pracovní profil: Komplexní organizace, plánování a statistika služby a odpovědnost za ni, přímé vedení pracovního týmu a dobrovolníků služby, kontrola a hodnocení jejich práce, zpracování měsíčních výkazů práce, vedení dokumentace, zaučování nových podřízených pracovníků a dobrovolníků služby, dodržování hygienicko-epidemiologických předpisů, dodržování bezpečnostních předpisů BOZP a PO, dodržování a kontrola uplatňování standardů a vnitřních pravidel služby v praxi a návrhy na jejich úpravu, zvyšování kvalifikace a účast na školení podřízených pracovníků, úzká spolupráce s dalšími pracovníky a službami poskytovatele, ale i dalšími relevantními organizacemi, zajištění propagace služby.

Osobnostní předpoklady: Organizační předpoklady, odpovědnost za práci a chování podřízených pracovníků, schopnost plánování, koordinování a kontrolování práce druhých, zachovávání profesionálního přístupu při komunikaci se zájemci a uživateli, podporování profesního rozvoje a růstu pracovníků, schopnost řešení konfliktů, respektování lidských práv, dodržování mlčenlivosti, chránění důvěrných informací, dodržování pravidel slušného chování, hájení oprávněných zájmů uživatelů, respektování osobního vlastnictví uživatelů, respektování náboženského cítění a politického přesvědčení uživatelů, sociální cítění, udržování a zvyšování prestiže svého povolání a organizace.

Služební podřízenost: Je přímo podřízen řediteli organizace, v metodické činnosti metodikovi sociálních služeb.

- **Pracovník SAS**

Úvazek: 2,5

Kvalifikační požadavky: Odborná způsobilost dle § 116 zákona č.108/2006 Sb.

Pracovní profil: Přímá práce s uživateli služby, vykonávání jednotlivých činností a aktivit služby, komunikace s uživateli, jeho rodinnými příslušníky a dalšími blízkými osobami, zpracování měsíčních výkazů práce, vedení dokumentace o službě, zpracovávání individuálního plánování služby a jejich garance jako klíčový pracovník, spolupráce se sociálním pracovníkem a dobrovolníky, zaučování nových pracovníků a dobrovolníků služby, dodržování hygienicko-epidemiologických předpisů, dodržování bezpečnostních předpisů BOZP a PO, dodržování standardů a vnitřních pravidel služby v praxi a návrhy na jejich úpravu, zvyšování kvalifikace a účast na školení, úzká spolupráce s dalšími pracovníky.

Osobnostní předpoklady: Spolupráce v pracovním týmu, respektování lidských práv, dodržování mlčenlivosti, chránění důvěrných informací, dodržování pravidel slušného chování, hájení oprávněných zájmů uživatelů, respektování osobního vlastnictví uživatelů, zachovávání profesionálního přístupu při komunikaci s uživateli, respektování náboženského cítění a politického přesvědčení uživatelů, udržování a zvyšování prestiže svého povolání a organizace, zvyšování odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod, respektování znalosti a zkušenosti svých spolupracovníků, ohleduplný a taktní přístup k uživatelům, dobrá fyzická kondice, schopnost vcítění a naslouchání uživatelům, sociální cítění.

Služební podřízenost: Je přímo podřízen vedoucí SAS, v metodické činnosti metodikovi sociálních služeb.

- **Sociální pracovník**

Úvazek: 0,25

Kvalifikační předpoklady: Odborná způsobilost dle § 110 zákona č.108/2006 Sb.

Pracovní profil: Odborná garance oprávněnosti poskytnutí sociální služby, sociální práce s klienty, provádění sociálního poradenství, individuálního plánování služby, jednání a spolupráce v zájmu uživatelů s dalšími službami poskytovatele a dalšími navazujícími službami a institucemi, spolupráce s vedoucí SAS, pracovníky SAS a dobrovolníky, zaučování

nových pracovníků, dodržování hygienicko-epidemiologických předpisů, dodržování bezpečnostních předpisů BOZP a PO, dodržování a kontrola uplatňování standardů a vnitřních pravidel služby v praxi a návrhy na jejich úpravu, zvyšování kvalifikace a účast na školení, úzká spolupráce s dalšími pracovníky a službami poskytovatele, ale i dalšími relevantními organizacemi.

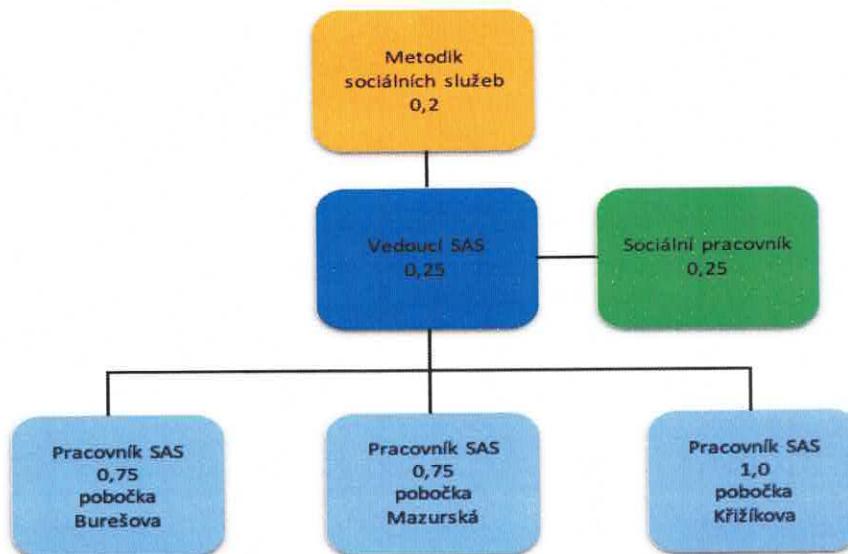
Osobnostní předpoklady: Hájení oprávněných zájmů zájemců a uživatelů, sociální cítění, schopnost týmové spolupráce, organizační předpoklady, respektování lidských práv, dodržování mlčenlivosti, chránění důvěrných informací, dodržování pravidel slušného chování, respektování osobního vlastnictví uživatelů, zachovávání profesionálního přístupu při komunikaci s klienty a jejich rodinnými příslušníky, respektování náboženského cítění a politického přesvědčení uživatelů, udržování a zvyšování prestiže svého povolání a organizace.

Služební podřízenost: Je přímo podřízen metodikovi sociálních služeb.

Výkon výše uvedených pracovních pozic klade značné nároky nejen na odborné kompetence pracovníků, ale i na jejich osobnostní, především charakterové a seberegulační vlastnosti i na tělesnou kondici a zdravotní odolnost. Pracovníci musí zvládat činnosti a aktivity s uživateli, kteří jsou odkázáni na pomoc druhé osoby, proto očekáváme samostatnost, flexibilitu a vůli dále se vzdělávat.

Za důležité osobnostní předpoklady považujeme vysokou míru empatie, komunikační dovednosti, trpělivost, toleranci, úctu k člověku a dobrý vztah k práci se seniory a osobami se zdravotním postižením. Podmínkou je trestní bezúhonnost.

9.2. Organizační struktura služby



Stanovený počet 8 pracovníků v celkovém počtu 3,2 úvazků (zbylé úvazky v jiných službách, volnočasové sekci služby, nebo zkrácené) a struktura pracovních míst vychází z maximální kapacity a rozsahu poskytované služby. Úvazky jsou uvedeny pouze pro účely sociální služby. Celkový počet pracovníků celé organizace včetně objemu prostředků na platy schvaluje zřizovatel.

9.3. Přijímání nových pracovníků služby

Poskytovatel má stanoveny limity úvazků na jednotlivé pozice ve službě, které se odvíjí od stanovené maximální kapacity služby a vychází z aktuálního Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na území HMP. Přijímání nových pracovníků služby vychází z nenaplněnosti úvazků na jednotlivých pozicích služby.

Při výběru nového pracovníka služby probíhá výběrové řízení, kdy je na webu organizace a dalších informačních kanálech zveřejněn inzerát s informacemi o pracovní pozici a požadavky na uchazeče a lhůtu pro zaslání veškerých náležitostí. Uchazeč musí pro řádné zařazení do výběrového řízení ve lhůtě doručit elektronicky nebo fyzicky strukturovaný životopis a motivační dopis pro vykonávání požadované pozice.

Následně jsou poskytovatelem kontaktováni všichni řádně přihlášení uchazeči s termínem osobního pohovoru.

Vstupního pohovoru se účastní výběrová komise ve složení ředitel organizace, vedoucí SAS, vybraný pracovník SAS, nebo metodik sociálních služeb a pozvaný uchazeč. Při vstupním pohovoru se hodnotí tato kritéria pro přijetí:

- kvalifikační předpoklady
- zdravotní způsobilost
- trestní bezúhonnost
- praxe
- osobnostní a morální předpoklady
- motivace k práci v sociální službě

Ze vstupního pohovoru vybere výběrová komise na základě hodnocení tři nejlepší kandidáty. Vítězný kandidát je vybrán prostřednictvím hlasování v tomto složení: ředitel organizace, vedoucí SAS, vybraný pracovník SAS, nebo metodik sociálních služeb. Ředitel organizace může delegovat svůj hlas na pracovníka SAS, nebo metodiku sociálních služeb.

Po výběru vítězného kandidáta vedoucí SAS připraví žádost o přijetí pracovníka s údaji o pracovní pozici, kterou schválí ekonom a ředitel organizace. Na základě schválené žádosti o přijetí pracovníka vstupuje do jednání o přijetí personální pracovnice a vyřizuje s vítězným kandidátem formality nástupu:

- občanský průkaz
- vyplněný osobní dotazník
- zápočtové listy
- ověřený výpis z rejstříku trestů
- ověřené doklady o nejvyšším dosaženém vzdělání
- zdravotní průkaz
- potvrzení o očkování
- zdravotní prohlídka provedená lékařem organizace
- karta zdravotní pojišťovny
- forma výplaty mzdy
- osvědčení o školení
- fotografií na průkaz

Na základě doložených podkladů personální pracovnice připraví novému pracovníkovi:

- pracovní smlouvu
- platový výměr
- souhlas s užíváním osobních dat
- náplň pracovní činnosti (ve spolupráci s vedoucím nového pracovníka)
- prohlášení zaměstnance (Etický kodex, mlčenlivost)
- prohlášení poplatníka daně z příjmu
- dohodu o odpovědnosti
- dohodu o srážkách mzdy za stravenky

V případě výběru pracovníka s cizí státní příslušností musí být před jeho přijetím do pracovního poměru poslána žádost o uznání dosaženého vzdělání z rodné země na Ministerstvo práce a sociálních věcí, nebo příslušný krajský úřad (podle země původu žadatele). Žádost o uznání vyplňuje s vybraným pracovníkem jeho přímý nadřízený. Hotovou žádost odesílá personální pracovnice i s povinnými přílohami, jejichž výčet je uveden v žádosti o uznání vzdělání.

9.4. Zaškolování nových pracovníků služby

Při nástupu do organizace je nový pracovník svým přímým nadřízeným proškolen v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (BOZP) a požární ochraně (PO) a seznámen se základními organizačními dokumenty i vnitřními předpisy organizace včetně seznámení se standardy kvality služby, což stvrdí svým podpisem.

Každý nový pracovník služby je přijímán na zkušební dobu v délce tří měsíců, během které prochází zácvikem. To znamená, že pracuje pod dohledem určeného zkušeného pracovníka. Zácvik trvá obvykle do ukončení sjednané zkušební doby, přičemž délka zácviku závisí na schopnostech a dovednostech nového pracovníka.

V odůvodněných případech (např. na základě zkušeností a odbornosti) na návrh vedoucího služby a po souhlasu ředitele organizace může být stanovena kratší zkušební doba než tři měsíce.

Pokud nový pracovník obstojí požadavkům a závěrečnému hodnocení, navrhuje přímý nadřízený nového pracovníka osobní ohodnocení. Jestliže nový pracovník neuspěl v závěrečném hodnocení, nebo jsou-li k tomu vážné důvody poskytovatele, je s ním ukončen pracovní poměr ve zkušební době.

Hodnocení zácviku provádí přímý nadřízený písemně do předepsaného formuláře „**Základní školení (zácvik) nového pracovníka v sociální službě**“ ([příloha č. 9](#)) za účasti pracovníka pověřeného zácvikem nejpozději 14 dnů před uplynutí zkušební doby nového pracovníka. V případě pracovních pochybení, ale i velmi dobrých pracovních výsledků pracovníka je možné provést hodnocení tímto způsobem i dříve.

Po celou dobu zácviku je nový pracovník vyzýván k dotazům i přímé konfrontaci s realitou služby a s řešením běžných i mimořádných úkolů. Ostatní pracovníci jsou vedeni k tomu, aby se snažili novému pracovníkovi vycházet vstří a pomáhat mu začlenit se do pracovního týmu.

Po uplynutí doby zácviku pracuje nový pracovník již povětšinou samostatně, ale je ujištěn o možnosti pomoci, kdykoli to bude třeba. Určitá pozornost je novým pracovníkům věnována v průběhu celého prvního roku.

9.5. Spolupráce s osobami, které nejsou v pracovněprávním vztahu

Pracovně právní vztah znamená, že pracovník je zaměstnancem poskytovatele na základě jedné z níže uvedených smluv nebo dohod:

- pracovní smlouva
- dohoda o pracovní činnosti
- dohoda o provedení práce

Všichni ostatní pracovníci (fyzické osoby), kteří vykonávají činnost pro poskytovatele na základě jiných smluv nebo dohod, nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Jedná se o:

- pracovníky, kteří poskytují služby přímo uživatelům (externí odborníci, stážisté, praktikanti, dobrovolníci)
- pracovníky, jejich činnost je zaměřena na pracovníky služby (např. supervizor)
- studenti, stážisté, pracovníci jiných organizací.

Do poskytování služby je žádoucí zapojovat další osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu, neboť do běžných stereotypů přináší nový pohled, nové znalosti a dovednosti, které jsou nad rámec běžných požadavků na zaměstnance služby. Přináší tak do života uživatelů novou inspiraci a umožňují jim kontakt s běžným prostředím mimo službu.

Působení takových osob v organizaci poskytovatele se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy. Nepodléhají ze strany poskytovatele působnosti zákona o sociálních službách jako zaměstnanci služby a nelze na ně vztahovat speciální požadavky zejména na vzdělání apod.

Osobám nevykonávající činnost v pracovně právním vztahu je třeba jejich působení ošetřit přiměřenými pravidly, jejichž účelem je:

- ochrana uživatelů (např. před porušováním práv na ochranu osobních údajů nebo práva na soukromí)
- ochrana a větší jistota pracovníků mimo pracovně právní vztah
- dobrá kvalita spolupráce mezi těmito pracovníky a zaměstnanci v zájmu uživatele.

Všechny osoby spolupracují na základě smlouvy nebo dohody ve které je ujednáno, jakou činnost budou na pracovišti vykonávat, jaké mají pravomoci, na koho se mohou v případě potřeby obrátit a komu se budou za svou činnost odpovídat.

Kromě výše uvedeného obsahu smlouvy je každá taková osoba přiměřenou formou a pověřeným pracovníkem informován o zásadách bezpečnosti práce, požární ochraně a zodpovědnosti za způsobenou škodu, o povinnosti dodržovat mlčenlivost, o způsobu očekávaného chování k uživatelům a o postupech v mimořádných situacích.

9.6. Dobrovolnictví

SAS spolupracuje s dobrovolníky, kteří se podílejí na jednotlivých činnostech a aktivitách služby, čímž doplňují práci pracovníků SAS a podílí se na zlepšování sociálně nepříznivé situace uživatelů služby. Dobrovolník je člověk, který z dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na odměnu vykonává činnost ve prospěch druhých lidí.

Dobrovolník, který se chce podílet na SAS vyplní registrační kartu dobrovolníka, na základě které, pokud nic nebrání, je s ním uzavřena dohoda o dobrovolnické činnosti. Následně je dobrovolník po domluvě vedoucí SAS a příslušného pracovníka SAS seznámen s Vnitřními pravidly a bezpečnostními předpisy služby a zařazen na vhodnou aktivitu služby.

Pokud se dobrovolník bude podílet na aktivizaci v domácím prostředí uživatele, je vždy na první setkání dobrovolník uveden příslušnou pracovnicí SAS. Možné činnosti v domácnosti uživatele jsou např. povídání, čtení z denního tisku/knížky, hraní společenských her, poslech hudby, zpěv, výtvarné tvoření, procházka, společné venčení psa.

Dobrovolník má povinnost dodržovat mlčenlivost o všem, co se týká uživatele, např. o jeho zdravotním stavu a majetkových poměrech. Dobrovolník nepřijímá od uživatelů žádné dary a dodržuje etický kodex pracovníka SAS. Dobrovolník má právo požádat příslušného pracovníka SAS o přeřazení k jinému uživateli, pokud jsou k tomu objektivní důvody. Dobrovolník má povinnost zaznamenat každou návštěvu u uživatele a stručně popsat průběh návštěvy do záznamu aktivizačního setkání. Každý měsíc předá dobrovolník všechny záznamy příslušné pracovnici SAS.

10. Profesní rozvoj pracovníků služby

10.1. Hodnocení pracovníků služby

Poskytovatel využívá metodu sebehodnocení pracovníků prostřednictvím formuláře „**Záznam osobního hodnocení pracovníka**“ ([příloha č. 10](#)). Záznam vyplní každý pracovník SAS samostatně a následně jej předá vedoucí SAS.

Vedoucí služby doplní hodnocení ze svého pohledu a ve stanoveném termínu záznam projednají a zhodnotí společně s hodnoceným pracovníkem. Smyslem hodnocení je reflexe práce pracovníka (jeho spolehlivost, kvalita spolupráce, pracovní nasazení, iniciativa, samostatnost, pracovní kázeň, lojalita), zda se podařilo naplnit cíle stanovené v předchozím období a identifikace cílů na další hodnocené období.

Hodnocení pracovníka a stanovování cílů probíhá 2x ročně v půlce a na konci roku vždy před mimořádnými odměnami, jejichž přiznaná výše z výsledného hodnocení vychází. Za hodnocení pracovníků odpovídá vedoucí pracovník a probíhá výhradně mezi ním a hodnoceným pracovníkem.

10.2. Další vzdělávání pracovníků služby

Akreditovaný kvalifikační kurz pro činnost pracovníka v sociálních službách je možné podle § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách absolvovat do 18 měsíců ode dne nástupu do pracovního poměru. Poskytovatel tento kurz pro vybraného pracovníka zajistí a uhradí. Poskytovatel je oprávněn zajistění kurzu podmínit závazkem setrvání pracovníka v pracovním poměru u poskytovatele po určitou stanovenou dobu od absolvování kurzu.

Pracovníka v sociálních službách na tento kurz přihlašuje vedoucí služby. Po absolvování kurzu přebírá originál osvědčení od proškoleného pracovníka a předává jej personální pracovnici organizace, jednu kopii osvědčení si nechá proškolený a jednu kopii osvědčení založí do složky absolvovaných kurzů vedoucí služby, ve které eviduje všechny kurzy svých podřízených.

Poskytovatel má povinnost podle § 111 odst. 1 a § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v kalendářním roce zajistit pro každého sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách 24 hodin vzdělávání. Vedoucí služby odpovídá za vzdělávání svých podřízených pracovníků.

Vedoucí služby sleduje aktuální nabídku akreditovaného vzdělávání a přihlašuje své podřízené pracovníky podle potřeby a situace ve službě. Vedoucí služby může zajistit podle potřeby jednotné školení pro všechny pracovníky služby. Takové školení musí být organizováno v několika termínech, aby bylo možné zajistit poskytování služby. Postup pro nakládání s osvědčením je stejný jako u akreditovaného kvalifikačního kurzu výše.

10.3. Systém výměny informací mezi pracovníky služby

K systematické výměně informací o službě dochází mezi pracovníky služby zejména prostřednictvím pravidelných porad jednotlivých pracovníků týmů. V rámci SAS se pořádají tyto porady:

- **porada pobočky SAS** (každé pondělí ve složení – příslušní pracovníci SAS, popřípadě vedoucí SAS).
- **porada SAS** (1x za dva měsíce ve složení – pracovníci SAS, vedoucí SAS, sociální pracovník).

Konkrétní termíny porad určují podle předepsaného harmonogramu vedoucí služby. Na jednotlivé porady mohou být pozvaní i další pracovníci organizace a dobrovolníci podle aktuální potřeby.

Ve službě taktéž probíhají konzultace za účasti dvou a více pracovníků, které se využívají zejména pro účely individuálního plánování a případové práce. Nezbytné informace si předávají jednotliví pracovníci služby bezodkladně mezi sebou. Pracovníci služby komunikují primárně s vedoucím služby.

10.4. Supervize

Poskytovatel zajišťuje pro pracovníky služby podporu nezávislého odborníka – supervizora. Jsou pořádány tyto formy supervize:

- **týmová supervize** (1x za tři měsíce ve složení – pracovníci SAS, vedoucí SAS),
- **individuální supervize** (pracovnice SAS na základě rozhodnutí vedoucího, vedoucí SAS, sociální pracovník).

Supervize je placená služba, která je zajištěna prostřednictvím konaktu na kalendářní rok. Výběr vhodného supervizora provádí vedoucí služby ve spolupráci s ostatními pracovníky služby.

Je upřednostňována forma supervize, která je potřebná s ohledem na aktuální situaci ve službě se zaměřením na jednotlivé případy nebo na týmovou spolupráci. Účastníci supervize mají po uplynutí kalendářního roku právo na změnu supervizora. Změnu s účastníky projedná a po společném odsouhlasení zajistí vedoucí služby.

Termín supervize je volen tak, aby neohrozil chod služby. Čas strávený na supervizi (obvykle 1-2 hodiny) se započítává do pracovní doby účastníků. Pro supervizi jsou využívány vhodné prostory zařízení, kde nejsou rušeni jak uživatelé služby, tak účastníci supervize.

10.5. Finanční a morální oceňování pracovníků služby

Pracovníci služby jsou finančně oceňováni podle předepsaných tabulkových tříd a stupňů na základě své kvalifikace, vzdělání a pracovní pozice. Další složkou finančního ohodnocení je pak výše osobního ohodnocení, které navrhuje vedoucí služby po absolvování zkušební doby a schvaluje ředitel organizace. Jeho další zvýšení či snížení je závislé na podmírkách daných zákoníkem práce a působení pracovníka na pracovní pozici.

Motivační složkou finančního ohodnocení jsou mimořádné odměny. Ty jsou vypláceny v pololetí a na konci kalendářního roku a jsou vázány na osobní hodnocení pracovníka a jeho plnění stanovených osobních cílů, které sleduje vedoucí služby (viz [bod 10.1](#)). Mimořádné odměny lze přiznat v odůvodněných případech i mimo stanovené termíny na základě žádosti příslušného nadřízeného pracovníka.

V rámci morálního ocenění pracovníků je pro vedoucí pracovníky důležité, aby uměli ocenit kvalitní práci svých podřízených, jejich nadstandardní přístup při zvládání problematických situací, vstřícnost a vůli spolupracovat, přístup k uživatelům služby a vyzdvihnout jejich kvality před ostatními spolupracovníky. Nejkvalitnější pracovníky poskytovatele je možné přihlásit do různých anket o nejlepší pracovníky, které jsou pravidelně vyhlašovány oborovými asociacemi.

11. Prostředí a podmínky služby

11.1. Podmínky a prostředí terénní formy služby

Prostředí bytu uživatele musí být ve stavu, ve kterém je možné službu poskytnout (nesmí být silně znečištěno, zaneseno odpadem, včemi atp.). Pokud uživatel nezajistí prostředí pro bezpečné poskytnutí služby, je to bráno jako hrubé porušení podmínek těchto Vnitřních pravidel.

11.2. Podmínky a prostředí ambulantní formy služby

Ambulantní forma služby je poskytována ve třech pobočkách Centra aktivizačních programů na adresách: Burešova 1151/12, Praha 8; Mazurská 484/2, Praha 8; Křížíkova 167/50, Praha 8.

11.2.1. Pobočka Burešova

Pobočka se nachází v 1. patře sedmnáctipodlažního domu s byty zvláštního určení určené pro seniory a zdravotně postižené osoby na adrese Burešova 1151/12, Praha 8 – Kobylisy. Přístup do pobočky je bezbariérový a je zde výtah, v dosahu je MHD (metro, tramvaj, autobus).

Prostory se skládají z výtvarné a relaxační místnosti, počítačové učebny, kanceláře pracovníků SAS, přednáškového sálu, kuchyňky, šatny, sociálního zařízení a dvou balkonů. V přízemí budovy je využívána i sdílená klubovna.

Prostory pobočky jsou vybaveny nábytkem, stoly s dostatkem židlí, televizí, DVD a CD přehrávačem, dataprojektorem, promítacím plátnem a ozvučením, 10x PC, tiskárnu, telefonem, kopírovacím, skartovacím a laminovacím strojem, linkou, sporákem, lednicí a myčkou nádobí.

11.2.2. Pobočka Mazurská

Pobočka se nachází v přízemí polikliniky Mazurská na adrese Mazurská 484/2, Praha 8 – Bohnice. Přístup do pobočky je bezbariérový, v dosahu je MHD (autobus).

Prostory se skládají z multifunkční místnosti s malou kuchyňkou, počítačové učebny, kanceláře pracovníků SAS, sálu pro pohybové aktivity, šatny, sociálního zařízení a zahrady s cvičebními prvky.

Prostory pobočky jsou vybaveny nábytkem, stoly s dostatkem židlí, televizí, CD přehrávačem a ozvučením, 10x PC, tiskárnu, telefonem, kopírovacím strojem, linkou, sporákem, lednicí a myčkou nádobí.

11.2.3. Pobočka Křížíkova

Pobočka se nachází v přízemí domu s byty zvláštního určení pro seniory a zdravotně postižené osoby na adrese Křížíkova 167/50, Praha 8 – Karlín. Přístup do pobočky je bezbariérový, v dosahu je MHD (metro, tramvaj, autobus).

Prostory se skládají z multifunkční místnosti s kuchyňkou, kanceláře pracovníků SAS a sociálního zařízení.

Prostory pobočky jsou vybaveny nábytkem, stoly s dostatkem židlí, televizí, 1x PC, tiskárnou, telefonem, kopírovacím strojem, linkou, lednicí a myčkou nádobí.

12. Zvyšování kvality služby

12.1. Kontrola kvality služby

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

Kontrola se provádí těmito způsoby:

- **revize běžných procesů** (pravidelné vyhodnocování a upravování osobních cílů uživatelů prostřednictvím individuálního plánování služby),
- **interní metodické porady a konzultace** (podle potřeby vyhodnocování a upravování procesů prostřednictvím týmu pracovníků služby),
- **podněty a stížnosti** (kontrola a úprava procesů na základě podnětů a stížností uživatelů a dalších osob nebo institucí),
- **kontrola jednotlivých pracovníků služby** (provádí po domluvě nebo namátkově vedoucí služby buď přímo při prováděné službě kontrolovaným pracovníkem, nebo ověřováním spokojenosti u uživatele služby, výsledek kontroly vedoucí pracovník uvede do „*Záznamu o kontrole kvality služby*“ ([příloha č. 11](#)), který následně eviduje ve složce kontrol kvality).

12.2. Zjišťování spokojenosti uživatelů a zaměstnanců služby

Poskytovatel zjišťuje spokojenosť s poskytovanými službami těmito způsoby:

- **revize běžných procesů** (pravidelné vyhodnocování osobních cílů uživatelů prostřednictvím individuálního plánování služby),
- **interní porady a konzultace s pracovníky SAS** (pravidelné vyhodnocování spokojenosť uživatelů na základě zkušenosť z aktivit jednotlivými pracovníky SAS),
- **anketa, dotazník uživatele** (1x za dva roky je vytvořena a mezi uživatele poskytovatelem distribuována srozumitelná anonymní anketa nebo dotazník týkající se spokojenosť s poskytováním služeb, které následně vyhodnocuje vedoucí služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem a metodikem sociální služby),
- **anketa, dotazník pracovníka** (1x za dva roky je vytvořena a mezi zaměstnance poskytovatelem distribuována srozumitelná anonymní anketa nebo dotazník týkající se jejich spokojenosť s pracovním prostředím a poskytováním služeb, které následně vyhodnocuje vedoucí služby ve spolupráci s personálním pracovníkem).

13. Nouzové a havarijní situace ve službě

13.1. Záznam o nouzových a havarijních situacích

Nouzové a havarijní situace jsou mimořádné události, které zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti služby a musí se okamžitě řešit. Každý pracovník služby je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. Žádné riziko nesmí být podceňováno a na každou neobvyklou situaci by měl existovat postup řešení. Dále platí, že:

- pracovníci služby jsou proškoleni v BOZP, PO a standardech kvality sociální služby,
- všichni pracovníci služby mají povinnost předcházet mimořádným situacím,
- všichni pracovníci služby vědí, že všechny mimořádné události je nutné neprodleně hlásit vedoucímu služby, ten pak řediteli organizace,
- proti pracovníku služby, který svou nedbalostí či neopatrností způsobí havárii bude postupováno podle příslušných právních předpisů,
- o každé nouzové či havarijní situaci je proveden písemný „**Záznam o nouzové situaci v sociální službě**“ ([příloha č. 12](#)), který vyplní a podepíše vedoucí služby, nebo pracovnice SAS,
- záznamy o nouzových a havarijních situacích vede vedoucí služby k tomu určené složce, která je uložena v zabezpečené skříni v kanceláři,
- na základě mimořádné situace může být po určitou dobu omezen rozsah poskytovaných služeb, o čemž jsou informováni uživatelé služby poskytovatelem.

13.2. Postup při nouzových a havarijních situacích

Poskytovatel má zpracován přehled nouzových a havarijních situací, které při poskytování služby mohou nastat a postup pro jejich okamžité a adekvátní řešení:

- **Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele** (alergický a epileptický šok, velká dušnost, podezření na infarkt či mozkovou příhodu, úraz atp.):

Pracovník neprodleně poskytne první pomoc, přivolá RZS na tel. čísle 155 nebo 112, postupuje podle pokynů operátora a počká na příjezd RZS. O situaci informuje vedoucí služby.

- **Infekční onemocnění uživatele:**

Pracovníci mají povinnost používat osobní ochranné pomůcky (jednorázové rukavice, roušky nebo respirátory, desinfekční mýdla, jednorázové ručníky atp.). V případě oznámení o výskytu infekčního onemocnění ze strany uživatele nebo osoby blízké je nutné uživatele izolovat podle pokynů hygieniků. Pro účel ochranných opatření a postupů v době epidemie Covid-19 je zpracován speciální krizový standard. Při zdravotních komplikacích uživatele pracovník zavolá RZS na tel. čísle 155 nebo 112, postupuje podle pokynů operátora a počká na příjezd RZS. O situaci informuje vedoucí služby, která informuje kontaktní osobu uživatele. V případě nutnosti se přeruší aktivita uživatele a vždy se pečlivě dodržují hygienické předpisy.

- **Úmrtí uživatele:**

Pracovník přivolá RZS na tel. čísle 155 nebo 112 a neprodleně informuje vedoucí služby, vyčká jejich příjezdu a postupuje podle jejich pokynů. Při podezření na násilnou smrt přivolá PČR na tel. čísle 158 nebo 112.

- **Agresivní a lascivní uživatel:**

Pracovník upozorní uživatele na nepřípustnost chování, pokud se chování uživatele nezmění, pracovník ukončí aktivitu a zapíše o tom informaci do záznamu aktivizačního setkání a informuje vedoucí služby. V případě skutečného ohrožení sebe, třetí osoby nebo uživatele samého, pracovník neprodleně volá PČR na tel. čísle 158 nebo 112, popřípadě RZS na tel. čísle 155 nebo 112 a sám se snaží dostat na bezpečné místo, kde počká příjezdu PČR nebo RZS. Následně vedoucí služby vstupuje do jednání s uživatelem, kdy vyhodnocuje nastalou situaci a veškeré relevantní okolnosti, výsledkem takového jednání může být ukončení poskytování služby uživateli ze strany poskytovatele.

- **Sebevražedné sklony uživatele:**

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací s uživatelem vedoucí ke zklidnění situace. Pokud ke zklidnění uživatele nedochází, pracovník kontaktuje vedoucí služby. Po domluvě s vedoucí službou nebo pokud je situace nezvladatelná, pracovník přivolá PČR na tel. čísle 158 nebo 112, nebo RZS na tel. čísle 155 nebo 112 a vyčká s uživatelem do příjezdu PČR nebo RZS.

- **Poškození zařízení služby uživatelem:**

Vedoucí služby ověří, co uživatele vedlo k poškození majetku (neštastná náhoda, nedbalost, afektivní jednání, záchvat, agresivita, změna zdravotního stavu). Snaží se vlastním klidným a vyrovnaným chováním zklidnit situaci. Poškozenou věc odnést z dohledu z důvodu možnosti úrazu osob, následně posoudit, zda je možné věc nechat opravit nebo vyřadit a řešit otázky zavinění a náhrady škody.

- **Konflikt mezi uživateli (verbální, fyzický):**

Přítomný pracovník se snaží verbálně zklidnit konflikt uživatelů služby. Po zklidnění situace je možné nabídnout konstruktivní pomoc při řešení konfliktu a problému, který konflikt vyvolal prostřednictvím pohovoru zúčastněných uživatelů, pracovníka SAS a vedoucí služby. Pokud dojde k fyzickému napadení je třeba ohlásit PČR na tel. čísle 158 nebo 112. Pokud se konflikt opakuje, je možné uživatelům, kteří překračují pravidla zvláště hrubým způsobem vypovědět smlouvu o sociální službě.

- **Poškození nebo ztráta majetku uživatele ze strany pracovníka služby:**

V případě poskytování služby může dojít k poškození majetku uživatele nebo ztrátě majetku uživatele vinou pracovníka služby. Způsobenou škodu uživatele nahlásí pracovník vedoucí služby, ta sepiše záznam o poškození nebo ztrátě věci, k němuž přiloží kopii dokladu o zakoupení poškozené věci (pokud jej má uživatel k dispozici). Škodu má povinnost uhradit poskytovatel uživateli na základě doloženého dokladu o ceně poškozené nebo ztracené věci. Poskytovatel uplatní pojistné plnění z uzavřené pojistky pro výkon služby, pokud to smlouva o pojistném plnění umožňuje, pokud nikoliv, vymáhá škodu od pracovníka, který ji způsobil.

- ***Nařčení pracovníka služby z krádeže:***

Pracovník uživateli doporučí neprodleně kontaktovat PČR na tel. čísle 158 nebo 112, která záležitost prošetří i za přítomnosti obviněného pracovníka. Pracovník následně neprodleně informuje vedoucí služby, která dále postupuje podle výsledku šetření.

- ***Nevolnost či kolaps zaměstnance:***

Pracovník informuje vedoucí služby. Po domluvě či v závislosti na situaci pracovník kontaktuje ošetřujícího lékaře, nebo v případě potřeby zavolá RZS na tel. čísle 155 nebo 112. V případě nutnosti odchodu pracovníka ze služby, vedoucí služby operativně přivolá náhradního pracovníka, nebo v krajním případě zruší domluvenou aktivitu.

- ***Pracovní úraz zaměstnance při poskytování služby:***

Pracovník informuje vedoucí služby. Po domluvě nebo v závislosti na situaci pracovník kontaktuje ošetřujícího lékaře, nebo v případě potřeby zavolá RZS na tel. čísle 155 nebo 112. V případě nutnosti odchodu pracovníka ze služby, vedoucí služby operativně přivolá náhradního pracovníka, nebo v krajním případě zruší domluvenou aktivitu. Pracovník hlásí pracovní úraz ošetřujícímu lékaři a vedoucí služby pracovní úraz zaznamená do knihy úrazů, kterou k tomuto účelu vede v zařízení.

- ***Poškození nebo ztráta majetku poskytovatele ze strany pracovníka služby:***

Způsobenou škodu poskytovatele nahlásí pracovník vedoucí služby, která sepíše záznam o poškození nebo ztrátě věci. Pracovník má hmotnou odpovědnost a za škodu nese odpovědnost. Hodnota věci a výše náhrady je stanovena v inventárním seznamu majetku poskytovatele.

- ***Požár:***

V případě vzniku požáru v zařízení se všichni pracovníci řídí požárními poplachovými směrnicemi, se kterými jsou seznámeni. V rámci možností je třeba zjistit rozsah požáru. Menší požár (např. hořící předmět) uhasí společně přítomní pracovníci za pomoci hasicích přístrojů. U většího požáru je třeba zahájit evakuaci uživatelů a povolat HZS na tel. čísle 150 nebo 112 a dle potřeby RZS na tel. čísle 155 nebo 112. Evakuaci je nutné provádět po únikových cestách od nejvíce ohrožených a nejhůře přístupných míst a zajistit co největší odvětrání všech prostorů. Dbát, aby v ohroženém prostoru nikdo nezůstal. Postiženým osobám poskytnout následně další potřebnou pomoc. Evakuované osoby jsou shromažďovány na určeném místě (venkovní prostranství, vedlejší objekt v dostatečné vzdálenosti od požáru), kde jim pracovníci služby zajistí do příjezdu RZS potřebnou pomoc (dostatek tekutin, zraněným osobám první pomoc, psychickou podporu atd.). Po příjezdu RZS se řídí jejími pokyny. Po zvládnutí situace následně informovat vedoucí služby a rodinné příslušníky uživatelů služby. Situaci zaznamenat do Záznamu o vzniku, průběhu a řešení nouzových a havarijních situací DS. Hasičskému záchrannému sboru se hlásí každý, i uhašený požár.

- ***Výbuch:***

V rámci možností je třeba zjistit rozsah výbuchu. V případě, že následkem výbuchu vznikl požár, je třeba postupovat jako při požáru v předchozím bodě. Pokud požár nevznikl je třeba povolat záchranné složky na tel. čísle 150 HZS, 155 RZS a 158 PČR nebo 112. Podle situace je nutné co nejvíce osob evakuovat do bezpečí a do příjezdu záchranných složek jim poskytnout nezbytnou pomoc.

- **Únik plynu:**

V zařízení nebo v jeho blízkém okolí je cítit plyn, nebo je přímo zjištěn únik. Podle naléhavosti situace je třeba přivolat technického pracovníka, který zavře hlavní uzávěr plynu, zároveň je třeba vypnout veškeré elektrospotřebiče, nemanipulovat s otevřeným ohněm, provést odvětrání všech místností a zajistit, aby nikdo v prostředí s únikem plynu nepobýval. Přivolat pohotovost z Plynáren na tel. čísle 1239. Po příjezdu pracovníků Plynárny se řídit jejich pokyny. V krajním případě pracovník neprodleně přivolá hasiče na tel. čísle 150 nebo 112 a postupuje podle pokynů operátora.

- **Přerušení dodávky pitné vody:**

Pracovník, který toto zjistí, nahlásí vedoucí služby a technickému pracovníkovi a následně telefonicky na Vodárny na tel. čísle 601 274 274 nebo 840 111 112. V případě závady, která se bude déle opravovat, zajistí cisternu s pitnou vodou, předzásobení balenou vodou. V případě nepřítomnosti vedoucí služby toto zajistí přítomný pracovník SAS. V případě nutnosti se po dobu výpadku dodávky uzavře konkrétní pobočka.

- **Výpadek elektrické energie:**

Je třeba přivolat technického pracovníka. V případě nemožnosti opravy v zařízení nahlásit tuto skutečnost na poruchovou linku PRE na tel.: 224 919 473. Je třeba mít předem k dispozici na přístupném místě náhradní světelný zdroj (přenosné baterky). V případě nutnosti se po dobu výpadku dodávky uzavře konkrétní pobočka.

- **Havárie vytápění:**

V zařízení je zima, nefunguje vytápění objektu. Je třeba přivolat provozního technika, který zajistí opravu. V případě nutnosti se po dobu výpadku dodávky uzavře konkrétní pobočka.

- **Požár v bytě uživatele:**

Pracovník neprodleně přivolá hasiče na tel. čísle 150 nebo 112 a postupuje podle pokynů operátora. Pokud je to možné, vyvede pracovník uživatele z bytu na bezpečné místo a počká na příjezd hasičů. O situaci informuje vedoucí služby.

- **Z bytu uživatele je cítit plyn:**

Pracovník neprodleně přivolá hasiče na tel. čísle 150 nebo 112 a postupuje podle pokynů operátora. Pokud je to možné (např. pokud má klíče od bytu), vyvede pracovník uživatele z bytu na bezpečné místo a počká na příjezd hasičů. O situaci informuje vedoucí služby.

- **Vloupání do bytu uživatele:**

Pokud je v bytě uživatel, postupuje pracovník podle jeho pokynů a případně pomáhá s řešením nastalé situace přivoláním PČR na tel. čísle 158 nebo 112. V případě, že pracovník objeví otevřený byt bez uživatele, na nic nesahá, do bytu nevstupuje a volá vedoucí služby, která informuje uživatele. Po domluvě, nebo pokud se uživateli a kontaktní osobě nelze dovolat, pracovník volá PČR na tel. čísle 158 nebo 112.

- **Uživatel neotvírá při domluvené návštěvě:**

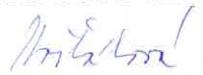
Pokud uživatel nereaguje na zvonění a klepání, pracovník zavolá uživateli na telefonní číslo, pokud neuspěje, poptá se u sousedů, nedostane-li odpověď, zavolá vedoucí služby. Dále postupuje podle dohody s vedoucí službou. Pokud lze předpokládat ohrožení zdraví a života uživatele, přivolá pracovník po domluvě s vedoucí službou PČR na tel. čísle 158 nebo 112.

- **Agresivní domácí zvíře uživatele:**

Poskytovatel může ukončit aktivitu v domácnosti uživatele, pokud ze strany agresivního domácího zvířete hrozí ohrožení zdraví nebo života pracovníka služby. Agresivní domácí zvíře musí být v době aktivity zajištěno mimo dosah pracovníka a uživatele služby. Pokud se tak nestane, pracovník informuje vedoucí služby, odejde a s uživatelem se zahájí jednání o dalším poskytování služby. V případě nezajištění podmínek pro řádnou a bezpečnou aktivitu v domácnosti uživatele, může být služba ze strany poskytovatele ukončena.

Pokud dojde k nouzové nebo havarijní situaci, která není popsána, informuje pracovník vedoucí služby. Společně pak naleznou optimální řešení nastalé nouzové nebo havarijní situace.

Ilona Košťálová
vedoucí SAS SOS Praha 8


SOS Praha 8
Sociální a ošetřovatelské služby Praha 8

Bulovka 1462/10, Praha 8 - 180 00
IČ: 70871213 DIČ: CZ70871213 

Přílohy

Příloha č. 1: Etický kodex pracovníka SAS

1. Pracovník je povinen při výkonu své činnosti dodržovat práva skupin a jednotlivců zakotvených v Základní listině práv a svobod.
2. Pracovník při jednání se zájemci a uživateli dodržuje zásady slušnosti, lidskosti a ohleduplnosti.
3. Pracovník jedná s každým zájemcem a uživatelem bez předsudků, respektuje jeho individuální odlišnost, názory a potřeby.
4. Pracovník vždy hájí oprávněné zájmy zájemců a uživatelů.
5. Pracovník při komunikaci se zájemci a uživateli zachovává profesionální přístup, neoslovuje je familiárně, netyká jím, nejedná arogantně, neignoruje je, neponižeje, nemanipuluje, nezastraší, nejedná s nimi jako s malými dětmi, vyvaruje se projevů odporu nebo štítnosti.
6. Pracovník se vyvaruje takového jednání, které by vystavilo zájemce a uživatele šikanování nebo posměchu.
7. Pracovník se vyvaruje jakýchkoli projevů hrubosti slovní nebo tělesné.
8. Pracovník se vyvaruje jakýchkoli projevů nadřazování, rasismu a xenofobie.
9. Pracovník respektuje osobní vlastnictví každého zájemce a uživatele.
10. Pracovník respektuje náboženské cítění a politické přesvědčení zájemců a uživatelů.
11. Pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo současně k omezení takového práva u druhých osob.
12. Pracovník zachovává mlčenlivost o všech informacích o zájemcích a uživatelích, které získá v souvislosti s výkonem své profese.
13. Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku vůči svému zaměstnavateli, snaží se vyvarovat jakékoli činnosti či jednání, které by poškozovaly dobré jméno služby a poskytovatele.
14. Pracovník nevyžaduje, ani nepřijímá dary, úsluhy, laskavosti či jiná plnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování v oprávněných zájmecích zájemců a uživatelů či poskytování služby, nebo narušit profesionální přístup ke svěřeným povinnostem.
15. Pracovník jedná vždy tak, aby se v souvislosti s výkonem práce nedostal do vztahu, ve kterém by byl vázán protislužbou či ovlivněn v rozhodování.
16. Pracovník dbá na udržování a zvyšování prestiže svého povolání.
17. Pracovník se snaží o zvyšování odborné úrovně své práce a o uplatňování nových přístupů a metod. Je zodpovědný za svůj celoživotní výcvik a vzdělávání.
18. Pracovník pracuje jako člen týmu, respektuje znalosti a zkušenosti svých spolupracovníků a ostatních odborných pracovníků a úzce s nimi spolupracuje s neustálou snahou zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Nedodržování zásad formulovaných v Etickém kodexu pracovníka je neslučitelné s výkonem jakékoli profese v SAS.

Příloha č. 2: Etický kodex sociálního pracovníka ČR

Preamble

1. Sociální práce je profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifik.
2. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (dále jen kodex) vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod České republiky, ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce.
3. Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky.
4. Závazek k respektování etiky sociální práce je základním aspektem kvality výkonu sociální práce. Etické povědomí je zásadní a neoddělitelnou součástí profesní činnosti každého sociálního pracovníka.
5. Hlavním cílem kodexu je snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodně definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IFSW/IASSW) z roku 2014. Kromě toho kodex upravuje pravidla zodpovědnosti a etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke:
 - klientovi sociální služby;
 - zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci;
 - kolegům v sociální práci;
 - profesi a odbornosti sociálního pracovníka; o společnosti.
6. Respektování a dodržování kodexu je v zájmu rozvoje etiky sociální práce jako profese a odborného růstu každého sociálního pracovníka bez ohledu na členství ve výše uvedených profesních organizacích.

1. Hodnoty sociální práce

Sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích.

1.1 Lidská důstojnost

Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti.

1.2 Sociální změna

Sociální pracovník zajišťuje každé osobě rovný přístup ke srozumitelným informacím a potřebným zdrojům. Podporuje osobu v procesu rozhodování, dosažení sociální změny a

vyřešení nepříznivé sociální situace. Vytváří každé osobě rovné podmínky pro poskytování a využívání sociální služby.

1.3 Sociální rovnost

Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.

1.4 Mezilidské vztahy

Sociální pracovník chápe důležitost mezilidských vztahů klienta a podporuje jej v udržování, utváření a podílí se na řešení problémů. Taktéž buduje a rozvíjí profesionální vztahy s kolegy a spolupracuje s odborníky z dalších institucí a profesi.

1.5 Mlčenlivost a diskrétnost

Pro sociálního pracovníka platí při výkonu své profese pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti úkonů sociální služby. Povinností mlčenlivosti je zavázán a platí i po skončení poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.

2. Etická zodpovědnost

Hodnoty sociální práce jsou vyjádřeny při výkonu profese eticky zodpovědným rozhodováním a konáním. Etická zodpovědnost sociálního pracovníka se projevuje vůči klientovi sociální služby, zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci, kolegům v sociální práci, profesi i vlastní odbornosti a společnosti. Prvořadá je zodpovědnost sociálního pracovníka vůči klientovi.

2.1 Etická zodpovědnost ke klientovi sociální služby

- Podporuje klienta k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klienta.
- Vyvaruje se jakékoliv diskriminace klienta.
- Chrání klientovo právo na soukromí.
- Zaměřuje se na klientovy silné stránky a podporuje jej při řešení dalších sfér jeho života.
- Nepoškozuje klienta, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu ani nepříznivou životní situaci.
- Jedná s klientem bezúhonně, s účastí, respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře.
- Respektuje klientovu příslušnost k sociálním skupinám, národnosti i jeho etnickou a kulturní různorodost.
- Podporuje, posilňuje a zmocňuje klienta k vlastní zodpovědnosti a usiluje o dosažení co největší míry jeho autonomie a participace na rozhodování.
- Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí.

- Přispívá k začlenění klienta do sociální sítě a napomáhá při řešení problémů v dalších aspektech jeho života.
- Informuje klienta o možných rizicích a důsledcích při jeho rozhodování.
- Akceptuje rozhodnutí klienta o ukončení sociální služby. Je však povinen poskytnout informace o jiných službách v případě, že jsou nadále potřebné.

2.2 Etická zodpovědnost k zaměstnavateli

- Plní odpovědně povinnosti vyplývající z pracovní smlouvy a pracovní náplně.
 - Přispívá v organizaci k vytvoření takových podmínek, které napomáhají přijmutí a uplatnění závazků tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší profesionalizaci.
- Předchází a odstraňuje všechny formy diskriminace a násilí na pracovišti.

2.3 Etická zodpovědnost ke kolegům v sociální práci

- Respektuje znalosti a zkušenosti kolegů a spolupracuje s nimi.
- Respektuje rozdíly v jejich názorech, kritiku vyjadřuje vhodným způsobem.
- Zapojuje se do diskuzí a podporuje kolektivní diskuzi a dialog.
- Dodržuje jednotný přístup ke klientovi sjednaný v rámci organizace.
- Nepoškozuje kolegu, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu.
- Poskytuje kolegům zpětnou vazbu a připomínky k práci kolegů vyjadřuje na vhodném místě a přiměřeným způsobem.
- Profesi sociální práce vykonává multidisciplinárně ve spolupráci sjinými odborníky a organizacemi, které mohou napomoci sociálnímu začlenění klienta.

2.4 Etická zodpovědnost k profesi a odbornosti sociálního pracovníka

- Udržuje a zvyšuje prestiž profese, vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslání sociální práce.
- Snaží se o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání, což je základ pro udržení úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- Spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
- Vystupuje profesionálně a důvěryhodně.
- Má právo i povinnost pečovat o své zdraví a duševní hygienu tak, aby byl schopen poskytovat kvalitní a profesionální sociální služby.
- Zodpovědně nakládá se svými kompetencemi při sociální práci a neutváří klienta závislým na sociální službě.

2.5 Etická zodpovědnost ke společnosti

- Má právo i povinnost upozorňovat veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlivosti tím, že podnává změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdílení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k této zdrojům těm, kteří to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života osob a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům i skupinám.
- Působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- Usiluje o uznání profese sociální práce ve vztahu k odpovědnosti vůči společnosti.
- Je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavateli, profesním organizacím.

3. Etické problémy a dilematy

3.1 Sociální pracovník se při své práci setkává s různými etickými problémy a dilematy vyvstávajícími ze samotné podstaty sociální práce, která pro něj vytváří situace. Musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat. Eticky uvažuje při sociálním řešení, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správných postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledku na klientův život.

3.2 Sociální pracovník může iniciovat vznik poradního orgánu v organizaci, který má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací a problémů v sociální službě.

4. Závaznost etického kodexu

4.1 Ke kodexu jako dokumentu podporujícímu etiku sociální práce a profese sociálního pracovníka se hlásí Profesní svaz sociálních pracovníků Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Společnost sociálních pracovníků České republiky a Profesní komora sociálních pracovníků. Pro členy těchto profesních organizací je kodex závazným.

4.2 Kodex je jedním ze základních předpokladů profesionálního výkonu sociální práce a důvěryhodnosti profese ve společnosti, proto je jeho dodržování v zájmu všech sociálních pracovníků.

4.3 Znalost, dodržování a šíření principů kodexu se doporučuje i u studentů sociální práce, obzvláště k výkonu odborné praxe.

5. Závěr

5.1 V celém textu kodexu se pod označením sociální pracovník chápe jak pracovník, tak pracovnice. Podobně jako při označení klient.

5.2 Termín sociální služby vyjadřuje všechny odborné činnosti, které vykonává sociální pracovník.

5.3 V procesu vzniku kodexu bylo přihlédnuto k následujícím dokumentům:

- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

- Medzinárodný etický kódex „Etika v sociálnej práci – vyhlásené princípy“ (IFSW/IASSW, 2004)
- Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (2015)
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (2006)
- Jiné národní kodexy sociální práce

5.4 Kodex nemůže nahradit vlastní, vnitřní motivaci a zodpovědnost každého sociálního pracovníka a představuje minimální standardy eticky zodpovědného konání při výkonu profese sociální práce.

Příloha č. 3: Prohlášení zájemce

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Telefon a email:	

Prohlašuji, že veškeré údaje v této záležitosti jsem uvedl/a pravdivě. Na základě těchto údajů bude uzavřena ústní Smlouva o poskytnutí služby „Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením“ po dobu trvání aktivity.

Osobní údaje budou zpracovávány pouze za účelem poskytování služby a plnění smlouvy. Bližší informace naleznete na našich webových stránkách <http://sospraha8.cz/wp-content/uploads/2019/03/GDPR-SOS.pdf>.

V souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, souhlasím s použitím fotografií mé osoby a jejich následného využití pro prezentaci Sociální a ošetřovatelské služby Praha 8 – SOS Praha 8.

ANO x NE

Tento souhlas je udělován na dobu neurčitou. Souhlas může být ze strany klienta kdykoliv prostřednictvím tohoto formuláře odvolán. Prohlašuji, že textu uvedeného souhlasu plně rozumím, což stvrzuji svým podpisem.

Datum:.....

Podpis klienta:.....

Jak jste se o naší službě dozvěděl/a?.....

Co konkrétně od této služby očekáváte?.....

Příloha č. 4: Individuální plán

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Aktuální stav, popis potřeb, okolní prostředí, rodina:	
Popis každodenních činností:	
Aktuální zájmy, schopnosti a dovednosti:	
Pohybové či jiné omezení:	
Zájem o kontakt s vrstevníky (návštěva, procházka, hry):	
Osobní cíl:	
Návrh aktivit:	
Četnost setkání/doba podpory:	
Klíčová pracovnice SAS:	

Souhlasím se stanoveným osobním cílem a jeho hodnocením v rámci poskytované služby. Byl jsem seznámen s Vnitřními pravidly SAS a plně jsem jim porozuměl.

Datum **Podpis klienta**

Příloha č. 5: Oznámení o odmítnutí poskytování služby

Poskytovatel sociální služby:

Sociální a ošetřovatelské služby Praha 8, Bulovka 1462/10, Praha 8- Libeň,

zastoupený: Ing. Janou Zwiefelhofer

IČ: 708 710213, v textu dále jen „poskytovatel“

sděluje:

panu(paní).....

datum narození.....

bytem.....

(dále jen zájemce),

že odmítá uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby,

o jejichž uzavření byl požádán zájemcem dne

z tohoto důvodu (jeden zaškrtněte a odůvodněte):

neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,.....

.....
.....
.....

nedostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.....

.....
.....
.....

smlouva vypovězena za porušování povinností v době kratší jak 6 měsíců.....

.....
.....
.....

V Praze dne:

Za poskytovatele:

Ing. Jana Zwiefelhofer
pověřena vedením a ekonom SOS Praha 8

Potvrzuji převzetí tohoto oznámení dne:

.....
podpis zájemce

podpis zájemce

Příloha č. 6: Záznam z jednání se zájemcem o službu

dne.....

Příjmení a jméno a zájemce.....věk.....

adresa.....patro.....výtah.....

telefon, e-mail

Kdo službu kontaktoval.....

vztah k zájemcizpůsob kontaktu

e-mail.....

telefon.....

Požadavek.....

.....
.....
.....
.....

Další informace.....

.....
.....
.....
.....

Dohoda.....

.....
.....
.....
.....

datum dohodnutého dalšího kontaktu

Příloha č. 7: Hodnocení individuálního plánu a průběhu služby

Jméno a příjmení klienta:

Datum narození:

Termín zahájení aktivizace:

Absolvované aktivity:

Pomáhá Vám naše služba s udržením a rozvíjením Vašich osobních a sociálních schopností a dovedností? Krátce popište, jakým způsobem.

Pomáhá Vám naše služba se zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím? Krátce popište, jakým způsobem.

V čem vidíte největší přínos naší služby?

Splnila naše služba Vaše očekávání? Krátce popište, jakým způsobem.

Chybí Vám nějaké služby/aktivity? Krátce popište jaké.

Naplnění osobního cíle:

Návrh aktivit:

Datum

Podpis klienta

Příloha č. 8: Záznam aktivizačních setkání

Jméno a příjmení klienta:	
Datum narození klienta:	
Jméno pracovnice CAP:	

Datum setkání:	strávený čas:
Průběh setkání:	

Datum setkání:	strávený čas:
Průběh setkání:	

Datum setkání:	strávený čas:
Průběh setkání:	

Příloha č. 9: Základní školení (zácvik) nového pracovníka v sociální službě

Jméno a příjmení:

Pracovní pozice:

Zařízení/okrsek:

Den nástupu:

Zácvik bude probíhat po zkušební době, tedy 3 měsíce ode dne nástupu, tzn., že nový zaměstnanec bude pracovat „pod dohledem“ zkušeného pracovníka p. určeného příslušným přímým nadřízeným pracovníkem.

Nový pracovník je seznámen:

- se spolupracovníky,
- s uživateli služby,
- s principy a hodnotami služby,
- s etickým kodexem pracovníka služby,
- se základními organizačními dokumenty,
- s vnitřními předpisy,
- se standardy kvality (obdrží každý nový pracovník),
- s postupy práce.

Hodnocení zácviku provádí písemně příslušný přímý nadřízený pracovník za účasti pracovníka pověřeného zácvikem nejpozději 14 dnů před uplynutí zkušební doby nového pracovníka. V případě pracovních pochybení, ale i velmi dobrých pracovních výsledků nového pracovníka je možné provést hodnocení tímto způsobem i dříve.

Hodnocení je **vztah a přístup k uživatelům služby**, kvalita a efektivita práce, pracovní morálka, spolupráce s pracovním týmem, aktivita a ochota pracovat, spolehlivost.

Po uplynutí doby zácviku pracuje nový pracovník samostatně, pokud to umožňuje hodnocení zácviku. V případě negativního hodnocení zácviku může být s novým pracovníkem ukončen pracovní poměr ve zkušební době.

V Praze dne

Podpis nového pracovníka

Hodnocení zácviku:

- nový zaměstnanec prošel zácvikem a může pracovat samostatně
 nový zaměstnanec neprošel zácvikem a nemůže pracovat samostatně

vedoucí služby

Příloha č. 10: Záznam osobního hodnocení pracovníka sociální služby

Jméno a příjmení:

Pracovní pozice:

Zařízení/okrsek:

Datum hodnocení::

Hodnocení pracovníka:

Hodnocení nadřízeného:

Sledovaný cíl na delší období:

.....
.....
.....
.....

.....
hodnocený pracovník
(podpis)

nadřízený pracovník
(jméno a podpis)

Příloha č. 11: Záznam o kontrole kvality sociální služby

Jméno a příjmení:

Pracovní pozice:

Zařízení/okrsek:

Datum kontroly:

Účel kontroly:

.....
.....
.....

Kontrolní zjištění:

Vyjádření kontrolovaného:

.....
.....
.....

.....
kontrolovaný pracovník
(podpis)

nadřízený pracovník
(jméno a podpis)

Příloha č. 12: Záznam o nouzové situaci v sociální službě

Datum nouzové situace:

Nouzová situace (stručný popis):

Řešení:

Jméno a podpis zapisovatele: