



Standardy sociální práce na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a pověřeným obecním úřadem

Autoři:

Andrš Miloš, Bernat Pavel, Havlíková Agáta, Jančová Ivana, Kočárníková Anežka, Kotala Jiří, Landová Olga, Machová Zuzana, Plocová Zdeňka, Smudková Martina, Vogl František, Zlatníková Žaneta, Želízková Dagmar

Hradec Králové, 2020

Standardy sociální práce byly sepsány v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji VI, reg.č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0010322

Preambule

Standardy sociální práce v přenesené působnosti na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a na pověřených obecních úřadech v Královéhradeckém kraji byly zpracovány pracovní skupinou složenou ze sociálních pracovníků obcí a Krajského úřadu Královéhradeckého kraje v období duben 2019 až červen 2020.

Účelem zpracování standardů je sjednocení přístupů sociálních pracovníků k výkonu jejich profese na obecní a krajské úrovni, vymezení práce sociálních pracovníků na úřadě a prezentování sociální práce veřejnosti. Cílem je, aby byla sociální práce v přenesené působnosti pro klienty čitelná a předvídatelná, aby bylo možno na všech obecních úřadech, kde je sociální práce v přenesené působnosti realizována, očekávat standardem určený minimální rozsah činností sociálního pracovníka. Tento minimální rozsah činností vychází zejména z příslušných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, z teorií sociální práce a z konsenzu sociálních pracovníků zabývajících se tvorbou standardů v pracovní skupině.

Standardy tedy popisují základní okruhy činností včetně minimálního standardu, který garantuje každý obecní úřad, kde je sociální práce ze zákona realizována, a dále popisují obsáhleji daný okruh činností dle územních zvyklostí daných podmínkami v územní působnosti sociálního pracovníka. Podmínky jsou dány dostupností sociálních služeb, velikostí území obce, počtem obyvatel, počtem sociálních pracovníků úřadu atd.

Vzhledem k měnícím se podmínkám v území je nutné Standardy pravidelně revidovat a upravovat s ohledem na žitou praxi se zachováním daného minimálního standardu.

Obsah

I. Kdo je klientem	4
II. Místní a časová dostupnost	5
III. Prostředí.....	6
IV. Personální zajištění.....	7
V. Depistáž a prevence.....	8
VI. Průběh a realizace sociální práce	9
VII. Dokumentace.....	10
VIII. Informovanost o výkonu sociální práce	11
IX. Spolupráce v síti	12
X. Rizikové a nouzové situace	13
XI. Podávání a vyřizování stížností.....	14

I. Kdo je klientem

- 1) Klientem sociální práce na obci¹ je zletilá osoba v nepříznivé sociální situaci dle § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a osoba v hmotné nouzi dle § 1 a § 2 zákona č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, která:
 - a) má zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci a je ochotna se na jejím řešení aktivně podílet nebo
 - b) nemá zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci, ale v jejím důsledku je ohrožen její život či zdraví dle § 92 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- 2) Základní sociální poradenství se poskytuje každému (bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání atd.), kdo se obrátí na sociálního pracovníka².

Minimální kritérium

Cílovými skupinami sociálního pracovníka na obci jsou:³

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

¹ S ohledem na vymezenou působnost obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

² Klientem se může stát i člověk, za kterého obec s rozšířenou působností podepisuje smlouvu podle § 91, odst. 6) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – záleží na tom, zda s člověkem, za kterého se smlouva podpisuje, sociální pracovník dále pracuje a poskytujeme mu sociální poradenství.

³ Definováno vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

II. Místní a časová dostupnost

- 1) Obecní úřad poskytuje sociální práci v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.
- 2) Sociální práce je poskytována v pracovní době určené příslušným úřadem.
- 3) Sociální práce je poskytována formou ambulantní i terénní.
- 4) Obec jako zaměstnavatel má nastaven způsob zastupitelnosti sociálního pracovníka na pracovišti.

Doporučení:

- *Poskytování akutní pomoci klientovi mimo vymezenou pracovní dobu určenou zaměstnavatelem je zajišťováno pomocí integrovaného záchranného systému, nebo způsobem, který si určí obecní úřad.*
- *V případě krátkodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka je klient informován vhodným způsobem, na koho se může obrátit. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka na pracovišti, delší než tři týdny, zajistí obecní úřad realizaci sociální práce na obci.*
- *Úřad informuje klienty, v případě nepřítomnosti sociálního pracovníka, o tom, na koho se mohou obrátit v rámci běžné pracovní doby. Může k tomu využít například informační tabuli s telefonními čísly, odkazy na email nebo na webové stránky nadřazené obce, sousední obce nebo poskytovatele sociálních či dalších návazných služeb.*
- *Je dobrou praxí se domluvit se sousední obcí, která realizuje sociální práci, na zastupování v případě potřeby.*

III. Prostředí a podmínky

- 1) Sociální práce je poskytována v prostorech úřadu i mimo něj - tedy formou ambulantní a terénní. Výkon ambulantní formy sociální práce na obci je zajištěn v důstojných prostorech vhodných pro komunikaci s občany a klienty. Je zajištěna bezpečnost při jednání a prostor respektuje soukromí při konzultaci.
- 2) Sociální pracovník obce má k dispozici dostatečné materiální vybavení potřebné pro výkon sociální práce ambulantní i terénní formou.
- 3) Sociální pracovník má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky.

Minimální kritérium

- Prostor splňuje požadavky na bezpečné jednání pro sociálního pracovníka i pro klienta⁴. Vždy se respektuje soukromí klienta a důvěrnost jednání. V případě, že obecní úřad nedisponuje oddělenými kancelářemi, musí být k dispozici místnost, která v případě přání klienta, umožní nerušenou konzultaci sociálního pracovníka a klienta a bude respektovat soukromí. V případě konzultací s vícečetnou skupinou či osobou vyžadující bezbariérový přístup, je obecní úřad schopen zajistit místnost i pro jednání s těmito specifickými skupinami klientů.
- Materiálním vybavením je myšleno: telefon (ideálně mobilní, aby bylo možné využití i v terénu), PC s připojením na tiskárnu, scan, kopírování a internet. Z důvodu zajištění ochrany osobních údajů uzamykatelné skříně a vhodný kancelářský nábytek. Pro výkon sociální práce v terénu možnost využití služebního vozidla.
- Hygienickým zázemím a osobními ochrannými pomůckami je myšleno zejména: WC, hygienické rukavice, ústní roušky, respirátory či štíty, návleky, dezinfekce, pepřový sprej, případně alarm.

⁴ Podrobněji rozpracovává Metodika zajištění bezpečnosti při výkonu sociální práce na obecním úřadě (k dispozici zde: <https://esf2014.esfcr.cz/dap/LW/Views/Core/Detail?action=get&id=3fddb49c-77b6-4381-9838-f417e000ed5a&idbo=f42266a2-71fa-4be1-8242-eda4dd92cb4c&idForm=72365cd6-f664-4c8f-8b75-c637c9bfc32b#>)

IV. Personální zajištění

- 1) Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce dle katalogu prací splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁵
- 2) V agendě sociální práce jsou zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociální práci, pro další vzdělávání sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách⁶ a je zajištěna podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora⁷, mediátora, právníka, terapeuta,...).
- 3) Zaměstnavatel má zpracován popis pracovní pozice sociálního pracovníka, kde jsou stanovena jeho oprávnění a povinnosti.
- 4) Zaměstnavatel má ve vnitřním předpisu úřadu stanoven počet úvazků vyčleněných pro sociální práci, počet sociálních pracovníků a popis jejich případných specializací.
- 5) Pro výkon agendy sociální práce je sociální pracovník vybaven průkazem sociálního pracovníka.⁸

⁵ § 109, § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁶ § 111 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷ Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka. Forma může být individuální či skupinová. Cílem supervize je pomoci sociálním pracovníkům nalézt vhodný postup při řešení složitého klientského případu. Ujasnit si další postup, případně nalézt nové možnosti práce s klientem, kdy již běžné metody sociální práce selhávají. Supervize pomáhá i v situacích, kdy supervidovaný neví, zda může ve spolupráci s klientem dále pokračovat z důvodu porušení práv klienta nebo ohrožení samotného sociálního pracovníka.

⁸ § 93a odstavec 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 63 odstavec 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

V. Depistáž a prevence

- 1) Sociální pracovník aktivně, pravidelně a systematicky vyhledává osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo v nepříznivé sociální situaci v celém spádovém území obce a informuje je o možnosti využití sociální práce. Tuto činnost provádí také v terénu, i ve spolupráci s dalšími organizacemi, subjekty a veřejností.
- 2) Sociální pracovník má popsáný způsob a frekvenci depistážní činnosti a prokazatelným způsobem jí eviduje a vyhodnocuje.
- 3) Sociální pracovník monitoruje výskyt rizikových jevů ve spádovém území, informuje o zjištěných samosprávu obcí, na jejichž území mají tyto rizikové jevy dopad, a podílí se na navrhování možností řešení.
- 4) Sociální pracovník se podílí na vytváření podmínek pro preventivní aktivity, jejich realizaci a koordinaci.

Doporučení:

- *Sociální pracovník vytváří podmínky pro preventivní aktivity prostřednictvím:*
- * *publikační činností v místním tisku a na webových stránkách;*
 - * *informačních materiálů pro cílovou skupinu;*
 - * *zapojení do komunitního (střednědobého) plánování sociálních služeb;*
 - * *mapování potřeb osob v rámci jednotlivých cílových skupin;*
 - * *setkávání se zástupci obecních úřadů ve svém správním obvodu;*
 - * *setkávání se zástupci spolupracujících organizací – např. s Úřadem práce ČR, Policií ČR, poskytovateli sociálních, zdravotních a komerčních služeb, Správou nemovitostí a bytovým odborem apod.*
 - * *poskytování informací a informačních materiálů k sociální práci a sociální problematice na veřejných setkáních s občany z různých cílových skupin obyvatel (svazy, spolky, kluby seniorů či zdravotně postižených, komunitní centra, dny sociálních služeb apod.)*

VI. Průběh a realizace sociální práce

- 1) Sociální pracovník obecního úřadu přijme a písemně eviduje informaci o osobě v nepříznivé sociální situaci. Informaci o této osobě zpracuje a vyhodnotí, zda se jedná o klienta sociální práce.
- 2) Sociální práce se zahajuje bezodkladně a s ohledem na aktuálnost, naléhavost a případné ohrožení klienta či jeho okolí. Sociální práce se plánuje a realizuje ve spolupráci s klientem, s využitím maximální možné míry jeho kompetencí a s ohledem na zjištěné informace.
- 3) Sociální práce je ukončena po dosažení všech stanovených cílů v individuálním plánu nebo z jiných objektivních důvodů.

Doporučení:

→ Na dosažení vytyčeného cíle spolupracují všechny strany, kterým záleží na naplnění cíle spolupráce (soc. pracovník, klient, případně rodina a další instituce).

Minimální kritérium

- Sociální pracovník akceptuje informace, které mu klient sdělí, a v odůvodněných případech ověřuje jejich pravdivost. Plán spolupráce vychází z potřeb klienta a definované zakázky.
- Kroky se v průběhu spolupráce mohou měnit s ohledem na změnu situace klienta, pak dochází k revizím cíle.
- Možné důvody ukončení poskytování sociální práce:
 - Naplnění cíle spolupráce.
 - Klient přeruší spolupráci.
 - Úmrtí klienta.
 - Klient začne využívat pobytovou službu na delší dobu než 3 měsíce. V případě, že se jedná o pobyt na přechodnou dobu (odlehčovací služby, azylový dům, zdravotnické zařízení, ...) spolupráce se pouze přeruší, nikoliv ukončí. Sociální pracovník nadále monitoruje situaci a domlouvá se s poskytovatelem soc. služeb či nemocnicí na dalším postupu.
 - V případě stěhování klienta do jiného správního obvodu předá sociální pracovník klientovi kontakt na příslušné pracoviště.
- V případě ukončení spolupráce s klientem, učiní o tomto příslušný pracovník záznam v dokumentaci s uvedením důvodu.

VII. Dokumentace

- 1) Sociální pracovník má zákonnou povinnost vést o sociální práci záznamy ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka v Jednotném informačním systému, jehož obsah a strukturu určuje vyhláška.⁹
- 2) Je-li to nutné, vzhledem k charakteru nastaveného cíle s klientem, shromažďovat dokumenty, je dokumentace vedena také ve fyzické podobě. V tomto případě spis splňuje náležitosti dle příslušných norem.¹⁰
- 3) Dokumentace je vedena určeným sociálním pracovníkem a je zabezpečena v souladu s příslušnými vnitřními směrnicemi úřadu tak, aby splňovala podmínky ochrany osobních údajů.
- 4) Dokumentace je komplexní, pravdivá, ucelená a aktuální.

Doporučení:

→ *Spis nesmí obsahovat dokumenty, které obsahují osobní a citlivé údaje, jako jsou: lékařské zprávy, občanský průkaz, rodné listy apod. V případě, že vzhledem k řešení nepříznivé sociální situace je nutno mít uloženy dokumenty obsahující citlivé údaje, je potřeba je mít řádně uschovány ve spise, aby nebyly na první pohled viditelné (uchování v obálce).*

Minimální kritérium

- Dokumentace je zaznamenávána a doplňována v nejbližším možném termínu po intervenci (jednání s klientem, v zájmu klienta s třetí stranou).
- Dokumentace obsahuje podstatné záležitosti vztahující se k sociální situaci klienta, které vedou k řešení jeho nepříznivé sociální situace, neobsahuje osobní a citlivé údaje o klientovi, které nejsou relevantní k cíli a plánu sociální práce s klientem.

⁹ § 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Vyhláška č. 332/2013, o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

¹⁰ § 17 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

VIII. Informovanost o výkonu sociální práce

- 1) Obecní úřad zveřejněním zpracovaných standardů sociální práce informuje veřejnost srozumitelným a jednoduchým způsobem o poskytované sociální práci v rámci své působnosti. Obecní úřad umožňuje získání informací i prostřednictvím dálkového přístupu.
- 2) Obecní úřad informuje o místě, čase a způsobu poskytování sociální práce včetně kontaktů na příslušné pracovníky a sděluje aktuální změny.

Doporučení:

→ *Potřebné informace k výkonu sociální práce jsou uveřejněny na viditelném místě v budově obecního úřadu (nástenky na chodbě, adresáře, letáčky, ...). Obecní úřad může pro přehlednost uvést výčet činností, které nejsou v kompetenci sociálního pracovníka, a nejedná se o činnost sociální práce např.: dávkový a důchodový systém, opatrovnictví, parkovací průkazy, řešení sousedských sporů, vyklízení bytu, atd.*

Minimální kritérium

- V adresáři kontaktů na sociální pracovníky obcí je označena pozice *sociální pracovník*, nikoliv pouze označení *referent*. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka je na viditelném místě názorně označen zastupující sociální pracovník, případně uveden kontakt po předchozí domluvě na pracoviště příslušné ORP.

IX. Spolupráce v síti

- 1) Sociální pracovník je povinen se v síti sociálních a jiných navazujících služeb dostupných pro klienta orientovat, spolupracovat s nimi a vyhledávat jejich relevantní pomoc a podporu.
- 2) Sociální pracovník zjišťuje a shromažďuje informace o potřebách osob z území své působnosti, pravidelně o nich informuje samosprávu obce a navrhuje nastavení takových opatření, která zajistí efektivní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci.
- 3) Sociální pracovník zprostředkovává, doporučuje a následně koordinuje klientům (dle jejich individuálních potřeb a v souladu s cíli podpory) služby právnických a fyzických osob.

Doporučení:

- Sociální pracovník monitoruje zavedení nových sociálních služeb a optimalizaci stávajících. Shromažďuje informace o zavádění a optimalizaci sociálního bydlení obce, zavádění pomocných opatření jako je např. potravinová banka, sociální šatník apod.
- Dobrou praxí je mít adresář sociálních služeb umístěný v místech, kde čekají klienti na poradenství (v čekárně, na chodbě,..) nebo na webu obce v elektronické podobě. Dalším příkladem dobré praxe je mít zpracovaná řešení modelových životních situací. Adresář obsahuje důležité informace o sociální službě zejm., kontakty, popis služeb a odkazy na stránky konkrétních sociálních služeb.
- Pro preventivní činnost sociálního pracovníka je klíčová spolupráce s výše zmíněnými subjekty. Základ tvoří četné a pravidelné kontakty, které probíhají oboustranně. Sociální pracovník se zajímá minimálně jednou za rok o práci terénních sociálních služeb v území jeho působnosti, diskutuje s nimi potřeby jejich cílové skupiny, potřeby rozvoje a možnosti spolupráce.
- Další zdroje informací:
 - * [Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV](#)
 - * [Katalog sociálních služeb v Královéhradeckém kraji](#)
 - * adresáře a katalogy soc. služeb obcí a měst.

X. Rizikové a nouzové situace

- 1) Zaměstnavatel definuje rizikové¹¹ a nouzové¹² situace, které mohou nastat při výkonu sociální práce na pracovišti i v terénu a popíše vhodné postupy a jejich řešení.
- 2) Zaměstnavatel eviduje rizikové a nouzové situace, které sociální pracovník v rámci výkonu sociální práce řešil. Popíše, jak k situaci došlo a jak byla řešena. Zjištěné poznatky vedou k aktualizaci preventivních opatření.
- 3) Zaměstnavatel dbá na to, aby se pracovník průběžně vzdělával v měkkých dovednostech, metodách krizové intervence, technikách vedení rozhovoru apod., které mohou zabránit vzniku rizikových situací v komunikaci s klientem.

Doporučení:

- *Sociální pracovník má vypracován krizový plán při práci s konkrétním klientem v případě, že se při komunikaci s ním dostane do rizikové situace.*
- *Problematika je podrobněji rozpracována v [Metodice zajištění bezpečnosti při výkonu sociální práce na obecním úřadě](#), která byla zpracována v rámci projektu Rozvoje dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.*

Minimální kritérium

- Zaměstnavatel vydefiniuje situace, kdy sociální pracovník nezahájí nebo předčasně ukončí jednání s klientem z důvodu bezpečnosti zaměstnance (klient je agresivní, vykazuje známky intoxikace, je infekční apod.).
- Zaměstnavatel učiní potřebná opatření k eliminaci rizik a poskytne vhodné vybavení na ochranu zaměstnanců.
- S postupy zaměstnavatel prokazatelně seznámí sociální pracovníky a zajistí jejich proškolení minimálně jednou ročně a vždy při nástupu nového sociálního pracovníka.

¹¹ Riziková situace = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku. Rizikem je i možné ohrožení infekční nákazou v prostředí, kde je předpoklad jejich výskytu, v kontaktu s klienty, kteří se v daném prostředí pohybují nebo v době vyhlášení epidemie (pandemie) určité choroby.

¹² Nouzová situace = situace, kdy může dojít k omezení výkonu činnosti sociálního pracovníka z důvodu nečekaných nenadálých skutečností.

XI. Podávání a vyřizování stížností

- 1) Pro výkon sociální práce na obci jsou zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek a stížností ve formě srozumitelné pro klienty.
- 2) Sociální pracovník klienta vhodnou formou informuje o možnosti a způsobu podávání připomínek, stížností, případně pochval.
- 3) Příslušný odbor vede vždy evidenci těchto stížností či připomínek dle vnitřních směrnic úřadu.

Doporučení:

→ *Postup a způsob podávání a vyřizování stížností a připomínek by měl být, v ideálním případě, umístěn na viditelném místě v budově obecního úřadu (na nástěnce,..). Směrnice, kterou má obecní úřad vypracovávánu pro účely všech odborů úřadu, je zpracována zvláště pro klienty odboru vykonávající agendu sociální práce. Pro zefektivnění vyřizování podaných stížností či připomínek mohou být uvedeny oblasti, kterých se může připomínka či stížnost týkat, např.: na postup sociálního pracovníka, na chování sociálního pracovníka či způsob nebo kvalitu poskytování sociální práce. Samozřejmě si klient může stěžovat kdykoliv, kdy má pocit, že je poškozen na svých právech a zájmech.*