



Metodika

přípravy poradců
uživatelů sociálních služeb

Jan Michalík

Vydáno s finanční podporou Evropského sociálního fondu
a státního rozpočtu ČR.

© Jan Michalík, Jaroslava Jesenská, Jiří Vencl, 2007

© IER, Praha 2007, NRZP 2007

ISBN 80-903657-2-8

EAN 978-80-903657-2-8

Obsah

Úvod	5
1. VÝCHODISKA NOVÉHO MODELU SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ	11
1.1 Charakteristika předchozího systému sociální péče	11
1.2 Situace po přijetí zákona o sociálních službách	13
1.2.1 Základní zásady nového systému sociálních služeb	16
2. SYSTÉM ODBORNÉHO PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	17
2.1 Poradenské systémy v České republice	17
2.2 Sociální poradenství v systému sociálních služeb.....	19
2.3 Systém odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	20
2.3.1 Působnost poradenství uživatelům sociálních služeb	21
2.3.2 Cíle a zásady poradenství uživatelům sociálních služeb.....	24
3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	27
3.1 Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka.....	28
3.2 Kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách	30
4. DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	32
5. VZDĚLÁVÁNÍ PORADCŮ UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	34
5.1 Vzdělávací kurz poradce uživatele sociálních služeb.....	34
5.1.1 Obsah a časové rozvržení disciplin vzdělávacího kurzu poradců uživatelů sociálních služeb	39
5.2 Další vzdělávání poradce uživatele sociálních služeb	68
5.3 Možnosti supervize v systému poradenství uživatelům	71

6. PORADCE UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	73
6.1 Osobnost poradce uživatele sociálních služeb	73
6.2 Vzorová náplň pracovní činnosti poradce uživatele sociálních služeb – v gesci NRZP ČR (J. Michalík, J. Jesenská, J. Venc)	75

PŘÍLOHY:

1. Přehled nejdůležitějších mezinárodních a národních dokumentů řešících problematiku osob se zdravotním postižením a seniorů (NRZP ČR, J. Michalík)
2. Seznam dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb související se standardy kvality sociálních služeb (J. Jesenská, J. Michalík)
3. Metodika vnitřního postupu služby poradenství uživatelům v oblasti uzavírání smluv (J. Jesenská, J. Michalík)
4. Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb (J. Jesenská)
5. Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb v souvislosti s poskytováním služby poradenství uživatelům (J. Jesenská)
6. Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů sociálních služeb před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s užíváním sociální služby (J. Jesenská)
7. Vnitřní pravidla pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (J. Jesenská)
8. Návrh vzorového provozního řádu poradny uživatele sociálních služeb (J. Jesenská)
9. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Úvod

Nový systém sociálních služeb zásadním způsobem mění pravidla poskytování sociálních služeb na území České republiky. Změna se týká uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

Zákon o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.) představuje normu, která vybočuje z typické produkce desítek zákonů přijímaných každý rok. Více než jiné **upravuje** a zejména do budoucna bude upravovat **záležitosti a vztahy dotýkající se osudů několika stovek tisíc občanů České republiky**.

Rok 2007 znamenal především budování nového pojetí sociálních služeb, transformaci prvků podpory platných do konce roku 2006 a postupně uvádění nových institutů zákona do praxe.

V rámci nového systému se mění postavení zadavatelů služeb, poskytovatelů i uživatelů. Zadavateli sociálních služeb, můžeme říci investory sociálních služeb, zůstávají nadále ponejvíce stát, kraje, obce a nestátní neziskové organizace. Zákon však mění jejich postavení – zejména změnou financování sociálních služeb. **Ještě výraznější změna se týká postavení poskytovatelů služeb.** Zákon zavedl princip registrací v sociálních službách, kdy klade důraz na splnění zákonem stanovených předpokladů a kritérií při poskytování sociálních služeb. Zjednodušeně řečeno platí, že ten, kdo chce poskytovat sociální služby, musí získat svého druhu „licenci“ zahrnující splnění řady podmínek, zejména v oblasti kvality této služby.

Poskytovatele rovněž mezi prvními významně ovlivnila změna financování sociálních služeb. Z minulého období zůstaly zachovány státní dotace na poskytování služeb (poskytované ovšem odlišným způsobem) a zůstal zachován – či spíše předpokládán – i příspěvek zřizovatele dané sociální služby.

Novým prvkem, dotýkajícím se především uživatelů služeb, se i pro poskytovatele stal příspěvek na péči, který prostřednictvím uživatelů tvoří další pilíř financování sociálních služeb. A dodejme ihned, že se jedná o pilíř systému, jenž je nejvíce diskutován.

Pro poskytování sociálních služeb je nutná registrace příslušného poskytovatele, a to za splnění dalších podmínek, zejména v oblasti kvality

poskytované sociální služby. Tu definují zejména standardy sociálních služeb. Pro kontrolu poskytování sociálních služeb zřídil zákon víceméně samostatný institut inspekci v sociálních službách. Poskytovatelé rovněž našli v právní úpravě přesnější vymezení působnosti a postavení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, včetně jejich vzdělání a dalšího vzdělávání.

Poskytovatelé i uživatelé přivítali i značně rozšířený okruh sociálních služeb. Namísto dřívějších způsobů sociální péče realizovaných de facto jen v ústavech sociální péče, domovech důchodců a v rámci pečovatelské služby umožňuje zákon **rozvoj mnoha dalších typů sociálních služeb**. Některé z nich existovaly v „neoficiální“ podobě již před rokem 2006 – např. osobní asistence či raná péče. Jiné – např. sociálněaktivizační služby nebo odlehčovací služby – jsou rozvíjeny až v rámci stávajícího systému služeb.

Zákon o sociálních službách přináší nejen nové druhy služeb, ale nově definuje i jejich obsah. Ten je daný v obsahu tzv. základních činností uvedených pro jednotlivé služby přímo v textu zákona. Další podrobnosti stanoví i prováděcí vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.

Jestliže hovoříme o změnách u poskytovatelů sociálních služeb, **ještě zásadnější změny se dotkly uživatelů sociálních služeb** – občanů České republiky a dalších obyvatel, na něž se zákon vztahuje. **Příspěvek na péči, dosud zmíněný jako jeden z prvků financování sociálních služeb, má být jedním z prvků postupné proměny pasivního objektu jemu poskytované sociální péče v občana aktivně se podílejícího na obsahu jemu poskytovaných služeb péče.** Přitom aktivní roli uživatele je nutno zvýraznit. Nejen příspěvek na péči a s ním spojené rozhodování o jeho umístění na „trhu sociálních služeb“ (typicky do rezidenčních zařízení či do podmínek domácí péče), ale i řada dalších institutů zákona podstatným způsobem mění postavení uživatele služeb. Jak vůči poskytovatelům, tak vůči orgánům veřejné správy u nás.

Zejména je nutno zmínit smlouvu o poskytování sociálních služeb, která nahradila dřívější rozhodnutí orgánu veřejné správy. Zjednodušeně můžeme konstatovat, že dříve občan žádal o službu a ta mu byla příslušným

orgánem v rámci správního řízení „přidělena“. Tento způsob představoval relativní jistotu – ovšem jistotu často dlouhého čekání a jistotu chudé nabídky služeb. Systém pořadníků, byť jistě nepředstavoval žádoucí model sociální péče, však do jisté míry zaručoval rovnost uchazečů o přidělení (neboť o něj šlo) dané služby. Nutno však znovu zdůraznit, že šlo o rovnost značně problematickou, neboť de facto se i v tomto systému velmi často vyskytovaly případy „přednostního“ přidělení místa v domově důchodců apod.

Současné pojetí smlouvy o poskytování sociálních služeb jako právního i faktického základu vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem vytváří, alespoň formálně, lepší předpoklady pro aktivní podíl uživatele na definování jeho potřeb a jim příslušejících sociálních služeb. Pro smlouvu jako takovou platí základní zásada – zásada rovnoprávného postavení obou stran smluvního vztahu. Což se o dřívějším modelu veřejnoprávního rozhodování říci nedalo. Nově nastoupivší rovnoprávnost však přináší i nové a pro mnohé uživatele jen těžko chápané podstatné zvýšení odpovědnosti uživatele za důsledky vlastního rozhodování a volby.

V novém systému více než kdy jindy platí, že každý je svého štěstí strůjcem. Přitom osobní zkušenosti, právní vědomí a občanská vyspělost uživatelů sociálních služeb je, z řady důvodů, velmi rozdílná. Obecně žádoucí prvek svobodné volby v rámci nového systému může být pro desetitisíce občanů stresující povinností spojenou se složitým vyjednáváním. Povinností, které byli v minulosti ušetřeni.

Jedná se o jedno z dílčích rizik, které přináší změna tohoto odvětví veřejných služeb. Zmíněné riziko však není jen záležitostí konkrétního uživatele služby. Jestliže vyjdeme z pojetí sociálních služeb jako významné součásti fungování veřejných služeb a jako významného prvku sociální ochrany a prevence sociálního vyloučení dotčených obyvatel České republiky, potom musíme konstatovat nezbytnost zlepšení přípravy a podpory uživatelů. A to nejen vzhledem k jejich individuálním potřebám, nýbrž i vzhledem k efektivitě vynaložených společenských prostředků.

Ve druhé polovině roku 2007 je v **České republice přibližně 250 tis. osob, které pobírají příspěvek na péči**. Připočteme-li další desítky tisíc osob, které jsou uživateli některé z druhů sociálních služeb (např. domov pro seniory), aniž by jim byl přiznán jakýkoliv stupeň závislosti na péči jiné osoby, potom zjistíme, že u nás je v současné době téměř půl milionu občanů, kterých se přímo dotýkají proměny sociálních služeb. **Spolu s jejich rodinnými příslušníky se jedná o více než milion občanů, kteří musí postupně měnit svoje zvyklosti při konzumaci sociální péče**. Má-li nový systém služeb naplnit své cíle, může se tak stát pouze v součinnosti s jeho uživateli. Proto je nezbytné, aby si tito byli vědomi nově nabytých práv a z nich vyplývajících odpovědností. Stejně tak je důležité, aby měl každý uživatel možnost využít kvalitní a specializované poradenství zaměřené na řešení problémů vyplývajících z jejich nové sociální situace.

Pro efektivní průběh sociálních služeb a jejich co nejvyšší kvalitu má zásadní význam jejich financování. V roce 2007 jsou sociální služby v České republice dotovány částkou cca 7 mld. korun v rámci dotací poskytovatelům a očekává se výplata cca 14,6 mld. korun v rámci příspěvku na péči. Další částkou, cca 3 mld. korun, přispívají do systému obce a kraje. A významnou měrou se na financování v minulosti i v současnosti podílejí i sami uživatelé (i mimo příspěvek na péči). V systému jsou umístěny i další mimorozpočtové příjmy.

Národní rada osob se zdravotním postižením sdružuje více než čtvrt milionu osob, z nichž valná část patří mezi uživatele sociálních služeb a nový systém jejich poskytování se jich osobně dotýká. I proto realizuje, mj. v součinnosti s Výzkumným centrem integrace zdravotně postižených, od začátku roku 2007 projekt Celostátní síť poradenství uživatelům sociálních služeb, finančně podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR a Evropským sociálním fondem.

Projekt je zaměřen na **vytvoření nového typu poradenské služby**. Služby odborného sociálního poradenství, která napomáhá uživatelům sociálních služeb lépe se zorientovat v nové situaci vyvolané zásadní proměnou vztahů v oblasti sociálního zabezpečení zaměřeného na poskytování sociálních služeb. Úkolem projektu a z něj vzešlé služby je přispět k odstraňování

existujících rizik, napomáhat při výběru vhodného typu sociální služby, poskytnout podporu při uzavírání, realizaci a vyhodnocování smluv o poskytování vybrané sociální služby a v dalších situacích souvisejících se sociálními službami. **V rámci České republiky je vytvořena funkční síť poradenských míst**, v nichž působí odborně proškolení poradenští pracovníci. Sídla jednotlivých poraden jsou povětšinou shodná se sídly bývalých okresních měst. Hlavní důraz v činnosti poraden a každého poradenského pracovníka je dodržování národních Standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikované podoby, kterou představují tyto standardy služby poradenství uživatelům sociálních služeb.

Součástí zmíněných aktivit je i projekt Operačního programu rozvoje lidských zdrojů ESF s názvem „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb“ (číslo projektu: CZ.04.1.03/2.1.15.3/0020). V jeho rámci se od listopadu 2006 do února 2008 uskutečnil první školící cyklus poradců uživatelů sociálních služeb, kterého se zúčastnilo na 80 frekventantů. Zkušenosti z tohoto kurzu, včetně zkušeností z praktického výkonu poradenské činnosti v rámci celostátní sítě poraden pro uživatele sociálních služeb, se staly základem této metodiky přípravy poradců uživatelů sociálních služeb.

Zájemce v ní nalezne popis základních aspektů vzdělávacích, metodických i organizačních aktivit nového systému poradenství uživatelům sociálních služeb. Rád bych vyjádřil poděkování lektorům jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu, zejména panu Mgr. Martinu Haiclovi. Díky jejich laskavosti mohla být do publikace zařazena i podrobná anotace a časová dispozice jednotlivých disciplín tohoto nového druhu vzdělávacího programu.

Další podrobnosti o službě poradenství uživatelům sociálních služeb nalezne zájemce na webových stránkách www.poradnaprouzivatele.cz.

V Olomouci a Praze, září–prosinec, 2007

Jan Michalík

1. VÝCHODISKA NOVÉHO MODELU SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

1.1 Charakteristika předchozího systému sociální péče

Jestliže hodláme definovat model vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb v rámci nového systému poskytování sociálních služeb, je vhodné připomenout si základní charakteristiku modelu platného ještě před nedávnem – de facto i de iure do prosince roku 2006.

Zákon č.100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, upravoval pouze tyto druhy služeb sociální péče:

- výchovná a poradenská péče,
- ústavní sociální péče,
- péče v ostatních zařízeních sociální péče,
- pečovatelská služba,
- stravování.

Předchozí právní úprava tak dostatečně nepokrývala spektrum vztahů, které při poskytování sociální péče reálně vznikají, a to především v následujících oblastech:

- **Jedinec**, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci, **byl považován** spíše **za objekt působení** systému, a nikoliv za aktivního činitele, jehož objektivizované potřeby a projev vůle jak situaci řešit by měly být určující pro formu pomoci.
- Nebyl zajištěn jednotný systém objektivního **hodnocení potřeb osob**, ze kterého by bylo možné vycházet při vytváření nabídky služeb nebo jiných forem pomoci odpovídající potřebám.
- **Nebyla zajištěna ochrana osob**, které jsou oslabeny v prosazování svých oprávněných zájmů, nebyly dostatečně chráněny před tím, aby jejich individuální zájmy nebyly poškozovány, ať již nesprávným postupem orgánů veřejné správy, nebo neodborným poskytováním sociálních služeb.
- **Nebyl vytvořen právní rámec rozvoje lidských zdrojů** v oblasti poskytování sociálních služeb, a to především pro oblast sociální práce, jejíž úroveň (nejen v systému sociálních služeb) zásadním způsobem určuje obsah „péče“ uvnitř daného sociálního systému.

- **Nebyly vyřešeny vzájemné vztahy a kompetence** jednotlivých úrovní veřejné správy, které nesou odpovědnost za vytváření podmínek pro uspokojování potřeb osob. Nebyly také vyřešeny vztahy mezi veřejnou správou, poskytovateli sociálních služeb a osobami, které z důvodu nepříznivé sociální situace pomoc potřebují.
- **Nebyl zajištěn jednotný rozsah práv a povinností pro poskytovatele** sociálních služeb, což se projevilo zejména v rozdílném náhledu na organizace zřizované orgány veřejné správy a organizace, které stály mimo veřejnosprávní strukturu.
- Nebyly vytvořeny **systemy dohledu nad kvalitou** poskytovaných sociálních služeb.
- **Nebyly vytvořeny podmínky** k zavedení jednotné a přehledné informační soustavy **o síti sociálních služeb** a o činnostech, které nabízejí.
- Z hlediska oblasti působení sociálních služeb **nebyly vůbec upraveny druhy služeb**, které by se zaměřovaly na prevenci sociálního vyloučení osob nebo skupin osob.

Z právního hlediska bylo zásadním nedostatkem minulé úpravy nerovnoprávné postavení subjektů při poskytování sociálních služeb. Tato nerovnost se vyskytovala v následujících formách/podobách:

- **Nerovnost mezi uživateli a poskytovateli služeb (péče)**
- **Nerovnost mezi uchazeči o poskytování služby v různých regionech**
- **Nerovnost mezi poskytovateli zřizovanými veřejnoprávními orgány (kraje, obce) a tzv. nestátními poskytovateli služeb**
- **Nerovnost mezi občany se zdravotním postižením využívajícími model „ústavní sociální péče“ a občany zůstávajícími přirozeném prostředí**

Z pohledu meritorního zájmu řešeného projektem poradenství uživatelům je nutno uvést ještě další **aspekty, které znevýhodňovaly klienty sociálních služeb (tehdy péče):**

- Užitím platné metody veřejnoprávní regulace a jí odpovídajících způsobů správního řízení při posuzování žádosti občana o poskytnutí sociální služby byla *de iure* verifikována nerovnost občana – žadatele o sociální službu na straně jedné a poskytovatele (či zřizovatele) na straně druhé.
- Ve většině případů nebyl uživatel tím, kdo za poskytované služby platí, (alespoň rozhodující podíl nákladů služby) takže zařízení nemuselo cítit dostatečnou potřebu přizpůsobovat služby jeho potřebám.
- Uživatelé byli (a jsou) v nevýhodě často již z podstaty nepříznivé sociální situace (nemohou číst běžný text, dostat se na potřebné místo vzhledem k architektonickým bariérám či absenci přístupné dopravy, nemohou se soustředit, neznají svá práva apod.).
- Na rozdíl od obdobného systému „státních sociálních služeb“, kterým je realizace státní vzdělávací politiky (která *de facto* rovněž reaguje na potřeby občanů ve vymezené oblasti), nebyla oblast sociální péče (služeb) upravena odpovídajícími prostředky normotvorby. Jen minimum právní úpravy bylo obsaženo v zákoně, podstatné aspekty práv a povinností *žadatelů* o sociální službu byly upraveny v prováděcí vyhlášce!

1.2 Situace po přijetí zákona o sociálních službách

Přijetím nového zákona o sociálních službách bylo završeno více než desetileté úsilí tisíců občanů se zdravotním postižením i dalších o vytvoření nových pravidel v této oblasti společenského života. Oblasti, která je pro občany se zdravotním postižením, pro osoby závislé na péči z povahy věci meritorní a významná. Právě proto je nezbytně nutné připomínat si situaci popsanou v bodě 1.1 této kapitoly textu! V závěru roku 2007 ještě není možno provést úplnou analýzu změn situace – alespoň v částech výše uvedených. Je však možno uvést základní společenskou situaci, která provází náběh nového systému sociálních služeb.

Analýzou mediálního i skutkového obrazu dopadů zákona, jakož i analýzou provedených právních, normativních a organizačních kroků souvisejících s jeho postupnou realizací **lze zjistit některé následující skutečnosti:**

- Pro veřejnost, celou společnost, **nový zákon není prioritním zájmem**. Naopak. Stojí stranou mediálně vděčných témat tzv. politického života a dalších, z pohledu uživatelů sociálních služeb velmi povrchních, témat.
- Z pohledu veřejnosti dochází k **zaměňování institutů zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi** a dalších institutů vážících se k tzv. životnímu minimu.
- Z diskuse nad současnou podobou textu zákona lze vyvodit **poznatek o obecné přijatelnosti zákona** jako celku, jeho principů, vedle toho ovšem existují desítky připomínek a různorodých názorů na *jednotlivé* aspekty tohoto řešení.
- Postupně se prosazuje **názor o „drahých“ službách**, vedoucí až k úvahám o korekci financování s dopadem na uživatele.
- **Chybí podrobnější informace o dopadech nového systému** na jednotlivé kategorie uživatelů služeb.
- **Nejsou dostatečně vyhodnoceny rizikové oblasti zákona** a jeho služeb ve vztahu k proponovanému zlepšení situace osob závislých na péči (např. zlepšení možností domácí péče, opatrovnictví osob zbavených způsobilosti k právním úkonům, smlouvy o poskytování sociální služby, osud tzv. pořadníků, platby za služby a tzv. vratky za nevyčerpané služby atd.).
- **Mimo odbornou veřejnost je většina společnosti nepřipravená na skutečnosti, které nový zákon přináší.**
- Média příliš představují nový zákon jako pokrok oproti dosavadnímu stavu a zcela běžně používají pozitivní hodnocení obsažené v dosud nepravdivém sousloví **„zdravotně postižení si budou moci vybrat (službu)“** nebo „zákon má vytvořit podmínky pro domácí péči o postižené“.
- Společnost méně vnímá tento **zákon** rovněž jako normu, která **upravuje vztahy řady občanů ve vysokém věku** (pravděpodobně větší počet než občanů se zdravotním postižením).

- **Ve společnosti**, a to se týká i uživatelů služeb, **nejsou dostatečně známa a vnímána rizika**, která zákon v některých oblastech přináší.
- Provedené analýzy názorů odborníků a uživatelů sociálních služeb ukazují **propastný rozdíl mezi vědomím, znalostmi a očekávanými poskytovatelů** na straně jedné a **uživatelů** na straně druhé.
- **Uživatelé se soustřeďují zejména na aktuální problémové okruhy** (např. příspěvek na péči a délka řízení či jeho (ne)vyplácení některým pečujícími osobám, jež dříve pobíraly příspěvek při péči o blízkou a jinou osobu). Až na výjimky zůstávají stranou diskusí o celkové podobě nového systému.
- **Uživatelé jsou ve vztahu k poskytovatelům ve značné nevýhodě.** Poskytovatelé jsou po účinnosti zákona masivně školeni a podporováni speciálními dotačními tituly (zejména ESF). Uživatelé potřebné znalosti, orientaci a schopnosti působit v novém systému získávají obtížně.
- **Systém poradenských služeb**, jakkoliv je zákonem správně definován, je v segmentu uživatelů služeb **značně roztříštěn a nekoordinován.**

Ukazuje se, že *obecně* pozitivní prvek nové úpravy, a to větší samostatnost uživatele služby ve volbě poskytovatelů, může znamenat pro určité skupiny obyvatelstva a pro určité druhy poskytovaných služeb značná rizika, která, i při zachování přiměřené míry optimismu, vedou v *jednotlivých* případech až ke zhoršení postavení uživatele sociální služby. Tedy k pravému opaku toho, k čemu směřuje úsilí organizací zdravotně postižených, ale zřejmě i garanta systému – Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

1.2.1 Základní zásady nového systému sociálních služeb

Zákon stanoví následující základní pravidla a zásady poskytování sociálních služeb. Tyto zásady představují vodítko a interpretační přístup k jednotlivým ustanovením paragrafovaného znění zákona:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
- Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení.
- Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě.

Úmyslem zákonodárce bylo zajistit, aby sociální služby podle nového systému byly:

- dostupné
- bezpečné
- kvalitní

K naplnění těchto cílů je nutné odstranit znevýhodnění a rizika, kterým jsou z povahy věci samé vystaveni uživatelé sociálních služeb. Organizačně a obsahově kvalitní systém poradenství může být prvkem, který zmíněná znevýhodnění u uživatelů do značné míry eliminuje.

2. SYSTÉM ODBORNÉHO PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2.1 Poradenské systémy v České republice

Poradenství jako činnost a poradce jako činitel jsou velmi častými termíny současnosti. Setkáme se s několika systémově řešenými poradenskými projekty, stejně jako se stovkami významů a společenských situací, v nichž o poradenství či o poradci hovoříme. V České republice je poměrně výrazně rozvinut obecný systém poradenství. Setkáme se tak s definicí poradenství zaměřenou na oblast společenského života (resort), v němž daný systém působí.

Jedná se o poradenství v oblastech:

- Zdravotnictví
- Práce
- Sociální věci
- Školství a vzdělávání
- Vnitřní správa
- Místní rozvoj, doprava, stavby
- Kultura, sport, volný čas

Dalším úhlem pohledu je členění poradenských systémů dle jejich zaměření na skupiny občanů z hlediska věku:

- Poradenství pro děti a mládež
- Poradenství pro dospělé občany
- Poradenství pro seniory

Stále ještě převládajícím členěním je charakteristika příslušného poradenského systému z hlediska toho, kdo je jeho zřizovatelem (provozovatelem). Jedná se prakticky o tyto tři možné formy zřizovatele či garanta dané poradenské instituce:

- Státní organizace
- Veřejnoprávní organizace
- Nevládní organizace

Dále uvádíme nejrozsáhlejší poradenské systémy, které vykazují rozličnou míru vnitřní koherence, tradic a teritoriálního i obsahového působení. Jedná se o tyto systémy poradenství:

Školský poradenský systém

V jeho rámci působí soubor institucí, jevů a činností, které nacházejí výraz v existenci několika specializovaných institutů. Jsou zaměřeny primárně na poradenství dětem, žákům a studentům, tedy „příslušníkům“ vzdělávací soustavy. Jedná se o:

- Pedagogicko-psychologické poradny
- Speciálněpedagogická centra
- Střediska výchovné péče
- Výchovné poradce
- Metodiky prevence

Poradny v rámci zdravotnického systému

V českém zdravotnictví existují vybraná pracoviště, která provádějí poradenství jako imanentní součást vlastní činnosti. Jedná se o odborné poradenství prováděné na specializovaných zdravotnických pracovištích, mezi ně patří např. poradenství jako součást terapie v rámci psychiatrických, diabetologických, adiktologických, interních a dalších podobných oddělení. Pro veřejnost nacházejí výraz tyto aktivity v názvech jednotlivých poraden. Např. poradna pro odvykání kouření, diabetologická poradna, poradna pro snižování nadváhy, cévní poradna apod.

Poradny v rámci systému práce a sociálních věcí

Poradenství (ať již základní nebo odborné) je imanentní součástí systému podpory zaměstnanosti a sociálních věcí (dávek a služeb) v České republice. V tomto smyslu se setkáme se základním poradenstvím, které provádějí (na základě příslušného zákonného zmocnění) prakticky všechny orgány a organizace sociálního zabezpečení u nás (k tomu srov. např. poradenství úřadů práce, okresních správ sociálního zabezpečení a odboru sociálních věcí obecního úřadu obce s rozšířenou působností).

Odborné sociální poradenství je (viz dále) samostatnou sociální službou poskytovanou nyní na zákl. ust. § 37 zákona. V současnosti existuje

v České republice více než stovka subjektů, které k této sociální službě získaly registraci.

V oblasti správy zaměstnanosti řeší poradenství jako vlastní náplň své činnosti jednotlivé úřady práce. Vedle nich působí jednotliví zaměstnavatelé (např. zaměření na zaměstnance z rizikových skupin) a další subjekty zejména z nevládního sektoru.

2.2 Sociální poradenství v systému sociálních služeb

Zákon o sociálních službách nově definuje sociální poradenství jako činnost, která je nedílnou a základní součástí systému sociálních služeb. Zákon rozlišuje základní poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni poskytovatelé, a dále odborné poradenství. Jeho součástí jsou i sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku způsobu života a sociální situace dané osoby.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. **Odborné sociální poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby osob z jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, nově i poradnách pro uživatele sociálních služeb. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství tak může např. být i půjčování kompenzačních pomůcek.

Sociální poradenství obsahuje tyto základní činnosti:

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

Služby sociálního poradenství se zaměřují na zjišťování rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace a sledují i příčiny jejího vzniku. Na základě tohoto zjištění pak poskytnutím potřebných informací napomáhají k řešení nepříznivé sociální situace.

2.3 Systém odborného poradenství uživatelům sociálních služeb

Charakteristice odborného sociálního poradenství odpovídá nově budovaný model celostátní sítě Poradenství uživatelům sociálních služeb.

Odborné sociální poradenství uživatelům sociálních služeb (dále jen poradenství uživatelům) si klade za cíl přispět k prevenci sociálního vyloučení stávajících i potenciálních uživatelů sociálních služeb. Ve své činnosti **především usiluje o zlepšení postavení uživatelů služeb v jejich vztazích s poskytovateli.**

Služba poradenství uživatelům pomáhá občanům lépe se orientovat v nepříznivé sociální situaci, zejména v oblastech, které jsou dotčeny ustanoveními nového zákona o sociálních službách. Podporuje a pomáhá uživatelům nalézat strategie ke zlepšení kvality jejich života za pomoci vybrané sociální služby. Služba poradenství uživatelům usiluje o to, aby uživatelé sociálních služeb měli dostatek znalostí o svých právech a povinnostech, aby měli potřebné informace o dostupných sociálních službách a uměli se v nich orientovat.

Posláním služby je, prostřednictvím celostátní sítě poradců, zajistit dostupnou a účinnou poradenskou podporu všem občanům, kteří užívají nebo hodlají užívat sociální služby, a to ve všech situacích, které mohou nastat v souvislosti s užíváním sociálních služeb.

K tomu jednotlivé poradny poskytují zejména:

- informace
- rady
- podporu
- zastupování

Své služby poskytují všem obyvatelům České republiky, kteří se na ně obrátí. Poradenství uživatelům je tak službou bezplatné, nestranné a důvěrné pomoci při řešení sociální situace občana.

V rámci systému poradenství uživatelům je velký důraz kladen na kvalitu služeb, jejich plánování, evaluaci a kontrolu. V působnosti služby jsou vytvořeny předpoklady a podmínky pro vnitřní kontrolu. Jedním ze základních předpokladů kvality služby poradenství uživatelům jsou **standards kvality** této služby. Jedná se o soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení této sociální služby a jsou nastaveny základní parametry v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

Služba poradenství uživatelům byla zřízena v roce 2007 a předpokládá se další prohlubování obsahových, personálních i teritoriálních prvků nového systému poradenské podpory sociálních služeb. Registrovaným poskytovatelem služby poradenství je Národní rada osob se zdravotním postižením.

2.3.1 Působnost služby odborného poradenství uživatelům sociálních služeb

Cílovou skupinu poradenství uživatelům tvoří obyvatelé České republiky. Nečastěji služeb poradny využívají:

- občané se zdravotním postižením
- senioři
- rodiče dětí se zdravotním postižením
- opatrovníci osob zbavených způsobilosti k právním úkonům
- další skupiny uživatelů sociálních služeb
- zástupci poskytovatelů sociálních služeb
- rodinní příslušníci uživatelů sociálních služeb

Služba poradenství je přístupná i dalším osobám, např. osobám bez příštěší, dlouhodobě nezaměstnaným, osobám z národnostních menšin a jejich rodinným příslušníkům. Služba poradenství poskytuje podporu i osobám, které se nacházejí v hmotné nouzi, v obtížných, nebo dokonce krizových situacích, žijí v nedostatečném rodinném zázemí, mají problémy s komunikací apod.

Obvykle patří do cílové skupiny stávající uživatelé sociálních služeb, kteří uzavírají nebo již mají uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby nebo hodlají některou sociální službu využít. Jedná se o stávající i budoucí uživatele všech typů sociálních služeb (ambulantních nebo terénních sociálních služeb, služeb pobytových zařízení).

Výše uvedeným skupinám osob je poskytováno převážně poradenství individuální. Služba poradenství a jednotliví poradci však poskytují i skupinové poradenství nejružnějším zájmovým, sociálním a profesním skupinám. Zpravidla se jedná o společenství osob se zdravotním postižením, seniorů ad., působících v určitém místě (obci) u konkrétního poskytovatele sociální služby (domov pro seniory) či v rámci dané organizace (občanské sdružení občanů stížených roztroušenou sklerózou).

Služba poradenství nemůže zajišťovat poradenskou činnost v oblastech a způsoby, které jsou obecně závaznými právními předpisy vyhrazeny speciálním institucím či osobám (např. zákon č. 5/1996 Sb. o advokacii, zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu).

Základní oblasti poradenské činnosti služby poradenství uživatelům tvoří:

Smluvní vztahy mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb

- výběr vhodné sociální služby v regionu
- jednání s poskytovatelem sociální služby
- rozbor a vyhodnocení textu smlouvy o poskytování sociální služby
- postup při sledování plnění podmínek smlouvy
- řešení neshod a konfliktů mezi uživatelem a poskytovatelem služby

- mediační a zprostředkovatelská činnosti vykovávaná se souhlasem uživatele i poskytovatele služby
- výše plateb za sociální službu a případné vrácení částek příspěvku na péči a plateb za ubytování a stravování
- zastupování uživatele v jednáních s poskytovatelem služby
- smlouvy o poskytování služby s fyzickou osobou – neregistrovaným poskytovatelem sociální služby

Příspěvek na péči

- okruh oprávněných osob
- forma žádosti o příspěvek na péči
- posuzování zdravotního stavu a z něj vyplývajících funkčních omezení pro stanovení stupně závislosti na péči
- specifika posuzování závislosti na péči u nezletilých dětí
- pravidla vyplácení příspěvku na péči
- zásady užití příspěvku na péči
- povinnosti žadatele a příjemce příspěvku na péči
- náhradní příjemce příspěvku na péči
- komunikace s obecními úřady ve věci příspěvku na péči
- postup při převádění příspěvku na péči poskytovateli sociálních služeb
- odvolání proti nepřiznání příslušného stupně závislosti (příspěvku)
- poradenství o možnostech soudní žaloby v případě zamítnutí odvolání proti nepřiznání příspěvku na péči

Ostatní poradenská činnost

- informace, rada nebo podpora směřující k řešení nepříznivé sociální situace uživatele prostřednictvím sociální služby
- informace, rada nebo podpora členům rodiny pečujícím o osobu se stanoveným stupněm závislosti na péči
- zprostředkování navazujících služeb a potřebných kontaktů
- institut zbavení způsobilosti k právním úkonům, hmotněprávní a procesněprávní aspekty
- práva a povinnosti opatrovníka a postavení osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům v zařízeních sociálních služeb
- dávky státní sociální podpory

- dávky sociální pomoci
- pomoc při zpracování žádosti, podání, odvolání a dalších písemných projevů vůle určených poskytovatelům sociálních služeb, obecním úřadům a dalším orgánům veřejné správy
- zajištění možností další vhodné poradenské podpory v oblastech nespadajících do náplně činnosti poradenství uživatelům
- doporučení vhodného právního zastoupení a odpovídajícího postupu domáhání se práv

Vedle uvedeného je způsob a vnitřní obsah činnosti poradenství uživatelům specifikován zejména v jednotlivých standardech služby a souvisejících interních normách celostátní sítě poradců uživatelů sociálních služeb.

2.3.2 Cíle, zásady a principy poskytování odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb

Konkrétními cíli poradenství uživatelům jsou zejména:

- Působit na zlepšování úrovně sociálních služeb v jednotlivých případech i v rámci celého systému.
- Zvyšovat právní vědomí, samostatnost, vědomosti a dovednosti uživatelů sociálních služeb potřebné pro řešení jejich vlastní situace, zejména ve vztazích s poskytovateli služeb.
- Zajistit vyřešení individuálního poradenského případu způsobem naplňujícím cíle a zásady sociálních služeb a pravidly stanovenými obecně závaznými předpisy a vnitřními předpisy poradenství uživatelům s přihlédnutím k potřebám a možnostem klienta služby.

Principy činnosti služby poradenství uživatelům:

- **Nediskriminační přístup**

V praktické činnosti poradenství uživatelům je kladen důraz na rovný přístup ke všem skupinám i jednotlivcům z řad potenciálních i stávajících uživatelů.

- **Nezávislost**
Služba je nezávislá na subjektech, které se podílejí na řešení sociální situace uživatele, zejména pak na poskytovatelích a zadavatelích služeb, místních orgánech veřejné správy, komunitních autoritách. Princip nezávislosti je realizován i ve vztahu k uživateli služby.
- **Autonomie**
Poradenství uživatelům svými výstupy ovlivňuje sociální situaci uživatele, respektuje však autonomní sféru rozhodování a osobních zájmů uživatele.
- **Integrace**
*Poradenství uživatelům v míře odpovídající jejich potřebám podporuje setr-
vávání uživatele v přirozeném prostředí rodiny a místní komunity.*
- **Respektování potřeb**
Poradenství uživatelům objektivně vyhodnocuje skutečné potřeby uživatele a své aktivity zaměřuje k jejich naplnění.
- **Partnerství a komunikace**
V rámci poradenství uživatelům existuje několik rovin v nichž se princip partnerství a komunikace naplňuje. Vedle vztahu poradců a uživatelů služeb se jedná i o vztahy uvnitř služby, mezi jednotlivými stupni řízení a organizace poradenství uživatelům.
- **Subsidiarita**
*Poradenství uživatelům usiluje o řešení problémů sociální situace uživatele způsoby, prostředky a formami, které jsou z povahy věci nejvhodnější a nej-
dostupnější pro uživatele. K tomu využívá i spolupráce a výsledky činnosti ostatních subjektů.*
- **Bezplatnost**
Služby poradny jsou uživatelům poskytovány bezplatně. Náklady na službu jsou hrazeny z dotace poskytovateli a dalšími zdroji.

Zásady činnosti služby poradenství uživatelům

Při poskytování odborného sociálního poradenství je třeba dodržovat hlavní zásady uvedené v Zákoně č. 108/2006 Sb., § 2, tj. zásadu bezplatnosti, zachování důstojnosti uživatele, podpory jeho aktivity, motivace a samostatnosti, autonomie a podpory, zásadu vysoké kvality služby a dodržování lidských práv a svobod.

Důraz je přitom kladen na zásady:

- **dobrovolného přijetí a porozumění nabídce služby** ze strany uživatele sociálních služeb;
- **respektování osobnosti** uživatele, důstojnosti, jeho potřeb a přání a svobodného rozhodování klientů;
- **podporování snah uživatele zapojit se do** poradenského procesu v roli rovnocenného a rovnoprávného subjektu;
- **posílení sociálního začlenění** formou motivace uživatele k takovým činnostem, které nevedou k jeho dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace;
- **rozvoje aktivity, samostatnosti a snah uživatele** zapojit se do poradenského procesu;
- **realistického vyhodnocování potřeb**, práv, omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství;
- **dostupnosti a přibližování poradenských služeb** co nejbližší k místu bydliště nebo místu pobytu uživatele;
- **individuálního přístupu** k uživateli a jeho potřebám, zejména v oblasti komunikace nebo dalších znevýhodnění vyplývajících ze zdravotního postižení, věku nebo jiných okolností;
- **nestrannosti a bezpečnosti** – poradce poskytuje službu nestranně, se zachováním potřebné diskrétnosti. Dodržuje zásadu mlčenlivosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách;
- **motivace uživatele** k takovým činnostem, které nevedou k jeho dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace;
- **respektování osobnosti klienta a přísného dodržování zásad rovného přístupu** vůči klientům jakékoliv skupiny;
- **nestrannosti a nezávislosti** na poskytovatelích služby, orgánech místní správy a samospráv;
- respektování etických zásad profese poradce;
- zodpovědnosti za výsledek vlastní činnosti.

3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon o sociálních službách nově upravuje definice a náplň profese sociálního pracovníka. Podle důvodové zprávy k návrhu zákona je sociální práce jedním z pilířů mnoha společenských systémů a doposud této profesi nebyla věnována náležitá pozornost. Zákon o sociálních službách nově definuje předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka s cílem jejich sjednocení a nastolení takové úrovně odborné způsobilosti, která odpovídá náročnosti této profese. Je skutečností, že na rozdíl od srovnatelných oborů lidské činnosti (např. pedagogický pracovník – vzdělávání, úředník – veřejná správa) nebyly požadavky pro výkon a vzdělání – tzv. sociálních pracovníků dosud v České republice odpovídajícím způsobem upraveny.

Sociální pracovníci se podílejí nebo sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí, a tato rozhodnutí mohou výrazně ovlivnit kvalitu života jednotlivců, rodin i skupin osob. Zároveň mají rozhodující vliv na efektivitu systémů státní sociální podpory, sociální péče, sociálních služeb, sociálně právní ochrany dětí, probační a mediační služby, azylové politiky, výkonu trestu odnětí svobody, protidrogové politiky a mnoha dalších. Vzhledem k uvedenému je nezbytné zajištění vysokého stupně profesionality sociálního pracovníka.

Požadovaný rozsah odbornosti sociálního pracovníka lze proto získat pouze ve specializovaných oborech vzdělání, které jsou uvedeny v zákoně. Dominantním oborem je studijní směr „sociální práce“. Ten se však systematicky rozvíjí teprve od počátku 90. let minulého století a kapacitní nabídka těchto oborů doposud neodpovídá poptávce a pracovníci, kteří v současnosti vykonávají sociální práci, nejsou vždy absolventy studijních oborů, které jsou přímo na sociální práci zaměřeny.

Zákon předpokládá, že odbornost sociálních pracovníků nelze trvale odvozovat pouze od splnění kvalifikačních předpokladů studiem na vysoké nebo vyšší odborné škole. Zákon upravuje systém dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Jeho cílem má být zajištění trvalého zvyšování odbornosti a kompetencí sociálních pracovníků. A následně tak zajistit růst efektivity jejich práce a celého systému sociálních služeb a sociální pomoci.

3.1 Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka

Podle ust. § 109 zákona **sociální pracovník vykonává** „*sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace*“.

Předpoklady pro výkon této činnosti stanoví zákon v ust. § 110. Jedná se o tyto náležitosti:

- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost,¹
- zdravotní způsobilost,²
- odborná způsobilost.³

Předpoklady získání odborné způsobilosti sociálního pracovníka uvádí § 110 odst. 4 písm. a) až e) a odst. 5) a 6).

Jedná se o následující požadované vzdělání/přípravu:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu ,

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu

1 Bezúhonný je ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných, anebo ten, jehož odsouzení pro tyto trestné činy bylo zahlazeno nebo se na něj z jiných důvodů hledí, jako by nebyl odsouzen.

2 Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

3 Zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon, zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996,

e) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu 42 .

Výše uvedené obecné předpoklady potřebné pro výkon pozice sociálního pracovníka, je nutno doplnit o specifické okruhy znalostí a dovedností, které jsou rozvíjeny ve speciálních vzdělávacích kurzech dalšího vzdělávání sociálních pracovníků zaměřených na potřeby poradce uživatele sociálních služeb.

Zákon o sociálních službách dikcí uvedeného ustanovení § 110 relativně ztížil personální situaci u řady poskytovatelů stávajících sociálních služeb. Jedná se zejména o zákonem požadovaný nejnižší požadovaný stupeň vzdělání „vyšší odborné“ a ještě jeho obsahové zaměření na tam uvedené vzdělávací obory.

Pro pozici poradce uživatele sociálních služeb (v budoucím období se může jednat až o cca 160 profesních pozic) lze očekávat obdobné problémy, tj. zajištění uvedeného počtu profesionálů s požadovaným stupněm i typem vzdělání!

3.2 Kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách

Vedle sociálních pracovníků vykonávají činnost v sociálních službách i tito pracovníci:

- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci.

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává (§ 116 zákona) následující okruh činností (příčemž ihned u každého druhu činností uvádíme okruh požadovaného vzdělání):

*a) **přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb** spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*

Odborná způsobilost – požadované vzdělání:

Základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

*b) **základní výchovnou nepedagogickou činnost** spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,*

Odborná způsobilost – požadované vzdělání:

Střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost

k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychologické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti,

Odborná způsobilost – požadované vzdělání:

Základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

d) pod dohledem sociálního pracovníka vykonává: činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Odborná způsobilost – požadované vzdělání:

Základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Další podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je, stejně jako tomu bylo u sociálního pracovníka, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

Důležité ustanovení stanoví odst. 7 § 116 zákona o sociálních službách. Podle něj podmínku absolvování kvalifikačního kurzu předpokládaného ve výše uvedených odstavcích je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu pracovníka do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky může zaměstnanec vykonávat činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

4. DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Další vzdělávání sociálního pracovníka je zákonem stanovenou povinností, kterou si pracovník „obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci“ (§ 111). Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v akreditovaných kurzech,
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- účast na školicích akcích.

Vzdělávací zařízení vydá účastníkovi doklad o absolvování dalšího vzdělávání ve formě osvědčení.

V rámci budoucího vývoje v oblasti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, zejména snahami o zavedení uceleného systému vzdělávání včetně jeho dopadů do podoby „kariérního řádu“ a platového ohodnocení pracovníků, lze očekávat vytvoření speciálních vzdělávacích modulů, cyklů a akcí v rámci dalšího vzdělávání.

Akreditace vzdělávacího programu

Podle zákona o sociálních službách (§ 111) rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí o akreditaci vzdělávacích zařízení a jejich vzdělávací programů.

Fyzická nebo právnická osoba žádající o tuto akreditaci musí podat písemnou žádost, která obsahuje:

- jméno, popřípadě jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, je-li žadatelem fyzická osoba,
- obchodní firmu nebo název, sídlo, popřípadě umístění organizační složky, identifikační číslo, statutární orgán, je-li žadatelem právnická osoba,
- oprávnění ke vzdělávací činnosti podle zvláštního právního předpisu,
- přehled o dosavadní činnosti žadatele o akreditaci,
- název, druh a formu vzdělávacího programu, který žadatel hodlá uskutečňovat,
- doklady o materiálním a technickém zabezpečení vzdělávacího programu,
- seznam fyzických osob, které se budou podílet na vzdělávání, a doklady o jejich odborné způsobilosti nebo osvědčení o uznání odborné kvalifikace,
- předpokládanou výši nákladů na jednoho účastníka.

Zákon stanoví dále následující pravidla ve vztahu k akreditaci:

- na udělení akreditace není právní nárok,
- akreditace se uděluje na dobu 4 let,
- akreditace je nepřevoditelná a nepřechází na právního nástupce.

Ministerstvo kontroluje činnost akreditovaných vzdělávacích zařízení při uskutečňování akreditovaných programů. Ministerstvo může rozhodnout o **odejmutí akreditace** v případech, kdy:

- zjistí nedodržování vzdělávacího programu,
- akreditované vzdělávací zařízení nesplňuje podmínky, za nichž mu byla akreditace udělena,
- akreditované vzdělávací zařízení požádá o odejmutí akreditace.

Z výkladu ustanovení odpovídající části zákona o sociálních službách vyplývá, že navržený mechanismus akreditací nepředstavuje obtížnou administrativně-byrokratickou zátěž pro vzdělávací instituci a umožňuje relativně jednoduché a bezproblémové pořádání vzdělávacích kurzů dle potřeby dané profese a jejich pracovních pozic. Uvedené lze konstatovat např. v porovnání s pravidly akreditačních řízení ve vzdělávání ve veřejné správě v gesci Ministerstva vnitra ČR nebo vzdělávání v gesci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Do budoucna však lze pravděpodobně očekávat – stejně jako ve výše uvedených odvětvích – snahu úřednického aparátu o posilování role a vlastní pozice v rámci akreditačního řízení, např. formou podzákonných „zprěsňujících“ norem a možných metodických pokynů či aplikační činnosti akreditačního orgánu.

5. VZDĚLÁVÁNÍ PORADCŮ UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

5.1 Vzdělávací program pro poradce uživatele sociálních služeb

Vzdělávání je zaměřeno na komplexní přípravu k výkonu pozice „Poradce uživatele sociálních služeb“. Jedná se o odborné sociální poradenství zaměřené na výkon poradenství ve vztahu k zákonu o sociálních službách, zejména v oblasti smluvních vztahů mezi uživateli a poskytovateli služeb. Tomuto cíli odpovídá návrh vzdělávacího programu a následující související aspekty.

Forma kurzu

Akreditovaný vzdělávací kurz v rozsahu 200 hodin, tj. 25 konzultačních dní. Předpokládaná délka trvání bude v závislosti na záměrech a možnostech pořadatele kurzu zpravidla jeden až dva roky.

Cílová skupina a účastníci kurzu

Cílovou skupinou jsou stávající pracovníci na pozici poradce uživatele sociálních služeb a dále zájemci z prostředí sociálních služeb, neziskových organizací sdružujících např. seniory, občany se zdravotním postižením apod. **Základním cílem vzdělávacího kurzu je připravit frekventanty k výkonu speci-**

zované profesní pozice, není však vyloučena ani účast sociálních pracovníků, kteří si účastí v kurzu rozšíří spektrum odborných znalostí a dovedností.

Je tak možno zařadit do kurzu i zástupce zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb.

Je žádoucí, aby se jednalo o zájemce splňující základní kvalifikační podmínku stanovenou zákonem o sociálních službách – vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání bakalářského a magisterského stupně. Přednostně se bude jednat o uchazeče z dosavadních „tradičních“ profesí, z nichž vycházejí budoucí pracovníci v tzv. pomáhajících profesích, tj. společenskovědní disciplíny. Vyloučena však, ve smyslu zákona, není ani účast zájemce s vystudovaným oborem např. technického zaměření apod.

Předpokládá se motivace pro výkon profese sociálního pracovníka a pozice poradce uživatele sociálních služeb.

Pojetí vzdělávacího programu

Vzdělávací program dává jeho posluchačům základy potřebné k tomu, aby znali a dovedli:

- chápat aspekty současného systému sociálních služeb,
- rozumět místu a úloze specializovaného poradenského pracoviště zaměřeného specificky na potřeby uživatelů sociálních služeb,
- používat soubory informací vybraných oborů v poradenské činnosti,
- provozovat poradenskou činnost při dodržování obvyklých i speciálních standardů služby včetně odpovídajících komunikačních kompetencí,
- řídit, organizovat a vyhodnocovat poradenskou činnost.

Dále navržený program je sestaven do vzorového časového rozvrhu. Uváděný sled jednotlivých lekcí je doporučením vzniklým na základě ověřování v praxi. Pořadatelům tohoto vzdělávacího programu je však ponechána jistá volnost v uspořádání jednotlivých témat, kdy je nutno vycházet z konkrétních vzdělávacích potřeb posluchačů.

Cíle vzdělávacího programu

- Vytvořit a případně zdokonalit kompetence frekventantů pro výkon poradenské činnosti v rámci sociálních služeb ČR.

- Rozvinout stávající zkušenosti frekventantů získané v oblasti sociálních služeb a případně výkonu poradenské činnosti.
- Seznámit frekventanty s nejnovějšími zkušenostmi a zásadami poradenského procesu.
- Zdokonalit a rozvinout orientaci v dostupných formách sociálních služeb.
- Podrobně seznámit s problematikou standardů sociálních služeb jak ve vztahu k vlastní poradenské činnosti, tak ve vztahu k činnosti poskytovatelů služeb.
- Umožnit frekventantům samostatnou práci na tvorbě standardů nového typu sociální služby.
- Zdokonalit a rozvinout orientaci ve stávajícím systému sociálních dávek a jejich souvislostech se sociálními službami.
- Seznámit a rozvinout znalosti z oblasti typologie klientů, formách a metodách práce s nimi.
- Přinést posluchačům potřebné vědomosti z oblasti psychologie, zásad komunikace a metod řešení interpersonálních vztahů.
- Vytvořit odpovídající stupeň právního vědomí a odborných znalostí nutných pro zvládnutí poradenské činnosti (zejména) v oblasti smluv o poskytování sociálních služeb.
- Zajistit odpovídající znalosti a metodu jejich uplatnění v oblasti ochrany práv uživatelů sociálních služeb, ochrany osobnosti a osobních údajů v sociálních službách.
- Naučit frekventanty rozumět ustanovením interních normativních směrnic a jejich významu v sociálních službách – ve vztahu ke smlouvě o poskytování služby a ochraně práv uživatele služby.
- Zajistit způsobilost frekventantů k práci se skupinou uživatelů zbytečnou způsobilosti k právním úkonům a jejich opatrovníky.
- Zejména formou tvorby portfolia poradce uživatele sociálních služeb zajistit připravenost frekventantů k vlastní odborné, publikační a monitorovací činnosti a základům výzkumu ve společenských vědách.

Pořadatel kurzu

Přestože může být pořadatelem kurzu kterákoliv fyzická či právnická osoba, která získá akreditaci podle zákona o sociálních službách (viz dále), doporučuje se, aby praktickým průběhem kurzu byla pověřena zkušená vzdělávací instituce, nejlépe vysoká škola nebo vyšší odborná škola disponující samostatným oddělením, např. střediskem celoživotního vzdělávání.

Pedagogicko-metodické aspekty kurzu

Předpokládá se forma výše uvedeného počtu konzultačních dnů, přičemž důraz je kladen na samostatné studium frekventantů. Studijní dny musí mít charakter konzultací jednotlivých problémových okruhů, nikoliv mechanického výkladu problematiky lektorem. K tomu je nutno zajistit odpovídající množství doporučené studijní literatury. Doporučuje se maximálně využít textů zpracovaných formou distanční či polodistanční formy. Přiměřeně jsou zařazeny praktické a kazuistické semináře, na kterých budou samotnými frekventanty rozebírány případové studie a kauzy. Otázka tzv. praxe bude řešena v podrobném návrhu obsahu kurzu pro akreditační řízení. Předpokládá se, že frekventanti kurzu budou již zařazeni na pracovní pozice, které jako tzv. praxe dostačují. V opačném případě je nutné zvážit formu praxí v zařízeních sociálních služeb (nejlépe poradenství), a to zpravidla nad rámec v kurzu stanoveného počtu dvou set hodin .

Očekává se běžné využívání forem elektronické komunikace a konzultací vyučujících a studentů, případně vytvoření interaktivního webového portálu umožňujícího společnou diskusi a provázení účastníků kurzu.

Podmínkou ukončení kurzu je složení závěrečné zkoušky a vypracování a obhájení závěrečné práce.

Lektorské zajištění programu

V programu se předpokládá účast odborníků reprezentujících zařazené obory studia. Je vhodné volit přednášející, kteří mají osobní zkušenost z prostředí sociálních služeb – při zachování původní a požadované kvalifikace (právník, psycholog, sociální pracovník). Předpokládá se vysoká odbornost vyučujících na jednotlivé disciplíny.

Vzdělávací program je zaměřen výrazně prakticky, a proto je nutné, aby všichni vyučující měli osobní zkušenost z prostředí sociálních služeb

a dokázali sumu teoretických informací (např. v disciplíně sociální dávky, právní propedeutika) vázat na aktuální situaci terénu sociálních služeb.

Rámcový učební plán vzdělávacího kurzu poradců uživatelů sociálních služeb

Oblast – disciplína	Počet hodin
Část obecná	94
Úvod do studia, organizační záležitosti	2
Postavení uživatelů sociálních služeb v ČR	4
Právní propedeutika	16
Sociální propedeutika	8
Psychologická propedeutika	16
Základy komunikace	16
Základy speciálního poradenství	8
Sociální dávky	8
Sociální služby	16
Část speciální	106
Standardy sociálních služeb	16
Vnitřní standardy služby poradenství uživatelům	8
Smlouva o poskytování služby	20
Metody práce s uživatelem	16
Řešení sporů, mediace	12
Interní normativní směrnice	4
Způsobilost k právním úkonům	4
Ochrana osobních údajů	4
Kasuistický seminář	8
Aktuální otázky profese	8
Seminář k závěrečné práci	4
Závěr	2
Celkem	200

Uvedené **rámcové pojetí** – obsah vzdělávacího kurzu **je možno dále upravit** např. podle následujících skutečností:

- Dosavadní vzdělání frekventantů
- Pracovní zařazení frekventantů
- Aktuální otázky poskytování sociálních služeb – vyhodnocení zkušeností z náběhu nového systému

5.1.1 Obsah a časové rozvržení disciplín vzdělávacího kurzu poradců uživatelů sociálních služeb.

Anotace předmětů kurzu vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb

Úvod do studia, postavení uživatelů sociálních služeb v ČR, organizace systému poradenství uživatelům sociálních služeb

Seznámení s pojetím vzdělávacího kurzu, jeho cíli, studijními materiály, požadavky na účastníky kurzu apod. Představení systému poradenství v sociálních službách a následné zaměření na problematiku osob se znevýhodněním ve společenském systému ČR a konkrétně na skupinu uživatelů sociálních služeb.

Sociální propedeutika

Uvedení do problematiky sociální práce – vývoj a zakotvení disciplíny, její typy a metody apod. Seznámení se sociální politikou státu a sociálním zabezpečením (zakotvení v právním systému ČR, tři pilíře soc. zabezpečení apod.) vše přednášeno s ohledem na poradenství v této oblasti.

Psychologická propedeutika

Získání poznatků významných pro poradenskou činnost z oblasti obecné, vývojové a sociální psychologie. Hlubší zaměření na psychologii osobnosti, především na typologii osobnosti a její utváření. Návčik asertivního jednání při výkonu poradenské činnosti.

Právní propedeutika

Uvedení do oblasti práva, představení základních právních pojmů (právo, morálka, právní vědomí, ...), ústavního práva ČR a možných právních vztahů při realizaci, aplikaci a interpretaci práva. Seznámení se základní právní terminologií týkající se odvětví občanského práva, teorie právních úkonů a především podrobnější zaměření na smluvní vztahy v občanském právu. Získání přehledu o činnosti veřejné správy ČR a o správním právu procesním.

Sociální služby

Stručné představení historického vývoje sociálních služeb a charakteristiky současného období. Osvojení principů a cílů sociálních služeb a charakteristiky základních druhů sociálních služeb – sociální poradenství, péče a prevence. Seznámení s formami poskytování sociálních služeb a základními činnostmi při jejich poskytování. Rozbor a objasnění ustanovení zákona o sociálních službách týkajících se charakteristiky jednotlivých druhů sociálních služeb a rolí inspekce a zřizovatele vyplývající z uvedeného zákona.

Základy komunikace

Definování klíčových problémů komunikace, představení možných komunikačních kódů a bližší rozbor nonverbální komunikace. Seznámení s extralingvistickou a paralingvistickou komunikací. Přiblížení charakteristických prvků komunikace – haptiky, proxemiky, gestiky apod., podrobnější zaměření na mimiku a zrakový kontakt jako důležitých součástí komunikace s klientem. Uvedení do problematiky augmentativní a alternativní komunikace ve vztahu k poskytování poradenství osobám s různým typem zdravotního postižení.

Sociální dávky

Seznámení se základní terminologií týkající se oblasti sociálních dávek. Získání přehledu o životním a existenčním minimu, státní sociální podpoře, pomoci v hmotné nouzi. Podrobnější zaměření na speciální dávky pro zdravotně postižené a problematiku důchodů – důchodové pojištění, typy důchodů apod.

Způsobilost k právním úkonům

Získání poznatků z oblastí právní subjektivity, způsobilosti k právům a způsobilosti k právním úkonům. Hlubší zaměření na omezení a zbavení způsobilosti k právním úkonům a následné působení opatrovníka především ve vztahu k zákonu o sociálních službách (podpis smlouvy o poskytování sociální služby).

Ochrana osobních údajů

Seznámení s obecnou a občanskoprávní úpravou problematiky ochrany osobnosti se zaměřením na zákon o ochraně osobních údajů. Rozbor možných situací v praxi poradce uživatele sociálních služeb s uvedením možných sankcí při porušení zákonných ustanovení.

Interní normativní směrnice

Prezentování přehledu normativně právních aktů. Podrobné seznámení s charakteristikou, působností, tvorbou, závazností apod. interních normativních směrnic a jejich srovnání s normativně právními akty.

Standardy sociálních služeb

Definování principů kvality sociálních služeb a představení standardů kvality sociální služeb. Zaměření na problematiku práv uživatelů sociálních služeb, jejich možné porušení a opatření v těchto případech. Rozbor situací při nichž může dojít ke střetu zájmů. Prezentování způsobů jednání se zájemcem o službu. Zaměření na pracovníky v sociálních službách – jejich kompetence, jejich přijímání, zaškolení, řízení a hodnocení. Návčik řešení nouzových a krizových situací a stížností.

Vnitřní standardy služby poradenství uživatelům sociálních služeb

Společná diskuze a tvorba standardů služby poradenství uživatelům sociálních služeb. Stanovení cíle a poslání poradenských činností. Příprava jednotlivých standardů (z pohledu poradců) a diskuze o nich a o problematických oblastech z praxe.

Smlouva o poskytování sociálních služeb

Navazuje na právní propedeutiku v oblasti smluvních vztahů a následně její hlubší rozbor. Získání poznatků o ustanoveních zákona o sociálních služ-

bách a související vyhlášky týkající se smlouvy o poskytnutí sociální služby a práv uživatele sociální služby. Detailní zaměření na součásti, které musí smlouva obsahovat. Rozbor existujících smluv, vyhledávání protiprávních a pro uživatele nevýhodných částí, přeformulování těchto částí. Seznámení s dalšími ustanoveními zákona a možnosti jejich zakomponování do smluv. Získání přehledu o provázanosti smlouvy o poskytování sociální služby a standardů sociálních služeb. Nácvik formulace „vzorových“ ustanovení jednotlivých typů smluv, diskuze o formulacích a jejich vyhodnocení.

Metody práce s uživatelem

Navazuje na základy speciálního poradenství, určení metod používaných v poradenské praxi a diskuse nad nejběžnějšími chybami, které se mohou v poradenské praxi vyskytnout. Zaměření na specifika jednání s uživateli, kteří vyžadují specifický přístup. Seznámení s intervizí a její praktické provádění. Rozbor chyb v interpersonální komunikaci – narcistická komunikace, schizoidní komunikace, hraniční komunikace, komunikace ve stresu.

Řešení sporů, mediace, facilitace

Představení možných druhů konfliktů a sporů v mezilidské komunikaci. Seznámení se způsoby řešení vybraných konfliktních situací. Bližší zaměření na problematiku agrese a asertivního jednání. Detailní rozbor problematiky mediace, jejích fází a aspektů a především využití mediace v poradenství.

Kazuistický seminář

Komplexní řešení modelových situací, které se mohou vyskytnout nebo které se již vyskytly v praxi poradců uživatelů sociálních služeb.

Aktuální otázky profese

Detailní rozbor a vyhodnocení modelových situací z praxe poradců uživatelů sociálních služeb souvisejících s realizací zákona o sociálních službách. Provázání modelových situací s probranými teoretickými disciplínami.

Seminář k závěrečné práci

Seznámení s požadavky na závěrečnou práci tzv. portfolio poradce uživatele sociálních služeb, zaměření na metodologii tvorby práce, formální a obsahovou stránku práce a typy výzkumu, které budou využity v práci.

Závěr

Zhodnocení průběhu a očekávaných výsledků kurzu. S využitím vlastního hodnocení a komentářů účastníků prohloubit jejich vědomí o získaných znalostech a dovednostech. Součástí výuky bude i vyhodnocení evaluačního dotazníku celého kurzu. V závěru předmětu je vytvořen prostor pro zodpovězení dotazů a námětů frekventantů.

Osnovy vzdělávacího kurzu poradců uživatelů sociálních služeb

Dále navržený obsah studijního kurzu vychází z učebního plánu. Počítá se s osmi výukovými hodinami denně, jedna výuková hodina má zpravidla 45 minut. Předpokládá se celkem 25 výukových dnů, které je možno sdružovat do vícedenních seminářů pořádaných internátní formou.

Jednotlivá témata a studijní bloky jsou odděleny přestávkami. Jejich délka a zařazení vychází z aktuálního průběhu vzdělávání a je určována lektorem v závislosti na potřebách posluchačů.

Návrh je zpracován podle metodiky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky a je v souladu s pravidly akreditačního řízení vzdělávacích programů.

Název disciplíny: Úvod do studia (2 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Zahájení, představení, úvod do studia, pojetí vzdělávacího kurzu, cíle vzdělávání, cílová skupina, úskalí ve vzdělávání, studijní literatura, samostudium, profil absolventa, závěrečné zkoušky	Prezentace, flipchart	40 min.
Systém poradenství v sociálních službách	Prezentace, flipchart	1 hod.
Shrnutí úvodního bloku, odpovědi frekventantům	Diskuse	20 min.

Název disciplíny: Postavení uživatelů sociálních služeb v ČR, systém poradenství uživatelům sociálních služeb v ČR (4 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Úvod k tématu, deskripce skupin uživatelů sociálních služeb – specifická skupina občanů ČR	Prezentace, flipchart	1 hod. 10 min.
Postavení občanů se znevýhodněním (zdrav. postižení, senioři a další vybrané skupiny) ve společenském systému České republiky, včetně zhodnocení stavu a námětů <i>lege ferenda</i>	Prezentace, flipchart, výklad, příklady z praxe	1 hod.
Shrnutí prvního bloku výuky, opakování	Diskuse, rozbor příkladů	20 min.
2. blok Organizace poradenství v ČR se zaměřením na problematiku sociálních služeb a potřeby uživatelů sociálních služeb, dosavadní výsledky činnosti systému poradenství uživatelům, rizika, zhodnocení aktuálního stavu, možnosti a meze ingerence ostatních poradenských systémů.	Prezentace, výklad, diskuse, rozbor příkladů	1 hod. 10 min.
Shrnutí dané části výuky, diskuse účastníků	Diskuse	20 min.

Název disciplíny: Sociální propedeutika (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s lektorem, představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, výklad	15 min.
Poradenství jako součást sociální práce, poradce v procesu poradenství, sociální poradenství a jeho vymezení, sociální poradenství a sociální služby	Prezentace, výklad, kazuistiky	45 min.
Vývoj sociální práce, zakotvení disciplíny, pojmosloví, typy sociální práce, metody sociální práce, sociální práce s jednotlivcem – přístupy, postupy	Prezentace, výklad, vysvětlování, příklady z praxe	1 hod. 10 min.
Sociální politika, principy sociální politiky, sociální stát a jeho typy, krize sociálního státu	Prezentace, výklad, příklady	30 min.
Shrnutí prvního bloku, odpovědi na otázky	Prezentace, diskuze	20 min.
2. blok Úvod druhého bloku, představení tématu	Prezentace	10 min.
Sociální zabezpečení – zakotvení sociálního zabezpečení v právním systému ČR a v sociální politice, financování sociálního zabezpečení. 3 pilíře sociálního zabezpečení, sociální pojištění, poplatníci pojištění, vyměřovací základ, nemocenské pojištění	Prezentace, zákony, příklady, kazuistiky	1 hod. 10 min.
Důchodové pojištění – druhy důchodů, nárok na výplatu jednotlivých důchodů, souběh důchodů, důchodové připojištění Pojištění na státní politiku zaměstnanosti	Prezentace, výklad, příklady z praxe	1 hod. 10 min.
Shrnutí výukového dne, dotazy, seznámení se zdroji pro další studium	Prezentace, diskuze	30 min.

Název disciplíny: Psychologická propedeutika (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1.blok Seznámení s lektorem, představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	20 min.
Kapitoly z obecné psychologie	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	1 hod. 10 min.
Kapitoly z obecné psychologie – pokračování	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	30 min.
Kapitoly z vývojové psychologie	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	40 min.
Shrnutí prvního bloku výuky, opakování, odpovědi na dotazy	Prezentace, diskuze	20 min.
2. blok Úvod druhého bloku dne, navázání na první blok – krátké zopakování	Prezentace, flipchart	15 min.
Kapitoly z vývojové psychologie – pokračování	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	1 hod. 30 min.
Kapitoly ze sociální psychologie	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	45 min.
Shrnutí prvního dne semináře, odpovědi na dotazy	Prezentace, flipchart, diskuze	30 min.
3. blok Úvod druhého dne semináře, zopakování základních poznatků prvního dne	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	30 min.
Kapitoly ze sociální psychologie – pokračování	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	50 min.
Psychologie osobnosti	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	1 hod. 20 min.
Shrnutí třetího bloku, odpovědi na dotazy	Prezentace, diskuze	20 min.
4. blok Úvod tématu typologie osobnosti	Prezentace	15 min.
Typologie osobnosti a její utváření	Prezentace, flipchart, zpětný projektor	1 hod. 10 min.
Nácvik asertivního jednání	Prezentace, flipchart, práce ve skupinách	55 min.
Shrnutí učiva druhého dne, zhodnocení práce ve skupině, odpovědi na dotazy, odkazy na zdroje pro samostudium	Flipchart	40 min.

Název disciplíny: Právní propedeutika (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1.blok Seznámení s lektorem, představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	10 min.
<i>Základy a teorie práva pro poradce uživatelů sociálních služeb</i> – základní právní pojmy, právo a stát, právo a morálka, právní vědomí, právní normy, zákonnost, systém práva	Prezentace, flipchart	30 min.
Ústavní právo v ČR jako v demokratické a civilizované společnosti Listina základních práv a svobod v právním systému ČR	Prezentace, flipchart	30 min.
Publikace a forma právních předpisů. Platnost účinnost a působnost právních norem.	Prezentace, flipchart	20 min.
Právní vztahy, právní skutečnosti. Realizace, aplikace a interpretace práva.	Prezentace, flipchart	1 hod.
Shrnutí dopolední výuky, dotazy, příklady	Prezentace, diskuse	30 min.
2. blok Občanské právo v sociální oblasti. Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	15 min.
Obecná část občanského zákoníku, zejména základní pojmy, zastupování, fyzické osoby jejich způsobilost	Prezentace, flipchart	45 min.
Teorie právních úkonů a smluv dle občanského zákoníku, vč. smluv spotřebitelských.	Prezentace, flipchart	45 min.
Vymezení základních pojmů, zejména domácnost, vlastnictví, spoluvlastnictví, společné jmění manželů.	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí prvního dne výuky, dotazy, příklady	Prezentace, diskuse	30 min.
3. blok Úvod druhého dne výuky, zopakování a navázání na téma předchozího dne	Prezentace, flipchart	10 min.
Smluvní vztahy v občanském právu – opakování (<i>navaznost na blok Základy práva</i>) a práva uživatele sociálních služeb – ust. zákona a vyhlášky.	Prezentace, flipchart	15 min.

Název disciplíny: Právní propedeutika (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Smluvní ujednání v závazkových vztazích specifických pro poskytovatele sociálních služeb	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí tématu občanské právo v sociální oblasti, dotazy, příklady	Prezentace, diskuse	20 min.
4. blok Správní právo a veřejná správa v sociální oblasti Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	15 min.
Základy činnosti veřejné správy v ČR; role státní správy a samosprávy	Prezentace, flipchart	45 min.
Funkce, metody činnosti, nástroje a cíle činnosti veřejné správy	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí čtvrtého bloku výuky, dotazy	Prezentace, diskuse	15 min.
5. blok Úvod pátého bloku výuky, Správní právo procesní jako nástroj činnosti veřejné správy, správní řád	Flipchart, powerpointová prezentace	30 min.
Principy činnosti správních orgánů, správní řízení, účastníci a jejich práva, doručování, lhůty	Flipchart, powerpointová prezentace	45 min.
Postup správních orgánů při správním řízení, průběh řízení, rozhodnutí, ochrana před nečinností, opravné prostředky	Flipchart, powerpointová prezentace	45 min.
Shrnutí druhého dne výuky, dotazy, příklady	Prezentace, diskuse	30 min.

Název disciplíny: Sociální služby (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s lektorem, představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	30 min.
Stručný historický vývoj sociálních služeb	Prezentace, flipchart	1 hod. 10 min.
Charakteristika současného období v oblasti sociálních služeb	Prezentace, flipchart	45 min.
Základní principy a cíle sociálních služeb	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí prvního bloku výuky	Prezentace	15 min.
2. blok Úvod do druhého bloku výuky – představení tématu druhů sociálních služeb	Prezentace	10 min.
Základní druhy sociálních služeb: sociální poradenství, péče, prevence	Prezentace, flipchart	1 hod. 20 min.
Dotazy	Prezentace, diskuze	45 min.
Shrnutí výuky prvního dne	Prezentace, flipchart	20 min.
3.blok Úvod druhého dne, krátké zopakování témat předchozího dne	Prezentace, flipchart	30 min.
Formy poskytování sociálních služeb: pobytové, ambulantní, terénní	Prezentace, flipchart	45 min.
Základní činnosti při poskytování sociálních služeb	Prezentace, flipchart	45 min.
Charakteristika jednotlivých druhů sociálních služeb	Prezentace, flipchart, diskuse	1 hod. 10 min.
Shrnutí třetího bloku výuky	Prezentace	20 min.
4. blok Úvod posledního bloku výuky	Prezentace	10 min.
Charakteristika jednotlivých druhů sociálních služeb, diskuse	Prezentace, flipchart	1 hod. 10 min.
Role inspekce, zřizovatele a komunity	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí výuky, opakování, náměty pro samostudium	Prezentace, flipchart	25 min.

Název disciplíny: Sociální dávky (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s lektorem, představení tématu, úvod do problematiky, terminologické vyjasnění	Výklad + powerpointová prezentace	15 min.
Výklad základních pojmů	Výklad + prezentace	40 min.
Státní sociální podpora – právní úprava, obecná charakteristika, rozdělení dávek – dávky závislé na výši příjmů, dávky nezávislé na výši příjmů	Výklad + prezentace	1 hod. 10 min.
Pomoc v hmotné nouzi – právní úprava, vztah k jiným sociálním systémům	Výklad + prezentace	30 min.
Shrnutí prvního bloku, zopakování, odpovědi na dotazy	Výklad, diskuze	15 min.
2. blok Úvod druhého bloku, navázání na první blok – rozšíření poznatků	Výklad	10 min.
Životní a existenční minimum – právní úprava, jeho výše a uplatnění v sociálních systémech	Výklad + prezentace	30 min.
Druhy a výše poskytovaných dávek	Výklad + prezentace	30 min.
Speciální dávky pro osoby se zdravotním postižením	Výklad	30 min.
Důchodové pojištění – právní úprava, vztah k jiným sociálním systémům Jednotlivé typy důchodů, podmínky nároku	Výklad	40 min.
Nejčastější problémy osob se zdravotním postižením v důchodové oblasti a možnosti jejich řešení	Výklad	30 min.
Shrnutí látky celého dne, dotazy, odkazy na literaturu a další prameny	Prezentace, diskuze	20 min.

Název disciplíny: Základy speciálního poradenství (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Zahájení, představení lektora		10 min.
Seznámení s programem, výběr témat dojednání programu.	Prezentace, flipchart.	20 min.
Poradenství. Základní informace a aspekty.	Prezentace, flipchart, diskuse.	20 min.
Poradenský rozhovor.	Prezentace, práce ve skupinách, diskuse, flipchart.	50 min.
Vedení a provázení.	Experiment, práce ve trojicích, uvědomění, diskuse.	35 min.
Podpora a péče.	Experiment, práce ve trojicích, uvědomění, diskuse.	35 min.
Závěr 1. bloku, shrnutí		10 min.
2. blok Úvod druhého bloku, navázání na první blok		10 min.
Druhy poradenských intervencí, techniky práce s klientem.	Prezentace, práce ve skupinách, diskuse, flipchart.	45 min.
Složité situace v poradenské praxi.	Práce ve skupinách, prezentace, diskuse.	45 min.
Etika práce poradce.	Prezentace, práce ve skupinách, diskuse, flipchart.	30 min.
Potřeby poradce a péče o sebe.	Prezentace, práce ve skupinách, diskuse, flipchart.	30 min.
Závěrečné shrnutí a ukončení.		20 min.

Název disciplíny: Základy komunikace (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s lektorem, zahájení, představení tématu, motivace a očekávání účastníků	Prezentace; flipchart	20 min.
Úvod do problematiky, terminologie, dotazy	Přednáška; prezentace, flipchart	10 min.
Definování klíčových problémů – nonverbální komunikace, 4 komunikační kódy (skupiny)	Práce ve skupinách; flipchart	15 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Extralingvistická komunikace	Prezentace, práce ve skupinách	15 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Paralingvistická komunikace	Prezentace, práce ve skupinách, diskuze	15 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Proxemika, gestika, haptika	Prezentace, práce ve skupinách, diskuze	1 hod. 10 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
2. blok Úvod do druhého bloku, navázání na předchozí témata		10 min.
Mimika, oční kontakt, orikum, chronematika, věcné parametry	Prezentace, práce ve skupinách, diskuze	1 hod. 20 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
AAK – alternativní a augmentativní komunikace – uvedení	Přednáška	45 min.
Závěr, shrnutí, závěrečný nonverbální rituál	Diskuse, práce ve skupinách	30 min.
3. blok Zahájení druhého dne výuky, krátké zopakování témat předchozího dne, očekávání účastníků	Prezentace; flipchart	20 min.
AAK – navázání na téma z předchozího dne	Přednáška; prezentace, flipchart	20 min.

Název disciplíny: Základy komunikace (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart diskuze	10 min.
AAK – Gestika jako cesta ke znaku	Práce ve skupinách; flipchart	20 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Makaton	Prezentace, práce ve skupinách	20 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
TTT systém	Prezentace, práce ve skupinách, diskuze	1 hod.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
4.blok Úvod čtvrtého bloku výuky	Prezentace	10 min.
Piktogram systém	Prezentace, práce ve skupinách, diskuze	1 hod. 15 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Referenční komunikační předměty	Prezentace, práce ve skupinách	45 min.
Představení výsledků skupinové práce a výměna zkušeností	Prezentace; flipchart, diskuze	10 min.
Závěr, shrnutí výuky druhého dne, závěrečný nonverbální rituál	Diskuze, práce ve skupinách	30 min.

Způsobilost k právním úkonům (4 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	10 min.
Právní subjektivita, způsobilost k právům – fyzické, právnické osoby	Prezentace, flipchart	20 min.
Způsobilost k právním úkonům – institut, pojem, obsah, omezení a z bavení způsobilosti k právním úkonům	Prezentace, flipchart	45 min.
Působnost opatrovníka, vztah k zákonu o sociálních službách	Prezentace, flipchart	45 min.
Způsobilost k protiprávním úkonům – exkurz	Videoukázka	45 min.
Shrnutí tématu, opakování, náměty pro samostudium	Prezentace, flipchart, diskuze	15 min.

Ochrana osobních údajů (4 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	15 min.
Ochrana osobnosti – obecná úprava, ústavněprávní základy, občanskoprávní úprava, pojem, obsah, prostředky ochrany, sankce	Prezentace, flipchart	45 min.
Zákon o ochraně osobních údajů – <i>leges specialis</i>	Prezentace, flipchart	45 min.
Ochrana osobních údajů v praxi poradce uživatele sociálních služeb, sankce.	Prezentace, flipchart	45 min.
Diskuse, shrnutí příkladů, rozbor, shrnutí tématu, opakování, náměty pro samostudium	Prezentace, flipchart, Videoukázka	30 min.

Název disciplíny: Interní normativní směrnice (4 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	10 min.
Normativně právní akty – obecně závazné prameny práva – přehled	Prezentace, flipchart	30 min.
Interní normativní směrnice – vnitřní norma, charakteristika, pojem, působnost, obsah, tvorba, závaznost, srovnání s normativně právními akty	Prezentace, flipchart	1 hod.
Rozbor praktických příkladů pravidel chování z interních směrnic poskytovatelů sociálních služeb	Prezentace, flipchart	1 hod.
Shrnutí tématu, opakování, náměty pro samostudium	Prezentace, flipchart, diskuze	20 min.

Název disciplíny: Standardy sociálních služeb (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Uvítání, seznámení s programem, dojednání programu.	Prezentace, flipchart	10 min.
To nejpodstatnější ze standardů kvality sociálních služeb (smysl, podstata, konzultační proces, přínos, zkušenosti)	Prezentace	30 min.
Reflexe a diskuse o tématu.	Lektor vysvětluje, podporuje, sděluje souvislosti.	10 min.
Principy kvality	Prezentace, flipchart.	30 min.
Reflexe a diskuse	Lektor vysvětluje, podporuje, sděluje souvislosti. Flipchart.	10 min.
Standardy kvality sociálních služeb	Prezentace, flipchart.	45 min.
Reflexe a diskuse	Lektor vysvětluje, podporuje, sděluje souvislosti. Flipchart.	10 min.
Ochrana práv uživatelů (smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe).	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	10 min.
Situace porušení práv uživatelů a opatření v těchto situacích (proces tvorby pravidel, formální podoba, zkušenosti).	Prezentace, Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	20 min.

Název disciplíny: Standardy sociálních služeb (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Identifikace situací možného porušení práv uživatelů.	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart.	20 min.
Shrnutí výstupů lektorem.	Prezentace	5 min.
2.blok Úvod druhého bloku, navázání na první blok.	Prezentace	5 min.
Modelové řešení vybraných situací možného porušení práv uživatelů.	Práce ve skupinách. Diskuse. Lektor podporuje, komentuje, poskytuje informace, zpětnou vazbu. Flipchart.	50 min.
Shrnutí zkušeností a uvědomění procesu.	Brífink.	10 min.
Situace střetu zájmů a opatření v těchto situacích (proces tvorby pravidel, formální podoba, zkušenosti).	Prezentace, Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	30 min.
Identifikace situací střetu zájmů.	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart.	20 min.
Tvorba pravidel pro řešení situací střetu zájmů.	Práce ve skupinách. Diskuse. Lektor podporuje, komentuje, poskytuje informace, zpětnou vazbu, Flipchart.	30 min.
Shrnutí zkušeností a uvědomění procesu. Shrnutí a ukončení prvního dne.	Brífink.	10 min.
3. blok Uvítání v druhém dni, seznámení s programem, dojednání programu.	Prezentace, flipchart.	5 min.
Jednání se zájemcem o službu. Zjišťování potřeb zájemce.	Prezentace. Flipchart.	30 min.
Poskytování informací o organizaci (jaké informace o organizaci a jak poskytnout)	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart.	25 min.
Návaznost na vnější zdroje	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Instituce, se kterými může organizace spolupracovat	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart.	15 min.

Název disciplíny: Standardy sociálních služeb (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Kompetence pracovníků (kvalifikace, vědomosti, dovednosti, ostatní kompetence). Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Přijímání pracovníků. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Pravidla pro přijímání pracovníků.	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart	25 min.
Zaškolení pracovníků. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Pravidla pro zaškolení pracovníků.	Práce ve skupinách. Prezentace výstupů. Brífink. Flipchart	15 min.
Shrnutí poznatků a uvědomění	Brífink.	5 min.
4.blok Úvod posledního bloku, navázání na předchozí témata	Prezentace	5 min.
Řízení pracovníků. Pravidla pro práci osob mimo pracovní poměr. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Hodnocení pracovníků. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Pravidla pro odměňování a oceňování pracovníků. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart. Diskuse.	15 min.
Plán vzdělávání pracovníků. Strategie vzdělávání pracovníků.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart. Práce ve skupinách. Diskuse.	20 min.
Stížnosti.	Prezentace.	20 min.
Stížnosti. Zkušenosti, fungování pravidel, dobrá praxe.	Diskuse. Beseda. Sdílení. Lektor podporuje diskusi. V případě potřeby intervnuje.	25 min.

Název disciplíny: Standardy sociálních služeb (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Co z poznatků a uvědomění pro účastníky vyplývá.	Reflexe všech účastníků. Lektor podporuje sdílení. Vyplnění anket.	15 min.
Nouzové a havarijní situace. Smysl, podstata procesů, přínos pro organizaci, formální zpracování, dobrá praxe.	Prezentace. Lektor následně odpovídá na dotazy. Flipchart.	15 min.
Identifikace nouzových a havarijních situací.	Prezentace metod. Práce se skupinách. Prezentace výstupů. Diskuse. Flipchart.	20 min.
Co z poznatků a uvědomění pro účastníky vyplývá. Vyhodnocení setkání. Shrnutí a ukončení.	Reflexe všech účastníků. Lektor podporuje sdílení. Vyplnění anket.	20 min.

Název disciplíny: Vnitřní standardy služby poradenství uživatelům sociálních služeb (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Zahájení, seznámení s lektorem, představení tématu, motivace účastníků.	Prezentace, flipchart	30 min.
Standardy sociálních služeb – tvorba metodiky poradenství uživatelům sociálních služeb. Terminologie, metody, postupy a zásady. V rámci diskuze upřesnění společného cíle, poslání a poradenských činností.	Prezentace, flipchart, diskuze	1 hod.
Samostatná práce frekventantů ve skupinách, regionální specifika při tvorbě metodiky. Příprava standardů č. 1, 2, 3 a 14. Porovnávání jednotlivých výstupů z práce skupin.	Práce ve skupinách, příklady z praxe, flipchart, diskuze	1 hod. 20 min.
Shrnutí samostatné práce, vyvození závěrů.	Prezentace, diskuze	10 min.
2. blok Úvod druhého bloku dne, krátké zopakování závěrů z první části dne	Prezentace	10 min.
Samostatná práce frekventantů ve skupinách, regionální specifika při tvorbě metodiky. Příprava standardů č. 4, 5, 6, 7 a 9. Porovnávání jednotlivých výstupů z práce skupin. Diskuze nad problematickými oblastmi z praxe.	Práce ve skupinách, příklady z praxe, flipchart, diskuze	1 hod. 20 min.
Samostatná práce frekventantů ve skupinách, regionální specifika při tvorbě metodiky. Příprava standardů č. 10, 11, 12, 13 a 15. Porovnávání jednotlivých výstupů z práce skupin. Diskuze nad problematickými oblastmi z praxe.	Práce ve skupinách, příklady z praxe, flipchart, diskuze	1 hod.
Shrnutí a zopakování výstupů ze semináře. Shrnutí významu práce s metodikou pro praxi poradce uživatelům sociálních služeb.	Prezentace, flipchart	30 min.

Smlouva o poskytování sociálních služeb (20 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Představení tématu, motivace účastníků, význam disciplíny pro profesi poradce, studijní literatura a další prameny, související obory a poznatky	Prezentace, flipchart	15 min.
Smluvní vztahy v občanském právu – opakování (návaznost na blok Základy práva)	Prezentace, flipchart	45 min.
Smlouva o poskytování sociální služby – ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., vztah <i>leges specialis a</i> obecné úpravy	Prezentace, flipchart	1 hod.
Práva uživatele sociálních služeb – ust. zákona a vyhlášky	Prezentace, flipchart	45 min.
Shrnutí prvního bloku výuky	Diskuze	15 min.
2. blok Úvod do tématu – součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby	Prezentace, flipchart	15 min.
Druh služby Rozsah služby Místo a čas poskytování sociální služby	Prezentace, flipchart	1 hod. 15 min.
Ujednání o dodržování vnitřních pravidel Úhrada za služby Platnost a výpovědní důvody	Prezentace, flipchart	1 hod.
Shrnutí prvního dne semináře, odpovědi na dotazy	Prezentace, flipchart, diskuze	30 min.
3. blok Úvod druhého dne semináře, zopakování základních poznatků prvního dne	Prezentace, flipchart	20 min.
Příklady z existujících smluv o poskytování sociálních služeb – rozbor příkladů, diskuse	Prezentace	2 hod.
Další ustanovení zákona o sociálních službách majících vliv na postavení uživatele sociálních služeb a možnost jejich zakomponování do smluv	Prezentace	1 hod. 20 min.
Shrnutí třetího bloku výuky, odpovědi na dotazy	Diskuze	20 min.

Smlouva o poskytování sociálních služeb (20 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
4. blok Úvod k tématu vztah standardů sociálních služeb a smlouvy o poskytování sociálních služeb	Prezentace	15 min.
Zásadní kritéria, role inspekce, role zřizovatele a obce.	Prezentace, flipchart	1 hod. 15 min.
Shrnutí druhého dne výuky, opakování, náměty pro samostudium	Prezentace, flipchart	30 min.
5. blok Úvod, shrnutí dosavadních poznatků z prvních dvou dnů, úvod k samostatné práci		20 min.
Samostatná práce frekventantů – formulace „vzorových“ ustanovení jednotlivých typů smluv dle zadání lektora, jejich prezentace a vyhodnocení I.	Prezentace, flipchart, diskuze	50 min.
Samostatná práce frekventantů – formulace „vzorových“ ustanovení jednotlivých typů smluv dle zadání lektora, jejich prezentace a vyhodnocení II.	Prezentace, flipchart, diskuze	1 hod. 30 min.
Shrnutí významu smlouvy o poskytování sociální služby pro praxi poradce uživatele sociálních služeb, odpovědi na dotazy	Prezentace, flipchart	20 min.

Název disciplíny: Metody práce s uživatelem (16 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s lektorem, uvítání		10 min.
Seznámení s programem, dojednání programu.	Prezentace, flipchart.	15 min.
Metody v poradenském praxi. Opakování, rozšíření předešlých informací.	Prezentace, diskuse.	30 min.
Chyby v poradenské praxi.	Prezentace, práce ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	50 min.
Zvláštnosti v přístupech k lidem s postižením.	Prezentace, práce ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	1 hod. 10 min.
Krátké shrnutí probírané látky	Prezentace	5 min.
2. blok Úvod druhého bloku výuky		10 min.
Intervize	Prezentace. Diskuse.	30 min.
Intervize	Skupina se rozdělí na čtyři menší skupiny. Provádějí intervizi k tématu metody práce s uživatelem.	70 min.
Uvědomění z intervize.	Reflexe. Lektor podporuje sdílení a bezpečí, v příp.potřeby	45 min.
Vyhodnocení setkání.		15 min.
Shrnutí a ukončení.		10 min.
3. blok Uvítání		5 min.
Seznámení s programem, dojednání programu.	Prezentace, flipchart.	10 min.
Jednání s uživateli, kteří vyžadují specifický přístup.	Prezentace, diskuse, zkušenosti.	45 min.

Název disciplíny: Metody práce s uživatelem (16 vyučovacích hodin) (pokračování)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Poruchy interpersonální komunikace.	Prezentace, práce ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	45 min.
Narcistická komunikace.	Prezentace, experimenty ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	1 hod. 10 min.
Shrnutí látky třetího bloku		5 min.
4. blok Úvod posledního bloku výuky		5 min.
Hraniční komunikace.	Prezentace, experimenty ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	45 min.
Schizoidní komunikace.	Prezentace, experimenty ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	45 min.
Komunikace ve stresu.	Prezentace, experimenty ve skupinách, prezentace, diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	60 min.
Vyhodnocení setkání.		15 min.
Shrnutí a ukončení.		10 min.

Název disciplíny: Řešení sporů, mediace (12 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Uvítání, seznámení s programem, dojednání programu.		15 min.
Konflikty a spory v mezilidské komunikaci	Prezentace, diskuse.	60 min.
Identifikace konfliktních situací	Práce ve skupině, prezentace.	30 min.
Možnosti řešení vybraných situací	Práce ve skupině. Prezentace. Diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	60 min.
Shrnutí a vyvození závěrů lektorem, zodpovězení dotazů	Prezentace, diskuse.	15 min.
2.blok Úvod druhého bloku, navázání na první blok	Prezentace.	5 min.
Agrese. Asertivní a neasertivní jednání.	Prezentace.	25 min.
Asertivní a neasertivní jednání.	Experimenty ve dvojích, práce ve skupině, sebeuvědomění. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	60 min.
Mediace.	Prezentace, flipchart.	25 min.
Mediace, důležité aspekty a fáze.	Práce ve skupině, prezentace, diskuse.	55 min.
Krátké zopakování závěrů lektora, shrnutí a ukončení prvního dne.	Prezentace.	10 min..
3. blok Úvod druhého dne, krátké zopakování a znovuuvedení do problematiky probírané předchozí den	Prezentace	20 min.
Mediace a poradenská praxe, shody a odlišnosti.	Prezentace, flipchart.	40 min.
Využití mediace v poradenské praxi.	Práce ve skupině, prezentace, diskuse.	50 min.
Role a kompetence mediátora.	Práce ve dvojicích. Sdílení ve skupině. Diskuse. Lektor podporuje sdílení v případě potřeby intervenuje.	50 min.
Odpovědi na dotazy, shrnutí a ukončení výuky.		20 min.

Název disciplíny: Kasuistický seminář (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1. blok Seznámení s programem, dojednání programu.	Prezentace, flipchart.	15 min.
Identifikování témat do kasuistické diskuse.	Diskuze	25 min.
Kazuistika č. 1	Prezentace, řešení modelové situace. Podle potřeby práce ve skupině, trojicích, diskuse.	45 min.
Kazuistika č. 2	Prezentace, řešení modelové situace. Podle potřeby práce ve skupině, trojicích, diskuse.	45 min.
Kazuistika č. 3	Prezentace, řešení modelové situace. Podle potřeby práce ve skupině, trojicích, diskuse.	45 min.
Shrnutí prvního bloku		5 min.
2. blok Úvod druhého bloku, navázání na dopolední program		10 min.
Kazuistika č. 4	Prezentace, řešení modelové situace. Podle potřeby práce ve skupině, trojicích, diskuse.	45 min.
Kazuistika č. 5	Prezentace, řešení modelové situace. Podle potřeby práce ve skupině, trojicích, diskuse.	45 min.
Co z poznatků a uvědomění pro účastníky vyplývá	Reflexe všech účastníků. Lektor podporuje sdílení. Vyplnění anket.	30 min.
Vyhodnocení setkání.	Reflexe všech účastníků. Lektor podporuje sdílení. Vyplnění anket.	30 min.
Shrnutí a ukončení		20 min.

Název disciplíny: Aktuální otázky profese (8 vyučovacích hodin)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
1.blok Úvodní a motivační část, vysvětlení smyslu a obsahu dané disciplíny, organizačního a obsahového pojetí	Prezentace, flipchart	20 min.
Nástin modelových situací souvisejících s realizací zákona o sociálních službách a výkonem profese poradce uživatele sociálních služeb (cca 10), krátké zhodnocení, vazba na probírané disciplíny, vytipování čtyř základních témat – bloků – jimž bude věnována pozornost	Prezentace, flipchart	1 hod.
I. tematický blok – rozbor specifické situace v poradenství, odpovědi na dotazy.	Prezentace, flipchart, samostatná práce ve skupinách	1 hod. 15 min.
Shrnutí prvního bloku výuky, shrnutí výsledků práce ve skupinách.	Prezentace, diskuze	15 min.
2. blok Úvod druhého bloku výuky – navázání na dopolední výsledky práce ve skupinách	Prezentace	10 min.
II. tematický blok – rozbor specifické situace v poradenství, odpovědi na dotazy.	Prezentace, flipchart, Samostatná práce ve skupinách	1 hod. 15 min.
III. tematický blok – rozbor specifické situace v poradenství, odpovědi na dotazy.	Prezentace, flipchart, Samostatná práce ve skupinách	1 hod. 15 min.
Shrnutí tématu a výsledků práce ve skupinách, diskuze	Prezentace, diskuze	30 min.

Seminář k závěrečné práci (4 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Úvodní a motivační část, vysvětlení, organizačního a obsahového pojetí.	Prezentace, flipchart	20 min
Význam závěrečné práce, seznámení s částmi tvořícími „Portfolio poradce uživatele sociálních služeb“ jako souboru výstupů tvořících závěrečnou práci.	Prezentace, flipchart	1 hod
Metodologie tvorby práce, forma a formální stránka práce, obsahová část práce.	Prezentace, flipchart	50 min
Základy výzkumu ve spol. vědách, kvalitativní výzkum, kvantitativní výzkum.	Prezentace, flipchart,	30 min
Shrnutí tématu, individuální dotazy, příklady vlastní práce frekventantů.	Prezentace, flipchart, diskuze	20 min

Název disciplíny: Závěr (2 vyučovací hodiny)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
Přivítání, úvod	Prezentace	5 min
Zopakování cílů a motivace ke vzdělávání z úvodní disciplíny.	Diskuse	10 min
Zhodnocení jednotlivých předmětů	Diskuse	30 min
Vyplnění evaluačního dotazníku	Samostatná práce	10 min
Náměty a dotazy účastníků	Diskuse	30 min
Závěrečné rozloučení		5 min

5.2 Další vzdělávání poradce uživatele sociálních služeb

Již jsme uvedli, že pro sociální pracovníky, tedy i pro poradce uživatele sociálních služeb je zákonem (§110) stanovena **povinnost dalšího vzdělávání**, jímž si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Poradci uživatele sociálních služeb mohou v rámci svého osobního růstu využít i dalších forem vzdělávání, které jsou organizovány mimo systém poradenství uživatelům. Jedná se o účast na následujících vzdělávacích (a akreditovaných) akcích:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v akreditovaných kurzech,
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- d) účast na školicích akcích.

Obecně přijímaný fakt o nutnosti celoživotního učení nalézá svůj odraz i v přípravě poradců uživatelů sociálních služeb. Z obsahové náplně činnosti poraden a poradců (viz str. 22) stejně jako z konkrétní náplně práce činnosti poradce uživatele sociálních služeb (viz kap. č. 6.2) je patrný značný rozsah odborných znalostí a jim odpovídající komunikační kompetence, kterou musí poradce uživatele disponovat.

Dalším faktorem, prohlubujícím význam tohoto druhu vzdělávání, je očekávaná proměna terénu sociálních služeb. Půjde o změny celé sítě sociálních služeb, jejich obsahu, postupné zlepšování kvality jejich poskytování, budování druhových standardů služeb apod. To vše v podmínkách změn legislativy, která opět bude mít vliv na podobu poskytovaných sociálních služeb (očekávané změny u příspěvku na péči ad.).

Systém dalšího vzdělávání poradců uživatelů musí reagovat na změny prostředí sociálních služeb, musí však vycházet i ze znalosti vnitřních podmínek služby poradenství. Personální zajištění služby poradenství a znalost vzdělávacích potřeb jednotlivých poradců jsou základními limitujícími činiteli pro tvorbu plánu dalšího vzdělávání. Ten je připravován zpravidla na období dvou let a za jeho vypracování odpovídá metodicko-vzdělávací

složka systému poradenství. Vlastní plán je vydáván formou metodického pokynu ředitele (ředitelky) služby poradenství uživatelům a obsahuje zpravidla:

- vyhodnocení vzdělávacích akcí služby poradenství v uplynulém období
- stanovení základních cílů služby pro uvedené období
- identifikace vzdělávacích potřeb služby poradenství
- plán vzdělávacích akcí služby poradenství
- individuální akce dalšího vzdělávání poradců uživatelů

Součástí pokynu je i stanovení minimální závazné účasti jednotlivých poradců uživatelů na akcích dalšího vzdělávání, která je nezbytná pro možnost dalšího působení poradce v systému poradenství uživatelům.

Na základě uvedeného plánu je vždy pro příslušný kalendářní rok sestaven aktuální plán akcí dalšího vzdělávání, které organizuje a za jejich průběh je odpovědná služba poradenství uživatelům.

Kurzy dalšího vzdělávání jsou pořádány zpravidla:

Dle časového hlediska jako:

- a) jednodenní
- b) vícedenní
- c) průběžné – dlouhodobé

Dle zaměření na jednotlivé složky působnosti poradce uživatele jako kurzu rozvíjejícího:

- a) odborné znalosti
- b) komunikační schopnosti
- c) zvládání organizace a průběhu poradenského procesu

Dle zaměření na jednotlivé oblasti sociálních služeb jako kurzy rozvíjející znalosti, dovednosti a kompetence v oblastech:

- 1) systém sociálních služeb obecně
- 2) smlouva o poskytování sociální služby
- 3) standardy sociálních služeb

- 4) platby za sociální služby
- 5) postavení poskytovatelů sociálních služeb
- 6) systém dávek sociální péče v hmotné nouzi
- 7) systém dávek státní sociální podpory
- 8) systém sociálních dávek pro zdravotně postižené
- 9) specifika sociálních služeb pro jednotlivé skupiny uživatelů (např. věkové či druhové)
- 10) systém registrací a inspekcí v sociálních službách
- 11) základní činnosti poradny pro uživatele sociálních služeb
- 12) vnitřní dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb
- 13) využití činnosti ostatních poradenských systémů
- 14) public relations a budování image poradny pro uživatele sociálních služeb
- 15) ochrana osobnosti v procesu poradenství
- 16) specifika práce s osobami zbavenými způsobilosti k právním úkonům a opatrovníky

Dle zaměření na složky osobnosti poradce, formy komunikace a metody práce s uživatelem v oblastech:

- 1) Osobnost uživatele sociálních služeb
 - specifika práce s občany s jednotlivými druhy zdravotního postižení
 - specifika práce s vybranými skupinami seniorů
 - specifika práce s lidmi sociálně vyloučenými v důsledku dlouhodobého setrvávání v sociální síti a mimo ni
 - specifika práce s lidmi porušujícími soustavně společenské a právní normy
 - specifika práce s lidmi zneužívajícími návykové látky
- 2) Supervize, možnosti, příprava, průběh, typy, vyhodnocení
- 3) Exkurze dobré praxe (osobní poznání jednotlivých typů služeb)
- 4) Sebepoznání a sebereflexe (rozvíjení a prohloubení kompetencí)
- 5) Asertivita a její projevy v poradenské práci
- 6) Práce s emocemi
- 7) Duševní hygiena a péče o vlastní zdraví
- 8) Osobní profesní rozvoj a naplňování vzdělávacích potřeb
- 9) Vztahy na pracovišti

- 10) Komunikační a související odborné dovednosti
- 11) Specifika krizové intervence
- 12) Poradenský rozhovor
- 13) Zvládání náročných situací v poradenském rozhovoru
- 14) Terapie (dále členěno na jednotlivé druhy)
- 15) Metody práce s uživatelem
- 16) Základy úspěšné komunikace
- 17) Plánování služby s uživatelem a vedení dokumentace
- 18) Konflikt a řešení konfliktních situací
- 19) Videotrénink interakcí
- 20) Kazuistické semináře

5.3 Možnosti supervize v systému poradenství uživatelům

V minulých letech došlo k výraznému nárůstu využívání poradenských a terapeutických služeb a v souvislosti s tím k prudkému rozvoji jejich vnitřních mechanismů, postupů, metod a forem. Lze očekávat, že tento vývoj bude pokračovat, mimo jiné v souvislosti s postupným odklonem od „tradičních“ metod poskytování služeb formou uzavřených zařízení převážně rezidenčního typu ve prospěch terénních a domácích forem péče. Velké množství občanů – zde uživatelů sociálních služeb – přijímá jako samozřejmý fakt, že v průběhu svého života se obrací na poradenského pracovníka a využívá jeho služby.

Tím dochází k obrovskému nárůstu činností poradenských pracovníků, stoupá míra psychické i fyzické zátěže pracovníků v pomáhajících profesích. Složitost problému se projevuje i v rámci interpersonálních vztahů u poskytovatelů sociální služby.

Úkoly supervize v systému poradenství uživatelům sociálních služeb
 Úkolem supervize je metodická pomoc, jež je chápána jako soubor aktivit organizovaných kompetentním činitelem pro pracovníky poraden, které garantují dobrou profesionální úroveň poradenské práce a které podporují její další rozvoj. Zahrnuje např.:

- konzultace vzdělávacích a výcvikových akcí,
- poskytování nebo doporučování odborných materiálů,
- konzultace,
- stáže,
- práci v supervizních týmech,
- individuální supervizi.

V rámci tohoto pojetí je supervize v rámci služby poradenství chápána jako poradenská metoda vedoucí k reflexi vlastního profesionálního jednání a je považována za nezbytnou součást profesionální přípravy i průběžně prováděné poradenské práce. Cílem supervize je kromě předávání odborných zkušeností a dovedností zejména redukce chyb poradce vyplývajících z nerefektovaného zapojení jeho vlastní afektivity a osobnosti do profesionálního jednání.

Druhy a formy supervize:

- Poradenská podpora při práci s jednotlivými případy poradenských situací.
- Poradenská podpora při prevenci a řešení interpersonálních problémů uvnitř organizace, kterou poskytuje pracovní skupině či organizaci supervizor.

Systém poradenství uživatelům využívá služeb externího supervizora, který splňuje kvalifikační předpoklady i požadavky vyplývající z druhu supervize (poradenství, sociální služby). Supervidovaným se stává ten, kdo vyhledá supervizora a po předběžné dohodě s ním uzavře kontrakt o supervizi. Tím je supervize zahájena. O supervizi, její četnosti, rozsahu a teritoriálním průběhu rozhoduje celostátní koordinátor (ředitel) služby poradenství uživatelům. Supervidovaný si vybírá svého supervizora sám z aktuálního seznamu supervizorů. Supervizor a supervidovaný uzavřou písemný kontrakt. O supervizi si vede supervizor záznam.

Základní formou je průběžná supervize jako nezbytná součást profese poradce uživatele sociálních služeb. Obvyklou formou je skupinová supervize, a to buď se supervizorem, nebo vzájemná skupinová supervize kolegů. Za nezbytné minimum průběžné supervize se v rámci služby poradenství považuje 20 hodin ročně.

6. PORADCE UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Osobnost poradce uživatele sociálních služeb je klíčovým faktorem úspěšnosti celého poradenského systému, je rozhodujícím činitelem úspěšnosti zvládnutí konkrétní poradenské situace. Osobnost poradce, její struktura a složky, znalosti, dovednosti, zkušenost, vzdělání, to vše ovlivní konkrétní výsledek poradenského procesu způsobem pozitivním či negativním. Z povahy věci samé je klíčovým aktérem poradenského procesu i osoba uživatele poradenské služby. V této části textu se soustředíme pouze na základní náležitosti postavení poradce uživatele sociálních služeb.

6.1 Osobnost poradce uživatele sociálních služeb

Osoba vykonávající pozici poradce uživatele sociálních služeb musí vedle obecných předpokladů pro výkon této pozice (viz výše zákonné podmínky) splňovat i řadu předpokladů vážících se k osobnosti každého poradce.

Mezi základní předpoklady patří způsobilost poradce dokázat sladit dvě základní roviny, které formou projevů jeho osobnosti ovlivní kvalitu práce. Je jím **soulad mezi vysokým stupněm odborných znalostí** z oboru (právní vědomí, znalost podmínek sociálních služeb, zkušenosti a praktické dovednosti), někdy hovoříme jako o „vědeckém“ přístupu **a složkou osobnosti poradce**, o níž se někdy hovoří jako o „umění“. To zahrnuje nadání, strukturu, hodnotový systém, zaměření, temperament a další sociopsychické činitele, tvořivost, houževnatost a vysokou odolnost, kterou se musí osobnost kvalitního poradce vyznačovat.

Je tomu tak proto, že řešení každého poradenského případu vyžaduje znalost obecného rámce (legislativa, sociální služby) na straně jedné a na straně druhé znalost individuálního rámce (osobnost klienta, jeho potřeby, očekávání, možnosti). Kombinací všech uvedených faktorů – či spíše za jejich respektování a využití – dospívá poradce k efektivnímu výsledku vlastní činnosti.

Obvykle se mezi základní osobnostní předpoklady řadí v širším slova smyslu respektování základních lidských práv, smysl pro sociální spravedlnost, respektování osobní svobody a zásady svobodného rozhodování klientů. Lze však – vzhledem k očekávané náplni práce poradce uživatele sociálních služeb – stanovit i nároky a požadavky na **osobnost poradce uživatele sociálních služeb** v užším slova smyslu. Patří mezi ně:

- Tvořivost a flexibilita
- Systematičnost a trpělivost
- Empatie a opravdovost
- Angažovanost a iniciativnost
- Rozvaha a odolnost
- Komunikační schopnosti a dovednosti
- Zvládání krizových situací
- Schopnost dalšího vzdělávání

Poradce musí ve vztahu poradce a klienta při poradenství uživatelům sociálních služeb vždy **dodržovat následující zásady**:

- Respektování svobodného rozhodování klientů
- Nestrannost a nezávislost na poskytovatelích služby
- Jednání vždy v zájmu a prospěch klienta
- Podpora aktivity klienta a jeho účasti v procesu poradenství
- Respektování osobnosti klienta a přísné dodržování zásad rovného přístupu vůči klientům jakékoliv skupiny
- Realistické vyhodnocení potřeb, práv a omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství
- Dodržování sféry působnosti poradce
- Individuálního přístupu ke klientovi
- Zodpovědnost za výsledek vlastní činnosti
- Respektování etických zásad pro zvolenou profesi

Bez ohledu na dřívější druh a obor vzdělání je nutno mezi další předpoklady pro výkon pozice poradce uživatele sociálních služeb řadit zejména následující znalosti a dovednosti:

V oblasti právní

- Znalost právní úpravy poskytování sociálních služeb.
- Znalost systému sociálních dávek.
- Znalost problematiky právní úpravy postavení občanů se specifickými potřebami (závislími na péči).
- Dovednosti výkladu, interpretace a aplikace právních norem.

V oblasti sociální a psychologické

- Odpovídající stupeň sociální a psychické stability poradce.
- Znalost vybraných odvětví psychologie a sociální práce zaměřené na oblast poradenství a nejrozšířenějších typů sociálních služeb (poradenství, péče, prevence).

V oblasti komunikace a terapie

- Znalosti a dovednosti v oblasti základních komunikačních schémat a forem komunikace se znevýhodněnými občany.
- Dovednosti v oblasti základních terapeutických přístupů pro pomáhající profese.

6.2 Vzorová náplň pracovní činnosti poradce uživatele sociálních služeb (v gesci NRZP ČR)

Poradce uživatelů sociálních služeb zejména vykonává následující činnosti:

- a) Poskytuje služby odborného sociálního poradenství především pro cílovou skupinu osob se zdravotním postižením a seniory.
- b) Dodržuje etické zásady výkonu pracovní pozice poradenského pracovníka.
- c) Zajišťuje informovanost o službě odborného sociálního poradenství v rámci daného regionu. K tomu zejména osobně kontaktuje

rozhodující poskytovatele sociálních služeb a jejich uživatele, praktické lékaře, využívá služeb místního tisku a elektronických médií.

- d) Odpovídá za uvedení úplných a správných informací zveřejněných o poradně na webových stránkách www.poradnaprouzivatele.cz. Případné změny je povinen neprodleně oznámit vedení služby poradenství uživatelům.
- e) Odpovídá za správné užití přidělené e-mailové adresy (vzor: město@poradnaprouzivatele.cz), a je povinen spolupracovat se správcem webových stránek na zajištění přenosu informací z této e-mailové schránky.
- f) Spolupracuje s dalšími poradenskými institucemi v regionu, zejména občanskými poradnami, poradnami pro osoby se zdravotním postižením, speciálněpedagogickými centry, pedagogicko-psychologickými poradnami a poradnami zřizovanými obecními úřady a nestátními neziskovými organizacemi.
- g) Monitoruje činnost poskytovatelů sociálních služeb v daném regionu – ve vztahu k potřebám uživatelů.
- h) Organizuje a provádí vlastní osvětovou, přednáškovou a informační činnost již informuje širší okruh zájemců a uživatelů o sociální službě – poradenství uživatelům sociálních služeb.
- i) V souladu se standardy kvality sociálních služeb a zákonem o ochraně osobních údajů dbá na ochranu osobních údajů uživatelů.
- j) Ve své činnosti se řídí standardy kvality odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb.
- k) V rámci vlastní činnosti odpovídá za rozpracování standardů služby poradenství do konkrétních podmínek příslušné poradny.
- l) Zpracovává vnitřní normy poradenského pracoviště v případech stanovených celostátní metodikou poradenství.
- m) Předává informace o své činnosti a zpracovává měsíční výkazy práce dle pokynů vedoucích pracovníků služby poradenství. Vzor formuláře výkazu práce je uveden v příloze. Poradce je povinen vyplnit elektronickou verzi tohoto výkazu na www.poradnaprouzivatele.cz nejpozději do 3. dne následujícího měsíce.
- n) Zprostředkovává zajišťování služeb, které poskytují spolupracující poradenské instituce v oblastech, které již nespadají do poradenství uživatelům sociálních služeb.

- o) Vede předepsanou dokumentaci poradenských případů dle příslušných standardů a vnitřních směrnic.
- p) Předkládá ke schválení a dodržuje stanovené konzultační hodiny v poradně.
- q) Účastní se profesního vzdělávání sociálních pracovníků se zaměřením zejména na oblast odborného sociálního poradenství.
- r) Předává informace potřebné k vyhodnocování sociálních služeb svému zaměstnavateli.
- s) Podílí se na organizaci a provádění výzkumných šetření prováděných v rámci systému Poradenství uživatelům sociálních služeb.
- t) Poskytuje poradenské služby v souvislosti se systémem sociálních služeb založeným zákonem č. 108/2006 Sb. K tomu zejména:
- provádí depistáž zájemců a osob vyžadujících sociální služby,
 - poskytuje konzultace, poradenství osobám, které jsou uživateli nebo mají zájem se stát uživateli sociálních služeb,
 - zajišťuje informace z teritoriálního i obsahového rámce své činnosti potřebné pro kvalitní výkon poradenství uživatelům sociálních služeb,
 - doporučuje uživateli vhodnou sociální službu,
 - podporuje uživatele v jednáních s poskytovatelem,
 - poskytuje podporu v průběhu přípravy textu smlouvy,
 - podporuje uživatele při vyhodnocování plnění podmínek smlouvy.
- u) V rámci plnění těchto úkolů dodržuje zejména následující pravidla, postupy a formy práce:
- naslouchá potřebám uživatele,
 - pomáhá při plánování potřebných aktivit, při realizaci přání,
 - podporuje uživatele při vyjadřování jeho názorů a stanovisek při jednání s institucemi poskytujícími sociální služby, ale i jejich zřizovateli a případně pečovateli a rodinnými příslušníky,
 - zajišťuje písemná podání a telefonuje spolu s uživatelem či za uživatele,
 - doprovází uživatele na schůzky a jednání v rámci sociálních služeb a zajišťuje, aby jeho názory byly vyslechnuty,
 - získává a zprostředkovává pro uživatele informace,
 - připravuje uživatele na jednání,
 - informuje uživatele o jeho právech.

První rok existence nového systému sociálních služeb potvrdil předpoklady, které vedly v roce 2005 zpracovatele tohoto textu k návrhu na zřízení nového modelu poradenských služeb v České republice. Poradenství, jež by bylo explicitně zaměřeno na potřeby účastníků – uživatelů tohoto modelu sociálních služeb.

Zcela nová právní a tím i faktická situace uživatelů sociálních služeb klade zvýšené nároky na odpovědnost uživatelů sociálních služeb v jejich vztazích s poskytovateli. Dlouhá léta státního paternalismu znamenala dosud relativně bezproblémové přežívání v bytí značně chudé a nedokonalé, ale přeci jen známé síti sociální péče. Poslední úpravy právních norem upravujících ceny některých terénních služeb (od 1. 1. 2008 až 100 Kč za hodinu) ukázaly i posledním z uživatelů, kteří se dosud o záležitosti „nových“ sociálních služeb nezajímali, jak důležitá je znalost, formulace a obhajoba vlastních zájmů.

Navržený a vytvořený model poradenství uživatelům sociálních služeb není dokonalý a nemůže odstranit všechna rizika, která uživatelům hrozí. Přesto za dobu své existence – de facto pouhý rok – dokázal své opodstatnění ve škále poradenských činností v naší republice prováděných.

Za rok 2007 byl v cca 80 poradenských zařízeních poskytnut tento počet poradenských služeb:

18 751 kontaktů (do 30 minut)

31 250 intervencí (nad 30 minut)

574 elektronických kontaktů

4 627 osobních jednání v poradně a 921 mimo poradnu.

V rámci vyhledávání zájemců o službě, osvětových a přednáškových aktivit bylo uskutečněno 860 jednání se skupinou uživatelů jichž se zúčastnilo 11 411 zájemců o sociální službu. Pracovníci služby poradenství ve 1159 případech jednali přímo s poskytovateli sociálních služeb. Uskutečnili 193 vystoupení v elektronických a tištěných médiích.

Z hlediska obsahu se nejvíce konzultací týkalo příspěvku na péči (9388), dále druhu sociální služby (2066), plateb za služby se týkalo 1891 poradenských případů a časové aspekty služby byly předmětem poradenství v 1068 situacích.

Podporu Národní radě osob se zdravotním postižením, která v České republice sehrává úlohu garanta tohoto poradenského systému, vyjádřilo i Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. I v jeho zájmu, jako ústředního orgánu státní správy v oblasti práce a sociálních věcí, je efektivní poradenský systém zaměřený na uživatele sociálních služeb.

Miliardy korun, kterými stát dotuje vybrané činnosti v sociálních službách, mohou být vynaloženy efektivně jen tehdy, pokud sociální služby jako celek budou k potřebám svých klientů – uživatelů „uživatelsky příjemné“. Služba poradenství uživatelům je tím prvkem, který může, umí a hodlá uživatelům sociálních služeb přinášet potřebné informace, detekovat potenciální i existující rizika a vždy a za každých okolností stát na straně uživatele sociální služby. Ve své činnosti služba poradenství respektuje osobnost uživatele, podporuje jeho samostatnost, ale uvědomuje si, že, z podstaty věci samé, jsou ve vztahu k poskytovatelům uživatelé vždy zranitelnější.

Smyslem této publikace bylo shrnout poznatky z vybrané oblasti služby poradenství uživatelům – a tou je oblast jejich vzdělávací a metodické podpory. Výsledky roční činnosti budou jistě zajímavé i pro další zájemce, ať již uživatele sociálních služeb či poskytovatele.

V nejbližším období budou v rámci řešení projektu ESF „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb“ vydány další dvě publikace. První bude zaměřena na otázku smluvních vztahů v sociálních službách a druhá přinese shrnutí existence nového poradenského systému v České republice.

Výsledky uvedeného projektu mohou do budoucna přispět ke zlepšení poradenského systému pro osoby závislé na péči jiných v České republice a tím i ke zkvalitnění celého modelu sociálních služeb.

Přílohy

**Vzorové příklady vybraných
vnitřních norem, informací
a metodických pokynů poradny
pro uživatele sociálních služeb**

SEZNAM PŘÍLOH

- 1) Přehled nejdůležitějších mezinárodních a národních dokumentů řešících problematiku osob se zdravotním postižením a seniorů (NRZP ČR, J. Jesenská, J. Michalík)
- 2) Seznam dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb související se standardy kvality sociálních služeb (J. Jesenská, J. Michalík)
- 3) Metodika vnitřního postupu služby poradenství uživatelům v oblasti uzavírání smluv (J. Jesenská, J. Michalík)
- 4) Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb (J. Jesenská)
- 5) Vnitřní pravidla pro přijetí nebo odmítnutí zájemce o službu (J. Jesenská)
- 6) Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb v souvislosti s poskytováním služby odborného sociálního poradenství (J. Jesenská)
- 7) Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů sociálních služeb před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s užíváním sociální služby (J. Jesenská)
- 8) Vnitřní pravidla pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (J. Jesenská)
- 9) Návrh vzorového provozního řádu poradny uživatele sociálních služeb (J. Jesenská)
- 10) Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Přehled nejdůležitějších mezinárodních a národních dokumentů řešících problematiku osob se zdravotním postižením a seniorů

Mezinárodní úmluvy, pakty a deklarace vydané OSN:

Charta OSN, 1945

Všeobecná deklarace lidských práv, 1948

Mezinárodní pakt o občanských, politických právech, 1966
(č.120/1976 Sb.)

Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, 1966
(č.120/1976 Sb.)

Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace, 1965

Úmluva o právech dítěte, 1989 (č. 104/1991 Sb.)

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, 2006

Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen, 1979

Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení či trestání, 1984

Úmluva o lidských právech v biomedicíně, 1997 (č. 96/2001 Sb.)

Deklarace práv mentálně postižených osob, 1971

Deklarace práv zdravotně postižených osob, 1975

Ochrana lidských práv pod záštitou Rady Evropy:

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod (č.209/1992 Sb.)

Evropská sociální charta (č.14/2000 Sb. m. s.)

Evropský zákoník sociálního zabezpečení (č. 90/2001 Sb. m. s.)

Úmluva o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních dat (č. 115/2001 Sb. m. s.)

Mezinárodní organizace práce:

Úmluva č. 102 o minimální normě sociálního zabezpečení
(č. 461/1991 Sb.)

Úmluva č. 128 o invalidních, starobních a pozůstalostních dávkách
(č. 416/1991 Sb.)

Úmluva č. 130 o léčebně preventivní péči a dávkách v nemoci
(č. 537/1990 Sb.)

Evropská unie:

Charta základních sociálních práv pracovníků, 1989

Amsterodamská smlouva, 1997

Niceská smlouva, 2000

Nařízení Rady (ES) č.1408/71 ze dne 14.6.1971, o uplatňování systémů sociálního zabezpečení na zaměstnané osoby a jejich rodiny pohybující se v rámci Společenství

Nařízení Rady (EHS) č. 574/72 ze dne 21. 3. 1972, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení (EHS) č.1408/71

Směrnice Rady č. 2000/78/ES ze dne 27. 11. 2000, kterou se stanoví obecný rámec pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. 7. 2006, o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

Česká republika:

Ústava České republiky (ustavní zákon č.1/1993 Sb.)

Listina základních práv a svobod (č.2/1993 Sb.)

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 94/1963 Sb., zákon o rodině

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin

Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění

Vyhláška MPSV č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
Vyhláška MPSV č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory
Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu
Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění
Zákon č. 160/1992 Sb., o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních
Zákon č. 245/2006 Sb. o veřejných neziskových ústavních zdravotnických zařízeních a o změně některých zákonů
Zákon č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře
Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)
Vyhláška č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných
Vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních
Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
Vyhláška č. 518/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon)
Vyhláška MMR č. 369/2001 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace
Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči

2. Seznam dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb související se standardy kvality sociálních služeb

- 1) Zakladatelský dokument
- 2) Registrace služby odborného sociálního poradenství (včetně popisu poskytování služby)
- 3) Organizační struktura (příloha k žádosti o registraci služby)
- 4) Základní prohlášení poskytovatele (poslání, cíl, zásady, cílová skupina)
- 5) Provozní řád (vč. kapacity, místa a časového rozsahu poskytování služeb)
- 6) Informační tiskoviny pro veřejnost s nabídkou služby odborného sociálního poradenství pro uživatele webové stránky (koordinačního centra a jednotlivých pracovišť)
- 7) Metodika pro poskytování odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb
- 8) Vnitřní pravidla pro zajištění služby odborného sociálního poradenství (včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů)
- 9) Systém celoživotního vzdělávání v oblasti odborného soc. poradenství – vzdělávací plány
- 10) Etický kodex sociálního pracovníka
- 11) Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením
- 12) Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním odborného sociálního poradenství dojít k porušení základních lidských práv a svobod
- 13) Vnitřní pravidla o ochraně osobních údajů
- 14) Souhlas s užíváním a zpracováním osobních údajů
- 15) Prohlášení o mlčenlivosti (podepisují všichni pracovníci)
- 16) Vnitřní pravidla pro vymezení a řešení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů
- 17) Vnitřní pravidla pro přijímání darů
- 18) Darovací smlouva
- 19) Vnitřní pravidla pro informování zájemce o sociální službu
- 20) Vnitřní pravidla pro uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby
- 21) Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu

- 22) Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby odborného soc. poradenství
- 23) Rámcový obsah smlouvy o poskytnutí sociální služby (vzor)
- 24) Vnitřní pravidla pro individuální plánování průběhu poskytování
- 25) Vnitřní pravidla pro vedení individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby
- 26) Systém získávání a předávání informací mezi pracovníky o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům
- 27) Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživateli
- 28) Archivní a skartační řád
- 29) Vnitřní pravidla pro uplatňování, podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování
- 30) Výroční zprávy
- 31) Adresáře organizací a fyzických osob spolupracujících s jednotlivými poradenskými pracovišti
- 32) Pracovní řád
- 33) Pracovní náplň poradenského pracovníka (včetně oprávnění a povinností)
- 34) Vnitřní pravidla pro práci s osobami, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem
- 35) Smlouva s dobrovolníkem (krátkodobá) – vzor
- 36) Smlouva s dobrovolníkem (dlouhodobá) – vzor
- 37) Smlouva mezi vysílající organizací a přijímající organizací – vzor
- 38) Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců
- 39) Vnitřní pravidla pro výměnu informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě
- 40) Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců
- 41) Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců
- 42) Dohoda o supervizi
- 43) Doklady o mediální prezentaci poskytovaných sociálních služeb
- 44) Směrnice pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární ochrana v poradnách
- 45) Vytípané rizikové situace v oblasti BOZP a PO v poradenské praxi
- 46) Záznamy ze školení BOZP a PO, první pomoci – prezenční listiny, osvědčení, kontroly záznamů na pracovišti, kontroly předepsaného vybavení poradenských prostor

- 47) Záznamy z průběhu a řešení situací v rámci situací BOZP, PO, první pomoci, krizových situací na pracovišti
- 48) Systém interního auditu
- 49) Systém řízení kvality odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb
- 50) Záznamy z pracovních porad, seminářů (průběžné vyhodnocování poskytované služby, opatření)
- 51) Vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů sociálních služeb
- 52) Vyhodnocení dotazníků pro zjišťování spokojenosti
- 53) Záznamy v knize přání, námětů a stížností
- 54) Písemná vyjádření uživatelů nebo rodin

3. Metodika vnitřního postupu služby poradenství uživatelům v oblasti uzavírání smluv (J. Jesenská, J. Michalík)

Podle § 91 zákona o sociálních službách uzavírá ve vybraných situacích osoba s poskytovatelem sociální služby smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Poradenské služby jsou uživatelům poskytovány zpravidla na základě ústní dohody nebo konkludentního jednání. V odůvodněných případech nebo na žádost uživatele je uzavřena písemná smlouva.

Kritéria ke standardu č. 4 Smlouva o poskytování služby:

- a) Poradce a uživatel uzavírají ústní dohodu nebo písemnou smlouvu o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství. V případech dotazů písemných nebo formou telekomunikace dochází k uzavření smluvního vztahu konkludentně.
- b) Poradce při uzavírání ústní dohody postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy.
- c) Poradce sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování odborného sociálního poradenství s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání uživatele.

V rámci služby poradenství jsou vypracovány a dodržovány následující vnitřní předpisy naplňující jednotlivá kritéria standardu sociální služby č. 4:

Kritérium 4a)

- Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb
- Rámcový obsah smlouvy o poskytnutí sociální služby

Kritérium 4b)

- Pravidla pro uzavírání smlouvy
- Metodika pro poskytování služby odborného sociálního poradenství

Kritérium 4c)

- Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb
- Metodika pro realizaci služby odborného sociálního poradenství

Poskytování sociálních služeb je podle nového zákona založeno na smluvním principu mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb ve smlouvě, včetně konkrétních podmínek poskytování služby, je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle osob, kterým jsou služby poskytovány. Zákon stanoví povinné náležitosti obsahu smlouvy. Současně je zajištěno zastupování osob, které nejsou schopny samy jednat při uzavírání smluv a nemají zákonného zástupce, obecním úřadem obce s rozšířenou působností. Smlouva o poskytnutí sociální služby je soukromoprávní smlouvou a vztahují se na ni speciálně ustanovení zákona o sociálních službách a subsidiárně ustanovení občanského zákoníku.

Smlouva o poskytnutí sociální služby musí být uzavřena v písemné podobě v těchto případech:

Osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním

režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, azylové domy, domy na půl cesty, služby následné péče, terapeutické komunity.

U některých typů sociálních služeb musí být uzavřena **písemná smlouva, požádá-li o to alespoň jedna ze smluvních stran**. Jedná se o službu rané péče, tlumočnické služby, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a služby sociální rehabilitace.

U zbývajících typů sociálních služeb zákon povinnost uzavření písemné smlouvy neupravuje. Přesto se ale smluvní strany mohou dohodnout na uzavření smlouvy. Musí se však jednat o **souhlasný projev vůle obou stran**. Jedná se o kontaktní centra, krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a terénní programy.

Smlouva o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství může být uzavírána ústní formou. V jednodušších poradenských situacích půjde o výsledek rozhovoru, který bude poradcem zaznamenán do evidence. Poradenský pracovník se řídí vnitřními pravidly pro uzavírání smluv o poskytování služby odborného sociálního poradenství určeného uživatelům sociálních služeb.

Vzhledem ke skutečnosti, že odborné sociální poradenství zaměřené na pomoc uživatelům sociálních služeb bude především zaměřeno na oblast uzavírání smluvních vztahů mezi poskytovateli a uživateli, uvádíme dále okruh vybraných potenciálních rizik, k nimž v praxi dochází.

Možná rizika při uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb

V poradnách uživatelům sociálních služeb jsme již prověřili několik stovek smluv o poskytování sociální služby. Zkušenosti nejsou příliš radostné. Setkali jsme se s následujícími skutečnostmi:

- Poskytovatelé při jednání se zájemcem o službu směřujícím k uzavření smlouvy porušují ustanovení Standardů – smlouvy jsou předkládány jako „neměnné“ a direktivní.
- Smlouvy jsou příliš obecné.
- Poskytovatelé nejsou ochotni individualizovat jejich ustanovení.
- Rozsah poskytované péče je uváděn jen v odkazu na text zákona a vyhlášky.
- Téměř vždy chybí specifikace provádění služby pro daného klienta.
- Odkaz na interní směrnice poskytovatele je příliš obecný.
- Platby za služby jsou uváděny příliš obecně – chybí specifikace služeb a jejich cena, způsob vyúčtování.
- Problémy jsou s vrácením částek za služby – poměrné částky příspěvku na péči, stejně tak jako tzv. vratky stravného při neodebrání stravy po určitý čas pobytu mimo zařízení služeb.
- Vážné problémy jsou s cenou služby u tzv. denních stacionářů – zpravidla dochází k výraznému zvýšení ceny za službu oproti částkám placeným na základě dosavadních rozhodnutí.
- Ve smlouvách u rezidenčních služeb (ale nejen tam) se objevuje protiprávní požadavek, aby každý uživatel sděloval poskytovateli výši svých příjmů. Tento bývá dokonce zajištěn ustanovením o smluvní pokutě (i 5 tis. Kč) v případě „zatajení“ výše příjmů.
- Nemá-li uživatel dostatečné příjmy k uhrazení nákladů služby, zavádí zákon *možnost*, aby chybějící část poskytli vybraní příbuzní této osoby. Tato *možnost* bývá v některých smlouvách formulována jako zásadní *povinnost*.
- Uživatelé sami často nevyžadují (nejsou si vědomi) důsledné dodržování svých práv.
- Uživatelé nevědí o standardech sociální služby a o tom, že mohou vyžadovat úpravu smlouvy a její individualizaci na svoje potřeby.
- Téměř vždy absentuje podrobnější ujednání o způsobech řešení sporů vzniklých při plnění práv a povinností (s výjimkou výpovědi poskytovatele při porušení pravidel uživatelem...).
- V některých případech se uživatelé bojí předloženou smlouvu nepodepsat s tím, že by jim bylo poskytování služby ukončeno.

Kromě uvedeného je možno uvést i zobecnění situace vážící se k náležitostem smluvního vztahu, jak je stanoví zákon o sociálních službách:

- **Označení smluvních stran** – pozornost je třeba věnovat označení poskytovatele u některých celostátních subjektů poskytujících sociální službu, za něž bude smlouvu uzavírat její místní složka, ve vztahu k její právní subjektivitě. Uživateli by mělo být ze smlouvy dostatečně jasno, kdo je jeho smluvním partnerem.
- **Druh sociální služby** – zde může nastat situace, že je uživateli poskytováno více typů sociálních služeb jedním poskytovatelem. Zde se jeví jako účelné zvážit, zda je pro uživatele výhodné jejich uvedení v jedné smlouvě, nebo zda je lépe uzavřít dvě nebo více samostatných smluv.
- **Rozsah poskytování sociální služby** – je třeba upozornit uživatele na nutnost přesného výčtu jak rozsahu, tak i obsahu služby. Precizace tohoto ustanovení smlouvy je pro uživatele významná. Může nastat riziko vážící se k postupu poskytovatele, kdy některé aspekty služby nebudou ve smlouvě dostatečně popsány a v praxi pak nebudou poskytovány.
- **Místo a čas poskytování služby** – významné ustanovení smlouvy. U některých typů, především ambulantních a pobytových služeb, bude nutno specifikovat obecný čas poskytování celé služby (např. centra denních služeb – od 8.30 do 16.00 hod.), ale také uvést alespoň rámcově i základní činnosti při poskytování sociální služby.
- **Výše úhrady za sociální služby** a způsob jejího placení – úhrada musí být sjednána podle ustanovení § 71 až § 77 zákona č. 108/2006 Sb. a prováděcího předpisu. V tomto směru čeká poradenské pracovníky řešení náročných úkolů pomoci uživatelům i jejich rodinám při stanovení cen tak, aby odpovídaly záměrům nového zákona.
- **Ujednání o dodržování vnitřních pravidel** stanovených poskytovatelem. Praxe ukazuje, že poskytovatelé neplní důsledně své povinnosti a uživatele podrobně neseznamují se všemi vnitřními pravidly. Pracovníci uzavírající smlouvy mají nelehký úkol vystihnout nejdůležitější práva a povinnosti související se standardy a konkrétní službou a uživatele s nimi vhodným způsobem seznámit. Důležitou roli zde mohou sehrát právě odborní poradenští pracovníci, kteří

mohou uživateli podrobněji vysvětlit případné nejasnosti vzniklé v této oblasti.

- **Výpovědní důvody a lhůty** – musí být součástí smlouvy, je třeba uvést důvody výpovědi obou stran. Uživatelům by měly být důvody pro ukončení smlouvy i lhůta prokazatelně srozumitelné.
- **Doba platnosti smlouvy** – může být stanovena na dobu určitou i neurčitou. Pro uživatele se jeví výhodnější doba neurčitá, naproti tomu poskytovatelé budou v mnoha případech preferovat smlouvu na dobu určitou, někdy i opakovaně, tzv. „na zkoušku“. Při stanovení doby platnosti smlouvy může hrát roli také vztah mezi nabídkou služby a její poptávkou. Potvrdily se předpoklady, že uživatelé, kteří se budou pro poskytovatele jevit z nějakého důvodu jako „problémoví“, mohou mít obtíže při uzavírání smlouvy nebo stanovení doby její platnosti. Zkušenosti z praxe ukazují, že k takovýmto situacím skutečně již dochází (např. při umisťování osob s diagnózou Alzheimerovy choroby ve vyšších stupních onemocnění). Existenci zdravotního stavu, který by vyloučil poskytování služby, stanoví explicitně právní předpis – § 36 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Další krizové či rizikové situace, k nimž může docházet při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služby:

- Uživatel nebude mít dostatek informací pro posouzení kapacity poskytovatele pro danou sociální službu (např. přístup k zakládací listině apod.).
- Zařízení poskytující sociální služby i pro osoby ve III. a IV. stupni závislosti se bude snažit již v průběhu jednání odradit zájemce s poukazem na obtížnou personální situaci, nedostatečné podmínky apod.
- Ustanovení vnitřních norem poskytovatele budou natolik striktní, že i při běžném způsobu života bude docházet k jejich porušování uživatelem.
- U uživatelů, kteří již jsou klienty určitého zařízení a budou považováni za „problémové“, může docházet ke snaze využít ustanovení § 36 písm. c) vyhlášky č. 505/2006 Sb. (v návaznosti na § 91 odst. 3 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb.) s odůvodněním, že chování této osoby „narušuje kolektivní soužití“. Ohroženi mohou být lidé se závažnými

diagnózami projevujícími se hyperkinezií a jinými projevy, které jsou zvladatelné jen přísně individuálním přístupem.

- Obecným rizikem je výše popsaná situace ve stanovení výše příspěvku na péči, především u osob ve III. a IV. stupni závislosti, kdy poskytovatel sociální služby objektivně nebude disponovat takovým personálním vybavením, aby potřeby takovýchto klientů zabezpečil.
- V souvislosti s dodržováním jednotlivých kritérií Standardů kvality sociálních služeb se mohou **poradenští pracovníci setkat např. s těmito riziky:**
 1. Řada poskytovatelů může mít problémy s dodržováním standardů kvality sociálních služeb.
 2. Stanovené vnitřní postupy a směrnice upravující danou oblast budou pouze formální a nebudou v praxi dodržovány.
 3. Text smlouvy bude akcentovat potřeby poskytovatele na rozdíl od potřeb uživatele. Uvedené riziko hrozí zejména ve způsobech stanovení procesních postupů vedoucích k ukončení poskytování služby.
 4. Poskytovatel naplní kritérium, které mu ukládá dbát, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy; přesto uživatel vzhledem ke stupni rozumové a volní vyspělosti nebo aktuálního duševního stavu nebude způsobilý plně posoudit důsledky jejího uzavření.

Všechna uvedená rizika lze na základě získaných zkušeností vztáhnout i na velký počet seniorů, s nimiž jsou uzavírány smlouvy. Ukazuje se, že řada z nich má skutečně velké problémy s porozuměním tomu, co podepisuje. Převládá u nich vědomí „nevědomosti“ a spoléhání na státní paternalismus minulého období. Také zde mají poradci uživatelů sociálních služeb široké pole poradenské působnosti.

Dále se potvrzuje teze, že poskytovatelé sociálních služeb jsou na nový systém po stránce informovanosti, organizace, metodiky i legislativy připraveni lépe než samotní uživatelé; potvrzuje se očekávání finančních obtíží řady poskytovatelů jak státních, tak i nestátních, zejména financování nákladných pobytových služeb poskytovaných občanům s potřebou vysoké míry podpory a péče; také se potvrzuje, že v řadě míst přetrvává nedostatek nabídky nad poptávkou služeb a s tím spojená komparační výhoda

poskytovatelů ve vztahu k uživatelům. Jedná se zejména o obce a regiony, kde se začalo pozdě s komunitním plánováním (dnešní střednědobé plány regionů), nebo o obce, ve kterých plánování sociálních služeb zcela chybí. Také se potvrzuje, že někteří poskytovatelé postupně vytvářejí nové vnitřní směrnice a smlouvy o poskytování služby, které v řadě případů spíše situaci uživatelů zhoršují.

Rizika z pohledu uživatelů:

- **Zvýšila se** sice samostatnost uživatelů při jednáních s poskytovateli, ta však vyžaduje jejich nesrovnatelně větší **odpovědnost za důsledky vlastních rozhodnutí**; v praxi to ale uživatelům ve skutečnosti přináší velká znevýhodnění. Řada z nich není samostatně schopna (především v důsledku zdravotního stavu, stáří, sociálních problémů ad.) být důstojným partnerem poskytovatele při sjednávání podmínek poskytované služby.
- **Problémem** může být **obhajoba práv a zájmů u klientů velkých pobytových zařízení** sociální péče, zbavených způsobilosti k právním úkonům, jejichž opatrovníkem je samo zařízení.
- **Právní vědomí většiny uživatelů často nebývá na takové úrovni**, aby plně rozuměli normativním ustanovením smlouvy i vnitřních směrnic poskytovatele, k jejichž plnění smlouva uživatele zavazuje.
- Potvrzuje se původní předpoklad, že menší množství uživatelů odchází z pobytových zařízení a přechází do péče rodiny. Ve výjimečných případech pak může dojít k nedostatečné saturaci jejich společenských, sociálních, ale někdy i základních životních potřeb.

Z uvedeného výčtu rizik vyplývá důležitost odborného poradenského působení, a to jak ve fázi před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby, při jejím uzavírání, ale také při monitorování a vyhodnocování plnění podmínek smlouvy. V dikci zákona se bude jednat o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Konkrétní podpora a pomoc by se měla uplatnit především v procesu výběru poskytovatele vhodné sociální služby. A zaměřit se na vlastní poradenskou, zprostředkovatelskou a metodickou pomoc při jednání s tímto poskytovatelem poskytovatelem o uzavírání smlouvy. A samozřejmě i případnou pomoc při řešení souvisejících sociálně psychologických problémů, sociálních a právních otázek vážících se k poskytování dané sociální služby. Velmi důležitá je rovněž pomoc při monitoringu poskytování služby a vyhodnocování jejího přínosu pro uživatele.

4. Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb (J. Jesenská)

Postup při jednání se zájemcem o službu:

- Zájemce se setká s poradenským pracovníkem (nebo koordinátorem služby) zpravidla na základě předem dohodnutých podmínek a dohodnutém místě setkání, nejčastěji na poradenském pracovišti. Požádá-li ze závažných důvodů o návštěvu pracovníka ve svém bydlišti, dovolují-li to podmínky poradenského pracoviště a samotného pracovníka, je mu vyhověno. To samé platí i o stanovení času jednání.
- Jednání se zájemcem o službu může proběhnout i jinými formami – telefonicky, e-mailem nebo písemně. Pro tyto formy jednání platí vnitřní pravidla, kterými se pracovníci řídí.
- Zájemce hovoří o svých očekáváních a požadavcích a ta jsou určující pro stanovení obsahu, rozsahu a průběhu služby.
- Pokud uživatel nechce, nejsou od něj požadována osobní data a pracuje se s ním anonymně.
- Evidence a užívání osobních dat je možné jen s jeho předchozím souhlasem.

Poradenský pracovník při jednání se žadatelem vychází z jeho možností a schopností, typu, rozsahu a především důsledků zdravotního postižení, věku nebo ztížené sociální situace, míry motivace a jeho ochoty spolupracovat s poradenským pracovištěm.

Společně formuluje problém nebo přání, se kterým uživatel přichází, a plánuje další postup. Pokud je to možné, je také v dohodě obou stran stanoven osobní cíl uživatele. Dalším krokem je nabídka poradce na řešení dané situace a konkrétní postup. Na všech těchto krocích se uživatel aktivně podílí.

Společně pak vyhodnocují průběh a výsledky, popřípadě mění průběh poskytování poradenské služby s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti, zdravotní stav uživatele, jeho přirozené sociální prostředí, ale také s ohledem na možnosti poskytovatele. V případě, že zájemce o službu potřebuje službu, kterou poradenské pracoviště neposkytuje (např. celodenní ošetrovatelskou péči apod.), snaží se pracovník zájemce kontaktovat s pracovištěm, které tyto služby zabezpečí.

Zájemce o službu je před uzavřením zpravidla ústní smlouvy dostatečně srozumitelným způsobem seznámen se všemi možnostmi a podmínkami poskytovatele.

Poradenský pracovník je v rámci svého celoživotního vzdělávání proškolen a seznámen se zásadami a postupy, jak komunikovat s osobou se sluchovým postižením, zrakovým postižením, s duálním zrakovým a sluchovým postižením, mentálním postižením nebo tělesným postižením. Každé poradenské pracoviště má také k dispozici potřebný adresář tlumočnicků znakového jazyka nebo jiných odborníků v komunikaci působících v regionu.

5. Vnitřní pravidla pro přijetí nebo odmítnutí zájemce o službu

1. Uživatel se stává klientem služby odborného sociálního poradenství:

- pokud jeho situace odpovídá kritériím pro poskytnutí této služby ve smyslu Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách,
- požádá o poskytnutí služby dobrovolně, na základě vlastního rozhodnutí nebo na základě rozhodnutí zákonného zástupce,
- vyjádří svůj souhlas s poskytnutím služby a s dohodnutými podmínkami stvrzením ústní dohody nebo podepsáním písemné smlouvy o poskytnutí služby nebo souhlasem s dohodnutým postupem při řešení jeho problému či situace. Současně je seznámen se všemi právy a povinnostmi, jak z jeho strany, tak i ze strany poskytovatele vyplývajícími ze smlouvy.

2. Při odmítnutí zájemce o službu se poradce řídí zákonem o sociálních službách (§ 90, odst. 3)

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnou uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou uživatel žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou uživatel žádá, nebo
- c) zdravotní stav uživatele, který žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis.

Jestliže poradenské pracoviště odmítne uzavřít se žadatelem smlouvu o poskytnutí sociální služby odborného sociálního poradenství z důvodů výše uvedených, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření zpravidla ústní smlouvy.

6. Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb v souvislosti s poskytováním služby odborného sociálního poradenství

Poradenské centrum při poskytování služeb respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

Pracovníci se na doškolovacích seminářích a supervizních skupinách shodli na situacích, ve kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb, a formulovali postupy pro jejich předcházení nebo řešení:

1. **Uzavírání smlouvy o poskytnutí služby** – rizika a postup pro jejich řešení jsou popsány v metodice ke standardu 4.
2. **Souhlas se zpracováním osobních údajů** a veškeré informace týkající se poskytovaných – informace týkající se osobních údajů musí být s uživateli projednávány ve srozumitelné formě, se zpětnou vazbou na právní důsledky smluv. Způsob získávání osobních údajů musí být zvolen tak, aby forma byla vhodná a srozumitelná pro všechny uživatele služeb poradenského centra. Pracovníci se řídí vnitřními předpisy pro zacházení s osobními údaji.
3. **Jednání s uživatelem služby** – způsob komunikace zaměstnanců poradenského centra je volen podle druhu zdravotního postižení uživatele tak, aby rozuměl všem informacím týkajícím se jeho osobních údajů. Je respektován vždy názor, osobní potřeby a přání uživatele a individuální přístup poradenského pracovníka ke každému uživateli. V případě, že uživatel o to požádá, je veden jako anonymní osoba a nemusí uvádět žádné osobní údaje. Pokud to řešení situace uživatele dovoluje, nevyžaduje poradce žádné nadbytečné údaje týkající se jeho osobní situace nebo dat.
4. **Ochrana soukromí uživatele** – poradenští pracovníci jsou povinni ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. podepsat prohlášení o mlčenlivosti. Prohlášení je přílohou pracovní smlouvy. Mlčenlivost se týká skutečností, se kterými se pracovníci seznámili při poskytování sociálních služeb nebo v přímé souvislosti s ním. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Prohlášení je součástí pracovní

smlouvy (týká se i dobrovolníků působících v poradenství uživatelům sociálních služeb). Za porušení tohoto závazku je stanovena sankce, která je součástí pracovního řádu NRZP.

Při poskytování služby věnují pracovníci zvýšenou pozornost zejména těmto právům uživatelů:

1. Právo na ochranu osobní svobody (uplatnění svobodné vůle uživatele).
2. Právo na ochranu soukromí a na poskytnutí poradenské služby bez přítomnosti dalších osob.
3. Právo na anonymní poskytování služby – s tímto právem souvisí skutečnost, že pracovník nemůže v takovém případě poskytnout službu, kdy je poskytnutí osobních údajů nezbytné.
4. Právo na ochranu před diskriminací a manipulací (např. vysvětlení souhlasu uživatele se zpracováním osobních údajů, vysvětlení dohody o službě, smlouvy o zapůjčení či zprostředkování koupě kompenzační pomůcky).
5. Právo nahlédnout do své dokumentace vedené v poradně.
6. Právo uživatele na respektování vlastního přání, názoru, aktivního zapojení do průběhu služby, na průběžné přehodnocování služeb a na ukončení služby (i bez udání důvodu).
7. Právo na podání stížnosti (i anonymně) – viz samostatný dokument Směrnice k podávání stížností na způsob nebo kvalitu sociální služby.
8. Právo na nestrannost poradenského pracovníka.
9. Právo být ve vztahu poradce – uživatel rovnocenným a rovnoprávným partnerem.
10. Právo na upřednostnění podpory před péčí.
11. Právo na odpovídající formu komunikace.
12. Právo na potřebnou dostupnost služby (např. v případě odůvodněné potřeby návštěvu v domácnosti).

Porušení práv uživatelů je považováno za porušení pracovní kázně a je řešeno disciplinárně individuálně s každým zaměstnancem (omluva uživateli, udělení napomenutí zaměstnanci, písemné upozornění na možnost výpovědi ze strany zaměstnavatele, výpověď ze strany zaměstnavatele)

podle toho, zda bylo porušení vědomé či nevědomé. Uvedená opatření jsou součástí pracovního řádu NRZP.

Poskytovatel také zabezpečuje pro uvedené problémové oblasti poradenským pracovníkům možnost supervize externím odborníkem nebo intervize na seminářích nebo jiných pracovních setkáních.

Poznámka pro poskytovatele v regionech:

Tato vnitřní pravidla si mohou jednotlivá poradenská pracoviště upravovat a doplňovat podle svých podmínek a praxe.

7. Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů sociálních služeb před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s užíváním sociální služby

V týmech poradenských pracovníků byly vzhledem ke skupině uživatelů vytipovány jako rizikové z hlediska předsudků a negativního hodnocení zejména tyto oblasti nebo situace a je formulován stručný popis jejich řešení:

1. Při jednání s uživatelem:

Poradci při komunikaci s uživatelem nepoužívají zdvořilky nebo takové výrazy, které by znevážily nebo ponížily osobnost uživatele, nepoužívají zbytečně cizí slova či výrazy.

Pokud to situace dovoluje, poradce komunikuje přímo s uživatelem, ne s doprovázející osobou.

Při jednání se zcela neslyšícími zájemci o službu, kteří potřebují pomoc tlumočnicka znakového jazyka, zajistí poradce přítomnost potřebného odborníka nebo v případě potřeby zprostředkuje odpovídající kontakt na odborné pracoviště. Totéž se bude týkat osob s duálním postižením zraku a sluchu, kteří potřebují speciální komunikační techniky (např. Lormovu abecedu pro hluchoslepé).

Poradce je dostatečně poučen o tom, že vnější vzhled uživatele, nedostatečná hygiena nebo jiné jevy vyvolávající jeho negativní hodnocení na veřejnosti, nesmí být překážkou pro poskytnutí potřebné podpory nebo pomoci.

2. Na veřejnosti, při jednání se státními i nestátními institucemi a organizacemi:

Poradce zná problematiku jednotlivých cílových skupin a umí na veřejnosti nebo při jednání s jinými institucemi či organizacemi vhodným způsobem předcházet nebo napomáhat k odstraňování přetrvávajících předsudků nebo negativního hodnocení jednotlivých uživatelů nebo určité skupiny.

S riziky stigmatizace jednotlivců nebo skupin, předsudků nebo negativního hodnocení uživatelů a jejich předcházení jsou prokazatelně seznámeni všichni poradenští pracovníci. Za dodržování práv uživatelů poradenských center zodpovídají krajsí koordinátoři.

Poznámka pro regionální poskytovatele:

Předpokládá se dopracování všech vnitřních pravidel jednotlivými poradenskými pracovišti, v závislosti na místních podmínkách, zkušenostech a způsobech provádění vlastní poradenské činnosti.

8. Vnitřní pravidla pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (J. Jesenská)

Uživatel má právo uplatnit stížnost v případě, že je nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování služby odborného sociálního poradenství. Služba poradenství uživatelům a její pracovníci považují stížnosti za podněty pro zlepšení kvality poskytované služby. Stížnost má právo podat uživatel služby, jeho zástupce, rodinní příslušníci, případně další osoby.

Organizace má právo se nezabývat stížnostmi, které se netýkají služeb jí poskytovaných. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka poradny.

Poradenský pracovník je povinen informovat osoby o možnosti podat stížnost, o její formě, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Informace je podávána zpravidla v průběhu jednání s uživatelem, v průběhu poskytování služby nebo při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby. Pokud to situace vyžaduje, jsou uživatelům informace vhodným způsobem opakovány. Tato vnitřní pravidla jsou uživatelům k dispozici na viditelném a dostupném místě, buď v čekárně nebo v poradenských prostorách. (Pro cílovou skupinu seniorů je doporučeno vytisknout pravidla ve zvětšeném a tučném písmu. Z hlediska slabozrakých osob není vhodné tisknout informace na barevném papíru bez dostatečného rozlišení.)

Dokladem o tom, že poskytovatel dostatečně o pravidlech uživatele informoval, může být záznam o předání informací, který je součástí individuálního záznamu o poskytnuté službě.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo struktury organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat. V případě potřeby zajistí poskytovatel tlumočnicka znakového jazyka nebo jiného zprostředkovatele komunikace (Lormova abeceda ad.). Podle potřeby uživatelů zajistí poskytovatel potřebnou verzi formulářů či dokumentů i v jiné formě (např. v Braillově písmu, zvětšeném písmu pro slabozraké apod.).

Pracovníci organizace jsou s vnitřními pravidly prokazatelně seznámeni.

Způsob podání stížnosti:

Uživatel může stížnosti podat písemně, elektronickou formou, telefonicky nebo ústně. Stížnost nemusí být podávána na žádném formuláři, ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele. Pokud se uživatel nepodepíše (stížnost je anonymní), je pracoviště povinno jeho stížnost rovněž vyřídit, a to ve formě písemného záznamu o vyřízení stížnosti, který je součástí evidence.

Evidence písemných námětů, připomínek, stížností:

Všechny formy stížností jsou podle zákona o sociálních službách evidovány. Evidence může být prováděna písemně nebo elektronicky a podléhá režimu stanovenému zákonem o ochraně osobních dat. Evidenci provádí zpravidla poradenský pracovník na základě pověření koordinátora služby poradenství uživatelům.

Stížnost je zapsána: v elektronické – písemné podobě

v

(zde doplní konkrétní poradna)

Stížnost zaznamenává:

.....

(doplnit jméno odpovědného pracovníka)

Forma záznamu:

(datum, kdy byla stížnost podána; jméno a případně podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji; obsah stížnosti – na co si uživatel nebo jiná osoba stěžuje; event. co uživatel od řešení stížnosti očekává; případně další poznámky.)

Poskytovatel je povinen na vyžádání inspekčního orgánu předložit evidenci všech stížností a jejich vyřízení.

Poskytovatel je povinen na vyžádání inspekčního orgánu předložit knihu přání a stížností.

Komu se stížnost či vyjádření podává:

Vyjádření je možné podat buď přímo poradenskému pracovníkovi nebo jeho nadřízenému, v případě nespokojenosti s vyřízením jejich nadřízenému orgánu, kterým je ředitel služby poradenství uživatelům NRZP ČR.

Poradenskému pracovníkovi:

Krajskému koordinátorovi:

.....
(uvést jméno a kontakt)

Statutárnímú zástupci výkonného výboru poskytovatele:

.....
(uvést jméno a kontakt)

Ředitel služby poradenství uživatelům NRZP ČR:

.....
(uvést jméno a kontakt)

Způsob vyřizování stížností

Podle závažnosti se stížnost projednává na úrovni příslušného poradenského pracoviště, krajského pracoviště nebo jeho výkonného výboru. Je zjišťováno, zda je stížnost oprávněná, nebo neoprávněná. V každém případě je pracovníkem pověřeným vyřízením stížnosti zpracována písemná odpověď.

Za vyřizování stížnosti je za poskytovatelskou organizaci odpovědný(á):

.....
(doplnit)

Forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti

Všechny stížnosti jsou vyřizovány v písemné formě v přiměřené lhůtě, nejpozději do 28 dní od přijetí stížnosti.

Obsahem vyřízení stížnosti je i výrok, zda je stížnost shledána jako oprávněná nebo ne. Pokud byla stížnost uznána jen jako částečně oprávněná, je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.

V kladném případě uvede pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti postupy při ověřování a jejich výsledek. Součástí vyřízení stížnosti jsou nápravná opatření nebo jiné návrhy řešení situace nebo postupu či chování osoby, na které byla podána stížnost a případné řešení s využitím vhodných způsobů omluvy.

Součástí písemnosti je také informace, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti; datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.

V případě, že stěžovatel není po vyčerpání všech uvedených možností k vyřízení stížnosti na daných úrovních řízení spokojen, může se obrátit na zřizovatele služby – NRZP ČR, nebo na orgán vydávající registraci – Magistrát hl. města Prahy.

Stěžovatel může využít i možnosti obrátit se na nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, s podnětem k prošetření postupu při vyřizování jeho stížnosti. Podání podnětu je stěžovateli doporučeno podat písemnou formou.

VZOR

Doporučený postup při řešení nejčastějších konfliktních situací při poskytování poradenských služeb

Nejčastější konfliktní situace:

Ze strany klienta vůči pracovníkovi:

- Při verbálně agresivním napadení pracovník zachovává profesionální přístup a terapeutickými metodami se snaží usměrnit klienta. Pokud nelze klienta zklidnit, pracovník má právo přerušit návštěvu a nabídnout dotyčnému jiný termín.
- Pracovník při fyzicky agresivním útoku činí opatření pro zajištění vlastní bezpečnosti a pokud by bylo nezbytně nutné, volá Policii ČR – 158, příp. Městskou policii – 156. Pracovník se domluví s klientem, pokud je to možné, na další spolupráci nebo ji může zcela přerušit.
- Pokud je klient nebo jeho zákonný zástupce (v případě dítěte) pod vlivem návykových látek, pracovník má právo po zhodnocení situace odmítnout návštěvu a nabídnout jiný termín.

- Pokud klient dlouhodobě uvedenými způsoby porušuje spolupráci, má pracovník možnost ukončit sociální službu a nabídnout jiné, náhradní řešení.
- Pokud klient odmítá jakoukoliv nabídku služby, pracovník zjišťuje důvody klientova rozhodnutí, nabídne mu jinou službu nebo kontakt s jinou organizací. Pokud ani toto klient nepřijme, pracovník má právo ukončit kontakt (dohodu) s tím, že se klient může znovu s žádostí o službu na poradnu obrátit.
- Pokud klient odmítá spolupráci na profesionální bázi, pracovník tento problém řeší se supervizorem, příp. dojde k výměně pracovníka, ovšem po zvážení objektivitě všech důvodů, které klient uvádí.
- Klient nerespektuje pravidla dohodnuté spolupráce v rámci smlouvy o poskytnutí služby. I v těchto případech, po vyčerpání všech pokusů o domluvu, lze pracovníkovi doporučit služby jiného poskytovatele či poskytování služby přerušit nebo ukončit.

Ze strany pracovníka ke klientovi:

- Klient je upozorněn na možnost podávání stížností v případě, že není spokojen se službou, zároveň dostává k dispozici Knihu přání a stížností a vnitřní pravidla pro podávání stížností.
- V případě konfliktu poradenský pracovník – klient si zjistí nadřízený veškeré dostupné informace a podle možností jedná přímo se zúčastněnými stranami. Pokud nedojde k jejich společné dohodě, konzultuje nadřízený pracovník další postup se statutárním zástupcem, případně s koordinačním centrem zřizovatele služby poradenství uživatelům.

9. Návrh vzorového provozního řádu poradny uživatele sociálních služeb

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR doplňuje stávající systém sociálních služeb novým typem služby:

- Odborné sociální poradenstvím pro uživatele sociálních služeb (popis služby je součástí žádosti o její registraci).
- Základní prohlášení organizace, tj. poslání, cíle, cílová skupina a hlavní zásady poskytování služby, je součástí metodiky pro poskytování odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb a je k dispozici na každém poradenském pracovišti.

Provozní doba poradenských pracovišť:

Pondělí + středa: 8.00 – 12.00 13.00 – 17.00

Úterý, čtvrtek, pátek: 8.00 – 12.00 12.30 – 16.30

(Provozní doba může být v jednotlivých centrech upravena dle místních podmínek. Tato úprava je v kompetenci krajského koordinátora služby poradenství uživatelům)

Každé poradenské pracoviště má na přístupném a viditelném místě zveřejněné tyto základní informace o službě:

- Základní prohlášení o službě
- Poslání
- Cíle
- Cílová skupina
- Hlavní zásady poskytování služby

- 1) Sociální poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, své služby poskytuje všem bez ohledu na rasu, národnost, pohlaví, věk, stav, sexuální orientaci, vyznání, členství v politických stranách, sociální původ, zdravotní stav atd. Pomáhá uživatelům najít orientaci a řešení v obtížných sociálních situacích. Informuje jej o jeho právech a povinnostech.

- 2) Sociální poradna poskytuje rady a informace o jiných pomáhajících organizacích a v odůvodněných případech na ně odkazuje. Pokud se uživatel nachází v krizové situaci, poradna jej kontaktuje s příslušným krizovým centrem nebo specialistou. Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s externími specialisty, které uživatel označí.
- 3) Služby sociální poradny jsou bezplatné.
- 4) O informacích, které od klienta získává, zachovává poradna naprostou diskrétnost a rovněž nezjišťuje klientovu totožnost, pokud to není nezbytně nutné pro poskytnutí služby.
- 5) Při řešení sporů je poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.
- 6) Délka jedné konzultace zpravidla nemá přesahovat 45 minut. Poslední uživatel je přijat nejpozději 30 minut před koncem úředních hodin.
- 7) Poradna není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci hodnověrné skutečnosti o spáchání trestného činu, vztahuje se na něj ohlašovací povinnost v rozsahu stanoveném trestním zákonem.
- 8) Pracovník poradny může uživatele odmítnout v případě, že je pod vlivem alkoholických látek nebo jiné drogy, ohrožuje-li uživatel svou agresivitou pracovníky organizace nebo jiné klienty. Poradna neposkytuje služby typu: stravování, ubytování, finanční půjčky, neradí a nezastupuje v komerčních záležitostech.

Se stížnostmi se mohou klienti obracet ústně nebo písemně na vedoucího poradny nebo jeho zástupce. Stížnost je možné podat také anonymně. Stěžovatel má právo na písemnou odpověď, a to nejdéle do 28 dnů. Stížnosti na poradnu je možno adresovat odpovědnému pracovníkovi pracoviště: jméno a kontakt, nebo na Národní radu osob se zdravotním postižením, Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, *jméno odpovědného pracovníka*, kontaktní telefon 266 753 424. Všechny stížnosti a odpovědi na ně jsou evidovány a archivovány. Podrobnosti upravuje vnitřní směrnice poskytovatele s níž jsou uživatelé seznámeni.

1. Etické zásady

- 1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny **v dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- 1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- 1.5 Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

- 2.1.1 Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.
- 2.1.2 Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.**

Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporuje jejich zmocnění.

- 2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy**, umožňují účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- 2.1.5 Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- 2.1.6 Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**
- 2.1.7 **Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jeho (klienty) s účastí, empatií a péčí.**

2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- 2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- 2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

- 2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3 Ve vztahu ke kolegům

- 2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi, a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- 2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě odpovídajícím způsobem.
- 2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavatelem a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- 2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- 2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- 2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- 2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- 2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- 2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

- 2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- 2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- 2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- 2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- 2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- 2.5.6 **Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.**

Etické problémové okruhy

Vybrané problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou:

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.



Doc. Mgr. et. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D., vysokoškolský učitel, docent Univerzity Palackého v Olomouci, ředitel Výzkumného centra integrace zdravotně postižených. Vzděláním speciální pedagog a právník, zaměřuje se na postavení občanů se zdravotním postižením v právním a společenském systému České republiky. Je zakladatelem Společnosti pro mukopolysacharidosu, společenství rodin s dětmi nemocnými nevyлéčitelnou a smrtelnou nemocí.

Autor několika monografií, desítek odborných textů, analýz a studií zaměřených převážně na životní podmínky občanů se zdravotním postižením a pečujících osob. Je zakladatelem a v současnosti působí jako vědecký pracovník celostátního projektu „Poradenství uživatelům sociálních služeb“.

Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb

© Jan Michalík a kol., 2007

Institut Eda Robertse, Milánská 479, 109 00, Praha 10

Národní rada osob se zdravotním postižením,

Partyzánská 1/7, 107 00 Praha 7

Vytisklo: Studio Element, Schnirchova 29, Praha 7

114 stran

Náklad: 1000 ks

1. vydání, prosinec 2007

ISBN 80-903657-2-8

