



Příloha č. 2 Standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Název dokumentu	Popis činností a postupů zajišťujících řádný průběh Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi		
Platnost od	1.8.2024		
Revize a aktualizace	Revize 2. další revize dle potřeby, nejméně 1 x za 5 let		
Přílohy			
	Datum	Jméno, pracovní pozice	Podpis
Zpracoval	17.7.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovní, metodik	
Kontroloval a odsouhlasil	24.7.2024	Mgr. Miroslava Němcová, DiS., vedoucí STS	
		Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
Schválil	31.7.24	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I. Forma poskytování služby

1. **Ambulantní** - kdy kontakt s klientem probíhá ve stanovených provozních hodinách v prostorách poskytovatele služby, středisko SAS, na adrese Čs. Armády 5, Příbram IV., Do ambulantního pracoviště může klient přijít přímo nebo v předem domluveném čase s konkrétním pracovníkem služby.
2. **Terénní** - kontakt s klientem probíhá v jeho přirozeném prostředí, mimo prostory SAS, buď to v místě jeho bydliště nebo jiném s pracovníkem domluveném místě, kde klient aktuálně nalézá, jako např. pobytová zařízení, školská či jiná pracoviště. V rámci této formy jsou zajišťovány také doprovody klientů do potřebných institucí.
 - pracovníci vstupují pouze na místa, která vyhodnotí jako bezpečná;
 - respektují právo na soukromí, vstupují pouze tam, kam je jim umožněn přístup.

II. Základní zásady:

- délka jednání závisí na potřebách klienta, zpravidla nepřesahuje 30 – 90 minut;
- pracovníci „dávkují“ množství podaných informací možnostem a schopnostem klienta, přednostně řeší problémy, které klient označí za nejdůležitější, nejakutnější, pracovník ověřuje, zda je obsah sdělovaných informací klientovi srozumitelný, např. přímým dotazem, společným shrnutím;
- pracovníci nepřebírají odpovědnost za klienta, navrhují možnosti řešení, podporují vlastní aktivitu klienta;
- upřednostňují **poskytování činností služby za účasti klienta**, napomáhají tak k získání potřebných kompetencí pro samostatné řešení problému v budoucnosti, zplnomocňují a podporují motivaci, tj. nedělají za klienta to, co zvládne sám;

Při vzájemné spolupráci SAS s OSPOD pracovníci služby postupují v intencích **Metodického pokynu Středočeského kraje „Spolupráce orgánů sociálně-právní ochrany dětí a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS RD) Středočeského kraje 1/2024**

Pracovník v sociálních službách pracuje pod dohledem sociálního pracovníka při poskytování těchto základních činností služby:

- základní sociální poradenství;
- depistážích;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dohledem se rozumí metodické vedení kolegou, který splňuje odbornou způsobilost dle §110 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách – tj. je sociálním pracovníkem. Pracovník předem konzultuje plánované činnosti. Dohlízející sociální pracovník pravidelně kontroluje zápisy pracovníka v elektronickém systému, dle potřeby je přítomen konzultace. Činnosti jsou předmětem pravidelných individuálních konzultací s pracovníkem, příp. supervizi.

III. Činností SAS, jejich popis a postupy

podle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb.

Základní sociální poradenství

Jde o základní činnost všech druhů sociálních služeb podle § 37 zák. č. 108/2006 Sb. kterou je povinen každý poskytovatel zajistit. Poskytuje se všem osobám, které se na službu obrátí a podle vyhl. č. 505/2006 Sb. zahrnuje:

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

Cílem je poskytnout základní informace, které by mohly přispět k řešení nepříznivé sociální situace, problému, se kterým osoba přichází. Pracovník SAS (SP/PSS) představí sebe a službu, vyzve klienta, aby popsal svoji situaci, co ho trápí, co potřebuje řešit. Poté co klienta pozorně vyslechne a společně si povahu daného problému vyjasní, navrhnou pracovník možná řešení a to buď:

- a) Prostřednictvím SAS – odpovídá-li povaha situace možnostem této služby a osoba patří do cílové skupiny. Dále pak postupuje podle příslušné metodiky pro jednání se zájemcem, tj. představí činnosti, pravidla služby, možné způsoby spolupráce, aj. Vedle toho může nabídnout také další možnosti, které by mohly pomoci.
 - Pokud se klient pro využití SAS rozhodne, uzavře s ním smlouvu/ústní dohodu a poskytování služby.
 - Pokud osoba potenciálně patří do cílové skupiny, pro službu se zatím nerozhodla, do základního poradenství lze také zahrnout seznámení s podmínkami a možnostmi SAS v řešení dané nepříznivé sociální situace.
- b) Pokud SAS nemůže pomoci s řešením dané situace, tj. osoba nepatří do cílové skupiny, a klient potřebuje nebo žádá o jinou službu, pracovník poskytne informace a kontakty na možné, nejlépe místně dostupné, služby, příp. jiné zdroje pomoci.

Pokud s osobou není uzavřena smlouva/ústní dohoda (službu SAS nechce nebo patří jinam), pracovník poskytnutí základního poradenství pouze zaeviduje do programu Azylák – jednání se zájemcem.

Základní sociální poradenství je na základě potřeb klientů SAS, se kterým byla uzavřena smlouva/ústní dohoda kdykoli v průběhu služby.

Jde především o poskytování informací potřebných pro rozhodování klienta např. v otázkách bydlení, práce, vyřízení dokladů, kam se obrátit na specializované služby v oblasti vzdělávání, výchovných problémů s dětmi, zdraví, dluhové problematiky, domácího násilí, zajištění příjmu z dávek, aj. Nastínění varianty možného vývoje situace při jejím neřešení, jako je např. ztráta

bydlení, ztráta příjmu, dluhy, hrozící postihy při záškoláctví, zanedbání péče a o děti aj.

Základní činnosti služby SAS (§ 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

1. *Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
2. *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
3. *Sociálně terapeutické činnosti*
4. *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*

Cílem je pomoc a podpora poskytnuta rodině v co nejoptimálnější míře tak, aby vývoj dítěte/ dětí nebyl ohrožen. Tzn optimálně, že rodina je schopna samostatně zvládat problémy každodenního života a dovede zajistit svým dětem, a dle svých možností, odpovídající prostředí pro jejich všestranný rozvoj. Minimálním cílem je poskytnout potřebnou podporu rodině tak, aby nedošlo k prohlubování nepříznivé sociální situace.

1. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, které zahrnují:

a) Pracovně výchovná činnost s dětmi:

Náplní této činnosti je především ve spolupráci s rodiči poskytnout motivací podporu:

- při plnění školních povinností;
- zvládání základních hygienických a společenských návyků a dalších základních dovedností spojených se vstupem do předškolního nebo školního vzdělávání, příprava na změnu režimu;
- vedení k samostatnosti adekvátně k věku dítěte (např. přístup k sourozencům a rodičům, pomoc mladšímu sourozenci, připomenout rodičům co potřebuje do školy, aj.).

b) Pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby.

Zahrnuje:

- rozhovory s rodiči o způsobu odměňování a trestání dětí, to i v oblasti porozumění vlastním emocím rodičů a reflektování jich, například tak, aby reakcí na potřeby dítěte nebylo fyzické trestání dítěte, podpora při odstranění nežádoucích vzorců chování a problematických výchovných stylů, případně zprostředkování odborné podpory v této oblasti;
- podpora při řešení výchovných problémů dětí - informační podpora v dané problematice (postupy OSPOD, řešení oznámení škol, zásady přijímaných opatření, právní odpovědnost nezpl., aj.) součinnost při kontaktování potřebného typu služeb, odborníka, instituce;
- rozhovory o vedení domácnosti, rovněž ve smyslu vytvoření a udržení vhodného a bezpečného prostředí pro dítě a podpora v této oblasti;
- edukace rodičů při zajišťování dalších potřeb dětí (režim dne, strava odpovídající věku dítěte, adekvátní oblečení, co udělat, když dítě onemocní, aj.);
- rozhovory v otázkách finančního rozpočtu a hospodaření rodiny, podpora dovednosti orientovat se a znát náklady nutné na život a bydlení, rozpoznání zbytných výdajů, příp. podpora při tvorbě

rodinného rozpočtu, možných finančních rezerv; prevence zadlužení, při zadluženosti zprostředkování odborného specializovaného poradenství;

- zdravotní osvěta (zdravotní péče v těhotenství, péče o miminko, zdraví ženy, negativní vliv návykových látek na zdraví, důležitost pravidelných návštěv u pediatra, lékařských prohlídek, očkování);
- Hledání bydlení - edukace a podpora, jak vyhledat nabídky (internet, jiné zdroje), jak se kontaktovat s pronajímatelem, nájemní smlouvy, získání orientace v oblasti podmínek a možností získání obecního/sociálního bytu a jak o něj požádat, případně kde a jak požádat o pobytovou sociální službu
- udržení bydlení – orientace v reálných nákladech na bydlení, nájem+ energie a dávkových systémech (příspěvek/doplatek na bydlení), podmínkách smlouvy a podmínkách sociálního bydlení.
- hledání práce a její udržení – orientace v možnostech, kde vyhledat nabídky, uplatnění práva na pomoc úřadu práce, případně přímá pomoc při sestavení životopisu, motivačního dopisu, orientace v pracovně právních vztazích, v právech a povinnostech uchazečů o zaměstnání, případně přímá pomoc při zpracování dokumentů v oblasti komunikace se zaměstnavatelem, případně jinými subjekty týkající se pracovně právních vztahů
- získání potřebných znalostí a dovedností pro uplatnění na trhu práce – poskytnutí informací o vzdělávacích institucích (doplnění/dokončení či rozšíření vzdělání, rekvalifikace), orientace v možnostech dle situace klienta.

c) Návčik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,

- Zahrnuje podporu při hledání a zprostředkování vhodných volnočasových aktivit s touto náplní pořádaných školou, školskými zařízeními nebo neziskovými organizacemi, motivaci a podporu rodiny v jejich využívání (viz. také úkon zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity);
- návčik formou skupinové práce, her při pořádání akcí s účastí rodin klientů SAS (např. Ahoj Podzime, dětský den, aj.).

d) Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí:

Zahrnuje:

- rozhovory o významu vzdělávání pro budoucnost dítěte a podpora v aktivním přístupu ke vzdělávání
- edukace rodičů při orientaci ve školském systému, např. rozdíl mezi základní školou, praktickou školou, právech a povinnostech ve vztahu ke vzdělávání dětí; rodič se orientuje v důležitosti schůzek, termínech a čase, zajistí, že dítě nechodí pozdě do školy;
- pomoc se zajištěním docházky dětí do předškolního zařízení (vyhledání možností podpora rodičů), pomoc rodičům při zajištění zápisu do školy;
- vyhledávání odborných zařízení a pomoc rodičům při zajišťování terapeutických pobytů;
- pomoc při přípravě do školy, doučování formou zprostředkování u jiných organizací, které tyto činnosti zajišťují (např. dobrovolnické centrum ADRA, Charita, Bedna);
- podpora rodičů v komunikaci a spolupráci se školou a dalšími školskými zařízeními;
- edukace ve smyslu - rodič ví, kdy, jakým způsobem a komu má dítě omluvit, rodič nepodporuje skryté záškoláctví (fingovaná nemoc apod.);
- podpora motivace při volbě povolání a při vyhledávání vhodného typu dalšího vzdělávání dětí;

- dle možností materiální pomoc (z darů, občanů, nadací) pro zajištění potřebných školních pomůcek.

e) Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity:

Zahrnuje:

- Pomoc s výběrem a zajištěním vhodných volnočasových aktivit pro děti dle dostupnosti ve škole (družina, kroužky, domov mládeže), zprostředkování využívání volnočasových aktivit neziskových organizací zaměřených na děti a mládež, např. nízkoprahové denní centrum pro děti a mládež, ADRA, aj.; tábory pro děti – nadace, jiní organizátoři.

2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět:

Zahrnuje:

- pomoc s přípravou na cestování veřejnou dopravou, vyhledávání v jízdních řádech, identifikace dopravního prostředku;
- zlepšení orientace v místě bydliště a příležitostech, které příslušná obec pro své obyvatele nabízí;
- doprovod rodiny k potřebným institucím (lékaři, na jednání na úřad či školského zařízení atd.)

3. sociálně terapeutické činnosti:

Zahrnuje socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob:

- posilování dovedností získaných v rámci vzdělávacích a aktivizačních činností, aby je klienti následně dokázali sami použít v běžném životě;
- podpora rodičů v jednotném přístupu ve výchově dětí (nastavení a dodržování hranic) a sladění žádoucího přístupu všech osob podílejících se na výchově; podpora změn v oblasti komunikace (intonace, způsob komunikace s dítětem, upozornění na nevhodně zvolené reakce rodičů na chování dítěte);
- posilování dalších návyků, které jsou pozitivně přijímanou normou, jako dodržování časů, domluvených postupů, dohod apod.;
- posilování dovedností - jak požádat o informace, o službu, o práci, při vyplňování potřebných formulářů, vyřizování běžných rodinných záležitostí, kontakt se školou, poštou pronajímatelem bytu, aj.
- motivační pohovory.

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

a) pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

Úkon zahrnuje např. přímou pomoc při zajištění dávek, bydlení, pomoc při sepsání podání pro úřady, pomoc s vyplňováním formulářů, pomoc při zajištění dokladů, vyřizování sociálních dávek, důchodů bydlení, pomoc při jednání s OSPOD, pomoc se zajištěním právní rady v občanských sporech a trestních řízení, přímá asistence či jednání ve prospěch klienta na úřadech (to vše na základě dohody či zmocnění klientem) – to vše ve smyslu zásady – co klient dokáže sám nebo jen s částečnou nápomocí – neděláme za něj. Předání potřebných informací, případně zajištění další nezbytné podpory při zprostředkování kontaktu klienta se subjektem zajišťujícím potřebný typ služby/intervence, a to v závislosti na možnostech a schopnostech klienta buď to na úrovni kontaktování/doprovod/předání informací, spolupráce s doporučenou institucí v zájmu klienta

b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:

- práce s rodinou na změnách, které odvrátí riziko odebrání dětí z rodiny;
- práce s rodinou na změnách v rodinných poměrech za účelem navrácení dětí odebraných z rodin a umístěných v ústavních zařízeních nebo pěstounské péče, (změny ve fungování rodin, podmínkách, finančních poměrech apod.);
- při rodinných problémech zasahujících do hloubky nabízíme pomoc (zprostředkování) s využitím navazujících specializovaných služeb – psychologické poradny, poradny pro mezilidské vztahy atd.,
- poskytování základního sociálního poradenství za účelem dosažení příležitostí.

III. Anotace metodik a pracovních postupů, které blíže upravují činnost pracovníků SAS v kontextu standardů kvality sociálních služeb

Standard č. 1 - CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Stanovuje poslání, cíle, zásady a rozsah základních či činností služby. Dále pak vymezuje cílovou skupinu osob a blíže určuje popis situací, které jsou pro danou službu vnímány jako „nepříznivá sociální situace“ a indikují k jejímu poskytnutí. Souhrnně jsou tyto údaje zpracovány ve Veřejném závazku služby, dostupném zájemcům a veřejnosti.

Součástí standardu č. 1 jsou také **Etický kodex pracovníků CSZS** a písemně zpracované pracovní postupy zaručující řádný průběh služby, tj., tato příloha.

Ke standardu se rovněž vztahují tzv. doplňkové údaje, a to Popis realizace služby a organizační schéma služby, které jsou zveřejněny v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB

Tato oblast je upravena **Metodickým pokynem pro ochranu práv osob**, který je platný pro všechny služby CSZS. Metodika obsahuje univerzální pravidla a postupy, která chrání práva všech, kdo do procesu poskytování sociální služby vstupují a pravidla předcházejí střetům zájmů klientů a pracovníků služeb. Vedle toho má každá služba dle svých specifických podmínek nadefinované a popsané:

- Příklady situací možného porušení práv klientů včetně jejich prevence a pravidel řešení
- Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít ke střetu zájmů a pravidla řešení těchto situací

Součástí dokumentu jsou také pravidla ochrany osob před předsudky a negativním hodnocením.

Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

K naplnění kritérií standardu má služba písemně zpracovaný **Metodický pokyn pro jednání se zájemcem**. Dokument obsahuje:

- Popis způsobů informování o dané službě
- Postup jednání před zahájením služby
- Průběh samotného jednání se zájemcem, návod, jak postupovat včetně řešení možných nestandardních situací
- Pravidla a postup při výběru zájemců
- Pravidla a postup při odmítnutí zájemce
- Způsob vedení záznamů o jednání se zájemcem
- Kompetence a odpovědnost pracovníků oprávněných jednat se zájemcem o službu

V přílohách metodiky jsou vzory informačních materiálů o službě, formulářů, a dalších dokumentů, které se vztahují k jednání se zájemcem.

Standard č. 4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Služba má zpracovaný **Metodický pokyn pro uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby**. Dokument obsahuje:

- Náležitosti a forma smlouvy (písemná/ústní dle zák. č. 108/2006 Sb.)
- Kdo je oprávněn smlouvu za organizaci či klienta uzavřít
- Popis důvodů, pro které je možné uzavření smlouvy odmítnout
- Postupy při uzavírání, změně či skončení smlouvy
- Kompetence a odpovědnosti pracovníků oprávněných k uzavírání Smluv

V příloze metodiky jsou vzory dokumentů vztahujících se k uzavírání smluv.

Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Upraveno **Metodickým pokynem pro individuální plánování**, sociální služba má zpracovaný vlastní podle cílové skupiny a dalších specifik dané služby. Metodika obsahuje:

- Základní zásady a účel individuálního plánování včetně vymezení pojmů pro tuto oblast
- Kdo jsou účastníci individuálního plánování (klient, klíčový pracovník, další pracovníci služby, odborníci, blízké osoby), jejich role, odpovědnosti a pravomoci
- Popis procesu individuálního plánování, jeho fází a popis tvorby individuálních plánů klientů
- Popis systému získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby (klíčoví pracovníci/ostatní pracovníci)
- Pravidla pro přiřazení, zastupování a změnu klíčového pracovníka
- Souhrn dovedností a základních kompetencí klíčových pracovníků

V příloze metodiky jsou šablony pro tvorbu individuálních plánů případně vzorový příklad tvorby a průběhu IP včetně jeho hodnocení.

S individuálním plánováním a metodami sociální práce za účelem vytvoření partnerského a podporujícího prostředí souvisí pořádání případových konferencí (sjednocení postupu a rozdělení úkolů v rámci individuálního plánování). Upraveno v **Pravidlech pro pořádání případových konferencí**.

Standard č. 6 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pravidla pro vedení dokumentace jsou upravena **Metodickým pokynem pro vedení i dokumentace** pro konkrétní danou službu. Obsahem metodiky je:

- Přehled zákonů a vysvětlení základních pojmů, které se vztahují k vedení dokumentace
- Základní zásady pro shromažďování, zpracování a uchování osobních údajů klienta a vedení dokumentace o poskytování služby
- Obsah a členění dokumentace dle specifik dané služby (osobní spisy klientů, služební dokumentace, příp. sociální/zdravotní dokumentace), forma vedení (listinná, elektronická) včetně stanovení okruhu osob, které k ní mají přístup (dle druhu dokumentace a oprávnění)
- Postupy stanovené správcem údajů při práci s osobními údaji a základní způsoby jejich ochrany v návaznosti a s odkazem na vnitřní předpis Směrnice pro nakládání s osobními údaji, která tuto oblast upravuje podrobněji
- Pravidla pro nahlížení do dokumentace a předávání osobních údajů třetím osobám
- Mlčenlivost
- Archivace a způsob ukládání dokumentace ve střediskových spisovnách s odkazem na **Spisový a skartační řád**
- Etika a další práva klientů v souvislosti s vedením dokumentace

V přílohách metodiky jsou vzory Informace o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR, Souhlasu se zpracováním osobních údajů (pro situace, kde není jiný právní důvod), souhlasného prohlášení či žádosti klienta o poskytnutí informací třetí osobě, tabulka členění dokumentace a co obsahuje, tabulka členění služební dokumentace a kdo má k čemu přístup, tabulka s výčtem osobních údajů, v kterém dokumentu jsou obsaženy (záznamy zpracování).

Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tato oblast je v rámci celé organizace (sociální služby) upravena **Organizační směrnici pro přijímání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu sociálních služeb poskytovaných CSZS**. Směrnice obsahuje:

- Účel, působnost dokumentu, vymezení pojmů stížnost, podnět
- Okruh osob, které mohou stížnost podat
- Zásady při vyřizování stížností v souvislosti ochranou práv osob a zamezení možného střetu zájmů
- Podávání stížností - kým jsou v rámci organizace a jednotlivých služeb přijímány, v jaké formě jsou přijímány, způsob podávání anonymních stížností, specifika při podávání stížností nekomunikujícími osobami
- Způsob a organizace vyřizování stížností, způsob vyhodnocení oprávněnosti stížností, lhůty pro jejich vyřízení, přijímání opatření a způsob informování osob o výsledku vyřízení stížnosti;
- Postup v případě nespokojenosti osob s tím, jakým způsobem byla stížnost vyřízena s kontakty na nadřízený orgán poskytovatele nebo nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv;
- Způsoby informování osob o možnosti podat stížnost
- Způsob evidence stížností

Zároveň má SP zpracovaná vlastní písemná „**Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností**“. Pravidla vycházejí ze závazného postupu stanoveného výše uvedenou organizační směrnici a jsou zpracována ve zkráceném rozsahu a formě srozumitelné cílové skupině dané služby.

Standard č. 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

V tomto dokumentu má SAS rámcově popsáno, jakým způsobem vytváří příležitosti pro to, aby její klienti mohli využívat běžně dostupné veřejné služby ve smyslu základní zásady zákona o sociálních službách, a to, že sociální služby nenahrazují běžně dostupné zdroje, podporují klienty v soběstačnosti a zapojení do přirozených vztahů a dění v jeho okolí. Jak za tímto účelem zprostředkovává klientům služby u dalších spolupracujících subjektů podle jejich osobních potřeb včetně vytvoření neutrálního prostředí.

Standard č. 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zde k naplnění kritérií odkazujeme na:

- Organizační řád a organizační strukturu
- Pracovní řád
- Pracovní náplně jednotlivých pracovníků
- **Metodický pokyn pro personální a organizační zajištění služeb poskytovaných CSZS, který obsahuje:**
- ✓ Kvalifikační, osobnostní a další předpoklady (odborné speciální znalosti a dovednosti) pro pracovníky vykonávající přímou péči (§ 115 a § 110 zákona o sociálních službách) a také předpoklady pro výkon práce ostatního provozního personálu (příloha č. 1);
- ✓ Pravidla a postup pro přijímání nových zaměstnanců (jakým způsobem jsou volná pracovní místa zveřejňována, jak probíhá výběr nových zaměstnanců, kdo ho provádí a kdo za to odpovídá);
- ✓ Pravidla a postup pro zaškolování nových pracovníků, popis adaptačního procesu (jakým způsobem zaškolování probíhá, jak dlouho trvá, kdo je za zaškolování odpovědný a jak je vyhodnoceno);
- ✓ Pravidla pro přijímání zaškolování a působení fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem služby - stážisté, dobrovolníci;

V přílohách dokumentu jsou také příslušné formuláře pro výstupy ze zaškolování pracovníků a dalších osob, které nejsou v pracovně právní vztahu s CSZS.

Standard č. 10 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

K naplnění kritérií standardu jsou v tomto dokumentu jsou rámcově popsány:

- Způsoby a úrovně hodnocení pracovníků s odkazem na **Vnitřní předpis pro hodnocení zaměstnanců**
- Způsoby finančního a morálního oceňování pracovníků (finanční odměňování – plat- obecně vychází z Pracovního řádu a příslušných právních předpisů)
- Systém výměny informací o poskytovaných sociálních službách v rámci celé organizace
- Způsoby dalšího vzdělávání pracovníků, zvyšování kvalifikace včetně podmínek pro samostudium. Oblast dalšího vzdělávání a tvorby individuálních plánů vzdělávání (kritérium b) a pravidla pro pořádání vnějších supervizí -pomoc nezávislého odborníka (kritérium e) podrobně upravena **Směrnicí pro další vzdělávání pracovníků CSZS a tvorbu vzdělávacích plánů.**

Standard č. 11 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

SAS má v tomto materiálu zpracované informace o místě a době poskytování sociální služby s ohledem na její druh, okruh a potřeby osob, kterým je určena.

Standard č. 12 INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Zde má SAS popsany soubor informací o dané službě, jejich obsah, strukturu a způsob předávání aktuálních informací veřejnosti, zájemcům o službu a také klientům. Úzce souvisí se standardem č. 3 a č. 1.

Standard č. 13 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zde má SAS popsané materiální, technické a hygienické podmínky s ohledem na její kapacitu okruh osob, kterým je určena a jejich individuální potřeby. Prostředí a podmínky jsou součástí Popisu realizace služby, který se předkládá registrujícímu orgánu a je zveřejněn jako doplňkový údaj v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

SAS má písemně zpracovaný **Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací**, který obsahuje:

- Vymezení, co je nouzová a havarijní situace
- Opatření k omezení rizik vzniku nouzových a havarijních situací
- Základní zásady při řešení nouzových a havarijních situací a obecné povinnosti zaměstnanců, vznikne-li taková situace
- Způsob evidence nouzových a havarijních situací

Součástí metodiky (v příloze) jsou konkrétně nadefinované nouzové a havarijní situace dle specifik služby a návod na jejich řešení.

Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zde je zpracovaný návrh metodiky, která obsahuje:

- Průběh hodnocení kvality služby a z jakých pozic může být hodnocena, kdo hodnocení provádí a odpovídá za jeho řádný průběh
- Jaké oblasti jsou hodnoceny
- Způsob/metody, kterými se získávají data pro hodnocení kvality služby a jejich četnost
Způsoby zjišťování spokojenosti od klientů služeb (rozhovory, dotazníky, aj.)
Kontrola činnosti služby
Plnění individuálních plánů
Pravidelné schůze pracovníků
Evidence stížností a podnětů a jejich analýza
Individuální a skupinové rozhovory s pracovníky
Dotazníky pro veřejnost a zainteresované fyzické a právnické osoby

Tímto potvrzují, že jsem byl/a seznámena s pracovními postupy SAS

Datum	Jméno, Příjmení	Podpis