



socialní práce č. 2

SLUŽBA: TERÉNNÍ PROGRAMY

Standard č. 1	CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB		
Cíl standardu	Umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využít možnosti čerpat potřebné služby a zůstat součástí místního společenství. Poskytované služby jsou bezpečné, odborné a respektují důstojný život klientů.		
Platnost od	1. 12. 2022		
Revize a aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Přílohy	Příloha č. 1 Etický kodex pracovníků CSZS Příloha č. 2 Popis činností a postupů zajišťujících řádný průběh služby TP		
	Datum	Jméno, pracovní pozice	Podpis
Zpracoval	<i>25.11.2022</i>	tým pracovníků služby Bc. Jana Klímová, metodik	<i>Ms. [Signature]</i>
Schválil	<i>25.11.2022</i>	Mgr. Tomáš Cipra, DiS. pověřený řízením CSZS	Mgr. Tomáš Cipra, DiS. ředitel

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
05-09-2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	<i>eměna statutárního příslušce</i>	Mgr. Barbora Vacková ředitelka

Kritérium:

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;

Realizace:

Terénní program, dále jen TP, je od roku 2016 sociální službou, registrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatelem služby je Centrum sociálních a zdravotních služeb Příbram, dále jen CSZS, poskytování služby bylo zahájeno 18.7.2016.

TP je službou sociální prevence ve smyslu § 53 zákona č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jejímž cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů; tedy vést klienty k pozitivní změně v dosavadních návycích a způsobu života. Služba je zajišťována terénní formou.

Služba podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vše ve znění pozdějších předpisů, obsahuje tyto základní činnosti a úkony:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik;

POSLÁNÍ TP

Posláním sociální služby TP je aktivní vyhledávání a kontaktování osob ohrožených sociálním vyloučením v jejich přirozeném prostředí - v lokalitách na území města Příbram. Poskytovat cílenou individuální pomoc směřující ke zlepšení sociální situace těchto osob jejich zapojením do využívání místně dostupných služeb a dalších zdrojů pomoci, podporovat, motivovat a aktivizovat klienty ke změně dosavadního způsobu života.

CÍLE TP

- 1) Vyhledávat osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, monitorovat lokality, kde se tyto osoby zdržují.
- 2) Navázat kontakt, získat důvěru a udržet spolupráci těchto osob s terénními pracovníky.
- 3) Poskytnout podporu při orientaci klienta v jeho situaci a způsobu jejího řešení, dle potřeb klientů zprostředkovat služby či jiné zdroje pomoci zejména v oblasti ubytování, živobytí, péče o zdraví včetně duševního zdraví.

- 4) Minimalizovat rizika vyplývající ze způsobu života cílové skupiny osob, motivovat a podporovat klienty v samostatném řešení problémů, kdy cílovým stavem je stabilizace sociální situace klienta.

V čem konkrétně může služba TP svým klientům pomoci:

- Poskytování informací a základního sociálního poradenství směřující k řešení nepříznivé sociální situace;
- Doprovod, asistence při vyřizování záležitostí klientů, vyjednávání v zájmu klientů doprovod při jednání na úřadech, pomoc při porozumění úředním dokumentům;
- Pomoc při vyřizování osobních dokladů;
- Pomoc při vyřizování sociální dávek a vypisování formulářů;
- Pomoc při získávání zaměstnání;
- Pomoc při řešení dluhů;
- Pomoc při ztrátě bydlení – provázení v systému prostupného bydlení;
- Pomoc při navazování a udržení kontaktu s rodinou a jinými blízkými lidmi;
- Zprostředkování další pomoci (navazující sociální služby, jiné místně dostupné veřejné služby, lékaři a jiné zdravotní služby, instituce a další odborníci).

Příp. další činnosti obdobného charakteru na základě zakázky klienta.

Dle aktuálních možností poskytovatele, může být klientům nad rámec základních činností služby poskytnuta nezbytná materiální pomoc (např. čisté oblečení z šatní banky, jídlo z potravinové banky, případně spací pytle, hygienické prostředky, nezbytné osobní vybavení apod.)

. OKRUH OSOB, KTERÝM JE SLUŽBA URČENA

Registrovaná cílová skupina osob:

- osoby bez přístřeší
- osoby v krizi
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

Věková kategorie klientů: 18 let a výše

Služba je určena cílové skupině osob, které se zdržují na území města Příbram a ocitly se především v těchto životních situacích nebo jejich kombinaci:

- Absence bydlení, nevyhovující nebo nestabilní bydlení;
- Nezaměstnanost, nízká uplatnitelnost na trhu práce;
- Hmotná nouze, potíže se zvládnutím rozpočtu domácnosti, zadluženost;
- Sociální znevýhodnění v důsledku předsudků nebo zdravotního handicapu (psychiatrické, duální diagnózy)
- Nepřítomnost osob v rodině nebo okolí, které by mohly se situací pomoci;
- Nedostatek vědomostí a dovedností k řešení obtížné sociální situace;

Zákonné důvody pro odmítnutí zájemce:

- Zájemce žádá o službu, kterou TP neposkytuje;
- Žadatel neodpovídá cílové skupině osob

Pracovníci TP jsou oprávněni odmítnout jednat s osobami s projevy agresivního chování, které ohrožují pracovníky TP. Domluví schůzku na jindy.

V případě, že zájemce nespĺňuje podmínky pro poskytnutí služby, pracovník TP nabídne nebo zprostředkuje jinou vhodnou odpovídající službu.

PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Individuální a motivující přístup ke klientovi** – služba je poskytována na základě rozpoznaných potřeb konkrétních jedinců. Služba respektuje klientovy možnosti a jeho životní situaci;
- **Zaměření na celek** – na situaci klienta se pohlíží v souvislostech, nikoli jen na dílčí aspekty. Služby jsou vždy plánovány a prováděny s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých klientů, jejich rodinnou situaci, zájmy a vztahové sítě atd.;
- **Respektování volby klienta** - TP vytváří podmínky tak, aby měl klient možnost se rozhodnout s porozuměním důsledků svého rozhodnutí. Vždy je respektována vůle klienta a jeho rozhodnutí;
- **Provázanost s jinými sociálními službami** a dalšími institucemi v regionu napříč obory. Pracovníci TP poskytují informace či zprostředkovávají kontakty na další návazné služby dostupné v jiných zařízeních s ohledem na potřeby klientů.

Veřejný závazek, tj. soubor informací o službě (poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena) je k dispozici na pracovišti SP a zveřejněn, na webových stránkách CSZS a jako součást popisu realizace služby v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Pracovníci poskytovatele znají poslání, cíle, zásady a postupy poskytované služby, podíleli se na jejich tvorbě a jejich práce se od poslání, cílů, zásad a postupů při poskytování sociální služby odvíjí.

Pracovníci poskytovatele znají poslání, cíle a zásady poskytované služby, podíleli se na jejich tvorbě a jejich práce se od poslání, cílů a zásad služby odvíjí.

Kritérium (zásadní)

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

Realizace:

Stanoveno a popsáno zejména v dokumentech:

SQ 1 Popis činností a postupů zajišťujících řádný průběh služby TP

- SQ 2 Metodický pokyn pro ochranu práv osob
- SQ 3 Metodický pokyn pro jednání se zájemcem
- SQ 4 Metodický pokyn pro uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby
- SQ 5 Metodickým pokynem pro individuální plánování
- SQ 7 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Kritérium (zásadní)

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

Realizace:

Služba je poskytována v souladu s interními, písemně zpracovanými metodikami a postupy (viz. příloha 2 tohoto dokumentu), se kterými jsou zaměstnanci služby seznámeni a jsou povinni se jimi při své práci řídit.

Kritérium

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Realizace:

- Pracovníci služby při své činnosti přispívají k pozitivnímu náhledu a přístupu veřejnosti ke klientům, kladou důraz na jejich pozitivní stránky. V praxi jde především o chování a vystupování pracovníků, otevřenost směrem k veřejnosti (různé akce, některé činnosti i pro veřejnost), prezentace činnosti v tisku, aj.;
- Pracovníci služby jsou seznámeni s Etickým kodexem a jsou povinni se jím řídit při své práci
- Poskytovatel má vytvořena pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Tyto pravidla jsou součástí vnitřních **Metodický pokyn pro ochranu práv osob**. Pracovníci poskytovatele jsou s nimi seznámeni a jsou povinni se jimi řídit při své práci i mimo ni;

Související dokumenty:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

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

Metodický pokyn pro ochranu práv osob

SQ a další vnitřní předpisy poskytovatele sociálních služeb

Použité zkratky:

CSZS – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram

TP – Terénní program

STS – Středisko terénních služeb

SQ – standard(y) kvality sociálních služeb



Etický kodex

pracovníků Centra sociálních a zdravotních služeb města Příbram

Úvodní ustanovení (preambule)

Etický kodex popisuje a zveřejňuje důležité hodnoty naší organizace, které vycházejí z uznávaných společenských hodnot založených na principech demokracie, sociální spravedlnosti, lidských právech, vztahu člověka k člověku, vztahu k sobě samému a k celé společnosti.

Přijetím Etického kodexu se každý pracovník organizace hlásí k níže deklarovaným základním hodnotám a pravidlům etického chování.

Etická norma má smysl, přijme-li ji pracovník za svoji osobní povinnost a přijme-li odpovědnost za její porušení. Mravní norma předpokládá její vnitřní přijetí a vnější dodržování.

II. Základní hodnoty

Sociální spravedlnost

- Vytvářet podmínky, které umožní klientům (uživatelům) poskytovaných služeb dosáhnout toho, na co mají právo; zajistit všem přístup k potřebným informacím, službám a zdrojům, rovnosti příležitosti a účasti při rozhodování;

Lidská důstojnost

- Respektovat důstojnost člověka a dodržovat lidská práva;
- Jednat s každým člověkem s úctou a mít na zřeteli individuální rozdíly, kulturní, náboženskou, národnostní a etnickou různorodost;
- Usilovat o posilování dovedností klientů/uživatelů služeb, podporovat jejich vlastní zodpovědnost, autonomii a spoluúčast.

Mezilidské vztahy

- Rozpoznávat důležitost mezilidských vztahů;
- Usilovat o partnerský přístup v procesu pomáhání, usilovat o podporu řešení problémů v mezilidských vztazích;
- Budovat a rozvíjet profesionální vztahy, vážit si a respektovat přínos kolegů z jiných institucí a pomáhajících profesí.

III. Pravidla etického chování

1) Ve vztahu ke klientům (uživatelům) služeb

- Pracovník má prvořadou odpovědnost vůči osobám, které užívají poskytované služby, nepoškozuje klienty, ani nepodřizuje jejich potřeby a zájmy svým vlastním zájmům a potřebám, jedná s nimi s účastí, respektem a vytváří s nimi vztahy založené na důvěře;
- Pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace, zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, společenského a přirozeného prostředí a ve všech důležitých aspektech jeho života;
- Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů;
- Podporuje klienty k vědomí vlastní odpovědnosti, orientuje se na silné stránky klientů a podporuje jejich zapojení do řešení jejich situace, v zapojení do sítě podpůrných osobních vztahů;
- Chrání soukromí klientů a důvěrnost jejich sdělení, data a informace požaduje s ohledem na jejich potřebnost při zajišťování služeb, je povinný chránit veškerou dokumentaci o klientech před zneužitím, respektuje právo klienta nahlížet do dokumentace týkající se jeho osoby, pokud zákony nestanovují jinak;
- Pro všechny oblasti výkonu práce platí pravidlo mlčenlivosti, a to i po skončení poskytování služby nebo pracovního poměru. Výjimku tvoří jen vyšší etické nebo zákonné důvody (např. ochrana života, oznámení trestného činu);
- Pracovník respektuje hranice mezi osobním a profesionálním životem. Pracovní postavení vůči klientům nesmí v žádném případě zneužít ve vlastní prospěch a neoprávněně výhody jakéhokoliv charakteru.
- Pracovník si je vědom svých odborných a profesionálních omezení a hranic vlastních kompetencí. Pokud nemůže s klientem pracovat sám, informuje klienta o dalších formách pomoci, je povinný zabezpečit kontinuitu služeb a pomoci.

2) Ve vztahu k sobě samému

Pracovník má právo a také povinnost činit kroky k profesionální a osobní péči o sebe samého:

- Soustavným vzděláváním si udržuje, zdokonaluje a doplňuje vědomosti a praktické dovednosti potřebné pro kvalitní výkon své práce;
- Reflektuje a uvědomuje si své osobní a profesní limity, využívá možnosti supervize, konzultace s kolegy, či odborníky z jiných pomáhajících profesí;
- Dodržuje zásady psychohygieny, vhodným způsobem se udržuje v optimální fyzické a psychické kondici.

3) Ve vztahu ke spolupracovníkům

- Respektuje své kolegy, jejich znalosti a zkušenosti, dokáže z nich čerpat.
- Respektuje různosti v názorech i praxi kolegů. Pokud je kritizuje, tak to činí na vhodném místě a vhodným způsobem. Bere ohled na rozmanitost a podporuje kolegiální diskusi a dialog;
- Prosazení svých názorů a odborných představ nestaví na emocích, ale na odpovídajících argumentech, případné pracovní spory řeší kultivovaně, věcně a otevřeně;
- Umí přijmout věcnou kritiku od ostatních – bere ji jako cennou zpětnou vazbu a příležitost ke zlepšení své práce, nikoliv jako osobní útok;
- Nenechává svou vlastní práci na ostatních zaměstnancích, problémy neřeší přenesením odpovědnosti na kolegy nebo jiný úsek;
- Vedoucí zaměstnanci uplatňují vůči zaměstnancům rovný přístup s důrazem na hodnocení dle odvedené práce;

- V mezilidských vztazích na pracovišti dodržuje zásady korektnosti, nepomlouvá a nešíří nepravdivé informace;
- Všichni zaměstnanci vytváří v pracovních týmech atmosféru spolupráce, důvěry a vzájemné pomoci.

4) Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Pracuje v souladu s vizí celé organizace, je loajální vůči svému zaměstnavateli;
- Svou profesionalitou, nestranností a odpovědností vytváří základ pro budování a udržení důvěry veřejnosti;
- V pracovní době se věnuje výlučně plnění pracovních úkolů a povinností s plným vynaložením svých schopností. K výkonu své práce přistupuje svědomitě, tvořivě a iniciativně, činí vše pro včasné a kvalitní splnění svěřených úkolů;
- Jedná tak, aby se v souvislosti se svou prací nedostal do postavení, ve kterém by byl darem nebo službou někomu zavázán nebo které by ho činilo přístupným nepatřičnému vlivu jiných osob;
- Je vázán mlčenlivostí, informace získané při výkonu své práce chrání jako důvěrné, zároveň respektuje právo veřejnosti na přístup k informacím v rozsahu daném příslušnými právními předpisy;
- Odstraňuje a předchází všem formám sociálně patologických jevů, jako je např. diskriminace, šikana, mobbing, bossing a násilí na pracovišti;
- Uplatňuje etické závazky vyplývající z tohoto kodexu.

5) Ve vztahu ke své profesi a odbornosti

- Snaží se získávat a rozvíjet odborné poznatky a uplatňovat je v profesionální praxi, a to zejména prostřednictvím nových přístupů, metod a technik, aktivní účastí na odborných diskusích, seminářích a konferencích, soustavným vzděláváním v rámci celoživotního vzdělávání nebo formou samostudia.

6) Ve vztahu ke společnosti

- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem k jedincům a skupinám se znevýhodněním nebo postižením.

IV. Závaznost etického kodexu

Tento Etický kodex je závazný pro všechny osoby v pracovněprávním nebo obdobném vztahu k organizaci od 1. 1. 2017. Nedodržování Etického kodexu je považováno za porušování pracovní kázně.

Etický kodex nemůže svým obsahem postihnout všechny etické problémy a situace, se kterými se při své práci setkáme. Bez přijetí vlastní odpovědnosti za své činy nelze naši práci vykonávat.

Etický kodex je společný a závazný pro všechny služby poskytované organizací. V případě potřeby lze Etický kodex rozvést podle specifik konkrétních služeb.

Související dokumenty:

- Ústava ČR a Ústavní listina práv a svobod (zákon č. 1/1993 Sb. a zákon č. 2/1993 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů);
- Charta lidských práv Spojených národů;
- Úmluva o právech dítěte;
- Madridská deklarace a Lisabonská smlouva – ochrana práv občana členské země EU;

Aktualizace 3

Platnost od 1.9.2022

V Příbrami dne 31.8.2022

Mgr. Tomáš Cipra, DiS.

ředitel CSZS



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH
A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB
MĚSTA PŘÍBRAM**

1

Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram
Brodská 100, 261 01 Příbram VIII • T: 318 629 057
E: info@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz