



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **Metodika standardů kvality sociální práce v organizaci Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín realizoval projekt „Na cestě k rozvoji“ CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0000886 v období 2016 – 2018. V tomto období mimo jiné pracoval realizační tým a zaměstnanci organizace na aktualizaci Metodik standardů kvality sociální práce.

Záměrem projektu bylo vést ke zvýšení kvality a rozvoji sociálních služeb Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. pomocí dvou hlavních aktivit. Jedna aktivita směřovala k rozvoji standardů kvality sociálních služeb s cílem kontroly a kompletace této dokumentace. Vedla ke zpracování metodiky standardů se zaměřením na specifika poskytovaných služeb. Druhá aktivita pak byla zaměřena na realizaci vzdělávacích aktivit, což vedlo k profesnímu rozvoji pracovníků s cílem zlepšit jejich předpoklady pro výkon profese v sociální sféře.

### **Organizace Azylový dům má zaregistrované tyto služby:**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Poradna pro rodinu

Terénní asistenční služba Bystřice pod Hostýnem

Terénní asistenční služba Valašské Klobouky

Terénní asistenční služba Zlín

Terénní asistenční služba Vsetín

**Sociální služby poskytuje na území Zlínského kraje v těchto ORP:**  
Vsetín, Vizovice, Zlín, Bystřice pod Hostýnem a Valašské Klobouky



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

### 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

#### 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
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje
- 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. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

### 2. Ochrana práv osob

#### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

#### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

##### Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

#### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

##### Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy
- Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

#### 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

##### Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby
- Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle
- Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance
- Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

### Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby
- Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
- Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

## 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

### Kritérium

- Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat
- Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

určených potřeb

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

### Kritérium

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

## 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

### Kritérium

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb

## 12. Informovanost o poskytované sociální službě

### Kritérium

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

## 13. Prostředí a podmínky

### Kritérium

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

## 14. Nouzové a havarijní situace

### Kritérium

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 15. Zvyšování kvality sociální služby

### Kritérium

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **Oblast procedurální:**

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby

Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

## **Oblast personální:**

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Oblast provozní:

Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Standard č. 15: Zvyšování kvality poskytované služby

## Standard č. 1

### Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

#### **Kritéria:**

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;

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

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

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.

Azylový dům poskytuje všechny sociální služby v souladu s platnou legislativou, zejména dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Azylový dům poskytuje ubytování, pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientek. Azylový dům nabízí klientkám pomoc při řešení problémů týkajících se hledání bydlení a zaměstnání, výchovy dětí, vedení domácnosti, rodinného rozpočtu, prevence zadluženosti, vyřizování záležitostí na úřadech. Dále vede rodiče k aktivní účasti na přípravě dětí do školy a podílí se na organizování jejich volného času.

Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi poskytuje podporu a praktickou pomoc rodinám, které z různých důvodů nedokážou zajistit svým dětem adekvátní podmínky, avšak mají snahu svou situaci zlepšit. Do těchto rodin docházejí pracovníci terénní asistenční služby dle potřeby a společně s rodiči hledají možnosti, jak postupně změnit situaci k lepšímu. Spolupracují s nimi při řešení problémů týkajících se nejčastěji výchovy dětí, vedení domácnosti, bydlení, hledání zaměstnání, rodinného rozpočtu, prevence zadluženosti, vyřizování záležitostí na úřadech. Dále vedou rodiče k aktivní účasti na přípravě dětí do školy a podílí se na organizování jejich volného času.

Terénní asistenční služba je poskytována na základě písemné smlouvy o poskytování sociální služby a společného plánování s rodinou a aktivně se podílí na řešení své situace. Terénní asistenční služba poskytuje pomoc rodinám s dětmi do 18 let a pracuje s rodinou jako celkem.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Terénní asistenční služba pracuje s dysfunkčními rodinami nebo rodinami v momentální krizové situaci, které nedokážou zajistit přiměřenou péči o děti nebo dostatek podnětů pro jejich rozvoj a které mají motivaci a snahu tuto situaci řešit.

## Poslání terénní sociální služby

Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. je poskytovat poradenství, pomoc a podporu lidem v situacích, které nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

**Terénní asistenční služba poskytuje sociální služby rodinám s nezletilými dětmi v jejich přirozeném prostředí. Posláním je podpora rodin v jejich úsilí zlepšit svou nepříznivou životní situaci a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí. Terénní asistenční služba působí ve Vsetíně, Vizovicích a přilehlých obcích.**

## Poslání azylového domu

Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. je poskytovat ubytování, poradenství, pomoc a podporu ženám a matkám s dětmi v situacích, které nejsou schopny zvládnout vlastními silami.

**Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín je umožnit osobám v nepříznivé sociální situaci, většinou spojené se ztrátou bydlení, zůstat součástí přirozeného společenství a podporovat je v návratu k běžnému způsobu života.**

## Poslání Poradny pro rodinu

Posláním Poradny pro rodinu (dále Poradna) je prostřednictvím ambulantních a terénních služeb a aktivit pomoci rodinám s nezletilými dětmi a osobám v krizi se zlepšením své nepříznivé životní a vztahové situace a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí. Ambulantní služby jsou provozovány v prostorách Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, terénní služby jsou poskytovány v ORP Vsetín, Zlín a Bystřice pod Hostýnem.



**Azylový dům**  
pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Poradna nabízí a poskytuje klientům služby a pomoc psychologa, právníka, mediátora a sociálního pracovníka tak, aby řešení obtížných situací zvládli a aby kvalita jejich života doznala pozitivních změn.

V rámci Poradny je provozována Schránka důvěry formou internetového poradenství, která pomáhá s řešením obtížných životních situací u cílové skupiny Poradny.

## Cíle terénní asistenční služby

Cílem Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi je podpořit sociální začlenění osob a poskytnout podporu a praktickou pomoc rodinám, které z různých důvodů nedokážou zajistit svým dětem podmínky, ale mají snahu svou situaci zlepšit.

### Konkrétními cíli Terénní asistenční služby je:

- > působit na rodinu a snížit riziko společensky nežádoucích jevů
- > posílit vědomí členů rodiny o právech, povinnostech a zodpovědnosti za své jednání
- > podporovat a posilovat samostatnost a soběstačnost všech členů rodiny
- > podpořit psychický stav jednotlivce tak, aby mohl rozpoznat a rozšířit vlastní zdroje ke zvládnutí své obtížné životní situace
- > pomáhat zlepšit materiální a finanční zajištění rodiny
- > pomáhat v rozvoji možnosti vedoucí k uplatnění na trhu práce a ve všech dalších oblastech života
- > pomáhat navázat, rozvíjet a udržovat mezilidské vztahy a sociální vazby
- > zvýšit úroveň vzdělanosti členů rodiny
- > podporovat zvýšení úroveň péče o děti v oblasti zdravotní, výchovné a citové a podporovat rozvoj kompetencí rodičů, rozumové schopnosti a pracovní dovednosti dětí
- > trvale rozvíjet a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Cíle sociální služby v azylovém domě

Azylový dům napomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem azylového domu je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Cílem Azylového domu je podpořit sociální začlenění žen a matek, zajistit jim kontakt se společenským prostředím a poskytnout podporu a praktickou pomoc.

## Cílová skupina sociálně aktivizační služby

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 18 let věku a těhotné ženy, které jsou ohrožené sociálním vyloučením a nacházejí se v nepříznivé sociální a životní situaci.

### Může se jednat o rodiny:

- > v dlouhodobé finanční tísní (předluženost, závislost na sociálních dávkách, hmotná nouze...)
- > kde jsou ohroženy děti záškoláctvím či jinou trestnou činností
- > v rozvodovém řízení i v době po rozvodu, jejichž rodiče nejsou schopni se dohodnout na péči o děti, jejich výchově a výživě
- > ohrožené nezaměstnaností, ztrátou bydlení, závislostí rodičů na návykových látkách
- > azylantů
- > zajišťující náhradní rodinnou péči (pěstouni, dítě svěřené do péče cizí osoby)
- > ohrožené domácím násilím
- > s nenarozeným dítětem nebo rodiny, kde je nezletilý rodič
- > kde má rodič nebo jiná pečující osoba sníženou dovednost nebo schopnost pečovat o dítě
- > a další



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Cílová skupina Poradny pro rodinu

Klientem sociálních služeb Poradny pro rodinu se může stát:

- jedinec/ osoby v krizi
- partneři či manželé,
- rodiny s dítětem/děti,

kteří vnímají svoji životní a sociální situaci jako nepříznivou a nejsou schopni ji vyřešit samostatně bez vnější podpory či péče. Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů, a aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Klientem Poradny pro rodinu se může stát i jedinec či rodina potýkající se s dluhy, které nejsou schopni splácet.

Služby Poradny nejsou věkově omezeny.

Vzhledem k poslání Poradny, je cílová skupina osob užívajících jejich služeb vymezena napříč věkovým spektrem, kategoriemi problematik, sociálním i kulturním prostředím.

## Cílová skupina azylového domu

Cílovou skupinou jsou ženy a matky od 18 let s dětmi, které jsou ohroženy krizovou sociální situací. Ženy a matky od 18 let s dětmi, jejichž životní návyky a způsob života vede ke konfliktu se společností. Ženy a matky od 18 let s dětmi, jež žijí v sociálně znevýhodněném prostředí a jsou ohrožena jejich práva a oprávněné zájmy trestnou činností jiné fyzické osoby.

Může se jednat o:

- ženy a matky od 18 let s dětmi, které jsou obětí domácího násilí
- ženy a matky od 18 let s dětmi bez přístřeší nebo žijící v bytových podmínkách ohrožující zdraví a život
- ženy a matky od 18 let s dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci
- ženy a matky od 18 let s dětmi žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí včetně případů, kdy je v souladu nepříznivého životního prostředí ohrožen vývoj nebo zdraví dětí.



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou zajišťovány v rozsahu těchto úkonů:**

## **I.**

### **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. pracovně výchovná činnost s dětmi
2. 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
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte
4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí
5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

## **II.**

### **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

## **III.**

### **sociálně terapeutické činnosti**

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## IV.

### **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.

### **Základní zásady při poskytování terénní asistenční služby**

**Zákon č. 108/2006 § 2** mluví o základních zásadách, kterými se naše služba řídí:

(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

(2) 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 setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

### **Základní činnosti při poskytování sociální služby v azylovém domě se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:**

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- b) poskytnutí ubytování
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Základní zásady poskytování sociální služby

**Zákon č. 108/2006 § 2** mluví o základních zásadách, kterými se naše služba řídí:

- (1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- (2) 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 setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

### **Přílohy jsou interní materiály, které se mohou v průběhu poskytování služeb měnit.**

Příloha: Pracovní postupy při zajišťování jednotlivých činností sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

Příloha: Pracovní postupy při zajišťování jednotlivých činností pobytové služby azylového domu

Příloha: Metodika zvláštního příjemce

Příloha: Domácí řád pro pobytovou službu

## Standard č. 2

### Ochrana práv osob



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

**Základní a závaznou normou pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách je Listina základních lidských práv a svobod (Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Veškerá jejich činnost se řídí dle Etického kodexu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.**

Povinností sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je nejen práva svých klientů znát a respektovat, ale také o nich své klienty informovat a napomáhat k jejich prosazování a dodržování.

Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství. Z těchto pravidel pro klienty vyplývají nejen jejich práva, ale také povinnosti. Podmínky pro naplňování pravidel vytvářejí všechny pracovnice/ci, ale také klienti.

## ***Kritéria***

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo dojít, k porušení základních lidských práv a svobod klienta

1. Nerespektování lidské důstojnosti klienta
2. Porušení práva na vlastní způsob života
3. Porušení práva na informace
4. Porušení práva na ochranu osobních údajů
5. Porušování práva klienta znát jméno, příjmení a pracovní zařazení pracovníka terénní asistenční služby v rámci organizace
6. Porušení práva uživatele na rovné zacházení
7. Porušení práva na oprávněné zájmy klienta
8. Nerespektování práva na ukončení služby a případnou změnu pracovníka terénní asistenční služby

## Vymežující situace možného střetu zájmů mezi klienty služby a pracovníky terénní asistenční služby.

### Přehled možného porušování práv klientů

1. Zveřejnění a nedostatečná ochrana osobních údajů klientů služby
2. Nedostatečná ochrana informací sdělených pracovníkům terénní asistenční služby na základě spolupráce s oddělením sociálně právní ochrany dětí (např. při doprovázení klienta, v rámci multidisciplinárních týmů a případových konferencí)
3. Zneužívání informací k manipulaci klienta
4. Poskytování osobních informací klientům o jiných klientech služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

5. Záměrné neposkytnutí všeobecných informací prospěšných klientovi (např. informace týkající se sociálních dávek)
6. Upřednostňování vlastního názoru před názorem klienta služby
7. Nadřazování zájmu pracovníků terénní asistenční služby nad zájmy klienta
8. Nerespektování požadavků klienta na ukončení služby
9. Pracovník terénní asistenční služby nerespektuje požadavek klienta na změnu pracovníka
10. Pracovník terénní asistenční služby nevhodně tyká dětem klientů či jiným osobám, se kterými se během výkonu práce setkává.

## **Přehled možného porušování práv klientek v pobytové službě**

1. Zveřejnění a nedostatečná ochrana osobních údajů klientek služby
2. Nedostatečná ochrana informací sdělených pracovníkům azylového domu na základě spolupráce s oddělením sociálně právní ochrany dětí (např. při doprovázení klienta, v rámci multidisciplinárních týmů a případových konferencí)
3. Zneužívání informací k manipulaci klientky
4. Poskytování osobních informací klientkám o jiných klientkách služby
5. Záměrné neposkytnutí všeobecných informací prospěšných klientce (např. informace týkající se sociálních dávek)
6. Upřednostňování vlastního názoru před názorem klientky
7. Nadřazování zájmu pracovníků azylového domu nad zájmy klientky

**V případě popisu těchto možných situací je vždy v metodice popis možné nastalé situace, preventivní opatření a nástin řešení takto nastalé situace.**



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Práva pracovníků TAS

1. Pracovník terénní asistenční služby zná práva, kompetence a povinnosti své i svých spolupracovníků a má je přesně vymezeny pracovní náplní, organizačním řádem, pracovními postupy a standardy kvality sociálních služeb.
2. Pracovník terénní asistenční služby má právo ukončit poskytování služby dle č. V Smlouvy o poskytování sociální služby (výpovědní důvody a výpovědní lhůty).
3. Pracovník má právo na předání klienta a jeho dokumentace jinému pracovníkovi, pokud se domnívá, že by mohlo dojít ke střetu zájmů pracovníka a klienta a pokud by byly ohroženy zájmy klienta. Pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Pracovník jedná s klienty s účastí, empatií a péčí.
4. Pracovník terénní asistenční služby má právo na včasné a přesné informace týkající se změn v pracovní oblasti terénní asistenční služby a využívá možnost supervize a dalšího vzdělávání.
5. Pracovník terénní asistenční služby má právo na podporu ze strany nadřízeného pracovníka.
6. Pracovník terénní asistenční služby má možnost konzultovat svoje požadavky, postřehy, náměty a hledat společné řešení např. na poradě pracovníků terénní asistenční služby nebo si stěžovat u nadřízeného pracovníka.

## Práva pracovníků azylového domu

1. Pracovník azylového domu zná práva, kompetence a povinnosti své i svých spolupracovníků a má je přesně vymezeny pracovní náplní, organizačním řádem, pracovními postupy a standardy kvality sociálních služeb.
2. Pracovník azylového domu má právo ukončit poskytování služby dle Smlouvy o poskytování sociální služby
3. Pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení a omezení možností své služby. Pokud s klientkou nemůže sám pracovat, předá jí informace o dalších formách pomoci. Pracovník jedná s klientkou s účastí, empatií a péčí.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

4. Pracovník azylového domu má právo na včasné a přesné informace týkající se změn v pracovní oblasti a využívá možnost supervize a dalšího vzdělávání.
5. Pracovník azylového domu má právo na podporu ze strany nadřízeného pracovníka.
6. Pracovník azylového domu má možnost konzultovat svoje požadavky, postřehy, náměty a hledat společné řešení, např. na poradě pracovníků pobytové služby nebo si stěžovat u nadřízeného pracovníka.

## Seznam příloh:

Příloha: Pravidla pro přijímání darů

Příloha: Etický kodex pracovníků Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Příloha: Metodika zvláštního příjemce

Příloha: Sřety zájmů klientek se zájmy poskytovatele

Příloha: Práva klientek

Příloha: Práva pracovníků

## Standard č. 3

### Jednání se zájemcem o sociální službu



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Jednání se zájemcem je prvním krokem k tomu, aby zájemce mohl využívat sociální službu. Účelem jednání je zmapování momentální sociální situace zájemce a zjištění takových informací o zájemci, které jsou nutné pro poskytování sociální služby.

## **Kritéria:**

- a) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- b) *poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;*
- c) *poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

## **Pravidla pro jednání se zájemcem o službu Poradny pro rodinu**

### **Pravidla, podle kterých je zájemce o službu o poskytovaných službách informován**

**Zájemce o službu se může se službami Poradny seznámit následujícími způsoby:**

- služby Poradny jsou doporučeny jiným klientem, jinou fyzickou osobou nebo v jiném zařízení.
- Informace na internetu přes webové stránky Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ([www.azylovydum.cz](http://www.azylovydum.cz)), který je zřizovatelem Poradny – zde jsou veškeré základní informace o nabízených službách, včetně kontaktních údajů a provozní doby poradny.
- Informace o nabízených službách v informačním letáku, který získá v jiné instituci, jimž je Poradna poskytuje – MěÚ, informační centrum, Rodinné a mateřské centrum Sluníčko, vývěsky ve městě, obecní úřady obcí regionu – zde jsou uvedeny kontaktní údaje a uveden seznam základních služeb Poradny.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- v rámci nějaké příležitostné akce (například pořádání víkendových pobytů pro rodiny s dětmi, v rámci probíhajících aktivit projektů AD)
- Informace v registru sociálních služeb
- regionální tisk – příležitostně v rámci kalendářního roku

## Postup při jednání se zájemcem o terénní sociální službu

- > Po vzájemném představení se zájemcem pracovník zjišťuje, jak se o nás zájemce dozvěděl, co očekává od možnosti spolupráce se sociální službou a zda patří do cílové skupiny, které je služba poskytována, tedy zda se jedná o rodinu s nezletilým dítětem či rodinu očekávající příchod dítěte.
- > Zájemce popisuje svoji aktuální sociální situaci a potřeby. Zájemce vysvětluje své představy o spolupráci, hovoří o nich s pracovníkem terénní asistenční služby a společně zjišťují možnosti podpory a pomoci rodině.

## Postup při jednání se zájemcem o službu azylového domu

Se zájemci o službu jednají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách 24 hod denně po všechny dny v týdnu.

- Po vzájemném představení se zájemcem pracovník zjišťuje, jak se o nás zájemce dozvěděl, co očekává od možnosti spolupráce se sociální službou a zda patří do cílové skupiny, které je služba poskytována.
- Zájemce popisuje svoji momentální sociální situaci a potřeby. Zájemce vysvětluje své představy o spolupráci, hovoří o nich s pracovníkem a společně zjišťují možnosti podpory a pomoci.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Formy jednání se zájemcem

- > osobní setkání
- > telefonické jednání
- > písemné nebo elektronické jednání

## Zásady jednání se zájemcem o sociální službu

- > Pokud probíhá jednání v prostředí kanceláře služby, snaží se pracovník vytvořit důstojné prostředí vhodné k jednání (nabídne vhodné místo k „sezení“, vhodně uspořádá prostor aktuálně dle situace při jednání se zájemcem, vyhodnotí, zda jednání mohou být přítomny děti, pracovník si vypne zvuky na telefonu, aby jednání nebylo rušeno příchozími hovory).
- > Jednání se zájemcem může probíhat v přirozeném prostředí zájemce (pracovník přizpůsobí své jednání přirozenému prostředí a způsobu komunikace zájemce).
- > Při jednání se pracovník snaží o individuální přístup k zájemci, čili přiléhavě situaci přizpůsobí jednání.
- > Pracovník představí zájemci organizaci, zejména poslání, cíle a cílovou skupinu, pro kterou je služba poskytována.
- > Během jednání je zájemci předložen **informační leták o službě** (Příloha č. 1/3), dále pracovník zájemci předá vizitku a předá další informace o místech, kde se může zájemce o službě dozvědět informace navíc – informuje o webu, facebooku.
- > Pracovník se zájemcem si vyjasní motivy a vzájemná očekávání zájemce od služby, zjišťujeme potřeby zájemce a jeho cíle, diskutujeme o jeho současné situaci a jeho možnostech pomoci, mapujeme situaci a podmínky, ve kterých se zájemce momentálně nachází.
- > Zájemce je seznámen se způsobem poskytování sociální služby.
- > Pracovník a zájemce se ujistí o vzájemném porozumění možnostem spolupráce a principech fungování sociální služby (tzn., že během jednání se zájemcem se pracovník ujišťuje, nejlépe opakovaně, že zájemce rozumí tomu, co pracovník říká).
- > Zájemce je informován o pořízení záznamu z jednání se zájemcem o sociální službu (pracovník pořizuje záznam intervence). Tento záznam je uveden v elektronické verzi záznamů intervencí jednotlivých pracovníků, v záložce „Zájemce (1,2,3)“ (viz. Příloha č. 3/3).



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Vyhodnocení cílové skupiny

**1. Pracovník sociální služby během jednání se zájemcem vyhodnotí, zda zájemce patří do cílové skupiny.**

**Pracovník položí zájemci tyto otázky:**

- > Zda má v péči děti do 18 let věku (případně očekává narození dítěte);
- > zda se nachází v nepříznivé sociální situaci (tzn., že se jedná o rodinu s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje).

**Nepříznivou sociální situací se rozumí (dle Standardu č. 1):**

- > ohrožení ztrátou bydlení
- > ohrožení odebráním dítěte
- > problémy dítěte ve škole
- > dlouhodobá finanční tíseň
- > ohrožení dětí záškoláctvím či jinou trestnou činností
- > rozvodové řízení i doba po rozvodu, kdy rodiče nejsou schopni se dohodnout na péči o děti, jejich výchově a výživě
- > ohrožení nezaměstnaností, ztrátou bydlení, závislostí rodičů na návykových látkách
- > azylantí
- > náhradní rodinná péče (pěstouni, dítě svěřené do péče cizí osoby)
- > ohrožení domácím násilím
- > nezletilost rodiče
- > snížená schopnost rodiče nebo pečující osoby pečovat o dítě
- > a další



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## 2. Pracovník vyhodnotí, že zájemce nepatří do cílové skupiny

Pokud vyhodnotíme během prvního kontaktu se zájemcem o sociální službu, že nepatří do cílové skupiny, můžeme zájemce odmítnout. Zájemci vysvětlujeme důvody odmítnutí poskytování služby. Poskytneme základní sociální poradenství. Odmítnuté zájemce zapíšeme do „Seznamu odmítnutých zájemců“ o službu v elektronické podobě (Příloha).

### Důvody odmítnutí poskytování sociální služby

Podle zákona č. 108/2006 Sb. **může poskytovatel sociálních služeb odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociálních služeb z následujících důvodů:**

#### § 91

(3) Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- a) **neposkytuje** sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou **kapacitu** k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) **zdravotní stav** osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

## 3. Pracovník vyhodnotí, že zájemce patří do cílové skupiny

V tomto případě pracovník poskytuje informace o činnostech a podmínkách sociální služby. Pracovník předá zájemci **informační leták o službě** (Příloha č. 1), kde jsou dále popsány informace o sociální službě, které zájemci také osobně vysvětluje během jednání.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Pracovník jedná se zájemcem podle výše uvedeného postupu při jednání se zájemcem. Pracovník je povinen při jednání dodržovat etický kodex sociálního pracovníka.

Všechny výše uvedené zásady a postupy platí také pro telefonické a emailové jednání se zájemcem (vyjma telefonického kontaktu, kdy nelze předat leták).

## V případě telefonického kontaktu:

- > Pracovník zjišťuje, zda zájemce o službu patří do cílové skupiny,
- > pracovník poskytuje informace o činnostech a podmínkách sociální služby,
- > pracovník se ujistí, zda zájemce rozumí telefonicky sděleným informacím, popřípadě nabízí osobní setkání,
- > pracovník informuje o místech, kde se zájemce dozví další informace o službě (odkazuje na web, facebook, tisk, výroční zprávu),  
pracovník nabídne odeslání informačního letáku elektronicky.

## V případě emailové komunikace:

- > Pracovník informuje zájemce o službu o tom, že musí splňovat požadavky cílové skupiny,
- > pracovník poskytuje informace o činnostech a podmínkách sociální služby,
- > pracovník nabízí telefonický kontakt, osobní setkání a dále odkazuje na informace na webu, facebooku a v tisku,
- > pracovník zašle informační leták elektronicky.

## **4. Zájemce se během jednání sám rozhodne, zda začne využívat sociální službu, nebo si ponechá čas na rozmyšlenou**

Pokud si zájemce chce ponechat čas na rozmyšlenou, pracovník předá zájemci informační leták a kontakt.

Pokud se zájemce rozhodne pro poskytování sociální služby, postupujeme dále dle Standardu č. 4.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Seznam příloh:

Příloha: Informační leták o službě

Příloha: Seznam odmítnutých zájemců

Příloha: Tabulka pro záznam jednání se zájemcem

Příloha: Pracovní postup pro seznámení se službou Poradny pro rodinu

Příloha: Postup při evidenci zájemců o poskytnutí sociální služby

Příloha: Evidence zájemců o ubytování

Příloha: Evidence odmítnutých zájemců o ubytování

## Standard č. 4

### Smlouva o poskytování sociální služby

**Sociální služba je klientovi poskytována na základě uzavřené smlouvy o poskytování služby, která stanoví všechny aspekty poskytování služby. Smlouva je uzavřena písemnou formou, nebo na žádost klienta dále také ústní dohodou, nebo je vedena anonymní forma dokumentace. Osobní cíle klienta, jež má služba pomoci naplňovat, jsou zjišťovány a upřesňovány v průběhu nastavení spolupráce a jsou konkretizovány během individuálního plánování s klientem.**

**Dohoda mezi poskytovatelem Poradnou pro rodinu (dále Poradna) – klientem/tkou, má vzhledem ke specifiku poradenství (většinou jednorázové odborné sociální poradenství) poskytovaného v tomto**



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

zařízení zpravidla ústní podobu, v písemné podobě je vždy uzavírána dohoda o asistovaném kontaktu a podepsán souhlas s poskytnutím osobních údajů.

## ***Kritéria:***

*a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*

*b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;*

*c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.*

## **Postup pro uzavírání ústní dohody v Poradně pro rodinu:**

- Klient/ka je seznámen/a ústně a písemně, prostřednictvím informačního letáku, pracovníkem poradny o činnostech a službách poradny
- Klient/ka bere na vědomí a je ujednáno, že souhlasí se zpracováním osobních údajů, které dobrovolně poskytne, což potvrdí svým podpisem na zvláštním formuláři
- Dojde k založení složky klientky v elektronické podobě vedené pod jejím jménem
- Stanoví se osobní cíl - čeho chce klient/ka prostřednictvím služby dosáhnout a ten bude vyplývat ze zápisu intervence
- Stanoví se rozsah a průběh poskytování služby, je-li to potřeba
- Dojde k ujednání dalších případných podmínek, které vyplývají z potřeb klienta/tky



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Postup při uzavírání ústní dohody, pokud uživatelka využije **anonymní konzultace**:

- Klient/ka je seznámen/a ústně a písemně, prostřednictvím informačního letáku, pracovníkem poradny o činnostech a službách poradny
- Dojde k založení složky klientky v elektronické podobě vedené pod číslem, číslo složky bude klientce sděleno
- Stanoví se osobní cíl - čeho chce klient/ka prostřednictvím služby dosáhnout a ten bude vyplývat ze zápisu intervence
- Stanoví se rozsah a průběh poskytování služby, je-li to potřeba
- Dojde k ujednání dalších případných podmínek, které vyplývají z potřeb klienta/ky

## Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby:

Smlouvu o poskytnutí sociální služby uzavírá po předchozím jednání se zájemcem o službu sociální pracovník na základě pověření ředitele o.p.s. Smlouvu podepisuje pověřený pracovník za organizaci a zájemce o sociální službu, případně jeho zástupce na základě plné moci či opatrovník v případě omezení svéprávnosti. Zájemce o sociální službu před podpisem smlouvy obdrží všechny potřebné informace. Pracovník zájemce se smlouvou srozumitelně seznamuje, hovoří zřetelně, zodpovídá případné dotazy. Že zájemce rozumí obsahu a účelu smlouvy, ověřuje pracovník rozhovorem. Pracovník sociální služby vysvětluje zájemci obsah poskytované služby s ohledem na jeho schopnosti. Před podpisem smlouvy je nutné se znovu ujistit, zda zájemce všemu ve smlouvě rozumí. V případě, že pověřený sociální pracovník není přítomen a zájemce o službu chce nastoupit, rozhovor o smlouvě vede se zájemcem zastupující pracovník a smlouvu o poskytování služby podepíše vedoucí oddělení sociálních služeb nebo ředitel organizace.

Smlouva o poskytování sociální služby mezi zájemcem a poskytovatelem se uzavírá vždy písemně v den nástupu do azylového domu. V dohodě musí být uvedeny osobní údaje zájemce o sociální službu forma a rozsah poskytovaných služeb, podmínky, za nichž bude služba poskytována, způsob ukončení služby. Zájemce musí rozumět obsahu a účelu smlouvy, toto ověřuje rozhovorem pracovník. Jedno vyhotovení smlouvy obdrží klientka a druhé vyhotovení je založeno v osobním spise.

Pracovník klientku informuje o ujednáních o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb. Klientka je informována a podpisem smlouvy souhlasí se shromažďováním a zpracováním jeho osobních a citlivých údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Po podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby obdrží klientka klíče od pokoje a potravinové skříňky v kuchyni a může se ubytovat.

## Délka pobytu

Ženám a matkám s dětmi je z důvodu malé kapacity azylového domu nabízen azylový pobyt do délky 4 měsíců. Po ukončení této doby může při splnění podmínek navazovat na tento pobyt prodloužený azylový pobyt (do délky 6 měsíců, ve výjimečných případech do 1 roku), o přijetí k prodlouženému pobytu rozhoduje vedoucí pobytové služby

Těmito podmínkami k prodloužení pobytu jsou:

- přetrvávající nepříznivá situace klientky
- bezdlužnost klientky vůči azylovému domu
- respektování domácího řádu
- aktivita klientky při řešení její nepříznivé situace

Pracovník seznamuje klienta se základními činnostmi sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle §30 vyhlášky 505/2006 Sb. a předkládá klientovi konkrétní příklady činností. Pracovník s klientem individualizuje smlouvu tím, že vybírá činnosti, které budou předmětem spolupráce. Tyto základní činnosti ve smlouvě zakroužkuje. Jedná se o následující činnosti:

### **a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

#### 1. pracovně výchovná činnost s dětmi

- > využívání kreslicích, výtvarných a hracích pomůcek při rozvoji dítěte, motivace rodiče k zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti a do pracovně výchovných programů pro děti,

2. 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.





# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

> **pomoc při řešení nepříznivé finanční situace**

Pracovník upozorňuje na rizika rychlých půjček a na nebezpečí neuváženého zadlužování domácnosti (předluženost, exekuce, insolvence). Pomáhá zprostředkovávat finanční poradenství v občansko-právní poradně a jiných institucích zabývajících se finančními záležitostmi, vede rodiče ke zlepšení finanční gramotnosti prostřednictvím vzdělávacích kurzů, atd.

> **pomoc při sestavování rodinného rozpočtu**

Pracovník rodiče vede k sestavování rodinného rozpočtu a společně s nimi stanovuje prioritní výdaje (bydlení a služby s ním spojené, základní potřeby domácnosti, vzdělání, zdravotní péči) a pomáhá rodině redukovat zbytečné výdaje. Rodiče motivují k šetrnosti (nákup levnějších potravin, úspory energií, omezení výdajů na alkohol a cigarety apod.) a děti vede za podpory rodičů k přiměřenému zacházení a manipulaci s finančními prostředky atd.

> **pomoc při řešení nepříznivé bytové situace**

Pracovník vede rodinu k zajištění a udržení vhodného bydlení – spolupráce s azylovými domy, hledání podnájmu prostřednictvím inzerátů, realitních kanceláří, internetové inzerce. Pomáhá při zajišťování náhradních forem bydlení – startovací byty, domy na půli cesty, sociální bydlení. Z darů nabídnutých azylovému domu pomáhá při zprostředkování dovybavení domácnosti atd.

> **podpora při vedení domácnosti a dodržování základních hygienických návyků**

Pracovník motivuje rodiče k řádné organizaci domácích prací (úklidu, praní a údržba prádla, odstraňování odpadků, pravidelné větrání). Rodiče a děti jsou motivováni k pravidelné hygieně a k dodržování zdravého životního stylu atd.

> **zajištění zdravotní péče**

Pracovník motivuje rodiče k pravidelnosti návštěv u dětského lékaře a odborných lékařů, vede rodiče k dodržování termínů pravidelného očkování a preventivních lékařských prohlídek dětí, k dodržování léčebného režimu, rehabilitace či logopedického cvičení. Těhotné matky motivuje k pravidelným návštěvám poradny a k dodržování zásad správné výživy. Pomáhá při vyřizování léčebných pobytů v lázních a ozdravovnách. V případě potřeby pracovník doprovází rodiče s dětmi na lékařská vyšetření.

> **zprostředkování materiální pomoci rodinám**

Pracovník zprostředkovává využití darů pro rodiny s ohledem na jejich aktuální potřeby a možnosti. Rodiče vede k účasti a k podpoře při samostatném výběru oblečení s ohledem na správnou skladbu oblečení, velikost či roční období s cílem úspory finančních prostředků domácnosti.



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

#### 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte

- > Pracovník terénní asistenční služby podporuje rodiče k rozvoji motorických dovedností dítěte (procvičování hrubé a jemné motoriky), k rozvoji či posílení psychických a sociálních schopností dítěte (podpora sourozeneckých vztahů a vztahů k rodičům i širšímu okolí). Pracovník terénní asistenční služby klade důraz na postupný a přirozený rozvoj schopností dětí.

#### 4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,

- > Pracovník terénní asistenční služby vede rodiče a děti k pravidelné školní docházce dětí a k jejich domácí přípravě na vyučování. Pracovník terénní asistenční služby pomáhá rodičům a dětem osvojit si techniky efektivního učení (např. harmonogram domácí přípravy). V případě diagnózy specifických poruch učení pomáhá rodičům při aplikaci doporučených výchovných a vzdělávacích postupů při zvládnutí školní přípravy dětí a v případě potřeby poskytuje doprovod do pedagogicko-psychologické poradny. Pracovník motivuje a podporuje rodiče k aktivní spolupráci se školskými zařízeními (třídní učitel, asistent pedagoga, vychovatel), k zajištění školních pomůcek, úhradě stravy a jiných poplatků spojených se školní docházkou dětí. Pomáhá zprostředkovat doučování jinými subjekty.

#### 5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

- > Pracovník terénní asistenční služby poskytuje doprovod rodičům a jejich dětem při zajištění volnočasových aktivit, předává informace o trávení volného času rodiny a zprostředkovává kontakt na další organizace nabízející volnočasové aktivity (školní i mimoškolní – zájmové kroužky, školní kluby, družiny, sportovní organizace)

#### **b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- > Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

Sociální pracovník pomáhá k sociálnímu začleňování cílové skupiny prostřednictvím doprovodů do konkrétních zařízení a institucí (školská zařízení, lékaři, zájmové aktivity), poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a motivuje k psychické aktivizaci (návštěvy mateřských center, vzdělávacích kurzů). Služba je naplňována především ve spolupráci s Městským úřadem – oddělením sociálně právní ochrany dětí, Family pointem, Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež atd., školskými zařízeními,



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

zdravotnickými zařízeními a obecními úřady. Sociální pracovník vede rodiče k samostatnosti při provádění těchto aktivit.

#### c) sociálně terapeutické činnosti:

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

- > Pracovník terénní asistenční služby podporuje rozvoj nebo udržení sociálních schopností dítěte a dovedností podporujících sociální začleňování osob – v rámci socioterapie poskytují pracovníci pomoc v krizových situacích. Pracovník terénní asistenční služby zprostředkovává odborné služby (psychoterapeut, mediátor, odborník na mezilidské vztahy). Specifikem sociálně terapeutické činnosti je poskytování informací zaměřených na prevenci sociálně patologických jevů jak rodičů, tak dětí (zneužívání návykových látek, kriminalita, násilí, šikana, rasismus).

#### d) 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.
- > Sociální pracovník pomáhá rodičům s dítětem v obtížné sociální situaci k tomu, aby mohli či uměli fakticky využít své možnosti a práva – pomáhá při vyřizování běžných záležitostí (např. vyřizování sociálních dávek, pomoc při založení běžného účtu, zajištění tábora pro děti, zajištění vhodného bydlení), doprovází a pomáhá při jednání s institucemi a organizacemi. Sociální pracovník dále poskytuje pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou (poskytování poradenství v souvislosti s plněním rodičovských povinností, navazování kontaktu s rodinnými příslušníky) a podporuje rodiče při dalším sociálním začleňování.

Pracovník dále klienta seznamuje s místem a časem poskytování služby. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je poskytována v přirozeném prostředí klientů, převážně pak v domácnostech klientů nebo na jiném smluveném místě terénní formou (ve městě, na úřadě, u lékaře, v knihovně atd.). Služba je poskytována od pondělí do pátku v čase 7:30 – 16:00 hodin. Poskytování služby je dále možné od pondělí do pátku již od 7:00 hodin až do 19:00 hodin, avšak pouze a výhradně po předchozí individuální osobní, telefonické nebo emailové domluvě klienta s pracovníkem služby, který s tímto časem může či nemusí souhlasit. Důvodem může být např. zaměstnání klienta, docházka dětí klienta do školních zařízení, sjednaný termín u odborníků ad.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Místem realizace je územní obvod obce s rozšířenou působností **ORP Vsetín**, tj. v obcích Bystřička, Francova Lhota, Halenkov, Horní Lideč, Hošťálková, Hovězí, Huslenky, Jablůnka, Janová, Karolinka, Kateřinice, Lačnov, Leskovec, Lhota u Vsetína, Lidečko, Liptál, Lužná, Malá Bystřice, Nový Hrozenkov, Pozděchov, Prlov, Pržno, Ratiboř, Růžďka, Seninka, Střelná, Ústí u Vsetína, Valašská Polanka, Valašská Senice, Velké Karlovice, Zděchov a **ORP Vizovice**, tj. v obcích Bratřejov, Březová, Dešná, Hrobice, Jasenná, Lhotsko, Lutonina, Neubuz, Podkopná Lhota, Slušovice, Trnava, Ublo, Veselá, Všemina, Zádveřice – Raková.

Místem realizace je územní obvod obce s rozšířenou působností **ORP Zlín**, tj. v obcích Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Fryšták, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota, Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Racková, Sazovice, Šarovy, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková, Zlín, Želechovice nad Dřevnicí.

Místem realizace je územní obvod obce s rozšířenou působností **ORP Bystřice pod Hostýnem**, tj. v obcích Rychlov, Bílavsko, Sovadina, Hlinsko pod Hostýnem, Blazice, Brusné, Chomýž, Chvalčov, Komárno, Loukov, Libosváry, Mrlínek, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Rusava, Slavkov pod Hostýnem a Vítonice.

Místem realizace je územní obvod obce s rozšířenou působností **ORP Valašské Klobouky**, tj. v obcích: Brumov-Bylnice, Drnovice, Haluzice, Jestřábí, Křekov, Loučka, Návojná, Nedašov, Nedašova Lhota, Poteč, Rokytnice, Štítná nad Vlčí-Popov, Študlov, Tichov, Újezd, Valašské Příkazy, Vlachova Lhota, Vlachovice, Vysoké Pole.

Služba může být poskytnuta výjimečně také mimo ORP, pokud přispěje k řešení nepříznivé situace klienta (např. doprovody na soudní jednání, odborná zdravotnická vyšetření, jednání na centrále banky aj.).

Pracovník klienta informuje o ujednáních o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb. Klient je informován a podpisem smlouvy či ústní dohodou souhlasí se shromažďováním a zpracováním jeho osobních a citlivých údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, o poskytování údajů pracovníkům Oddělení sociálně právní



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

ochrany dětí Městského úřadu, případně dalším orgánům veřejné správy, pokud je to nutné. Klient souhlasí s poskytnutím dalších osobních údajů pro účely realizace Veřejnoprávní smlouvy o poskytnutí finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje na podporu a rozvoj vybraných druhů sociálních služeb ve Zlínském kraji, a to v rozsahu jméno a příjmení, bydliště, datum narození, pohlaví, postavení na trhu práce (zaměstnanci, OSVČ, osoby na rodičovské dovolené, nezaměstnaní, neaktivní osoby), nejvyšší dosažené vzdělání (základní, středoškolské, vysokoškolské), typ znevýhodnění (migranti; osoby, které jsou původem cizinci; menšiny, osoby se zdravotním postižením, osoby s jiným znevýhodněním), přístup k bydlení (osoby bez přístřeší nebo osoby vyloučené z přístupu k bydlení), situace osob sdílející stejnou domácnost (osoby žijící v domácnosti, jejíž žádný člen není zaměstnaný; osoby žijící v domácnosti, jejíž žádný člen není zaměstnaný a jejímiž členy jsou i vyživované děti; osoby žijící v domácnosti, mezi jejímiž členy jsou pouze jedna dospělá osoba a vyživované děti). Pracovník zaznamenává osobní údaje klienta do tabulky „Přehled podpořených osob“. Výjimku tvoří anonymně vedený klient, jehož údaje pracovník neviduje.

Klient dále souhlasí s poskytnutím údajů státním kontrolním orgánům a oprávněným osobám pro účely kontrolní činnosti v rámci poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Oprávněnými osobami se rozumí osoby oprávněné podle zákona k výkonu kontroly, především zaměstnanci a pověřené osoby objednatele, územních finančních orgánů, Ministerstva financí ČR, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise a Evropského účetního dvora, a rovněž jejich zmocněnci.

Pracovník klienta seznamuje s možností nahlížet do svého spisu.

#### **Kam a komu lze stížnost (podnět, připomínku, oznámení) podat:**

- > Osobně nebo písemně na adresu Hrbová 1561, 755 01 Vsetín,
  - Kontaktní osoby:
    - Mgr. Adéla Trnová (vedoucí Terénní asistenční služby Vsetín, vedoucí oddělení sociálních služeb)
    - Mgr. Michal Trčálek (ředitel),
- > telefonicky na čísle 739 633 347 (vedoucí Terénní asistenční služby Vsetín Mgr. Adéla Trnová), 739 633 345 (ředitel Mgr. Michal Trčálek),



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- > e-mailem na adrese:
  - [azylovydum@azylovydum.cz](mailto:azylovydum@azylovydum.cz),
  - [adela.trnova@azylovydum.cz](mailto:adela.trnova@azylovydum.cz),
  - [michal.trcalek@azylovydum.cz](mailto:michal.trcalek@azylovydum.cz),
- > kterékoli pracovníci terénní asistenční služby telefonicky, osobně nebo e-mailem,
- > vhozením do poštovní schránky Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., která je umístěna v hlavním vchodu budovy.

## **V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se může stěžovatel také obrátit:**

Předsedkyně správní rady: Mgr. Ivana Tomečková

Člen správní rady: Ing. Bohumila Holeňová, Eva Juříčková

Městský úřad Valašské KLOBOUKY, starostka Mgr. Eliška Olšáková

Krajský úřad Zlín, Mgr. Helena Miklová

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Prezidentská kancelář

Veřejný ochránce práv

Český helsinský výbor

Zásady pro vyřizování stížností (podnětů, připomínek, oznámení) jsou dále popsány v metodice Standardu č. 7.

Příloha: Smlouva o poskytnutí sociální služby

Příloha: Postup při příjmu klientky



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ [azylovydum@azylovydum.cz](mailto:azylovydum@azylovydum.cz)  
🌐 [www.azylovydum.cz](http://www.azylovydum.cz)



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příloha: Úhrady za ubytování

Příloha: Postup při ukončení pobytu

Příloha: Formulář „Úhrady za pobyt“

Příloha: Formulář „Vyúčtování“

Příloha: Formulář „Uznání dluhu“

Příloha: Žádost o prodloužení pobytu

Příloha: Dodatek ke smlouvě

Příloha: Dohoda o úschově věcí

Příloha: Ukončení sociální služby

Příloha: Zápis první intervence

## Standard č. 5

### Individuální plánování průběhu sociální služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Individuální plánování průběhu sociální služby pracovníků terénní asistenční služby se řídí nejen zákonem o sociálních službách, ale také prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách a která stanovuje obsah standardů kvality sociálních služeb.

Pracovníci azylového domu plánují poskytování služby v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele.

## Individuální plánování

- je proces komunikace, jehož cílem je zjištění potřeb a cílů klienta, průběh a hodnocení jejich naplňování
- písemný záznam procesu individuálního plánování je součástí zápisu intervence
- je veden v osobní kartě klienta/ky v elektronické podobě, je součástí dokumentace
- sociální pracovníce spolu s klientkou/kou zhodnotí dosažení jejich osobních cílů

## Kritéria

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

c) poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

d) poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

*e) poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.*

## I.

### **Zákon a vyhláška sociálně aktivizačních služeb**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. jako poskytovatel sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi podle § 65 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů má zpracována vnitřní pravidla individuálního plánování průběhu sociální služby, která vycházejí z druhu poskytované služby a jejího poslání.

Individuální plánování je nařízený **proces** zákonem o sociálních službách a to konkrétně § 88, písm. f) zákona o sociálních službách, který uděluje poskytovateli **povinnost**:

1. plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým sociální službu poskytuje,
2. vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů,
3. hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Plánování je proces, který probíhá průběžně po celou dobu spolupráce mezi klientem a pracovníkem terénní asistenční služby a to v několika na sebe navazujících krocích, které splňují hlavní požadavky procesu plánování:

1. identifikace nepříznivé sociální situace klienta (výchozí situace klienta)
2. stanovení cílů spolupráce
3. popis jednotlivých kroků ke splnění těchto cílů
4. hodnocení průběhu spolupráce

## II.

### **Individuální plánování – komunikace s klientem**

Individuální plánování probíhá formou osobního rozhovoru pracovníka přímo s klientem na předem domluveném místě. Toto setkání probíhá většinou v přirozeném prostředí klienta, kterým může být místo jeho bydliště nebo jiné předem určené místo, které vyhovuje oběma stranám a na kterém se pracovník i klient předem domluvili - náměstí, kancelář TAS, knihovna, kavárna....

S každým klientem plánujeme individuálně – komunikujeme tváří v tvář.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## III.

### **Písemné vedení dokumentace o výsledku komunikace s klientem**

Každý pracovník vede o průběhu a výsledku individuálního plánování (komunikace) písemné záznamy v elektronické podobě. Využívá k tomu Tabulku záznamů o průběhu poskytování sociální služby, dále jen Tabulka záznamů. Každý klient má individuálně vedený list v Tabulce záznamů, který pracovník zakládá ihned po podepsání Smlouvy o poskytování sociální služby, dále jen Smlouvy, popř. po uzavření ústní Dohody o poskytování sociální služby, dále jen Dohoda. List označí příjmením klienta. V případě anonymního klienta postupuje pracovník s identifikačními údaji klienta podle Standardu č. 6.

## IV.

### **Určený zaměstnanec-klíčový pracovník**

Určeným zaměstnancem (dále jen klíčový pracovník) pro postupy uvedené v bodě II. a III. se stává ten pracovník, který v případě jednání se zájemcem o službu s ním také podepisuje písemnou smlouvu o poskytování služby, popř. uzavírá ústní dohodu. Klíčový pracovník je zodpovědný za celý průběh procesu plánování a poskytování sociální služby, za vedení písemné dokumentace, za proces vytváření a definování osobních cílů i za hodnocení průběhu poskytování sociální služby. V případě výměny klíčového pracovníka se uvede změna jména a datum změny v tabulce Seznam klientů služby.

Po uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby popř. Dohody upozorní pracovník klienta na skutečnost, kdo je KP, vysvětlí mu pojem klíčový pracovník a jeho roli v průběhu poskytování sociální služby a to s ohledem na jeho schopnosti.

## V.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **Předávání informací mezi zaměstnanci**

Za účelem vytváření a uplatňování systému získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám je dokumentace v elektronické i písemné podobě vedena jednotně podle vnitřních pravidel tak, aby v případě dlouhodobější nepřítomnosti klíčového pracovníka mohl být tento zastoupen jiným pracovníkem služby a tento měl možnost seznámit se s průběhem poskytování sociální služby.

### **Záznam o individuálním plánování v Poradně pro rodinu:**

- Záznam individuálního plánování je proveden v osobní kartě klienta/tky v záznamu intervence.

Záznam obsahuje

- Forma intervence (osobní, telefonická, písemná apod.),
- Podoba intervence (individuální, skupinová),
- Místo a datum provedení intervence,
- Délka trvání intervence,
- Jméno pracovníka, který intervenci vedl,
- Identifikaci uživatele, pokud se nejedná přímo o záznam do spisu,
- Obsah intervence: řešený problém a výsledek řešení

### **Individuální plánování v azylovém domě:**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. jako poskytovatel sociální služby prevence – Azylové domy - podle § 57 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů má zpracována vnitřní



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

pravidla individuálního plánování průběhu sociální služby, která vycházejí z druhu poskytované služby a jejího poslání.

Individuální plánování je proces nařízený zákonem o sociálních službách a to konkrétně § 88, písm. f) zákona o sociálních službách, který uděluje poskytovateli povinnost:

1. plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým sociální službu poskytuje,
2. vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů,
3. hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.

Základní podmínkou individuálního plánování je vzájemné působení a komunikace mezi klientkou a dalšími účastníky plánování, kterými jsou pracovníci azylového domu, další subjekty a fyzické osoby, které do plánování vstupují (zákonný zástupce, opatrovník, rodinný příslušník, jiní odborníci atd.). **Všichni pracovníci pobytové služby jsou klíčovými pracovníky klientek a zodpovídají za individuální plánování a průběh služby.**

Proces individuálního plánování začíná již při jednání se zájemcem o poskytování služby, kdy jsou zjišťovány potřeby a osobní cíle zájemce. Při plánování jsou zohledňovány schopnosti, dovednosti a potřeby klientky.

## Proces individuálního plánování můžeme rozdělit do jednotlivých etap:

- 1) Vyjádření přání a potřeb
- 2) Stanovení cílů spolupráce
- 3) Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout
- 4) Hodnocení průběhu spolupráce



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Každý pracovník vede o průběhu a výsledku individuálního plánování (komunikaci) písemné záznamy v elektronické podobě. Využívá k tomu Tabulku záznamů o průběhu poskytování sociální služby, kterou pracovník zakládá ihned po podepsání Smlouvy o poskytování sociální služby.

Součástí Tabulky záznamů je zápis intervence. Zápis intervence je zápis výsledku rozhovoru s klientkou, popis činností pracovníka a klientky včetně hodnocení průběhu poskytování služby. Zápis intervence provádí pracovník bezprostředně po každém uskutečněném setkání s klientkou, které nese znaky intervence (setkání musí být vztaženo k řešení nepříznivé sociální situace konkrétní osoby a musí přispívat k aktivizaci klientky s cílem zvýšení jejich schopností a kompetencí).

## Předávání informací mezi pracovníky pobytové služby

Za účelem spolupráce jednotlivých pracovníků pobytové služby s klientkou je třeba, aby všichni pracovníci byli dostatečně informováni a fungovalo předávání potřebných informací mezi pracovníky pobytové služby o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientkám.

- Každý pracovník vede elektronickou písemnou dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby, která je v rámci organizace přístupná všem pracovníkům pobytové služby.
- Pracovníci průběžně vedou mezi sebou rozhovory (osobní, telefonické, emailové) věnované průběhu poskytování služby jednotlivým klientkám
- Pracovníci se pravidelně účastní porad, skupinových supervizí a kazuistických seminářů, kde řeší sociální práci v rodině, průběh a výsledky poskytování sociální služby.

Příloha: Tabulka záznamů intervencí

Příloha: Zápis intervencí

Příloha: Formulář Vyhodnocení pobytu



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příloha: Tabulka záznamů o průběhu poskytování sociální služby

Příloha: Pracovní postup při stanovení cíle

## Standard č. 6

### Dokumentace o poskytování sociální služby

**Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.**

#### *Kritéria*

*a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*

*b) poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

c) poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

Sociální služby shromažďují osobní údaje od klientů na základě jejich písemného souhlasu, který je součástí písemné smlouvy o poskytování služby, přitom shromažďuje a vede pouze takové údaje o klientech, které jsou nezbytné pro zajištění poskytování bezpečné, odborné a kvalitní služby a jaké požadují další instituce, zejména oddělení sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu ve Vsetíně, Vizovicích, ve Zlíně, v Bystřici pod Hostýnem, ve Valašských Kloboukách a Krajský úřad Zlín.

Klient je informován a souhlasí se shromažďováním a zpracováním jeho osobních a citlivých údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, o poskytování údajů pracovníkům oddělení sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu ve Vsetíně, Vizovicích, ve Zlíně, v Bystřici pod Hostýnem, ve Valašských Kloboukách, případně dalším orgánům veřejné správy, pokud je to nutné.

Klient terénní asistenční služby souhlasí s poskytnutím údajů pro účely realizace **Veřejnoprávní smlouvy o poskytnutí finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje na podporu a rozvoj vybraných druhů sociálních služeb ve Zlínském kraji**, a to v rozsahu:

- > jméno a příjmení
- > bydliště,
- > datum narození,
- > pohlaví, postavení na trhu práce,
- > nejvyšší dosažené vzdělání,
- > typ znevýhodnění,
- > přístup k bydlení,
- > situace osob sdílející stejnou domácnost

Výše uvedené údaje jsou zapsány do tabulky přehledu podpořených osob.

Klientka terénní i pobytové služby dále souhlasí s poskytnutím údajů státním kontrolním orgánům a oprávněným osobám pro účely kontrolní činnosti v rámci poskytování pobytových služeb azylových domů. Oprávněnými osobami se rozumí osoby oprávněné podle zákona k výkonu kontroly, především zaměstnanci a pověřené osoby objednatele, územních finančních orgánů, Ministerstva financí ČR, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise a Evropského účetního dvora, a rovněž jejich zmocněnci.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Klientka je seznámena s vnitřními pravidly poskytovatele pro poskytování pobytové služby a s možností nahlížet do svého spisu.

Při práci s osobními údaji postupuje pracovník sociální služby v souladu s platnými právními předpisy, zejména Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Klientka je ze strany pracovníka pobytové služby při udělování souhlasu informována, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván a na jaké období.

Osobní údaje klientky jsou evidovány pouze v potřebném rozsahu, který se liší dle charakteru služby. Ze strany pracovníka pobytové služby nejsou vyžadovány takové údaje, které nejsou potřebné pro poskytování služby. Údaje o klientech předává pracovník pobytové služby pouze na vyžádání Policie a soudu, a dále Odboru sociálně právní ochrany dětí ve Vsetíně, Vizovicích, ve Zlíně, Bystřici pod Hostýnem a ve Valašských Kloboukách a v případech, kdy je ohroženo dítě. Další údaje a informace jsou předávány pouze se souhlasem klientky sociální služby. Povinností pracovníka sociální služby je vyžádání si souhlasu klientky s tím, že shromažďování jejích osobních údajů může činit za podmínky, že bude zřejmé, které údaje a za jakým účelem jsou shromažďovány, jak dlouho, kdo k nim má přístup a za jak dlouhou dobu budou skartovány. Tento souhlas platí po celou dobu poskytování sociální služby a po dobu, která je určena pro uchovávání údajů.

Osobní údaje jsou součástí písemné smlouvy nebo ústní dohody o poskytování služby a součástí elektronické a tištěné dokumentace. Se souhlasem klientky jsou evidovány pouze ty údaje, které jsou potřebné k průběhu poskytování sociální služby a k individuálnímu plánování.

Pracovník sociální služby vede písemné individuální záznamy (viz. Záznam o intervenci) o průběhu poskytování terénní asistenční služby, a to v elektronické formě.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Anonymní evidence klientů

Klient je seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování služby nebo ústní dohody také s možností anonymní evidence, kterou je možné na jeho žádost v anonymní podobě vést. Informace o klientovi sociální služby jsou vedeny bez základních identifikačních znaků klienta, jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození apod. Anonymním údajem je kód a pořadové číslo (př. TAS VS 1) bez uvedení další specifikace klienta nebo zájemce o sociální službu. K dispozici jsou nutné pouze ty informace o klientovi, které jsou potřebné pro odborné poskytnutí služby a musí být chráněna a respektována práva klienta. Vedení anonymní evidence znamená vedení evidence bezejmenné. Anonymní evidence klienta je vedena podle kódu nebo hesla.

Anonymní evidenci klienta terénní asistenční služby vede klíčový pracovník služby a je součástí evidence dokumentace (Příloha – Seznam klientů služby) a záznamů z intervencí. Každý pracovník má ve své dokumentaci anonymní evidenci odlišenou – místo identifikace klienta používá kód a pořadové číslo. Takto vedený anonymní klient se zapisuje také do tabulky „Seznam podpořených klientů“ a jeho anonymita je vyspecifikována ve sloupci „forma uzavření spolupráce“. K vedené dokumentaci mají přístup všichni pracovníci služby, vedoucí služby, vedoucí oddělení sociálních služeb a ředitel organizace.

**Dokumentace klientky pobytové služby je vedena v elektronické nebo tištěné podobě.**

**Dnem zahájení pobytu klientky zakládá pracovník konající službu osobní spis klientky. Obsahem spisu je (seřazeno dle zahájení, průběhu, ukončení pobytu):**

Příjem k pobytu:

- záznam z jednání se zájemcem
- posudek praktického lékaře o zdravotním stavu
- souhlas se zpracováním osobních údajů a jejich evidencí
- prohlášení (o seznámení s domácím řádem, - o seznámení s pravidly pro podávání a vyřizování stížností, - o možnosti nahlédnout do spisu, - o používání a správném zacházení s elektrickými spotřebiči)
- proškolení klientky – bezpečnost pobytu
- smlouva o poskytnutí sociální služby (včetně stanoveného osobního cíle klientky)
- tabulka úhrad za pobyt



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- tabulka zapůjčeného majetku

Průběh pobytu:

- záznam o průběhu pobytu
- záznam o individuálním plánování (tabulka intervencí)
- žádost o prodloužení pobytu
- dodatek ke smlouvě o poskytování služby
- formulář „Záznam o porušení domácího řádu“

Ukončení pobytu:

- formulář „Ukončení sociální služby“
- vyúčtování úhrad za pobyt
- uznání dluhu a způsob úhrady dluhu
- vyhodnocení pobytu
- dohoda o úschově věci

Pracovníci bytové služby vyžadují a evidují od klientek písemný souhlas se zpracováním osobních údajů (součást smlouvy o poskytování služby). Klientky jsou informovány o možnosti nahlédnout do své dokumentace a o evidenci o průběhu poskytování sociální služby.

## **Dokumentace klienta terénní asistenční služby**

**Tisková podoba:**

- > Příloha: Smlouva o poskytnutí sociální služby
- > Příloha: Souhlas s pořizováním a uveřejněním fotografií
- > Příloha: Žádost orgánu sociálně právní ochrany dětí o sdělení údajů



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Elektronická podoba:

- > Příloha: Seznam klientů služby
- > Příloha: Sledované indikátory
- > Příloha: Charakteristika podpořených osob
- > Příloha: Zprávy pro OSPOD (záznam o průběhu sociální práce v rodině na základě žádosti o poskytnutí informací ze strany OSPOD)
- > Příloha: Záznamy o vykázaných intervencích o průběhu služby (tabulka zájemce – klient)

## Další vedená dokumentace klienta:

- > Evidence zvláštního příjemce (dle metodiky ZP) – elektronická i tištěná podoba
- > Záznam z případové konference – součást spisu klienta
- > Pomocné tabulky pro vykazování dat a indikátorů

Pracovníci sociální služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klientů, kterým je služba poskytována. Mlčenlivost je zakotvena v pracovní smlouvě při nástupu do zaměstnání a povinnost mlčenlivosti platí také po ukončení pracovního poměru v organizaci. Zásady mlčenlivosti se vztahují rovněž na osobní údaje zaměstnanců organizace. Pracovníci pobytové služby nehovoří o situacích, jež jsou řešeny s klientkami na veřejnosti, o klientkách hovoří diskrétně tak, aby údaje a informace nevyslechla třetí nepovolaná osoba.

## Uchovávání dokumentace, archivace a skartace

Skartační řízení se provádí zpravidla 1x za rok, provádí je skartační komise složená z ředitele, účetní a vedoucí terénní asistenční služby (Příloha č. 9). Skartační komise vytipuje dokumenty, které budou navrženy ke skartaci, a jejich seznam odešle ke schválení Státnímu okresnímu archivu ve Vsetíně. Po písemném schválení Státního okresního archivu ve Vsetíně skartační komise dokumenty schválené ke skartaci zlikviduje ve skartovacím přístroji.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Přístup k údajům o klientech terénní asistenční služby má ředitel Azylového domu pro ženy a matky s dětmi, o.p.s. Vsetín, vedoucí oddělení sociálních služeb, vedoucí sociální služby a sociální pracovnice terénní asistenční služby.

## Seznam příloh:

Příloha: Smlouva o poskytnutí sociální služby

Příloha: Souhlas fotografie

Příloha: Žádost OSPOD

Příloha: Seznam klientů služby

Příloha: Sledované indikátory

Příloha: Charakteristika podpořených osob

Příloha: Zprávy pro OSPOD

Příloha: Tabulka zájemce - klient

Příloha: Spisový a skartační řád

Příloha: Posudek praktického lékaře o zdravotním stavu

Příloha: Proškolení bezpečnosti

Příloha: Souhlas se zpracováním osobních údajů

Příloha: Tabulka zapůjčených věcí

Příloha: Záznam o porušení domácího řádu

Příloha: Záznam o průběhu pobytu



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příloha: Potvrzení o výši úhrady

Příloha: Evidence – bytodny, lůžkodny

Příloha: Tabulka intervence

Příloha: Plán směn – hodiny

Příloha: Plán směn – směny

Příloha: Fond pracovní doby

Příloha: Tabulka odmítnutých klientů

Příloha: Evidence zvláštního příjemce – elektronická i tištěná podoba

Příloha: Záznam z případové konference – součást spisu klienta pobytové služby

## Standard č. 7

### Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

**Klienti a další ostatní osoby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i pracovníci.**



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## *Kritéria*

- a) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- b) *poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;*
- c) *poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;*
- d) *poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.*

Každý klient sociální služby a další osoby mají právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytovaných služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků služby k řešení jejich problémů. Stížnost může klient nebo další osoba podat osobně, telefonicky nebo písemně.

Stížnost, podnět nebo připomínka je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky nebo jakoukoliv stížnost k poskytovaným službám.

Pracovníky sociální služby je stížnost chápána jako právo klientů služby a oprávněné stížnosti považují za příležitost ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Základní pravidla pro vyřizování stížností

Vymezení pojmů stížnost, podnět, připomínka, oznámení:

**Stížnost** - projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, s organizací služby nebo výhrady k poskytování služby, s porušováním práv klienta sociální služby, kdy stěžovatel chce dosáhnout nápravy. Stížnost se může týkat také kvality práce nebo chování pracovníka.

**Podnět** - sdělení /návrh/ klienta služby směřující k dalšímu zlepšení či zkvalitnění poskytované služby. Je to konkrétní informace směřující k inovaci. Podstatou není porušování práv klienta a povinností poskytovatele. Podání podnětu neznamena stížnost na poskytování terénní asistenční služby. Podnět vyřizuje pracovník, který ji přijal, ústně.

**Připomínka** – klient služby upozorňuje pracovníka nebo jinou odpovědnou osobu na nějaký fakt, chce, abychom něčemu věnovali pozornost, připomíná práva či povinnosti. Podstatou není porušování práv klientů a povinností poskytovatelů. Připomínku vyřizuje pracovník ústně.

**Oznámení** – oznámení jakékoliv skutečnosti, týkající se poskytované sociální služby informativního charakteru.

Vyhodnocení, zda se jedná o stížnost, podnět, připomínku nebo oznámení, vyhodnocuje každý pracovník sám.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Zásady pro vyřizování stížností (podnětů, připomínek, oznámení)

- Stížnost (podnět, připomínku, oznámení) může podat klientka služby či další osoba.
- Stížnost lze podat osobně, telefonicky nebo písemně řediteli Azylového domu pro ženy a matky ve Vsetíně (dále AD), vedoucí sociálních služeb, vedoucí sociální služby, pracovníkům sociálních služeb nebo ji zaslat na níže uvedené adresy. Na tyto adresy se rovněž může klientka obrátit v případě, že je nespokojena s vyřízením stížnosti. Pracovník, který stížnost na sociální službu přijal, je povinen toto neprodleně zaevidovat do Sešitu přání a stížností uloženého v kanceláři sociální služby. Zápis o stížnosti musí obsahovat datum podání stížnosti, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, obsah (popis) stížnosti a způsob vyřízení.
- Stížnost (podnět, připomínku, oznámení) lze podat anonymně, stěžovatel má možnost využít poštovní schránku umístěnou u vstupních dveří do AD, nebo schránku důvěry ve společenské místnosti azylového domu.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (může jít o fyzickou nebo právnickou osobu, která stojí mimo strukturu poskytovatele)
- Stížnosti vyřizuje odpovědná osoba, případně ředitel o.p.s. ve lhůtě do 30 dnů, vždy po řádném prošetření a výsledek sdělí písemně stěžovateli. Kopie odpovědi spolu se stížností bude založena v Sešitě přání a stížností, který je uložen v kanceláři služby.
- Stížnosti musí být evidovány pod pořadovým číslem.
- Každá stížnost je projednávána na nejbližší poradě pracovníků, případně na supervizi.
- Písemné vyřízení stížnosti musí vždy obsahovat datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby a výsledek vyřízení stížnosti. V případě oprávněné stížnosti i to, jaká byla přijata opatření, aby se stejná stížnost již neopakovala. Závažné podněty, oznámení či připomínky týkající se poskytované služby řeší odpovědná osoba. Podnět, oznámení či připomínku zaeviduje do Sešitu přání a stížností uloženého v kanceláři sociální služby, sjedná nápravu nebo se na dalším postupu dohodne se stěžovatelem a neprodleně o tomto informuje vedení Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně a vedoucí sociální služby. Pokud stěžovatel není s vyřízením podnětu, oznámení či připomínky spokojen, může se obrátit na kterýkoliv z dalších orgánů (viz. níže).
- Pokud se jedná o stížnost na vedoucí sociální služby, je stížnost adresována řediteli Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Předání uvedené stížnosti řediteli je v kompetenci pracovnice, která stížnost přijme a upozorní ředitele azylového domu, do kterého data má být stížnost vyřízena, aby byla splněna lhůta pro vyřízení stížnosti.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- Pracovníci sociální služby jsou nápomocni při podávání stížností ze strany klientek, pokud je tato o pomoc požádá. Pracovníci klientky informují o lhůtě pro vyřízení stížností.
- V případě, že je klientka nebo jiná osoba nespokojena s vyřízením stížnosti, může se odvolat s návrhem na podnět k prošetření své stížnosti k nadřízenému pracovníkovi, ke kterému byla stížnost podána (ředitel, vedoucí sociálních služeb, další instituce) nebo k nezávislému orgánu.

## Evidence stížností (podnětů, připomínek, oznámení)

Stížnosti klientek služby a dalších osob v písemné, ústní či telefonické formě jsou zaznamenány v „Sešitě přání a stížností“, která je umístěna v kanceláři sociální služby. Sešit přání a stížností je umístěn na viditelném místě a do tohoto sešitu pracovníci sociální služby zaznamenávají tyto údaje:

- datum podání stížnosti
- obsah (popis) stížnosti
- jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal
- podpis stěžovatele (možnost anonymního podání stížnosti)
- kontaktní údaje (adresa, telefon, mail), potřebné k doručení informace o vyřízení stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti

Stížnosti klientek služby či jiných osob jsou evidovány ze strany pracovníků sociální služby v tabulce „Evidence stížností“, která je uložena v „Sešitě přání a stížností“ v kanceláři sociální služby v pořadači označeném STÍŽNOSTI. Tabulka Evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti (podnětu, připomínky, oznámení)
- datum přijetí stížnosti (podnětu, připomínky, oznámení)
- jméno pracovníka, který stížnost přijal
- datum vyřízení stížnosti (podnětu, připomínky, oznámení)
- způsob řešení situace



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Nezávislý zástupce

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při podání stížnosti zastupovat. Může jím být jak fyzická osoba (příbuzný, přítel apod.), tak právnická osoba. Nezávislý zástupce stojí mimo organizační strukturu poskytovatele služby (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.)

## Kam lze stížnost (podnět, připomínku, oznámení) podat

- 1) Osobně v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s ve Vsetíně, ústně nebo písemně. Stížnost (podnět, připomínka, oznámení) bude zaznamenána do „Knihy přání a stížností“, která je umístěna v kanceláři sociální služby.
- 2) Písemně na adrese:  
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.  
  
Hrbová 1561  
  
755 01 Vsetín
- 3) E-mailem na adrese: [azylovydum@azylovydum.cz](mailto:azylovydum@azylovydum.cz)
- 4) Vhozením do poštovní schránky Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., která je umístěna v hlavním vchodu budovy, nebo do schránky důvěry ve společenské místnosti azylového domu.

### Schránka důvěry

- Ve společenské místnosti mají klientky k dispozici schránku důvěry (na podněty, připomínky či stížnosti).
- Schránku vybírá zpravidla jednou týdně pracovník konající službu
- Případný podnět předá pracovník služby vedoucí, která se jím bude zabývat



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

**V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se může stěžovatel také obrátit:**

Předseda správní rady

Místopředseda správní rady

Členové správní rady

Městský úřad Vsetín

Krajský úřad Zlín

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Prezidentská kancelář

Veřejný ochránce práv

Český helsinský výbor

## **Seznam příloh:**

Příloha: Kniha stížností

Příloha: Kontakty k podávání a vyřizování stížností



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 8

### Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Poskytovatel aktivně podporuje klienty ve využívání běžných služeb veřejnosti, které jsou v daném místě dostupné. Dále pracovníci sociální služby podporují klienty ve využívání vlastních přirozených sítí, jako jsou rodina, přátelé, a snaží se předejít jeho závislosti na sociální službě. V případě potřeby doporučují a zprostředkovávají využívání dalších sociálních služeb.

#### *Kritéria*

*a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;*

*b) poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;*

*c) poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.*

Činnost pracovníka sociální služby nenahrazuje práci instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

naopak v případě potřeby pracovníci sociální služby spolupracují a tak vytváří příležitosti, aby je klient mohl využívat.

Pracovníci sociální služby spolupracují s právníky a fyzickými osobami, odborníky z různých oborů a dalšími lidmi a institucemi, které si může klient zvolit sám za účelem dosažení svých osobních cílů.

Pracovníci sociální služby pomáhají klientovi kontaktovat a využívat další dostupné služby veřejnosti dle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.

Nemůže-li pracovník sociální služby naplnit rozsahem, odborností či kompetencí potřeby klienta služby, zprostředkovává pro klienta služby a další odborníky z různých oborů nebo jiné instituce.

Klienti sociální služby mají možnost využití internetu např. ve školící místnosti centra „Vážka“ v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně, v místní knihovně a v informačním centru, ve Vizovicích a okolí mají uživatelé možnost využít místní městskou knihovnu Josefa Čižmáře, obecní knihovny, informační centrum Vizovice, kavárna Mateřského a rodinného centra Beruška.

O akcích konaných ve městě Vsetín, Vizovice, Zlín, Bystřice pod Hostýnem, Valašské Klobouky a okolí, které jsou vhodné pro cílovou skupinu rodin s dětmi, jsou klienti služby průběžně dle jejich zájmu informováni prostřednictvím letáků a dalších propagačních materiálů, které klientům poskytnou pracovnice sociální služby.

Dokument „Kontakty běžně využívaných služeb veřejnosti“, obsahuje seznam organizací a institucí, se kterými sociální služba v rámci regionu spolupracuje nebo spolupracovat může, případně může klientovi pomoci při řešení jeho nepříznivé životní situace. Tyto kontakty jsou aktualizovány v rámci pravidelného přehodnocování standardů kvality poskytovaných služeb. Další doplnění spolupracujících organizací se odvíjí od aktuálních potřeb klienta a rodinné situace.

## Seznam příloh:

Příloha: Kontakty běžně využívaných služeb veřejnosti



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 9

### Personální a organizační zajištění sociální služby

**Struktura, počet zaměstnanců i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám klientů služeb. Tím jsou naplňovány standardy kvality sociální služby.**

#### ***Kritéria***

*a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v §115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální ano služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;*

*b) poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;*

*c) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*

*d) poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

Pracovníci sociálních služeb splňují kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovníci zařízení se řídí pracovními postupy a směrnicemi organizace. S jejich obsahem jsou seznamováni při nástupu do zaměstnání, s případnými změnami později při pravidelných poradách, pracovních a vzdělávacích seminářích. Jsou povinni se jimi řídit a dodržovat je. Směrnice organizace zpracovává a aktualizuje



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

administrativní pracovníce organizace, jsou uloženy ve sdílené složce v elektronické podobě v Dropboxu (Azylový dům sdílená – Azylový dům obecné dokumenty – Směrnice azylového domu), která je přístupná všem pracovníkům organizace. Listinná podoba těchto dokumentů je uložena v uzamykatelné skříňce u administrativní pracovníce organizace.

**Metodiky standardů** kvality sociálních služeb jsou v elektronické podobě uloženy ve sdílené složce v Dropboxu (Azylový dům sdílená – Oddělení sociálních služeb – Standardy služeb) a v tištěné podobě v kanceláři dané sociální služby.

#### Popis organizační struktury

Vedoucí sociální služby je přímo podřízena vedoucí oddělení sociálních služeb a řediteli organizace, v případě její nepřítomnosti ji zastupuje sociální pracovníce pověřená zástupem.

#### Kvalifikační předpoklady

Sociální pracovník sociální služby

#### Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka:

- 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, sociální 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 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, které není výše uvedena v písmenu b).
- d) Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středoškolského vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. 12. 1996.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Vedoucí terénní asistenční služby

Požadavky na vedoucího pracovníka terénní asistenční služby jsou stejné jako u sociálního pracovníka. Dalšími požadavky či výhodou je minimálně 3 roky praxe v sociální sféře, znalost práce na PC, zkušenosti s vedením kolektivu, manažerské znalosti a dovednosti.

## Osobnostní předpoklady:

- > motivace a zaujetí pro práci s cílovou skupinou
- > zodpovědnost
- > sociální zralost a sociální citění (empatie)
- > umění jednat s lidmi
- > zájem a nadšení pro práci s cílovou skupinou
- > schopnost jednat v krizových situacích
- > psychická odolnost a schopnost zvládat stresové situace
- > profesionální vystupování
- > nestrannost
- > obětavost
- > schopnost týmové práce
- > ochota učit se novým věcem a zvyšovat si kvalifikaci

## Vnitřní organizační struktura Terénní asistenční služby

Sociální služby mají stanovenou vnitřní organizační strukturu. Povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou definovány v jejich pracovních náplních.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Organizaci řídí ředitel Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. V případě jeho nepřítomnosti jej zastupuje vedoucí oddělení sociálních služeb.

Vedoucí sociálních služeb jsou přímo podřízeny vedoucí oddělení sociálních služeb a řediteli organizace. Sociální pracovníci terénní asistenční služby jsou přímo podřízeni vedoucí dané sociální služby.

## Noví zaměstnanci, dobrovolníci, stážisté

### Postup při přijímání nového pracovníka

#### Výběrové řízení

Na volná místa je zpravidla vyhlašováno výběrové řízení (dle požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) a noví pracovníci jsou vybíráni dle pravidel, které stanoví členové výběrové komise (náplň práce, kompetence, odpovědnost, spolupráce s jinými pracovníky, kvalifikační a speciální předpoklady a další). Složení výběrové komise stanoví ředitel Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Výběrového řízení se nejčastěji účastní ředitel, vedoucí oddělení sociálních služeb, vedoucí dané služby.

Je možný také nástup na základě doporučení. Ustanovená komise doporučuje přijetí nového pracovníka, o jeho přijetí rozhoduje ředitel na základě doporučení vedoucí služby. O uvolněném místě se uchazeči dozví v regionálním tisku, na Úřadě práce, webových stránkách nebo facebooku organizace. K výběrovému řízení musí uchazeč předložit životopis, doklady o odborné způsobilosti, případně další požadované dokumenty

Je kladen důraz nejen na splnění kvalifikačních předpokladů, ale také na osobnostní předpoklady uchazeče o práci.

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Nově přijatý pracovník je v rámci pracovní adaptace proškolen vedoucím služby nebo jiným pověřeným pracovníkem a seznámen s těmito informacemi:

- > organizační struktura a chod azylového domu (ředitel organizace)
- > pracovní právní podmínky zaměstnání – pracovní smlouva (ředitel organizace)
- > pracovní náplň pracovníka terénní asistenční služby (vedoucí terénní asistenční služby, ředitel organizace)
- > s metodikami a pracovními postupy navazujícími na standardy kvality sociálních služeb (vedoucí sociální služby nebo pověřený pracovník)
- > vedení dokumentace klientů (vedoucí služby nebo pověřený pracovník)
- > práva a povinnosti související s činností a výkonem terénní asistenční služby (vedoucí terénní asistenční služby)
- > školení o bezpečnosti práce – BOZP a školení v oblasti autoprovozu - bezpečností technik, administrativní pracovnice nebo vedoucí terénní asistenční služby

## **Předávání informací mezi pracovníky, systém porad:**

### **Velké porady pracovníků organizace**

V rámci organizace se konají pravidelně velké porady všech pracovníků organizace včetně odloučených pracovišť, a to dvakrát ročně (zpravidla jaro a podzim) v předem stanoveném termínu. Porad se účastní všichni pracovníci organizace.

### **Vedení organizace – vedoucí oddělení sociálních služeb**

Vedení organizace (ředitel, vedoucí oddělení projektových aktivit, vedoucí oddělení sociálních služeb) realizuje v pravidelných intervalech předem plánované porady, ze kterých je zpracován písemný zápis. Zápis je uložen ve sdílené složce (Dropbox – Azylový dům sdílená – Azylový dům obecné dokumenty – Porady – Záписy z porad vedení AD) a mají k němu přístup všichni pracovníci. Mimo plánované porady se mohou dle potřeby realizovat také předem neplánované porady, na kterých jsou řešeny aktuální záležitosti (chod organizace, projektové výzvy, informace z PR a FN týmů, personální záležitosti apod.). Vedoucí oddělení sociálních služeb získává potřebné informace, které formou dalších porad předává ostatním vedoucím služeb.



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

#### **Vedoucí oddělení sociálních služeb – vedoucí služeb**

Na poradě vedení zpravidla navazuje porada vedoucích pracovníků sociálních služeb, kterou vede vedoucí oddělení sociálních služeb. Té se účastní vedoucí jednotlivých sociálních služeb a jsou zde předávány nejen informace z porad vedení organizace, ale také informace ze strany jednotlivých vedoucích sociálních služeb. Jsou to především informace související s chodem organizace, s činností a rozvojem jednotlivých služeb, s možností zapojit se do nových projektových výzev a další informace dle potřeby. Zápis z porady je uložený ve sdílené složce (Dropbox – Azylový dům sdílená – Oddělení sociálních služeb – Zápisy z porad OSS) a mají k němu přístup všichni pracovníci.

#### **Vedoucí jednotlivých služeb – sociální pracovníci**

Vedoucí pracovník sociální služby má vytvořený systém pravidelných porad tak, aby byla zajištěna informovanost o běžných provozních záležitostech a změnách v poskytování sociální služby jednotlivým klientům. V zápisu z porady je popsán průběh porady, úkoly jednotlivých pracovníků, kdo za co zodpovídá a také termín plnění úkolů. Tyto porady navazují zpravidla na poradě vedení nebo na poradě oddělení sociálních služeb a z každé porady je vytvořen zápis, který mají jednotlivé služby uložený ve sdílené složce každé služby. Porady ostatních služeb TAS se konají na odloučených pracovištích samostatně pod vedením vedoucí dané služby (Zlín, Bystřice pod Hostýnem, Valašské Klobouky). Předávání informací na malých odloučených pracovištích (Valašské Klobouky, Bystřice pod Hostýnem) je možné pouze ústní formou bez vypracovaného zápisu (všechny zápisy z porad vedení a z porad vedoucích sociálních služeb jsou dostupné všem pracovníkům).

V případě nutnosti předání dalších informací je možné využít telefonického nebo emailového kontaktu se všemi pracovníky – seznam telefonních čísel je uložený ve sdílené složce, (Dropbox – Azylový dům sdílená – Azylový dům obecné dokumenty – telefonní seznam).

#### **Seznam příloh:**

Příloha: Organizační struktura

Příloha: Náplň práce pracovníka

Příloha: Náplň práce vedoucího pracovníka



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příloha: Postup při přijetí nového pracovníka

Příloha: Oblasti zaučení nového pracovníka

Příloha: Zápis z porady pracovníků

Příloha: Metodika dobrovolnické činnosti

Příloha: Mlčenlivost praxe

## Standard č. 10

### Profesní rozvoj zaměstnanců

**Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů.**

#### *Kritéria*

- a) *Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;*
  
- b) *poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- c) *poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;*
- d) *poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;*
- e) *poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků všech sociálních služeb, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro výkon činností vedoucích ke kvalitnímu poskytování sociální služby.

## **Hodnocení pracovníků – rozhovory s pracovníky**

Úspěšné plnění úkolů v personální oblasti je podmíněné fungováním kvalitního, objektivního systému hodnocení výkonu a chování pracovníka. Hodnocení pracovníků probíhá formou rozhovorů s pracovníky, které se uskutečňují v pravidelných intervalech 1x ročně.

## **Cíle hodnocení pracovního výkonu a chování pracovníka**

- > zhodnocení práce za uplynulý rok, zhodnocení naplnění oboustranných očekávání
- > určit silné a slabé stránky každého pracovníka
- > dát pracovníkovi příležitost ke zlepšení
- > získat podklady k odměňování pracovního výkonu
- > identifikovat potřeby zvyšování kvalifikace a možnost dalšího postupu
- > zvyšováním kvalifikace motivovat k výkonu
- > vyhodnocovat názory pracovníků na systém řízení organizace
- > vyhodnocovat faktory spokojenosti nebo nespokojenosti s prací v organizaci
- > dodržovat zákonem stanovené minimální zvyšování kvalifikace pro sociální pracovníky, dbát na zvyšování kvalifikace dle potřeb jednotlivých pracovníků



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Využití hodnocení

- > Hodnocení slouží ke zlepšení komunikace mezi nadřízeným a podřízeným pracovníkem, vedením organizace a zaměstnancem.
- > Hodnocení může představovat podklad pro změny v pracovním zařazení pracovníků.
- > Hodnocení udává přehled o názorech pracovníků.
- > Hodnocení může být využito k návrhům na zlepšení práce terénní asistenční služby a činnosti azylového domu ve vztahu k zaměstnancům.
- > Hodnocení může sloužit k identifikaci problémů a zvýšení efektivity práce.

## Vzdělávání pracovníků

Vzdělávání pracovníků je zajišťováno minimálně v rozsahu 24 hodin ročně požadovaném dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Organizace má stanovený roční plán vzdělávání pracovníků. Na vytvoření plánu vzdělávání se společně s vedoucím pracovníkem podílejí i zaměstnanci, jichž se vzdělávání týká. Organizace vybírá vzdělávání pro zaměstnance s ohledem na jejich potřeby a rozvoj pracovníků i celé organizace.

## Plánování vzdělávacích potřeb pracovníků

V rámci rozhovorů s pracovníky se zjišťují jeho požadavky na vzdělávání a v průběhu roku je podporováno vzdělávání formou kazuistických či jiných seminářů, interních přednášek, konferencí, diskuzí, intervizí, supervize a samostatného rozvoje sebevzděláváním.

Personalista organizace sleduje nabídky kurzů a školení a informuje o nich vedoucí terénní asistenční služby, vedoucí předá informace pracovníkům. Personalista podle zájmu a možností následně zajišťuje školení a účast na nich. U kurzů zajištěných zaměstnavatelem hradí kurzovné a cestovné zaměstnavatel.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Plán dalšího vzdělávání je součástí přípravy na rozhovory s pracovníky, které probíhá v pravidelných intervalech jednou ročně a jeho plnění je založeno v osobních materiálech každé pracovnice sociální služby.

## **System výměny informací mezi pracovníky**

Informace mezi pracovníky jsou sdělovány především prostřednictvím porad jednotlivých týmů. Tyto porady většinou navazují na poradě vedení nebo na poradě vedoucích oddělení sociálních služeb (viz. systém porad ve Standardu č. 9). Z každé porady je učiněn písemný zápis, který je uložen ve sdílené složce pracovníků dané služby. Vedoucí každé sociální organizace porady tak, aby byla zajištěna informovanost o běžných provozních záležitostech i změnách v poskytování sociální služby jednotlivým klientům.

Poradu pracovníků sociální služby vede vedoucí služby a sděluje aktuální informace o chodu organizace, zajištění a provozu sociální služby, plnění indikátorů a dalších záležitostech souvisejících s provozem služby. Na poradách spolu s pracovníky plánuje možnosti rozvoje organizace, prezentace služby, zvyšování kvality služby, nové metody práce s klienty atd.

Pracovníci předávají vedoucímu služby informace o práci v terénu (volná kapacita pracovníka, problémoví klienti, možná výměna pracovníka atd.), o spolupráci mezi jednotlivými službami v rámci organizace, plánování a organizace výkonu práce (čerpání řádné dovolené či náhradního volna) a další nezbytné informace související s provozem služby. Pracovník služby může přijít za vedoucím pracovníkem kdykoliv, kdy to uzná za vhodné a má potřebu cokoli řešit.

Informace, které nesnesou odkladu, jsou pracovníkům sdělovány prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonického kontaktu, v případě, že je potřeba řešit akutní záležitosti okamžitě, je dohodnuta schůzka pracovníků (případně vedoucí – pracovník) v co nejbližším termínu.

Z každé porady je veden písemný zápis, který je uložen v elektronické podobě ve sdílené složce nebo složce v kanceláři sociální služby a je přístupný k nahlédnutí.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Finanční a morální oceňování pracovníků

Mzda pracovníka je stanovena na základě mzdového výměru, který schvaluje ředitel. Finanční oceňování pracovníků (odměny pro pracovníka) probíhá dle aktuálních finančních možností organizace za mimořádné výkony a práci navíc dle vnitřních předpisů.

Na společných poradách sociálních služeb nebo na půlroční poradě organizace může být ředitelem o.p.s. nebo vedoucí oddělení sociálních služeb vysloveno poděkování jednotlivým pracovníkům, vedoucí pobytové služby může vyslovit poděkování pracovníkům služby.

## Supervize

Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pravidelně využívají služeb kvalifikovaného, externího pracovníka, který pomáhá zkvalitnit poskytovanou službu. Formou supervize nebo konzultace pomáhá při řešení případných obtížných pracovních situací.

Ze supervize je učiněn zápis, který je uložen v elektronické podobě ve sdílené složce pracovníků služby.

### Seznam příloh:

Příloha: Příprava na rozhovory s pracovníky

Příloha: Vzor zápisu z porady TAS

Příloha: Vzor zápisu ze supervize

Příloha: Záznam z rozhovorů s pracovníky

Příloha: Postup při stanovení výše odměn



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 11

### Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

**Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny klientů.**

#### *Kritéria*

*Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.*

**Terénní asistenční služba** pro rodiny s dětmi je poskytována v přirozeném prostředí rodiny. Pracovníci terénní asistenční služby docházejí do rodin klientů sociální služby dle vzdálenosti bydliště – pěšky, veřejnými dopravními prostředky nebo služebními auty.

**Služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek od 7,30 – 16,00 hodin.** Pracovníky terénní asistenční služby je možno kontaktovat osobně, telefonicky nebo elektronickou poštou. Další kontakt s klientem mimo uvedenou dobu je realizován po vzájemné dohodě.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Terénní asistenční služba je určena pro klienty, kteří fakticky pobývají v ORP Vsetín a Vizovice, Zlín, Bystřice pod Hostýnem a Valašské Klobouky (není rozhodující místo trvalého bydliště, ale skutečný pobyt klienta v daném ORP). V případě, že o službu požádá zájemce, který fakticky nepobývá v ORP Vsetín a Vizovice, Zlín, Bystřice pod Hostýnem a Valašské Klobouky, předáme zájemci kontakty na sociálně aktivizační službu či jinou službu v ORP, ve kterém pobývá.

## **Služba je poskytována v ORP Vsetín:**

Město Vsetín a přilehlé obce: Bystřička, Francova Lhota, Halenkov, Horní Lideč, Hošťálková, Hovězí, Huslenky, Jablůnka, Janová, Karolinka, Kateřinice, Lačnov, Leskovec, Lhota u Vsetína, Lidečko, Liptál, Lužná, Malá Bystřice, Nový Hrozenkov, Pozdřechov, Prlov, Pržno, Ratiboř, Růžďka, Seninka, Střelná, Ústí u Vsetína, Valašská Polanka, Valašská Senice, Velké Karlovice, Zděchov.

## **Služba je poskytována v ORP Vizovice:**

Město Vizovice a přilehlé obce: Bratřejov, Březová, Dešná, Hrobice, Jasenná, Lhotsko, Lutonina, Neubuz, Podkopná Lhota, Slušovice, Trnava, Ublo, Veselá, Všemina, Zádveřice – Raková.

## **Služba je poskytována v ORP Zlín:**

Město Zlín a přilehlé obce: Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Fryšták, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota, Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Racková, Sazovice, Šarovy, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková, Želechovice nad Dřevnicí.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **Služba je poskytována v ORP Bystřice pod Hostýnem:**

Město Bystřice pod Hostýnem a přilehlé obce: Rychlov, Bílavsko, Sovadina, Hlinsko pod Hostýnem, Blazice, Brusné, Chomýž, Chvalčov, Komárno, Loukov, Libosváry, Mrlínek, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Rusava, Slavkov pod Hostýnem a Vítonice.

## **Služba je poskytována v ORP Valašské Klobouky:**

Město Valašské Klobouky a přilehlé obce: Brumov-Bylnice, Drnovice, Haluzice, Jestřabí, Křekov, Loučka, Návojná, Nedašov, Nedašova Lhota, Poteč, Rokytnice, Štítná nad Vláří - Popov, Študlov, Tichov, Újezd, Valašské Příkazy, Vlachova Lhota, Vlachovice, Vysoké Pole.

Zájemci o službu či klienti mohou službu poptávat telefonicky, mailem nebo osobně v kanceláři Terénní asistenční služby přímo v sídle organizace. Kancelář je dostupná autem/veřejnou hromadnou dopravou/vlakem/autobusem.

**Sídlo organizace:** Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., Hrbová 1561, 755 01 Vsetín

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně poskytuje sociální službu v zařízení, které je místně i časově dostupné. Zařízení je umístěno v blízkosti centra města na sídlišti Hrbová, adresa je Hrbová 1561. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. sídlí v přízemí, přístup do budovy je bezbariérový.

Vzdálenost od vlakového či autobusového nádraží je asi 20 minut chůze. Budova je viditelně označena, vyznačena je i přístupová cesta sídlištěm.

Služba je klientkám poskytována nepřetržitě.

## **Jak se dostanete do sídla organizace:**

1. Sídlo organizace je dostupné autem.
2. Do Vsetína je možno se dopravit autobusem a od autobusového nádraží pokračovat pěšky. Sídlo organizace je vzdáleno od autobusového nádraží 1,4 km a cesta Vám bude trvat asi 20 min. Podrobný popis cesty: Od autobusového nádraží půjdete vpravo po ulici Žerotínova asi 263 m, poté se dáte vlevo



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

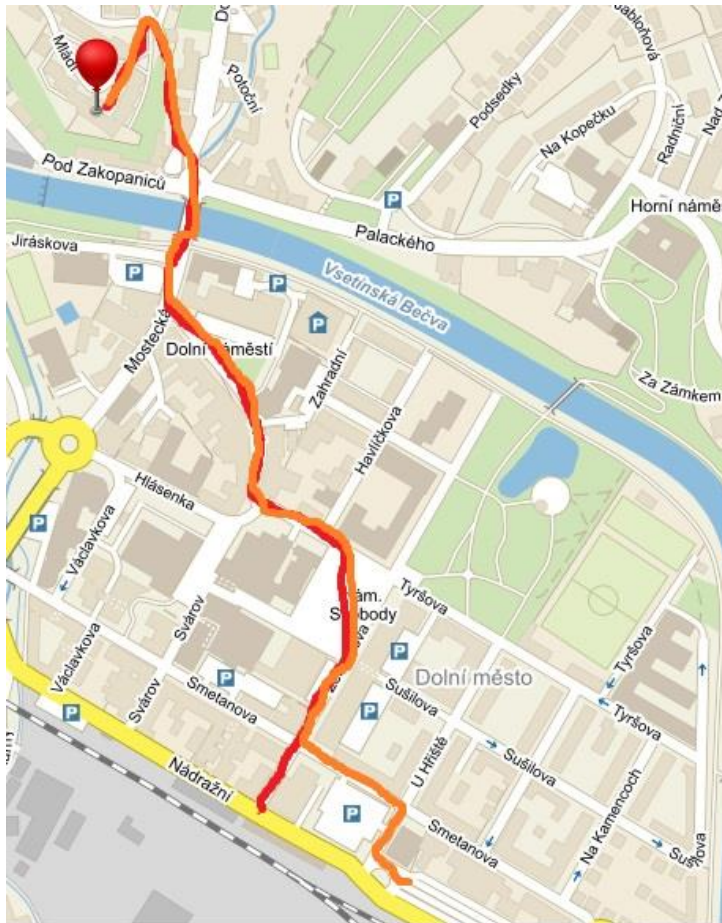
po ulici Tyršova asi 148 m, dále vpravo po ulici Dolní náměstí si 235 m, dále se dáte vpravo po silnici III. třídy Mostecká asi 122 m, na kruhovém objezdu 2. výjezdem po silnici III. třídy Dolní Jasanka asi 49 m, poté se dáte vlevo po ulici Hrbová asi 134 m a nakonec vlevo po ulici asi 317 m a jste v cíli.

3. Dále je možno se do Vsetína dopravit vlakem a od vlakového nádraží pokračovat pěšky. Cesta je zhruba stejná jako od autobusového nádraží (popis cesty viz výše).
4. K dopravě do sídla organizace můžete využít také Městskou hromadnou dopravu Vsetín a to linku č. 2. Ta odjíždí z autobusového nádraží. Vystoupíte na 2. zastávce – Jasanka u čerpací stanice. Od této zastávky se vrátíte zpět ke kruhovému objezdu a prvním výjezdem se dáte do prudkého kopce po ulici Hrbová asi 134 m a nakonec vlevo po ulici asi 317 m a jste v cíli.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Dostupnost z autobusového nádraží a vlakového nádraží:



Trasa cesty z  
autobusového  
nádraží

Trasa cesty z  
vlakového  
nádraží

**Poradna pro rodinu** (dále Poradna) sídlí v pronajatých prostorách na adrese:

**Svárov 323, 755 01 Vsetín**

Poradna se nachází ve druhém patře budovy a je zvenčí viditelně označena. Budova má dva samostatné vchody, z nichž jeden přímo z parkoviště, je bezbariérový. Poradna nabízí klientům možnost odložit kočárky do



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

uzamykatelné místnosti v přízemí budovy v blízkosti vchodu, klíč je k dispozici u pracovníků Poradny. Poradna využívá pro svou činnost pět místností, z nichž čtyři jsou zařízeny jako kancelář, pátá slouží jako zasedací místnost, součástí zasedací místnosti je kuchyňský kout. Na patře se nachází pánské a dámské toalety.

## Ambulantní forma poskytování služby

Ambulantní forma poskytování služby je určena klientům s trvalým nebo faktickým bydlištěm v ORP Vsetín a Vizovice, Zlín, Valašské Klobouky, Bystřice pod Hostýnem. V případě, že o službu požádá zájemce s trvalým nebo faktickým bydlištěm mimo výše jmenované lokality, zprostředkujeme zájemci služby, které jsou lokálně dostupné.

## Provozní doba ambulantní formy poskytování služby

Pondělí	-	12:30-18:00 (pro objednané)
Úterý	8:00-11:30	12:30-18:00 (pro objednané)
Středa	8:00-11:30	12:30-17:00
Čtvrtek	8:00-11:30	12:30-18:00 (pro objednané)
Pátek	8:00-11:30	12:30-18:00 (pro objednané)

## Terénní forma poskytování služby

Ambulantní forma poskytování služby Poradna pro rodinu je určena klientům s trvalým nebo faktickým bydlištěm v ORP Vsetín a Vizovice, Zlín, Valašské Klobouky, Bystřice pod Hostýnem. V případě, že o službu



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

požádá zájemce s trvalým nebo faktickým bydlištěm mimo výše jmenované lokality, zprostředkujeme zájemci služby, které jsou lokálně dostupné.

Provozní doba terénní formy poskytování služby

Pondělí	8:00-12:00
Úterý	
Středa	
Čtvrtek	
Pátek	

Zájemci o službu a klienti se objednávají osobně na adrese Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., Poradna pro rodinu, Svárov 323, 755 01 Vsetín, telefonicky **na čísle 734 173 407** nebo e-mailem: [poradna@azylovydum.cz](mailto:poradna@azylovydum.cz).

## Seznam příloh:

Příloha: Kontakty na pracovníky

Příloha: Dostupnost do sídla služby a organizace a mapa trasy



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ [azylovydum@azylovydum.cz](mailto:azylovydum@azylovydum.cz)  
🌐 [www.azylovydum.cz](http://www.azylovydum.cz)





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 12

### Informovanost o poskytované sociální službě

**Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině klientů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.**

#### *Kritérium*

*Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.*

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně má zpracován a pravidelně aktualizuje veřejnosti dostupný soubor informací o poskytovaných sociálních službách v různě přístupných formách a materiálech. Distribuci letáků koordinují vedoucí jednotlivých sociálních služeb prostřednictvím terénních či jiných pracovníků organizace (např. dobrovolníci).

Organizace vydává a zveřejňuje na svých internetových stránkách výroční zprávu o své činnosti.

Informace o terénní asistenční službě jsou veřejné, dostupné a jsou poskytovány na několika úrovních:

- > prostřednictvím informačních letáků na veřejně dostupných místech (tj. městský úřad, obecní úřady, úřad práce, školy, školky, lékaři, instituce pracující s dětmi a mládeží a jiné)
- > na internetových stránkách Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín
- > na nástěnce v centru města v blízkosti MěÚ Vsetín a na nástěnce u Kina Vatra.
- > při osobním jednání se zájemcem o službu



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- > prostřednictvím mediálních komunikačních prostředků - facebook, tisk, regionální televize (TV Beskyd), regionálního tisku (Jalovec, Vsetínské noviny, Vizovické noviny) a internetové stránky města Vsetín, Vizovice a další
- > na základě předání informací a kontaktů ze strany jiných zařízení, institucí či odborníků
- > dále je informační materiál součástí elektronického katalogu sociálních služeb Zlínského kraje, veřejného registru poskytovatelů sociálních služeb v ČR a elektronickém katalogu poskytovatelů sociálních služeb v ORP Vsetín.

#### Zveřejňovaný soubor informací obsahuje tyto údaje:

- název a právní formu poskytované služby
- adresu sídla poskytovatele sociální služby
- telefonické, internetové kontakty
- poslán
- cíle sociální služby
- cílová skupina
- činnosti poskytované služby
- místo a čas poskytovaných služeb
- mapa působnosti terénních asistenčních služeb (ORP Vsetín, Vizovice, Zlín, Valašské Klobouky a RRP Bystřice pod Hostýnem)

#### Seznam příloh:

Příloha: Leták Terénní asistenční služby Vsetín

Příloha: Leták Terénní asistenční služby Zlín

Příloha: Leták Terénní asistenční služby Bystřice pod Hostýnem

Příloha: Leták Terénní asistenční služby Valašské klobouky

Příloha: Leták pobytové služby azylového domu

Příloha: Leták Poradny pro rodinu



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 13

### Prostředí a podmínky

**Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám klientů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.**

#### *Kritérium*

- a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;*
- b) poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.*

**Terénní asistenční služba** pro rodiny s dětmi je vzhledem k cílové skupině klientů převážně poskytována v domácnosti rodiny, kdy je přítomen alespoň jeden dospělý člen rodiny. Při práci v rodině respektuje pracovník terénní asistenční služby soukromé prostory klientů.

Na základě domluvy a dle potřeb klienta je terénní asistenční služba poskytována i mimo domácnost rodiny. V některých případech je služba poskytována v jiných institucích a zařízeních jako jsou úřady, školy, rodinné centrum, venkovní hřiště, knihovna, informační centrum, park, nízkoprahová zařízení) nebo na pracovištích



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

jiných odborných pracovníků dle domluvy s klientem služby. Klient může přijít také do centra „Vážka“, případně využít jinou část budovy. Pokud klient přichází za pracovníkem do budovy organizace, uskutečňují se setkání na základě předchozí domluvy. Přítomen jednání je pouze klient a sociální pracovník, ostatní pracovníci v případě, že je potřeba s klientem cokoli řešit, že místa setkání odcházejí. Důvodem, proč klient přichází, může být nedostupnost internetu a informační techniky v místě jeho bydliště, poskytnutí pomoci při sepsání různých vyjádření, splátkových kalendářů na PC, či realizace dalších činností, které jsou v domácnosti obtížné.

Kancelář terénní asistenční služby sídlí v budově Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., který je vlastníkem budovy. Budova je dvoupodlažní, přízemí slouží ubytovaným klientkám. Pracovníci terénní asistenční služby využívají jako své zázemí jednu místnost v poschodí zařízenou jako kancelář, dále prostory Vážky - centra služeb pro rodinu s multifunkčním sálem určeným především pro přednáškovou činnost a aktivity pro klienty (karneval pro děti, společné tvoření, vaření, pečení a další). Klienti služby dále mohou využít hrací koutek a různé edukační pomůcky určené pro rozvoj dětí.

Vedoucí pracovnice terénní asistenční služby sdílí kancelář v poschodí spolu s účetní organizace. Pro potřebu vedoucí pracovnice, pracovníků terénní asistenční služby případně klientů, kteří do organizace přichází, slouží dvě toalety v blízkosti kanceláře a dvě toalety v centru Vážka (z toho je jedna pro ženy a druhá pro muže). Toaleta pro ženy ve Vážce – centru služeb pro rodinu má dispozici přebalovací pult i personální WC.

Klienti terénní asistenční služby, kteří jsou v nepříznivé finanční situaci, mohou také využít sklad materiální pomoci (šatník), kde si mohou vybrat za přítomnosti pracovníka terénní asistenční služby potřebné oblečení a obutí.

## **Vybavení kanceláří terénní asistenční služby:**

Vybavení kanceláří odpovídá zaměření daných místností. Jak kanceláře terénní asistenční služby, tak kancelář vedoucí pracovnice jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem (9 ks psací stůl, 9 ks kancelářská židle, uzamykatelné skříňky a kancelářská technika (skartovací přístroj, tiskárna, notebooky).

Multifunkční sál je vybaven nábytkem (kancelářské křeslo, 2ks křeslo, konferenční stůl, 50ks židle Taurus, 6ks pracovní stůl, počítačový stůl, stojan na šaty), technikou (počítač, monitor, tiskárna, projektor, roleta k projektoru) a dalším vybavením (magnetická tabule, flipchart magnetický).

Vybavení mobilního dětského koutku umístěné v multifunkčním sále obsahuje regál, 2ks dětský kulatý plastový stůl, 8ks dětská plastová židle, koberec dětský, kontejner textilní.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

**Pobytová služba** Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky odpovídající potřebám klientek sociální služby.

Pobytová služba sídlí v budově Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., který je vlastníkem budovy. Budova je dvoupodlažní, přízemí slouží ubytovaným klientkám. Vedení organizace, ekonomicko-personální oddělení a pracovníci terénní asistenční služby sídlí v 1. patře budovy. Dále se zde nachází prostory Vážky - centra služeb pro rodinu s multifunkčním sálem určeným především pro přednáškovou činnost a aktivity pro klienty (karneval pro děti, společné tvoření, vaření, pečení a další). Multifunkční sál je vybaven nábytkem (kancelářské křeslo, 2ks křeslo, konferenční stůl, 50ks židle Taurus, 6ks pracovní stůl, počítačový stůl, stojan na šaty), technikou (počítač, monitor, tiskárna, projektor, roleta k projektoru) a dalším vybavením (magnetická tabule, flipchart magnetický).

Klienti služby dále mohou využít hrací koutek a různé edukační pomůcky určené pro rozvoj dětí. Vybavení mobilního dětského koutku umístěné v multifunkčním sále obsahuje regál, 2ks dětský kulatý plastový stůl, 8ks dětská plastová židle, koberec dětský, kontejner textilní.

Pro potřebu pracovníků, případně klientů, kteří do organizace přichází, slouží v centru Vážka dvě toalety (z toho je jedna pro ženy a druhá pro muže). Toaleta pro ženy ve Vážce – centru služeb pro rodinu má dispozici přebalovací pult i personální WC.

Klientky mohou také využít sklad materiální pomoci (šatník), kde si mohou vybrat za přítomnosti pracovníka potřebné oblečení a obutí.

Pobytová služba se nachází v přízemí budovy, vstup do zařízení je bezbariérový, samotné prostory již nikoliv.

V objektu azylového domu je klientkám k dispozici 8 pokojů, které jsou vybaveny nábytkem určeným k běžnému bydlení (skříň, postele, noční stolky apod.). Pokoje jsou prosvětlené denním světlem, jsou větratelné a v zimním období vytápěny formou ústředního topení. K dispozici jsou lůžkoviny, případně další věci dle možností azylového domu (seznam dalších věcí s možností zapůjčení je vyvěšen na nástěnce ve společenské místnosti)

Společenská místnost je zařízená a vybavená tak, aby zařízení odpovídalo charakteru cílové skupiny, tj. knihy, hračky pro děti, TV, PC. Studijní místnost je určena k samostatné školní přípravě dětí, místnost je také



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

využívána jako šicí dílna. K dispozici klientkám jsou 2 kuchyně, 3 koupelny s WC, prádelna se sušárnou a kočárkárna. Pracovníci mají k dispozici kancelář, která je vybavena běžným kancelářským nábytkem (psací stůl, kancelářská židle, gauč, křeslo, konferenční stolek, regál, skříň, uzamykatelné skříňky a kancelářská technika - skartovací přístroj, tiskárna, PC), dále sklad, sklad potravin, úklidovou místnost a koupelnu s WC. Venkovní prostory (zahrada) jsou vybaveny pískovištěm, dětskými průlezkami, houpačkami, dřevěným hracím domečkem a pergolou. Travnatá plocha je v letních měsících pravidelně kosena.

V azylovém domě jsou vytvořeny podmínky pro samostatnou přípravu stravy.

Vybavení 2 kuchyní zahrnuje:

- kuchyňské linky, uzamykatelné skříňky pro každou z klientek, stoly a židle
- plynový sporák s elektrickou troubou
- 2 indukční varné desky
- 2 elektrické trouby
- 2 lednice
- 2 mikrovlnné trouby
- 3 dřezy s tekoucí vodou
- běžné kuchyňské vybavení (talíře, příbory, hrnce, sklenice)
- mixéry, topinkovače, toustovače, rychlovarné konvice

K dispozici jsou klientkám hygienická zařízení s následujícím vybavením:

- 3 x WC
- 3 x umývadlo
- 3 x sprcha
- 1 x vana

Dodávka teplé vody je zajištěna plynovým ohříváčem vody.

Klientky azylového domu mají vytvořeny podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla. K dispozici je prádelna vybavená dvěma automatickými pračkami, dřezem, žehlicím prknem a žehličkou.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Klientky mají rovněž k dispozici běžné úklidové prostředky, např. vysavač, kbelíky, mop, čisticí prostředky apod.

Mohou si od poskytovatele služby zapůjčit ložní prádlo, ručníky, dětskou postýlku, chodítko, kočárek, vaničku a jiné. V případě potřeby si mohou požádat o hygienické potřeby a pleny pro své děti.

Klientkám je umožněn zdarma přístup na internet prostřednictvím PC umístěného ve společenské místnosti. V případě nutnosti můžou klientky azylového domu využít služební telefon azylového domu k vyřizování záležitostí spojených s řešením jejich nepříznivé sociální situace (hledání bydlení, hledání zaměstnání, zajištění hlídání dítěte blízkou osobou, zajištění školní docházky dětí, vyřízení sociálních dávek a další).

**Poradna pro rodinu** se nachází ve druhém patře budovy a je zvenčí viditelně označena. Budova má dva samostatné vchody, z nichž jeden přímo z parkoviště, je bezbariérový. Poradna nabízí klientům možnost odložit kočárky do uzamykatelné místnosti v přízemí budovy v blízkosti vchodu, klíč je k dispozici u pracovníků Poradny. Poradna využívá pro svou činnost pět místností, z nichž čtyři jsou zařízeny jako kancelář, pátá slouží jako zasedací místnost, součástí zasedací místnosti je kuchyňský kout. Na patře se nachází pánské a dámské toalety.

## Vybavení Poradny pro rodinu

Vybavení Poradny odpovídá zaměření jednotlivých místností. Kanceláře č. 41, 42, 43 a 46 jsou vybaveny nábytkem a běžnou kancelářskou technikou s počítači, v kanceláři č. 42 je umístěn mobilní dětský koutek. Zasedací místnost č. 45 je vybavena jednacím stolem a židlemi, k dispozici je flipchart a dataprojektor. Součástí zasedací místnosti je kuchyňský kout.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Standard č. 14

### Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci (případně klienti) jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

#### *Kritérium*

- a) *Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;*
- b) *poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;*
- c) *poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.*

Nouzová a havarijní situace je mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti terénní asistenční služby a musí být neprodleně řešena.

Za **mimořádnou událost** považujeme náhlou závažnou událost, která může ohrozit život, zdraví nebo majetek pracovníků i klientek azylového domu a může narušit stabilitu fungování nepřetržitého provozu azylového domu s možným ohrožením bezpečnosti.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Mimořádné události mohou být způsobeny neúmyslně (havárie, technická závada, nedbalost atd.) nebo úmyslně (krádež, napadení atd.). Mimořádné události jsou evidovány ve složce mimořádných událostí uložené v kanceláři pracovníků služby.

**Havarijní situace** je situace, která se týká technických problémů (např. havárie plynu, prasklé potrubí, dlouhodobý výpadek elektrického proudu, rozbité auto...).

**Nouzová situace** je taková situace, která se týká klienta nebo pracovníka (např. dlouhodobá nemocnost, infekční onemocnění, onemocnění více pracovníků současně, náhlá změna zdravotního stavu klienta, agresivita klienta, domácí násilí).

**Terénní asistenční služba** má písemně definovány některé možné nouzové a havarijní situace včetně řešení, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Tato pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, se kterými se v praxi pracovníci terénní asistenční služby setkávají, považují je za nouzové, a které je nutné neprodleně řešit.

Nouzová a havarijní situace je řešena na základě požární a poplachové směrnice, která je umístěna na chodbě u kanceláře terénní asistenční služby.

Pracovnice terénní asistenční služby jsou v pravidelných intervalech školeny v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Pobytová služba Azylového domu pro ženy a matky ve Vsetíně má písemně definovány některé možné nouzové a havarijní situace včetně řešení, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Tyto pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, ke kterým došlo, nebo které považují zaměstnanci za nouzové, a které je nutné neprodleně řešit. Součástí standardů jsou pracovní postupy definující řešení mimořádných událostí, které se mohou v azylovém domě vyskytnout – viz. seznam příloh.



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

Nouzové situace			
Pořadové číslo	nouzový stav	způsob řešení	kam zavolat
1	změna zdravotního stavu, vážné ohrožení na zdraví nebo na životě klientky, nalezení klientky, která nejeví známky života	<ul style="list-style-type: none"><li>- pracovník azylového domu volá neprodleně lékaře nebo záchrannou službu tel: 155, 112</li><li>- pracovník se řídí pokyny dispečera do příjezdu lékaře nebo záchranné služby, vyčká u uživatele služby a dle svých možností mu poskytne nezbytnou pomoc</li><li>- dle potřeby pracovník azylového domu zabezpečí prostor (např. v případě úmrtí klientky)</li></ul>	<b>RZS 155</b> <b>112</b> <b>Lékařská pohotovost</b> 571 818 583 <b>Nemocnice Vsetín</b> 571 818 111-spojovatelka
2	obvinění pracovníka azylového domu klientkou ze způsobené škody (krádež apod.)	<ul style="list-style-type: none"><li>- v případě obvinění pracovníka azylového domu klientkou ze způsobené škody (krádež cenností, financí, oblečení apod.), zachová pracovník klid a pokusí se záležitost řešit společně s klientkou</li><li>- pokud je situace dořešena ke spokojenosti obou stran, je sepsán písemný záznam a pracovník následně informuje vedoucí služby</li><li>- pokud se pracovník azylového domu s klientkou na řešení záležitosti a dořešení nedohodne – volá vždy k prošetření události Policii ČR</li><li>- v případě, že se prokáže, že krádež provedl pracovník azylového domu, bude postupováno v souladu se zákoníkem práce</li></ul>	<b>Policie ČR 158</b>
3	pokus o sebevraždu klientky	<ul style="list-style-type: none"><li>- pracovník azylového domu se pokusí o záchranu, zajistí stabilizovanou polohu, přivolá záchrannou službu</li><li>- v případě, že je přítomno nezletilé dítě, kontaktuje pracovník sociálního pracovníka OSPOD, pohotovostní linku OSPOD nebo Policii ČR</li></ul>	<b>RZS 155</b> <b>Policie ČR 158</b>
4	podezření na užití návykových látek klientky (opilost, intoxikace)	<ul style="list-style-type: none"><li>- v případě ohrožení klientky na zdraví nebo životě volá pracovník azylového domu neprodleně tel. 112 a poskytne nezbytnou první pomoc</li><li>- v případě, že klientka není schopna komunikovat, volá pracovník azylového domu dle vyhodnocení závažnosti situace záchrannou službu tel. 155 a vyčká do jejího příjezdu, o situaci</li></ul>	<b>Policie ČR</b> <b>RZS 155</b> <b>112</b>



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

		<p>je proveden záznam</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- v případě, že klientka je schopna komunikovat, není ohrožena na životě či zdraví a nejeví známky agresivity, dohodne s ní pracovník další postup – klientka bude do doby stabilizace stavu na svém pokoji a nebude v přítomnosti dalších ubytovaných osob a jejich dětí</li><li>- pracovník poté projedná s klientkou podmínky, za kterých může v zařízení setrvat a může jí být služba nadále poskytována. Upozorní ji, že pokud bude opakovaně pod vlivem návykových látek, bude pobyt ukončen</li><li>- v případě, že je klientka pod vlivem návykových látek a pečuje o nezletilé dítě, pracovník vyhodnotí míru ohrožení dítěte. Dle míry ohrožení kontaktuje Policii ČR tel. 158 nebo příslušnou pracovníci OSPOD.</li><li>- pokud je nezletilé dítě v bezprostředním ohrožení na životě či zdraví pracovník azylového domu se dle svých možností pokusí o ochranu ohrožené osoby (např. jí může pomoci opustit prostory, kde jí hrozí bezprostřední nebezpečí)</li></ul>	
5	agresivní osoba (např. manžel, partner ubytované osoby) vně Azylového domu	<ul style="list-style-type: none"><li>- dle situace zajistit uzavření vchodu, oken, zajistit bezpečnost ubytovaných osob, zajistit vlastní bezpečnost</li><li>- jestliže je klientka nebo osoba blízká uživateli ohrožena na životě, volá pracovník azylového domu neprodleně Policii ČR nebo Městskou policii</li><li>- v případě napadení, kdy dojde ke zranění klientky ze strany násilné osoby, kontaktujeme záchrannou službu, tel. 155, 112 a následně Policii ČR</li><li>- pracovník azylového domu se dle svých možností pokusí o ochranu ohrožené osoby (např. jí může pomoci opustit prostory, kde jí hrozí bezprostřední nebezpečí a zajistit bezpečí)</li></ul>	<p><b>Policie ČR 158, 974</b> 680 111</p> <p><b>Městská policie 156,</b> 571 491 214</p> <p>RZS 155</p> <p>112</p>
6	náhlý výskyt infekčního onemocnění	<ul style="list-style-type: none"><li>- učinit neodkladná opatření, řídit se pokynem pro postup při výskytu infekčního onemocnění – viz. příloha č. 4</li></ul>	<p><b>Krajská hygienická epidemiologická –</b> <b>ověřit i číslo 571 411</b> 910 RZS 155</p>



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

7	situace, kdy klientka neotevívá dveře	<ul style="list-style-type: none"><li>- pokud s námi komunikuje, snažíme se zjistit příčinu a přimět ji k otevření.</li><li>- pokud se neozývá, otevřeme pokoj náhradním klíčem uloženým v kanceláři prac. AD a dále řešíme podle zjištěné situace</li><li>- pokud má klíče zevnitř – voláme hasiče</li></ul>	HZS 150
8	poranění pracovníka při výkonu služby	<ul style="list-style-type: none"><li>- veškeré úrazy jsou zaznamenávány ihned po události do „Knihy úrazů“</li><li>- pracovník azylového domu si přivolá dle naléhavosti zdravotnickou pomoc, případně si zajistí s ohledem na závažnost zranění lékařské ošetření a informuje ředitele a přímého nadřízeného</li><li>- v případě, že se vyskytnou zdravotní komplikace spojené s úrazem, vyhledá pracovník vždy lékařské ošetření</li></ul>	<b>Lékařská pohotovost</b> 571 420 316 <b>RZS 155</b> <b>Michal Trčálek 739</b> 633 345
9	poškození majetku klientky nebo poškození majetku azylového domu	<ul style="list-style-type: none"><li>- dle závažnosti poškození přivoláme Policii ČR</li><li>- s klientkou se dohodneme na náhradě způsobené škody</li><li>- dle závažnosti pomůžeme sepsat mezi „pachatelem a poškozeným“ dohodu upravující nápravu škody</li></ul>	<b>Policie ČR 158</b>
10	agresivita klientky vůči pracovníkovi nebo vůči jiným ubytovaným osobám	<ul style="list-style-type: none"><li>- zajistíme bezpečnost ostatních ubytovaných osob a pokusíme se klientku zklidnit slovně, pokud je nadále agresivní a nebezpečná, voláme Policii ČR nebo Městskou policii tel. 156</li><li>- jestliže klientka ohrožuje pracovníka azylového domu např. nožem, tyčí apod., vyčká pracovník na bezpečném místě do příjezdu Policie ČR, ošetřujícího lékaře nebo záchranné služby</li><li>- pokud je agresorem ohrožena i další osoba, například jiná klientka nebo nezletilé dítě, pracovník se dle svých možností pokusí o ochranu ohrožené osoby (např. jí může pomoci opustit prostory, kde jí hrozí bezprostřední nebezpečí)</li><li>- následně pracovník azylového domu vyhodnocuje společně se svým nadřízeným možnosti další práce s klientkou. Pokud se dohodnou, že je další práce s klientkou možná, proběhne s klientkou jednání o dalším postupu práce</li><li>- pokud se dohodnou, že další postup práce v rodině není možný, je klientka informována o ukončení spolupráce</li></ul>	<b>Policie ČR 158</b> <b>Městská policie 156</b>



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

Havarijní situace			
Pořadové číslo	havarijní stav	způsob řešení	kam zavolat
1	únik pitné vody v objektu	<ul style="list-style-type: none"><li>- uzavřít hlavní uzávěr vody – nachází se na chodbě mezi kuchyní a personálním WC</li><li>- zajistit bezpečí klientů</li><li>- okamžitě kontaktovat příslušnou pohotovostní službu</li><li>- neprodleně informovat ředitele azylového domu tel: 739 633 345</li><li>- zmírňovat škody na majetku – odstranění nábytku apod.</li></ul>	hasiči 150 dodávka vody 571 484 041
2	výpadek bojleru (neteče teplá voda)	<ul style="list-style-type: none"><li>- kontrola bojleru zvnějšku (zda neprotéká voda, neboří apod.) a zajistit co nejdříve opravu</li></ul>	Plynoservis p.Gajdoš tel. 603763013
3	únik plynu	<ul style="list-style-type: none"><li>- uzavřít přívod plynu – nachází se venku na zdi budovy (z druhé strany vedle vchodu do Centra služeb pro rodinu)</li><li>- okamžitě evakuovat budovu</li><li>- neprodleně přivolat pohotovostní službu</li><li>- neprodleně informovat ředitele azylového domu tel: 739 633 345</li></ul>	dodávka plynu 1239
4	přerušeni dodávky elektrické energie	<ul style="list-style-type: none"><li>- poskytnout informace a poskytnout klientkám svítilnu</li><li>- zkontrolovat pojistky a jističe</li><li>- kontaktovat poruchovou službu – kdy kontaktovat posoudí sociální pracovník dle momentální situace v závislosti na denní a noční době a dle potřeb klientek a jejich dětí (zpravidla nejpozději do 30 minut)</li></ul>	dodávka elektrického proudu 840 114115
5	silný vítr	<ul style="list-style-type: none"><li>- dle situace odstranit nezabezpečené předměty před budovou</li><li>- zabezpečit okna a dveře</li><li>- vypnout a odpojit elektrospotřebiče</li><li>- klientky shromáždit v jedné místnosti, předejít panice</li></ul>	hasiči 150



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

		- zapnout radiopřijímač nebo televizor a řídit se pokyny krizového štábu	
6	požár v objektu	<ul style="list-style-type: none"><li>○ okamžitě evakuovat budovu</li><li>○ volat HOŘÍ</li><li>○ okamžitě volat pohotovostní linku hasičů a požár se snažit dle možností uhasit</li><li>○ neprodleně informovat ředitele azylového domu tel: 739 633 345</li><li>○ postupovat dle požární a poplachové směrnice azylového domu</li></ul>	hasiči 150

## Zaměstnanci azylového domu se řídí organizačními směrnicemi ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín:

- OS1/09 - Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- OS 2/09 – Hodnocení pracovních rizik
- OS 3/09 – Poskytování osobních ochranných pracovních prostředků
- Místní provozní bezpečnostní předpis pro používání služebních vozidel
- Požární a poplachové směrnice
- Požární řád, požární evakuační řád



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

V případě, že dojde k nouzové nebo havarijní situaci je zhotoven záznam o příčině a řešení této situace. Na pravidelných poradách zaměstnanců azylového domu je následně proveden rozbor situace a postup při jejím řešení.

Klientky Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně jsou při nástupu do azylového domu seznamovány s možností vzniku nouzových a havarijních situací a s postupem řešení. Informace a možnosti řešení jsou zpracovány písemně a jsou vyvěšeny na nástěnce. Únikové východy jsou označeny.

V případě, že dojde k nouzové nebo havarijní situaci, je povinností zaměstnanců bezodkladně oznámit svému nadřízenému, vedoucímu zaměstnanci svůj pracovní úraz, pokud mu to jeho zdravotní stav dovolí a pracovní úraz jiného zaměstnance, případně úraz jiné fyzické osoby, jehož byl svědkem a spolupracovat při objasňování jeho příčin. Je zhotoven záznam o příčině a řešení této situace.

Dále je povinností zaměstnanců oznamovat svému nadřízenému, vedoucímu zaměstnanci nedostatky a závady na pracovišti, které ohrožují nebo by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví zaměstnanců, zejména hrozící vznik mimořádné události, závady nebo poruchy technických zařízení.

**Poradna pro rodinu** má písemně definovány některé možné nouzové a havarijní situace včetně řešení, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Tyto pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, které považují zaměstnanci za nouzové a které je nutné neprodleně řešit.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Pravidla pro nouzové a havarijní situace

### Havarijní situace

#### 1. Únik pitné vody v objektu

Způsob řešení:

- uzavřít hlavní uzávěr vody
- okamžitě kontaktovat příslušnou pohotovostní službu (dodávka vody tel. 571 484 041, hasiči 150)
- neprodleně informovat ředitele azylového domu tel. 739 633 345
- zmírňovat škody na majetku

#### 2. Únik plynu

Způsob řešení:

- uzavřít přívod plynu
- okamžitě evakuovat budovu
- neprodleně přivolat pohotovostní službu tel. 1239
- neprodleně informovat ředitele azylového domu tel. 571 421 062, 739 633 345

#### 3. Požár v objektu

Způsob řešení:

- okamžitě volat pohotovostní linku hasičů tel. 150 a požár se snažit uhasit
- neprodleně informovat ředitele azylového domu tel. 571 421 062, 739 633 345





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- okamžitě evakuovat budovu
- postupovat dle požární a poplachové směrnice azylového domu

## 4. Autonehoda služebního vozidla

Způsob řešení:

- postupovat dle organizační směrnice „Místní provozní bezpečnostní předpis pro používání služebních vozidel azylového domu ze dne 16. 11. 2009“
- neprodleně informovat nadřízeného pracovníka nebo ředitele azylového domu tel. 571 421 062, 739 633 345

## Nouzové situace

### 1. Změna zdravotního stavu jiného pracovníka Poradny, vážné ohrožení na zdraví nebo na životě

Způsob řešení:

- pracovník/ice Poradny volá neprodleně lékaře nebo záchrannou službu tel. 155, 112
- informuje příslušníka rodiny
- do příjezdu lékaře nebo jiného rodinného příslušníka vyčká u pracovníka Poradny a dle svých možností mu poskytne nezbytnou pomoc
- vedoucí Poradny rozhodne o dalším poskytování služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## 2. Nalezení uživatele, který nejeví známky života

Způsob řešení:

- pracovník/ice Poradny zabezpečí prostor
- pracovník/ice Poradny neprodleně volá záchrannou službu tel. 155, 112
- vyčká do příjezdu záchranné služby a poskytne neodkladnou první pomoc
- informuje příslušníka rodiny

## 4. Agresivita uživatele sociální služby

Způsob řešení:

- pracovník/ice Poradny volá Policii ČR tel. 158, 974 680 111 nebo Městskou policii tel. 156, 571 491 214
- jestliže ohrožuje uživatel pracovníka/ici Poradny např. nožem, tyčí apod., vyčká dle možnosti pracovník/ice na bezpečném místě do příjezdu Policie ČR, ošetřujícího lékaře nebo záchranné služby a zajistí bezpečnost ostatních přítomných osob
- jeli-li přítomno dítě, poradce zajistí jeho bezpečnost a volá Policii ČR

## 5. Poranění pracovníka/ice Poradny při výkonu činnosti

Způsob řešení:

- pracovník/ice Poradny vyhledá s ohledem na závažnost zranění lékařské ošetření a informuje vedoucí Poradny
- veškeré úrazy jsou zaznamenávány ihned po události do „Knihy úrazů“, která je uložena v kanceláři Terénní asistenční služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## 8. Podezření na užití návykových látek uživatelem služby

Způsob řešení:

- v případě ohrožení uživatele na zdraví nebo životě volá neprodleně pracovní/ice Poradny tel. 112, poskytne nezbytnou první pomoc
- v případě, že uživatel není schopen komunikovat, volá pracovník/ice Poradny dle vyhodnocení závažnosti situace, záchrannou službu tel. 155, vyčká do jejího příjezdu
- v případě, že uživatel je schopen komunikovat, není ohrožen na životě či zdraví a nejeví známky agresivity, ukončí probíhající intervenci a dohodne s ním pracovník/ice Poradny další postup (např. domluva na jiném termínu návštěvy.)

Zaměstnanci Poradny se řídí organizačními směrnicemi ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.

### Směrnice:

OS1/09 - Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

OS 2/09 - Místní provozní bezpečnostní předpis pro používání služebních vozidel

OS 3/09 – Poskytování osobních ochranných pomůcek

### Seznam příloh:

Příloha: Krádež v azylovém domě

Příloha: Krádež mezi klientkami služby

Příloha: Výskyt vši v azylovém domě



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příloha: Výskyt infekčního onemocnění v azylovém domě

Příloha: Pracovník se nemůže dostavit na službu nebo nemůže dokončit službu

Příloha: Nezletilé dítě se dostaví do azylového domu a žádá o azyl

Příloha: Hlídní dítěte pracovníkem

Příloha: Zájemce omezený ve svéprávnosti

Příloha: Opatření při onemocnění svrabem

Příloha: Pravidla pro nouzové a havarijní situace

## Standard č. 15

### Zvyšování kvality poskytované služby

**Vedení organizace a pracovníci dbají na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje klienty služeb i pracovníky.**



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## ***Kritérium***

- a) *Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;*
- b) *poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- c) *poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby*
- d) *poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování.*

Vedení Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. a **Terénní asistenční služby** vytváří podmínky k poskytování kvalitních sociálních služeb a také dbá na zvyšování kvality sociální práce. Průběžně zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb a pracovníkům i klientům vytváří podmínky k tomu, aby se mohli na zvyšování kvality účinně podílet.

Pracovní činnost je stanovena pracovními postupy, směrnicemi a předpisy, se kterými byli prokazatelně seznámeni všichni pracovníci a které jsou uloženy v kanceláři administrativní pracovnice Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

**Ke zvyšování kvality služby slouží** podněty od institucí mimo organizaci i všech pracovníků organizace:

- > realizované kontroly ze strany kontrolních úřadů (Zlínský kraj, Inspekce kvality sociálních služeb)
- > pravidelné porady vedení, vedoucích pracovníků jednotlivých sociálních služeb a pracovních týmů



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- > konference, školení, semináře a další vzdělávání pracovníků
- > kazuistické semináře
- > využití připomínek, podnětů a stížností od klientů sociálních služeb a jejich blízkých, pracovníků azylového domu a také od praktikantů, stážistů a dobrovolníků, inspekce, metodici, supervizoři a další externí pracovníci (evaluátor, psycholog, právník, metodik terénní sociální práce)...
- > supervizní setkání
- > pravidelné hodnocení individuálního plánování s klienty
- > kontrola prováděná vedoucími pracovníky zařízení (ředitel, vedoucí jednotlivých služeb)
- > motivování pracovníků pochvalou, oceněním, finanční odměnou a dalšími benefity organizace
- > využití výstupů bakalářských, diplomových či jiných prací zaměřených na kvalitu poskytovaných služeb či další témata s poskytováním služeb souvisejících
- > PR a FN týmy
- > pravidelné rozhovory s pracovníky služeb při běžném denním kontaktu a systematické hodnocení pracovníků jednou za rok
- > pravidelné hodnocení služby, zda je poskytována v souladu s veřejným závazkem, standardy kvality sociálních služeb a zda naplňuje osobní cíle klientů
- > případové konference a multidisciplinární týmy ve spolupráci s pracovníky Oddělení sociálně právní ochrany dětí MěÚ Vsetín a Vizovice, Zlín, Bystřice pod Hostýnem a Valašské Klobouky a dalšími zainteresovanými odborníky
- > komunitní plánování sociálních služeb

Vedení azylového domu a **pobytová služba** vytváří podmínky k poskytování kvalitních sociálních služeb a také dbá na zvyšování kvality sociální práce. Průběžně zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb a pracovníkům i klientkám vytváří podmínky k tomu, aby se mohli na zvyšování kvality účinně podílet.

Pracovní činnost je stanovena pracovními postupy, směrnicemi a předpisy, se kterými byli prokazatelně seznámeni všichni pracovníci a které jsou uloženy v kanceláři administrativní pracovnice Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Ke zvyšování kvality slouží podněty od institucí mimo organizaci i všech pracovníků organizace:

- realizované kontroly ze strany kontrolních úřadů (Zlínský kraj, Inspekce kvality sociálních služeb)
- pravidelné porady vedení, vedoucích pracovníků jednotlivých sociálních služeb a pracovních týmů
- konference, školení, semináře a další vzdělávání pracovníků
- kazuistické semináře
- využití připomínek, podnětů a stížností od klientů sociálních služeb a jejich blízkých, pracovníků azylového domu a také od praktikantů, stážistů a dobrovolníků, inspekce, metodici, supervizoři a další externí pracovníci (evaluátor, psycholog, právník, metodik terénní sociální práce).....
- supervizní setkání
- pravidelné hodnocení individuálního plánování s klienty
- kontrola prováděná vedoucími pracovníky zařízení (ředitel, vedoucí jednotlivých služeb)
- motivování pracovníků pochvalou, oceněním, finanční odměnou a dalšími benefity organizace
- využití výstupů bakalářských, diplomových či jiných prací zaměřených na kvalitu poskytovaných služeb či další témata s poskytováním služeb souvisejících
- PR a FN týmy
- pravidelné rozhovory s pracovníky služeb při běžném denním kontaktu a systematické hodnocení pracovníků jednou za rok
- pravidelné hodnocení služby, zda je poskytována v souladu s veřejným závazkem, standardy kvality sociálních služeb a zda naplňuje osobní cíle klientů
- případové konference a multidisciplinární týmy ve spolupráci s pracovníky Oddělení sociálně právní ochrany dětí MěÚ Vsetín a dalšími zainteresovanými odborníky
- komunitní plánování sociálních služeb

Vedení Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. a **Poradny pro rodinu** vytváří podmínky k poskytování kvalitních sociálních služeb a také dbá na zvyšování kvality sociální práce. Průběžně sleduje kvalitu poskytovaných služeb a pracovníkům i uživatelům vytváří podmínky k tomu, aby se mohli na zvyšování kvality účinně podílet.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Pracovní činnost je stanovena vnitřními pravidly, směrnicemi a předpisy, se kterými byli prokazatelně seznámeni všichni pracovníci a které jsou uloženy u ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. a ve sdílené složce Azylového domu v Dropboxu.

## Metody ke zvyšování kvality sociálních služeb:

- pravidelné porady vedení, vedoucích pracovníků jednotlivých sociálních služeb a pracovních týmů
- konference, školení, semináře a další vzdělávání pracovníků
- využití připomínek, podnětů a stížností od uživatelů sociálních služeb a jejich blízkých, pracovníků azylového domu a také od praktikantů, stážistů a dobrovolníků
- supervizní setkání
- metodické vedení a kontrola prováděná vedoucími pracovníky zařízení (ředitel, vedoucí jednotlivých služeb)
- motivování pracovníků pochvalou, oceněním, finanční odměnou
- pravidelné hodnocení služby, zda je poskytována v souladu s veřejným závazkem, standardy kvality sociálních služeb a zda naplňuje osobní cíle uživatelů
- případové konference a multidisciplinární týmy ve spolupráci s pracovníky Oddělení sociálně právní ochrany dětí MěÚ Vsetín a dalšími zainteresovanými odborníky
- komunitní plánování sociálních služeb

Proces zvyšování kvality sociální služby probíhá na základě vyhodnocení jak samotných klientů, tak pracovníků a vedení organizace.

Klíčovní pracovníci se v rámci jednání se zájemcem o sociální službu, uzavírání písemné smlouvy nebo ústní dohody a individuálního plánování doptávají klienta služby a získávají informace, zda a jak je spokojen s poskytováním služby. Klíčovní pracovníci se zajímají, zda má klient potřebné informace, zda všemu rozumí, zda je pro něj služba přínosná a užitečná a kde vidí možnosti zlepšení poskytování služby. Při individuálním





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

plánování klient hodnotí, jak mu služba přispěla při plnění jeho cílů. Pracovník může využít tyto nápomocné otázky při zjišťování kvality sociální služby:

Se zjištěnými nedostatky pracují sociální pracovníci prostřednictvím supervizí, společných porad či kazuistických seminářů, společně hledají možnosti zlepšení. Zabývají se konkrétními záležitostmi, na které klient upozornil a které vnímá jako nedostatky a snaží se je zapracovat do systému práce s klientem, případně změnit způsob práce s klientem.

Vedoucí sociálních služeb (případně vedoucí oddělení sociální služeb nebo ředitel) pravidelně vyhodnocuje stížnosti ze strany klientů služeb. Vedoucí služeb hodnotí, čeho se stížnost týká a na co je zaměřená a jak bude se stížností pracováno především směrem k pracovníkům a organizaci. Přijímání a řešení stížností jsou konkrétně vydefinovány v pravidlech pro podávání stížností ze strany klienta služby nebo jakékoliv jiné osoby.

Kvalitu služby zjišťuje vedení organizace průběžně jak na základě realizace systému vedení porad, tak prostřednictvím pravidelného hodnocení pracovníků formou každoročních rozhovorů s pracovníky v organizaci. Pracovníci mají možnost se vyjádřit ke všemu ve fungování organizace, co vnímají jako důležité, mají možnost vyjádřit náměty a podněty ke zlepšení nejen fungování služby, ale především k rozvoji služby. Vedení organizace po proběhlých rozhovorech s pracovníky vyhodnocuje výsledky rozhovorů, sestavuje plán, jak pracovat s podněty pracovníky a v průběhu nastávajícího období pracuje s výstupy z rozhovorů s pracovníky, a to zcela konkrétně. Z rozhovorů s pracovníky je zpracována tabulka s výstupy z rozhovorů, která je rozčleněna na obecnou část a sociální část a v průběhu nastávajícího roku jsou plněny jednotlivé výstupy. K celkovému zhodnocení přistupuje vedení organizace před realizací rozhovorů s pracovníky v dalším kalendářním roce.

Ostatní fyzické osoby, které nejsou s organizací v pracovním právním vztahu, mohou kdykoliv dát podněty a vyjádřit se k poskytovaným službám prostřednictvím svých nadřízených osob.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Pracovníci sociální služby mají možnost písemně vyjádřit svoje podněty, připomínky či stížnosti ústně u ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně, případně u vedoucí oddělení sociálních služeb nebo u vedoucí dané sociální služby.

Vedoucí jednotlivých sociálních služeb totéž mohou učinit u vedoucí oddělení sociálních služeb nebo ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně.

Pro vyřizování stížností od uživatelů je písemně zpracován postup (viz. Standard č. 7).

V případě zjištění pochybení pracovníků při poskytování sociální služby ředitel zařízení nebo vedoucí pracovník služby ihned vzniklou situaci s pracovníkem projedná a dle závažnosti stanoví nápravná opatření. O tomto jednání dle závažnosti učiní zápis, který podepíše vedoucí pracovník sociální služby a pracovník. Zápis je uložen do osobního spisu.

Spokojenost klientů sociálních služeb a široké veřejnosti může být zjišťována formou rozhovoru a dotazníku (Příloha – Dotazník spokojenosti klienta sociální služby).

Vyplněné dotazníky vyhodnocuje vedoucí sociální služby nebo jiná pověřená osoba. Na pravidelných poradách poté spolu s ostatními sociálními pracovníky stanovuje případné opatření vedoucí k nápravě.

V případě zjištění, že pracovník sociální služby vědomě porušuje pravidla služby, kterými se má řídit při výkonu práce, projedná toto pochybení s vedoucím pracovníkem služby, vedoucí oddělení sociálních služeb nebo ředitelem, dle závažnosti stanoví sankci a o tomto učiní zápis. Zápis podepíše jak nadřízený pracovník, tak samotný pracovník terénní asistenční služby. Tento zápis je uložen do osobního spisu pracovníka.

Zkvalitňování sociální služby je také zajištěno formou aktivit, které jsou financovány z různých darů, nadačních fondů apod. Tyto aktivity rozvíjejí jak samotné poskytování sociální služby, tak i možnosti trávení společného času rodin klientů služby. Další aktivity probíhající nad rámec poskytované sociální služby, jsou uskutečňovány nepravidelně v závislosti na poskytnutých finančních dotacích či darech.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Vedení Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. vnímá jakékoliv hodnocení či připomínky ze strany veřejnosti jako dobrý podnět, který je možno využít ve prospěch klientů.

## Seznam příloh:

Příloha: Dotazník spokojenosti klienta sociální služby

Datum zpracování 30. 8. 2018



Hrbová 1561, 755 01 Vsetín  
Bankovní spojení: 2100671898/2010

☎ 733 784 004, 734 520 916  
✉ azylovydum@azylovydum.cz  
🌐 www.azylovydum.cz