**Standard kvality sociální služby č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

**Druh poskytované sociální služby**

**Odborné sociální poradenství**

Sociální služba Odborné sociální poradenství je sociální službou dle § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 4 zákona č. 505/2006Sb., prováděcí vyhlášky.

Služba dle § 37 odst. 4 a), b) a c) příslušného zákona obsahuje tyto základní činnosti:

1. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

zprostředkování navazujících služeb,

1. **sociálně terapeutické činnosti:**

poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva,
psychologie a v oblasti vzdělávání;

tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň
ve 2 z těchto oblastí,

1. **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních
záležitostí:**
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
3. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním
prostředím.

**Poslání: „Prosazování práv a integrace osob ohrožených sociálním vyloučením“
(viz Výroční zpráva)**

**Motto: "Známe naši cestu"/Džanas peskero drom**

**Vize Organizace**

**Směrem ke klientům:**

Romodrom, o.p.s. v rámci sociální služby přispívá k narovnávání životních podmínek osobám, které potřebují podpořit z důvodu sociálního vyloučení či diskriminace z důvodu etnicity s cílem eliminovat důsledky sociálního vyloučení a diskriminace. Služba je cílena na pomoc romské menšině, nicméně není explicitně vázaná na etnicitu klienta.

**Směrem ke kvalitě poskytovaných služeb organizace jako takové:**

Romodrom, o.p.s. je transparentní organizací v oblasti kvality práce s klienty a řízení organizace. Jejími zaměstnanci jsou profesně vybavení pracovníci, kteří mají dostatek příležitostí k rozvoji svého potenciálů a jsou pravidelně proškolováni a vzděláváni.

**Směrem ke společnosti:**

Romodrom, o.p.s. je osvědčený partner (obcí) samospráv, kraje a státu k jednání o tématech spojených se sociálním vyloučením Romů. V této oblasti pravidelně přinášíme zprávu o aktuální situaci sociálně vyloučených osob a osob ohrožených různými jevy tak, aby na ně stát mohl efektivně reagovat s naším přispěním a v návaznosti tomu zvolit vhodnou strategii vedoucí k zamezení sociálního vyčleňování ohrožených skupin.

**Principem poskytování sociální služby** je pomoc a doprovázení klientů sociální služby, tedy lidí sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených, při řešení jejich problémů a obtíží s cílem snížit (zamezit) či eliminovat (rovno snížit) důsledky sociálního vyloučení z jejich každodenního života a zároveň aktivizace a motivace klientů sociální služby tak,
aby si v budoucnu pomohli vlastními silami, případně se do tíživé životní situace již znovu nedostali.

Při naplňování tohoto poslání se řídíme především těmito zásadami:

1. poznat dobře prostředí, ve kterém klient sociální služby žije,
2. spolupracovat s klientem s ohledem na specifické podmínky jeho života (jeho schopnosti, dovednosti, možnosti atd.),
3. porozumět příčinám klientovy nepříznivé situace,
4. řešit nepříznivou sociální situaci klienta komplexně jako soubor souvisejících příčin
a následků,
5. učit klienta využívat k řešení problémů jeho vlastní potenciál, a společně hledat taková řešení, která povedou k jeho osamostatnění,
6. vést klienta k zachování jeho přirozených sociálních vazeb.

**Cíl sociální služby**

**Cílem sociální služby je primárně sociální začlenění, respektive zmírnění dopadů sociálního vyloučení v každodenním životě jednotlivých klientů sociální služby, v ideálním případě odstranění příčin a důsledků, tedy celkové vymanění se ze sociálního vyloučení.**Poskytovaná sociální služba není řešením klientovi nepříznivé životní situace,
ale nezbytným předpokladem k řešení. Při naplňování cílů klienta působíme jako motivátor, vedeme jej k samostatnosti tak, aby si poradil bez cizí pomoci, porozuměl své situaci, dokázal o ní konstruktivně přemýšlet a plánoval svou budoucnost. Jsme mu oporou v případě potřeby a jsme schopni reagovat na potřeby daného klienta tak, jak se v průběhu času mění.

**Konkretizace cílů:**

1. **podpora a pomoc klientům při uplatnění na otevřeném trhu práce**,
a to prostřednictvím pomoci při aktivním vyhledávání přiměřených pracovních příležitostí, sestavování odborného životopisu, nácviku komunikace s potenciálním zaměstnavatelem, popř. doprovod na výběrové řízení atd.;
2. **rozvíjení samostatnosti klientů**, a to prostřednictvím posilování samostatného vystupování vycházející ze znalosti vlastních práv a povinností – nácvik při jednání
na úřadech či s jinými třetími osobami (v rámci řešené zakázky), nácvik přiměřené
a vhodné komunikace atd.;
3. **rozšíření znalostí klientů** v oblasti sociálních dávek a sociální pomoci, na které mají
ve své konkrétní situaci nárok;
4. **motivace klientů při řešení jejich finančních závazků (dluhů a předlužení)**,
tedy podpora při aktivní komunikaci s věřiteli, přijetí zodpovědnost za své závazky, pravidelné splácení svých dluhů atd.;
5. **získání znalostí, jak se plánují výdaje domácnosti**, tedy učení se hospodařit – sledování příjmů a výdajů domácnosti, neprohlubovaní zadluženost/předluženost, aktivní hledání cesty, jak si legálně zvýšit příjmy (viz bod a) atd.;
6. **zvýšení povědomí klientů v oblasti bydlení**, tzn. seznámení se s druhy ubytování/bydlení, reálnými možnostmi ubytování/bydlení vzhledem k lokalitě
a finanční situaci klienta, právy a povinnostmi nájemce atd.;
7. **zvýšení informovanosti klienta v konkrétním tématu řešeném v rámci jeho individuální zakázky**;
8. **pomoc při zprostředkování služeb návazné péče**.

**Cílová skupina:**

* osoby starší 18 let,
* osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách či sociálním vyloučením ohrožené,
* osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy,
* etnické menšiny.

Věková kategorie: od 18 let

Sociální službu mohou využívat pouze ty osoby, které spadají do cílové skupiny.

Sociální služba **se neposkytuje** v těchto případech:

* zájemce nespadá do cílové skupiny sociální služby,
* zájemce doptává spolupráci na takovém typu zakázky, která není obsahem poskytované sociální služby.

**Oblasti pomoci a podpory:**

Sociální služba Odborné sociální poradenství poskytuje základní poradenství a pomoc
při řešení zakázek z následujících oblastí:

* bydlení,
* zaměstnanost,
* sociální dávky,
* rodinné právo,
* školství a vzdělávání,
* diskriminace,
* zaměstnanost,
* dluhové poradenství,
* ochrana spotřebitele,
* trestní právo,
* sociálně zdravotní poradenství.

**Druhy poskytovaných služeb**

Sociální služba může být poskytována **individuálně** či **skupinově**.

V závislosti na konkrétní nepříznivé sociální situaci klienta sociální služby je služba poskytována buď individuálně či skupinově, a to primárně dle vůle klienta, ale i s ohledem
na kvalifikované posouzení pracovníka.

*Skupinovou formou rozumíme práci s klientem a jeho rodinou nebo práci s více klienty s totožným cílem/zakázkou (např.: řešení špatného stavu domu, kde klient bydlí atd.), a to za předpokladu, že se jedná
o přání klienta, a současně za předpokladu, že:*

* *s touto skupinovou formou všichni účastníci souhlasí,*
* *není vůči některému členovi skupiny ohrožující.*

**Forma poskytovaných služeb**

Služba je poskytována terénní a ambulantní formou.

**Terénní forma poskytování sociální služby** je realizována v klientově (či potenciálnímu zájemci o službu) přirozeném sociálním prostředí (nejčastěji se jedná o domácnost,
kam smí pracovník vstoupit výhradně na základě pozvání klienta sociální služby, příp. také před místem jeho bydliště či na jiném veřejném prostranství, kde se klient běžně zdržuje).

**Ambulantní forma sociální služby** je poskytována klientovi (či zájemci o sociální službu) v zázemí organizace, a to ve vymezených kontaktních hodinách.

*(U kombinovaných forem poskytování služby pracovníci a klienti využívají kancelářské zázemí zejména pro zpracování písemných podkladů za využití kancelářské techniky a pro řešení zakázek, které není možné z jakéhokoli důvodu řešit např. v domácnosti klienta).*

**Zásady poskytované sociální služby**

* **Bezplatnost** – sociální služba je poskytována klientům bezplatně; pracovníci
od klienta za poskytované služby nepřijímají platby ani finanční dary.
* **Diskrétnost a možnost využívat sociální službu anonymně**. Veškeré informace,
které se od klienta služby pracovník dozví, včetně toho, že využívá tuto sociální službu, není nikde šířeno bez klientova předchozího písemného souhlasu.[[1]](#footnote-1) Po celou dobu poskytování služby může klient využívat anonymně, kdy poskytovatel sociální služby neeviduje žádné klientovy osobní údaje (osobním údajem rozumíme cokoli,
co vede k jednoznačné identifikaci klienta).
* **Podpora samostatnosti** – pracovníci klienta vedou klienta k samostatnosti,
tedy k tomu, aby se nestali závislými na poskytované službě či pracovníkovi.
Při doprovodu pracovník nechává hovořit klienta, nepřebírá za něho zodpovědnost,
a nejedná za něho. Podporuje ho v samostatné komunikaci při jednání na úřadech
a v institucích, do hovoru se zapojuje pouze na požádání klienta. Tímto postupem
se pracovník snaží zabránit vzniku závislosti na službě či své osobě.
* **Individuální přístup** - pracovník přistupuje ke každému klientovi individuálně s ohledem na jeho potřeby, možnosti, zdroje, sociální situaci a osobní plány.
Každý klient a jeho nepříznivá sociální situace vyžaduje jiný postup při řešení.
Nelze srovnávat jeden konkrétní případ s jinými předchozími a aplikovat všeobecné principy generálně.
* **Respektování svobodné vůle klienta** - rozhodnutí klienta při výběru možnosti řešení jeho nepříznivé sociální situace je pracovníky plně respektováno. Pracovník klienta vyslechne, navrhne mu škálu řešení, klient si řešení samostatně vybere. Pracovník klientovi zvolené řešení nevymlouvá (pracovník tedy neupřednostňuje žádné z navržených možností řešení). Pracovník informuje klienta o kladech
a záporech zvoleného postupu.
* **Nezávislost** - pracovníci sociální služby poskytují svou pomoc klientům nezávisle, nesuplují činnosti úřadů a institucí. Pracovníci jsou povinni jednat v zájmu klienta
a zaměstnavatele; mimo pracoviště dodržují profesní loajalitu vůči zaměstnavateli
a jeho cílům.
* **Nestrannost** - pracovník při jednání s klienty nikomu nestraní, např. při jednání v rodině neupřednostňuje žádného člena rodiny. Výjimkou v tomto pravidle je pouze to, kdyby pracovník zjistil, že klient spáchal, páchá či se chystá spáchat trestný čin,
na který se vztahuje oznamovací povinnost, uvedený v § 367 a § 368 zákona
č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Rovněž nestraní při sporu mezi klientem
a institucí, nýbrž zachovává maximálně objektivní přístup, který vede k řešení výše uvedené situace.
* **Odbornost** - všichni pracovníci v přímé péči splňují odbornou kvalifikaci dle zákona
č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci jsou povinni se v souladu s výše uvedeným zákonem průběžně vzdělávat - podstupují odborné kurzy, stáže uvnitř
i vně organizace, účastní se workshopů a jiných forem prohlubování odbornosti,
jsou povinni se zúčastňovat supervizí. Vedoucí sociální služby je povinen realizovat pracovní porady, jejichž součástí jsou i intervize (prostor pro společnou práci
na jednotlivých kazuistikách). Vedoucí sociální služby je povinen svým podřízeným pracovníkům průběžně pomáhat při řešení složitých kauz klientů a pravidelně kontrolovat spisovou dokumentaci klientů s cílem dohlédnout na udržování odborné kvality poskytované sociální služby. Vedoucí sociální služby má právo
si ve věci naplňování klientovy zakázky vyžádat odbornou konzultaci u externího odborníka, pokud takového nenalezne uvnitř organizace.

***S cíli, posláním a zásadami poskytování sociální služby jsou pracovníci povinni seznámit členy cílové skupiny
a veřejnost, a to prostřednictvím zveřejnění:***

* *na nástěnce v kanceláři sociální služby,*
* *na webových stránkách organizace, a to v části věnované jejich konkrétní sociální službě,*
* *na informačním letáku sociální služby.*

**Ochrana před předsudky a negativním hodnocením**

Při poskytování sociální služby mohou nastat situace, kdy se pracovník setká s předsudky
a negativním hodnocením vůči klientům, a to jak ze strany veřejnosti, tak ze strany samotných pracovníků. Tomuto se sociální služba snaží předcházet anebo již vzniklou situaci řešit. Toto blíže upravuje pravidlo pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením,
viz SKSS 2*.*

Pracovníci jsou povinni během své práce dodržovat a respektovat základní lidská práva,
která jsou obsažena v Listině základních práv a svobod. Při výkonu přímé péče se řídí se Etickým kodexem sociálních pracovníků a Etickým kodexem Romodrom, o.p.s.

**Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením uvnitř sociální služby**

Pracovníci jsou si vědomi, že by během poskytování sociální služby mohlo dojít k předsudkům vůči klientům ze strany samotných pracovníků. Pracovníci vidí dvě varianty, jak by k tomuto mohlo dojít:

1. Během poskytování sociální služby by mohlo dojít k posilování stereotypního vnímání při jednání s klientem, a to tak, že pracovník posiluje rozdíly mezi klientem
a majoritou (oni Vás tam stejně nezaměstnají, protože jste Rom atd.). V tomto
případě se jedná o neprofesionální jednání ze strany pracovníka.

V těchto a jiných podobných případech je pracovník povinen se řídit těmito pravidly:

1. Pracovník výrazně neupozorňuje na to, že je zaměstnancem služby (nenosí bundu s názvem organizace, velké desky s logem apod.) tak, aby klient služby nebyl ohrožen využitím služby.
2. Pracovník a klient jsou v řešení situace rovnocennými partnery. Klient je přijímán
jako jedinečná a neopakovatelná lidská bytost s právem svobodné volby a právem nést důsledky své volby. Znamená to, že pracovník nepřebírá zodpovědnost
za klienta, neřeší jeho situaci za něj, klienta v jeho jednání pouze doprovází
a podporuje (nejedná za něj). Pracovník je při práci oblečen tak, že nezvýrazňuje
případné ekonomické rozdíly mezi pracovníkem a klientem.
3. Pracovníci si uvědomují, že nepříznivá sociální situace klientů může postihnout
jakoukoli osobu (tedy i pracovníka samotného), a to bez závislosti na rase,
národnosti, vzdělání, společenském postavení apod., a proto klienty nehodnotí. Klient je například zadlužený, v dluhové pasti, nezaměstnaný atd. Pracovník si uvědomuje, jak křehká je hranice mezi jeho životem a životem klienta - pokud by např. ztratil zaměstnání, pak by se snadno mohl ocitnout ve stejné situaci.

**Prevence před možnými předsudky a negativním hodnocením ze strany zaměstnanců:**

1. Pracovníci se věnují prevenci před možnými předsudky a negativním hodnocením
uvnitř příslušné sociální služby i při pravidelné komunikaci o kauzách jednotlivých
klientů (např. na supervizích, intervizích, při průběžných konzultacích odborného
vedení konkrétní klientské kauzy atd.). S žádostí o pomoc při řešení případného
problému z této oblasti se mohou obrátit na vedoucího sociální služby, vedení sociálních služeb organizace.

**Seznam příloh Standardu kvality sociální služby č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb:**

**Příloha č. 1 – Veřejný závazek služby ke zveřejnění (na dveře sociální služby)**

1. *Výjimku v tomto pravidle tvoří pouze a výhradně:*

	1. ***oznamovací povinnost*** *vyplývající z §367 a §368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku,*
	2. ***pověřený inspektor kvality sociálních služeb, Policie české republiky, státní zastupitelství či soudce*** *(dle §7 a §8 zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním - trestního řádu) v rámci tzv. součinnosti.* [↑](#footnote-ref-1)