

---

*Standardy výkonu sociální práce na obci*

*Krajský úřad Královéhradeckého kraje*

---

Zpracoval: oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb

Hradec Králové

Rok 2021

## SEZNAM ZKRATEK:

JIS – Jednotný informační systém

KHK – Královéhradecký kraj

KÚ KHK – Krajský úřad Královéhradeckého kraje

NSS – nepříznivá sociální situace

OSPOD – oddělení sociálně právní ochrany dětí

SZSP – Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

V26 – Roční výkaz o sociální práci

## ZDROJE:

Standardy sociální práce na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a pověřeným obecním úřadem, Hradec Králové, 2020, kolektiv autorů, projekt Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji VI, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0010322

Zákon č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění, o sociálních službách

Zákon č. 111/2006 Sb. v aktuálním znění, o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 500/2004 Sb. v aktuálním znění, správní řád

## OBSAH

Standard č. I – Kdo je klientem.....	4
Standard č. II. - Místní a časová dostupnost.....	5
Standard č. III – Prostředí a podmínky .....	10
standard č. IV. – Personální zajištění.....	12
Standard č. V – Depistáž a prevence.....	14
Standard č. VI – Průběh a realizace sociální práce .....	16
Standard č. VII – Dokumentace.....	18
Standard č. VIII – Informovanost o výkonu sociální práce .....	20
Standard č. IX – Spolupráci v síti .....	21
Standard č. X – Rizikové a nouzové situace .....	23
standard č. XI – podávání a vyřizování stížností.....	24

## STANDARD Č. I – KDO JE KLIENTEM

### KRITÉRIA STANDARDU

Klientem sociální práce na obci je zletilá osoba v nepříznivé sociální situaci dle § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a osoba v hmotné nouzi dle § 1 a § 2 zákona č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, která:

- a) má zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci a je ochotna se na jejím řešení aktivně podílet nebo
- b) nemá zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci, ale v jejím důsledku je ohrožen její život či zdraví dle § 92 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Základní sociální poradenství se poskytuje každému (bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání atd.), kdo se obrátí na sociálního pracovníka.

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

Cílovými skupinami sociálního pracovníka na obci jsou:

- osoby se zdravotním nebo duševním postižením;
- osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby;
- osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti;
- osoby ohrožené sociálním vyloučením;
- osoby ohrožené rizikovým způsobem života;
- oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí;
- osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením;
- nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy;
- imigranti;
- rodiny s dětmi;

případně další skupiny nacházející se v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivá sociální situace klienta je dle § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: *oslabení nebo ztráta schopnosti 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 řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.*

Klientem sociálního pracovníka KÚ KHK je také stěžovatel nebo osoba přicházející s podnětem k řešení sociální situace jiné osoby. V případě podání a řešení stížnosti postupuje sociální pracovník KÚ KHK dle interních předpisů úřadu.

Podnět k řešení sociální situace osoby může podat kdokoli z přirozeného prostředí klienta, nebo pracovník jakékoliv instituce (sociální, zdravotní, školské, samospráva obce, ministerstvo apod.)

## STANDARD Č. II. - MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

### KRITÉRIA STANDARDU

Obecní úřad poskytuje sociální práci v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Sociální práce je poskytována v pracovní době určené příslušným úřadem. Sociální práce je poskytována formou ambulantní i terénní.

Obec jako zaměstnavatel má nastaven způsob zastupitelnosti sociálního pracovníka na pracovišti.

### DOPORUČENÍ

Poskytování akutní pomoci klientovi mimo vymezenou pracovní dobu určenou zaměstnavatelem je zajišťováno pomocí integrovaného záchranného systému, nebo způsobem, který si určí obecní úřad.

V případě krátkodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka je klient informován vhodným způsobem, na koho se může obrátit. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka na pracovišti, delší než tři týdny, zajistí obecní úřad realizaci sociální práce na obci.

Úřad informuje klienty, v případě nepřítomnosti sociálního pracovníka, o tom, na koho se mohou obrátit v rámci běžné pracovní doby. Může k tomu využít například informační tabuli s telefonními čísly, odkazy na email nebo na webové stránky nadřízené obce, sousední obce nebo poskytovatele sociálních či dalších návazných služeb.

Je dobrou praxí se domluvit se sousední obcí, která realizuje sociální práci, na zastupování v případě potřeby.

**KÚ KHK poskytuje sociální práci v potřebném rozsahu na celém území Královéhradeckého kraje.**

Název úřadu, odboru, úřední hodiny, kontakty, rozsah působnosti:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Regiocentrum Nový pivovar

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Telefon: 495 817 111

Fax: 495 817 336

e-mail: [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)

datová schránka: gcgbp3w



[Info linka s online přepisem](#)

#### **Pracoviště:**

Odbor sociálních věcí

oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb,

oddělení plánování a financování sociálních služeb.

Budova úřadu, druhé patro, kanceláře č. č. N1.449, N1.450, N1.443; budova úřadu, vchod z Pivovarského náměstí, přízemí, kanceláře č. N1.02a, N1.02b.

#### **Přehled sociálních pracovníků KÚ KHK, kontaktní údaje:**

Mgr. Martina Smudková – vedoucí oddělení

e-mail: [msmudkova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:msmudkova@kr-kralovehradecky.cz)

tel. 495 817 345; 702 209 301

Mgr. Jana Fiedlerová – metodička sociálních služeb pro osoby se zdravotně postižením

e-mail: [jafiedlerova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:jafiedlerova@kr-kralovehradecky.cz)

tel.: 495 817 332, 725 547 028

Mgr. Monika Ondráčková – metodička sociálních služeb pro seniory

e-mail: [mondrackova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:mondrackova@kr-kralovehradecky.cz)

tel.: 702 235 752

Mgr. Nikola Kozová, MBA – metodička sociální práce, krajská protidrogová koordinátorka, manažerka prevence kriminality

e-mail: [nkozova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:nkozova@kr-kralovehradecky.cz)

tel. 495 817 433; 725 574 672

Mgr. Zuzana Machová – metodička sociální práce, metodička veřejného opatrovnictví

e-mail: [zmachova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:zmachova@kr-kralovehradecky.cz)

tel. 495 817 571; 702 212 223

Ing. Zdeňka Plocová, MBA – metodička sociální práce a sociální prevence

e-mail: [zplocova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:zplocova@kr-kralovehradecky.cz)

tel.: 495817 380; 736 521 834

#### **Rozsah působnosti ukotvení v legislativě:**

Povinnost realizace činností sociální práce je výkonem přenesené působnosti prostřednictvím KÚ KHK, která je legislativně ukotvena v ustanoveních §§ 92, 93 a 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dle ustanovení §§ 7, 63, 64 a 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

#### **Místní příslušnost**

Královéhradecký kraj

## Mapa správního obvodu:



Sociální práce je standardně poskytována v rámci úředních hodin KÚ KHK, které jsou zveřejněny zejména na vstupních dveřích úřadu, elektronické úřední desce úřadu a webových stránkách kraje.

Pondělí	8,00 – 17,00
Úterý	8,00 – 14,00
Středa	8,00 – 17,00
Čtvrtek	8,00 – 14,00
Pátek	8,00 – 14,00



## **Řešení akutní nepříznivé situace klienta v pracovní a mimopracovní době**

Aktuálně zjištěnou či nahlášenou nepříznivou sociální situaci občana ohrožující jeho zdraví či život řeší sociální pracovníci v rámci standardní úřední doby vždy prioritně, a pokud možno bezodkladně. Situaci podle její závažnosti může řešit samostatně nebo ve spolupráci s dalšími sociálními či zdravotními pracovníky navazujících služeb, případně za účasti záchranných složek a policie.

V době mimo úřední hodiny je nutné akutní nepříznivou situaci občana hlásit složkám integrovaného záchranného systému.

Nepříznivou situaci ohroženého občana pak mohou sociální pracovníci začít řešit nejdříve v nejbližší pracovní den v rámci standardní pracovní doby, a to zpravidla na základě podnětu policie, nemocnice, případně jiného zúčastněného subjektu. Sociální pracovníci KÚ KHK neprodleně po zjištění informují sociálního pracovníka příslušné obce.

### **Sociální práce je poskytována formou ambulantní i terénní.**

Ambulantní forma sociální práce je zajišťována všemi sociálními pracovníky KÚ KHK, a to výhradně v prostorách KÚ KHK. V případě potřeby jsou k ambulantním jednáním využívány zasedací místnosti v prostorách úřadu. Terénní forma sociální práce je zajišťována na celém území KHK se všemi navazujícími subjekty.

KÚ KHK má nastaven způsob zastupitelnosti sociálního pracovníka na pracovišti.

### **Postupy a opatření pro zajištění dostupnosti a zastupitelnosti sociálních pracovníků:**

Výkon sociální práce a zastupitelnost řeší Standard č. 4. Všichni uvedení sociální pracovníci poskytnou sociální poradenství a domluví se s klientem na dalším postupu, pokud není sociální pracovník příslušný dle uvedené specializace dostupný. Pro zastížení sociálních pracovníků mimo kancelář je možné využít kontaktu na mobilní telefon.

## STANDARD Č. III – PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

### KRITÉRIA STANDARDU

Sociální práce je poskytována v prostorech úřadu i mimo něj – tedy formou ambulantní a terénní. Výkon ambulantní formy sociální práce na obci je zajištěn v důstojných prostorech vhodných pro komunikaci s občany a klienty. Je zajištěna bezpečnost při jednání a prostor respektuje soukromí při konzultaci.

Sociální pracovník obce má k dispozici dostatečné materiální vybavení potřebné pro výkon sociální práce ambulantní i terénní formou.

Sociální pracovník má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky.

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

Prostor splňuje požadavky na bezpečné jednání pro sociálního pracovníka i pro klienta. Vždy se respektuje soukromí klienta a důvěrnost jednání. V případě, že obecní úřad nedisponuje oddělenými kanceláři, musí být k dispozici místnost, která v případě přání klienta, umožní nerušenou konzultaci sociálního pracovníka a klienta a bude respektovat soukromí. V případě konzultací s vícečetnou skupinou či osobou vyžadující bezbariérový přístup, je obecní úřad schopen zajistit místnost i pro jednání s těmito specifickými skupinami klientů.

Materiálním vybavením je myšleno: telefon (ideálně mobilní, aby bylo možné využití i v terénu), PC s připojením na tiskárnu, scan, kopírování a internet. Z důvodu zajištění ochrany osobních údajů uzamykatelné skříně a vhodný kancelářský nábytek. Pro výkon sociální práce v terénu možnost využití služebního vozidla.

Hygienickým zázemím a osobními ochrannými pomůckami je myšleno zejména: WC, hygienické rukavice, ústní roušky, respirátory či štíty, návleky, dezinfekce, pepřový sprej, případně alarm.

**Sociální práce je na Odboru sociálních věcí poskytována v prostorech úřadu i v území – formou ambulantní a terénní.**

Při výkonu ambulantní formy sociální práce na obci jsou využívány kanceláře Odboru sociálních věcí – oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb; oddělení plánování a financování sociálních služeb, budova KÚ KHK – budova úřadu, druhé patro, kanceláře č. N1.449, N1.450, N1.443; budova úřadu, vchod z Pivovarského náměstí, přízemí, kanceláře č. N1.02a, N1.02b.

Hlavní budova úřadu má k dispozici výtah, plošinu pro imobilní občany. Kanceláře v budově se vchodem z Pivovarského náměstí jsou bezbariérové. Budovy úřadu jsou opatřeny informačně navigační tabulemi, které znázorňují umístění odborů a jednotlivých kanceláří.

Pro zajištění soukromí, bezpečí klientů a důvěrnosti jednání je možné využít zasedací místnosti úřadu.

Pro návštěvníky KÚ KHK je k dispozici recepce, kde pracovník recepce informuje a zprostředkuje kontakt s konkrétním sociálním pracovníkem. Kanceláře č. N1.02a, N1.02b jsou vybaveny videotelefonem.

Z důvodu zajištění ochrany osobních údajů na odboru sociálních věcí slouží vhodný kancelářský nábytek, uzamykatelné skříně. Každý sociální pracovník odboru sociálních věcí má svůj počítač, tiskárnu, skener na hlavní tiskárně, služební mobil s možností pořizování fotozáznamu. Všechnu uvedenou techniku využívají pracovníci odboru sociálních věcí dle potřeby.

KÚ KHK disponuje služebními automobily, které lze rezervovat prostřednictvím interní aplikace.

Sociální pracovníci odboru sociálních věcí mají k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky.

Prostory úřadu, kde je vykonávána činnost sociální práce, jsou důstojné a upravené.

Zaměstnanci KÚ KHK dodržují obecně závazné hygienické normy. Hygienické zázemí pro zaměstnance tvoří uzamykatelné toalety vybavené všemi potřebnými hygienickými prostředky včetně dezinfekčního prostředku. Tyto prostory jsou pravidelně uklizeny.

Dále je zaměstnancům KÚ KHK k dispozici sprchový kout a vybavená kuchyňka. Ve všech těchto prostorách je k dispozici pitná voda. V prostorách KÚ KHK jsou umístěny barely s vodou a automaty na horké nápoje. Dále je možné při jednání klientovi nabídnout kávu, čaj, nebo vodu.

V prostorách KÚ KHK jsou k dispozici toalety, které může využít i veřejnost. Toalety jsou vybaveny všemi potřebnými hygienickými prostředky.

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je zakotvena ve vnitřních předpisech úřadu. Lékárnička je umístěna v kancelář N1.451, je pravidelně kontrolována a dovybavována vyškolenou pracovníci odboru.

## STANDARD Č. IV. – PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

### KRITÉRIA STANDARDU

Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce dle katalogu prací splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V agendě sociální práce jsou zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociální práci, pro další vzdělávání sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách a je zajištěna podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora, mediátora, právníka, terapeuta, ...).

Zaměstnavatel má zpracován popis pracovní pozice sociálního pracovníka, kde jsou stanovena jeho oprávnění a povinnosti.

Zaměstnavatel má ve vnitřním předpisu úřadu stanoven počet úvazků vyčleněných pro sociální práci, počet sociálních pracovníků a popis jejich případných specializací.

Pro výkon agendy sociální práce je sociální pracovník vybaven průkazem sociálního pracovníka.

Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce dle katalogu prací splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách. Sociální pracovník musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon povolání, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Kvalifikaci prokazuje dokladem o dosaženém vzdělání. Kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce přijímání a zaškolování pracovníků úřadu se opírají o legislativní požadavky, které musí být splněny:

- zák. o sociálních službách,
- zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zák. o úřednících územních samosprávných celků“),
- vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků, územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 359/1999 SB., zákon o sociálně právní ochraně dětí.

Vzhledem k tomu, že sociální práce je výkonem přenesené působnosti, musí sociální pracovník dále dle zákona o úřednících územních samosprávných celků splnit podmínky pro uznání zvláštní odborné způsobilosti.

KÚ KHK má zpracovaná pravidla pro zaškolování nových pracovníků ve vnitřních směrnících. Zaškolení nového zaměstnance se řídí dle výše zmíněných pravidel s přihlédnutím ke specifickým agendy sociální práce.

Další vzdělání sociálních pracovníků se řídí požadavky zaměstnavatele a zákona o sociálních službách. Každý zaměstnanec je povinen spravovat si vzdělávání dle výše popsaných požadavků sám. Sociální pracovníci zařazení do KÚ KHK mají možnost využít skupinovou a individuální supervizi dle nastaveného systému.

Přijímání nových zaměstnanců je organizováno ve spolupráci s personálním oddělením dle legislativních parametrů.

Zaměstnavatel má zpracovaný popis pracovního místa sociálního pracovníka, ve kterém je stanoveno jeho oprávnění a povinnosti. Pracovní náplň sociálního pracovníka vychází z pracovní smlouvy. Obsahuje výčet hlavních činností pro pracovní pozici včetně požadavku na vzdělání a specifické dovednosti pracovníka. V rámci organizační struktury KÚ KHK jsou sociální pracovníci zařazení v odboru sociálních věcí, v oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb a v oddělení plánování a financování sociálních služeb. Zaměstnavatel má ve vnitřních předpisech organizace stanovený počet přepočtených úvazků ve výši 2,7 na sociální práci.

Pro výkon agendy sociální práce je sociální pracovník vybaven průkazem sociálního pracovníka, kterým se prokazuje dle potřeby. Průkaz byl vydán vedoucím sociálního odboru a osahuje zákonné náležitosti dle § 2 vyhlášky č. 389/2011 Sb. o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Průkaz sociálního pracovníka obsahuje tyto náležitosti:

- jméno, popřípadě jména, příjmení a titul zaměstnance,
- fotografii zaměstnance,
- označení „sociální pracovník“,
- označení příslušného úřadu, který průkaz vydal, otisk úředního razítka a podpis vedoucího zaměstnance,
- dobu platnosti průkazu

## STANDARD Č. V – DEPISTÁŽ A PREVENCE

### KRITÉRIA STANDARDU

Sociální pracovník aktivně, pravidelně a systematicky vyhledává osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo v nepříznivé sociální situaci v celém spádovém území obce a informuje je o možnosti využití sociální práce. Tuto činnost provádí také v terénu, i ve spolupráci s dalšími organizacemi, subjekty a veřejností.

Sociální pracovník má popsany způsob a frekvenci depistážní činnosti a prokazatelným způsobem jí eviduje a vyhodnocuje.

Sociální pracovník monitoruje výskyt rizikových jevů ve spádovém území, informuje o zjištěných samosprávu obcí, na jejichž území mají tyto rizikové jevy dopad, a podílí se na navrhování možností řešení.

Sociální pracovník se podílí na vytváření podmínek pro preventivní aktivity, jejich realizaci a koordinaci.

### DOPORUČENÍ

Sociální pracovník vytváří podmínky pro preventivní aktivity prostřednictvím:

- publikační činností v místním tisku a na webových stránkách;
- informačních materiálů pro cílovou skupinu;
- zapojení do komunitního (střednědobého) plánování sociálních služeb;
- mapování potřeb osob v rámci jednotlivých cílových skupin;
- setkávání se zástupci obecních úřadů ve svém správním obvodu;
- setkávání se zástupci spolupracujících organizací – např. s Úřadem práce ČR, Policií ČR, poskytovateli sociálních, zdravotních a komerčních služeb, Správou nemovitostí a bytovým odborem apod.

Poskytování informací a informačních materiálů k sociální práci a sociální problematice na veřejných setkáních s občany z různých cílových skupin obyvatel (svazy, spolky, kluby seniorů či zdravotně postižených, komunitní centra, dny sociálních služeb apod.)

Depistáž je základní metodou sociální práce. Sociální pracovníci KÚ KHK k depistáži využívají různé zdroje, metody a prostředky, např.:

- Statistická zjišťování: V26 ORP a OPOU KHK.
- Hodnocení žádostí o dotaci ORP a OPOU na výkon sociální práce na obci pro MPSV.
- Informace z metodické činnosti výkonu sociální práce na obcích.
- Informace z kontrolní činnosti výkonu sociální práce na obcích.

- Hodnocení změny podnětů do sítě sociálních služeb v KHK.
- Projektové aktivity s cílovou skupinou sociální pracovníci na obci.
- Individuální podněty z obcí, poskytovatelů sociálních, zdravotních a dalších služeb, veřejnosti, institucí.
- Pravidelná setkání s krajskou pobočkou Úřad práce.
- Strategické materiály kraje a jejich vyhodnocování a aktualizace:
  - Setkání zástupců aktérů integrace cizinců v KHK
  - Zpráva o situaci romské menšiny
  - Strategie prevence sociálně nežádoucích jevů v královéhradeckém kraji [Strategie-prevence-soc--nezadoucich-jevu-v-KHK-2022-2027.pdf](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Bezpečnostní analýza Královéhradeckého kraje [Bezpečnostní analýza Královéhradeckého kraje](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje [Královéhradecký kraj](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Platforma dostupného bydlení [Platforma dostupného bydlení v KHK - Zaměstnaný region](#) (zamestnanyregion.cz)
  - Koncepce rodinné politiky KHK [Koncepce rodinné politiky Královéhradeckého kraje v letech 2012-2023 | Královéhradecký kraj](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje pro období 2022–2025 [Plan-podpory-OZP-2022---2025 FINAL web.pdf](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Strategie rozvoje dostupnosti a kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje poskytovaných v komunitě pro osoby s postižením a duševním onemocněním 2015 – 2023 [Strategie VS FINAL 2.pdf](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Plán sítě služeb v péči o duševní zdraví v KHK [Plán sítě služeb v péči o duševní zdraví v Královéhradeckém kraji 2021–2030](#) (kr-kralovehradecky.cz)
  - Výroční zpráva o realizaci politiky v oblasti závislostí v Královéhradeckém kraji [VZ kraje 2020.pdf](#) (kr-kralovehradecky.cz)

Depistáž je evidována v programu excel, který je umístěný na sdíleném disku a mají k němu přístup všichni sociální pracovníci. Informace k úpravě sítě služeb jsou předávány oddělení plánování a financování sociálních služeb. Informace z depistáže jsou využívány ke zlepšení metodické činnosti sociální práce na obci.

Informace týkající se aktuálních témat sociální práce je možné publikovat prostřednictvím webu kraje [Vstupní stránka](#) (kr-kralovehradecky.cz), nebo krajského periodika [U nás v kraji | Královéhradecký kraj](#) (kr-kralovehradecky.cz), tiskových zpráv kraje, periodika Zpravodaj sociálních projektů.

## STANDARD Č. VI – PRŮBĚH A REALIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE

### KRITÉRIA STANDARDU

Sociální pracovník obecního úřadu přijme a písemně eviduje informaci o osobě v nepříznivé sociální situaci. Informaci o této osobě zpracuje a vyhodnotí, zda se jedná o klienta sociální práce.

Sociální práce se zahajuje bezodkladně a s ohledem na aktuálnost, naléhavost a případné ohrožení klienta či jeho okolí. Sociální práce se plánuje a realizuje ve spolupráci s klientem, s využitím maximální možné míry jeho kompetencí a s ohledem na zjištěné informace.

Sociální práce je ukončena po dosažení všech stanovených cílů v individuálním plánu nebo z jiných objektivních důvodů.

### DOPORUČENÍ

Na dosažení vytyčeného cíle spolupracují všechny strany, kterým záleží na naplnění cíle spolupráce (soc. pracovník, klient, případně rodina a další instituce).

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

Sociální pracovník akceptuje informace, které mu klient sdělí, a v odůvodněných případech ověřuje jejich pravdivost. Plán spolupráce vychází z potřeb klienta a definované zakázky.

Kroky se v průběhu spolupráce mohou měnit s ohledem na změnu situace klienta, pak dochází k revizím cíle.

Možné důvody ukončení poskytování sociální práce:

- Naplnění cíle spolupráce.
- Klient přeruší spolupráci.
- Úmrtí klienta.
- Klient začne využívat pobytovou službu na delší dobu než 3 měsíce. V případě, že se jedná o pobyt na přechodnou dobu (odlehčovací služby, azylový dům, zdravotnické zařízení, ...) spolupráce se pouze přeruší, nikoliv ukončí. Sociální pracovník nadále monitoruje situaci a domlouvá se s poskytovatelem soc. služeb či nemocnicí na dalším postupu.
- V případě stěhování klienta do jiného správního obvodu předá sociální pracovník klientovi kontakt na příslušné pracoviště.

V případě ukončení spolupráce s klientem, učiní o tomto příslušný pracovník záznam v dokumentaci s uvedením důvodu.

Sociální pracovník přijímá podnět k zahájení sociální práce telefonicky, e-mailem, písemně, osobně, datovou zprávou. Podnět obdrží od klienta, okolí klienta, rodiny, sociálního pracovníka



na obci, OSPODu, Úřadu práce, zdravotnického zařízení, sociální služby, police, vězeňské služby, dalších subjektů, veřejnosti apod.

Sociální pracovník KÚ KHK bezodkladně podnět prověří, zjistí co nejvíce relevantních informací o osobě a její životní situaci. Poté sociální pracovník KÚ KHK posoudí, zda se jedná o klienta sociální práce a jaká je jeho nepříznivá sociální situace.

Zkontaktuje příslušného sociálního pracovníka ze spádové obce dle faktického bydliště osoby, případně dle místa aktuálního pobytu osoby, prověří, zda osoba nemá vedený SZSP v JIS. Zahájí sociální práci nebo koordinuje spolupráci relevantních subjektů pro řešení nepříznivé sociální situace osoby.

Sociální pracovník informuje toho, kdo podnět podal, o dalším postupu v přiměřeném rozsahu s ohledem na povinnost zachování mlčenlivosti. O průběhu a výsledku intervence sociální pracovník udělá záznam do dokumentace, a dodržuje pravidla profese, anonymity a mlčenlivosti.

K realizaci sociální práce sociální pracovník KÚ KHK využívá metody sociální práce, jako např. případovou konferenci, kazuistický seminář, case management a další.

Jakmile případ klienta převezme sociální pracovník obce nebo služby, role sociálního pracovníka KÚ KHK může přejít do roviny metodické podpory a koordinace. Vyhodnocení a ukončení případu je v kompetenci sociálního pracovníka obce, případně služby. Sociální pracovník KÚ KHK, pokud už není potřebná metodická podpora, sám průběžně zjišťuje informace o pokračování a ukončení případu (telefonicky, osobně, nahlédnutím SZSP).

Pokud na případu pracuje pouze sociální pracovník KÚ KHK, má možnost zkonzultovat svůj postup v týmu. K případu vede příslušnou dokumentaci v SZSP.

## STANDARD Č. VII – DOKUMENTACE

### KRITÉRIA STANDARDU

Sociální pracovník má zákonnou povinnost vést o sociální práci záznamy ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka v Jednotném informačním systému, jehož obsah a strukturu určuje vyhláška.

Je-li to nutné, vzhledem k charakteru nastaveného cíle s klientem, shromažďovat dokumenty, je dokumentace vedena také ve fyzické podobě. V tomto případě spis splňuje náležitosti dle příslušných norem.

Dokumentace je vedena určeným sociálním pracovníkem a je zabezpečena v souladu s příslušnými vnitřními směrnici úřadu tak, aby splňovala podmínky ochrany osobních údajů.

Dokumentace je komplexní, pravdivá, ucelená a aktuální.

### DOPORUČENÍ

Spis nesmí obsahovat dokumenty, které obsahují osobní a citlivé údaje, jako jsou: lékařské zprávy, občanský průkaz, rodné listy apod. V případě, že vzhledem k řešení nepříznivé sociální situace je nutno mít uloženy dokumenty obsahující citlivé údaje, je potřeba je mít řádně uschovány ve spise, aby nebyly na první pohled viditelné (uchování v obálce).

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

Dokumentace je zaznamenávána a doplňována v nejbližším možném termínu po intervenci (jednání s klientem, v zájmu klienta s třetí stranou).

Dokumentace obsahuje podstatné záležitosti vztahující se k sociální situaci klienta, které vedou k řešení jeho nepříznivé sociální situace, neobsahuje osobní a citlivé údaje o klientovi, které nejsou relevantní k cíli a plánu sociální práce s klientem.

Sociální pracovníci zařazení v KÚ KHK předávají případ příslušnému ORP nebo OPOU, aby se předešlo duplikaci výkonu sociální práce na obci. V případě, že není sociální práce na obci vykonávána, sociální pracovníci zařazení v KÚ KHK případ řeší a evidují v SZSP. Pokud k případu existují listinné dokumenty, vede sociální pracovník KÚ KHK také spis v listinné podobě. Ten odpovídá požadavkům § 17 zákona č. 500/2004 Sb.

Sociální pracovníci KÚ KHK vedou pomocnou evidenci metodické činnosti. Evidence je v elektronické podobě ve formátu Excel chráněná heslem počítače. Pomocná evidence je uložena na sdíleném disku, mají k ní přístup všichni sociální pracovníci KÚ KHK.

Sociální pracovníci KÚ KHK shromažďují a evidují odeslané informace v rámci metodické činnosti sociálním pracovníkům obcí.

Dokumentace je vedena určeným sociálním pracovníkem a je zabezpečena v souladu s příslušnými vnitřními směrnicemi úřadu tak, aby splňovala podmínky ochrany osobních údajů.

## STANDARD Č. VIII – INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

### KRITÉRIA STANDARDU

Obecní úřad zveřejněním zpracovaných standardů sociální práce informuje veřejnost srozumitelným a jednoduchým způsobem o poskytované sociální práci v rámci své působnosti. Obecní úřad umožňuje získání informací i prostřednictvím dálkového přístupu.

Obecní úřad informuje o místě, čase a způsobu poskytování sociální práce včetně kontaktů na příslušné pracovníky a sděluje aktuální změny.

### DOPORUČENÍ

Potřebné informace k výkonu sociální práce jsou uveřejněny na viditelném místě v budově obecního úřadu (nástěnky na chodbě, adresáře, letáčky ...). Obecní úřad může pro přehlednost uvést výčet činností, které nejsou v kompetenci sociálního pracovníka, a nejedná se o činnost sociální práce např.: dávkový a důchodový systém, opatrovnictví, parkovací průkazy, řešení sousedských sporů, vyklízení bytu atd.

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

V adresáři kontaktů na sociální pracovníky obcí je označena pozice sociální pracovník, nikoliv pouze označení referent. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka je na viditelném místě názorně označen zastupující sociální pracovník, případně uveden kontakt po předchozí domluvě na pracoviště příslušné ORP.

Standardy sociální práce na KÚ KHK dle zákona č. 108/2006 Sb. jsou vyvěšeny na webových stránkách:

[Standardy-vykonu-socialni-prace-na-obci Krajsky urad Kralovehradeckeho kraje.pdf \(kr-kralovehradecky.cz\)](#)

Na webových stránkách Krajského úřadu Královéhradeckého kraje [Sociální práce | Královéhradecký kraj \(kr-kralovehradecky.cz\)](#) jsou vyvěšeny odkazy na sociální pracovníky obcí v Královéhradeckém kraji.

Na stránkách Královéhradeckého kraje je zveřejněn Katalog sociálních služeb. [Katalog sociálních služeb v Královéhradeckém kraji](#). V Katalogu je možné dohledat dle nepříznivé sociální situace sociální službu a kontakt.

K informování o sociální práci je možné využít časopis U nás v kraji [U nás v kraji | Královéhradecký kraj \(kr-kralovehradecky.cz\)](#) a Zpravodaj sociálních projektů [Zpravodaj | Královéhradecký kraj \(kr-kralovehradecky.cz\)](#). K další propagaci je možné využít Cenu sociálních služeb Královéhradeckého kraje [Úvod | Cena sociálních služeb \(cenasocialnichsluzeb.cz\)](#).

Standardy budou podléhat revizi a aktualizaci jednou ročně.

## STANDARD Č. IX – SPOLUPRÁCI V SÍTI

### KRITÉRIA STANDARDU

Sociální pracovník je povinen se v síti sociálních a jiných navazujících služeb dostupných pro klienta orientovat, spolupracovat s nimi a vyhledávat jejich relevantní pomoc a podporu.

Sociální pracovník zjišťuje a shromažďuje informace o potřebách osob z území své působnosti, pravidelně o nich informuje samosprávu obce a navrhuje nastavení takových opatření, která zajistí efektivní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci.

Sociální pracovník zprostředkovává, doporučuje a následně koordinuje klientům (dle jejich individuálních potřeb a v souladu s cíli podpory) služby právnických a fyzických osob.

### DOPORUČENÍ

Sociální pracovník monitoruje zavedení nových sociálních služeb a optimalizaci stávajících. Shromažďuje informace o zavádění a optimalizaci sociálního bydlení obce, zavádění pomocných opatření jako je např. potravinová banka, sociální šatník apod.

Dobrou praxí je mít adresář sociálních služeb umístěný v místech, kde čekají klienti na poradenství (v čekárně, na chodbě,) nebo na webu obce v elektronické podobě. Dalším příkladem dobré praxe je mít zpracovaná řešení modelových životních situací. Adresář obsahuje důležité informace o sociální službě zejm., kontakty, popis služeb a odkazy na stránky konkrétních sociálních služeb.

Pro preventivní činnost sociálního pracovníka je klíčová spolupráce s výše zmíněnými subjekty. Základ tvoří četné a pravidelné kontakty, které probíhají oboustranně. Sociální pracovník se zajímá minimálně jednou za rok o práci terénních sociálních služeb v území jeho působnosti, diskutuje s nimi potřeby jejich cílové skupiny, potřeby rozvoje a možnosti spolupráce.

Další zdroje informací:

- [Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV](#)
- [Katalog sociálních služeb v Královéhradeckém kraji](#)
- adresáře a katalogy sociálních služeb obcí a měst.

V rámci metodické činnosti se sociální pracovníci KÚ KHK zaměřují na propojování subjektů sociální práce v území pomocí:

- Představení typů a druhů služeb na poradách, workshopech, kazuistických seminářích, případových konferencích apod.
- Pravidelně kontaktují (minimálně jednou ročně) spolupracující subjekty na krajské a mezikrajské úrovni:

- sociální pracovníky obcí,
- Krajskou pobočku Úřadu práce,
- krajskou pobočku ředitelství Policie ČR,
- PMS,
- Integrační centrum pro cizince,
- v rámci KÚ KHK spolupracují zejména s odborem školství, zdravotnictví, s krajským koordinátorem pro romské záležitosti a další.
- Vězeňskou službu ČR,
- Agenturu pro sociální začleňování,
- psychiatrické nemocnice v KHK, spádové psychiatrické nemocnice v Havlíčkově Brodě a Kosmonosech,
- MPSV,
- MV ČR,
- MS ČR,
- Úřad vlády a další ústřední orgány státní správy,
- krajské metodiky sociální práce,
- další.

Sociální pracovníci monitorují a iniciují zavedení nových sociálních služeb a optimalizaci stávajících, podílejí se na aktualizaci sítě sociálních služeb na území kraje. Královéhradecký kraj zpracovává Střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje 2021 až 2023 [Královéhradecký kraj \(kr-kralovehradecky.cz\)](https://www.kr-kralovehradecky.cz/)

Sociální pracovníci podporují rozšíření navazujících služeb v území kraje díky Dotačnímu programu pro podporu činností, které navazují, kooperují nebo rozšiřují sociální služby, a pro podporu prorodinných aktivit v Královéhradeckém kraji.

Pravidelně aktualizují adresář sociálních pracovníků obcí (minimálně 2x ročně), pořádají setkání s novými sociálními pracovníky obcí KHK.

Pravidelně (minimálně 2x ročně) realizují metodickou poradou pro sociálních pracovníky obcí KHK.

Sociální pracovníci plánují a realizují rozvojové projekty pro podporu sociální práce na obcích. Dle potřeby vydávají metodické publikace.

Za dobrou praxi se považuje využívání stáží u poskytovatelů sociálních služeb.

## STANDARD Č. X – RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

### KRITÉRIA STANDARDU

Zaměstnavatel definuje rizikové a nouzové situace, které mohou nastat při výkonu sociální práce na pracovišti i v terénu a popíše vhodné postupy a jejich řešení.

Zaměstnavatel eviduje rizikové a nouzové situace, které sociální pracovník v rámci výkonu sociální práce řešil. Popíše, jak k situaci došlo a jak byla řešena. Zjištěné poznatky vedou k aktualizaci preventivních opatření.

Zaměstnavatel dbá na to, aby se pracovník průběžně vzdělával v měkkých dovednostech, metodách krizové intervence, technikách vedení rozhovoru apod., které mohou zabránit vzniku rizikových situací v komunikaci s klientem.

### DOPORUČENÍ

Potřebné informace k výkonu sociální práce jsou uveřejněny na viditelném místě v budově obecního úřadu (nástěnky na chodbě, adresáře, letáčky ...). Obecní úřad může pro přehlednost uvést výčet činností, které nejsou v kompetenci sociálního pracovníka, a nejedná se o činnost sociální práce např.: dávkový a důchodový systém, opatrovnictví, parkovací průkazy, řešení sousedských sporů, vyklízení bytu atd.

### MINIMÁLNÍ KRITÉRIUM

V adresáři kontaktů na sociální pracovníky obcí je označena pozice sociální pracovník, nikoliv pouze označení referent. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka je na viditelném místě názorně označen zastupující sociální pracovník, případně uveden kontakt po předchozí domluvě na pracoviště příslušné ORP.

Královéhradecký kraj má k dispozici zpracovanou Metodiku zajištění bezpečnosti při výkonu sociální práce na obecním úřadě [Metodika zajištění bezpečnosti při výkonu sociální práce na obecním úřadě - Detail článku - www.esfcr.cz](#)

KÚ KHK má zpracované vnitřní předpisy BOZP. Vstup do budovy s kanceláři č. N1.02a N1.02b je vybavený zvonkem se zvukovým a video výstupem.

Sociální pracovníci mají ve vzdělávacích plánech plánovaná školení práce s klienty s psychiatrickou diagnózou, práce s agresivním klientem apod.

## STANDARD Č. XI – PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### KRITÉRIA STANDARDU

Pro výkon sociální práce na obci jsou zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek a stížností ve formě srozumitelné pro klienty.

Sociální pracovník klienta vhodnou formou informuje o možnosti a způsobu podávání připomínek, stížností, případně pochval.

Příslušný odbor vede vždy evidenci těchto stížností či připomínek dle vnitřních směrnic úřadu.

### DOPORUČENÍ

Postup a způsob podávání a vyřizování stížností a připomínek by měl být, v ideálním případě, umístěn na viditelném místě v budově obecního úřadu (na nástěnce, ...). Směrnice, kterou má obecní úřad vypracovanu pro účely všech odborů úřadu, je zpracována zvlášť pro klienty odboru vykonávající agendu sociální práce. Pro zefektivnění vyřizování podaných stížností či připomínek mohou být uvedeny oblasti, kterých se může připomínka či stížnost týkat, např.: na postup sociálního pracovníka, na chování sociálního pracovníka či způsob nebo kvalitu poskytování sociální práce. Samozřejmě si klient může stěžovat kdykoliv, kdy má pocit, že je poškozen na svých právech a zájmech.

Podávání a vyřizování podnětů a stížností je upraveno ve vnitřních předpisech organizace. Podávání a vyřizování podnětů a stížností řeší odbor organizační a právní KÚ KHK.