



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



METODIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ

Duben 2019



Obsah

I. Úvod	2
II. Sociální práce v sociálním bydlení	3
III. Cílové skupiny sociální práce	3
IV. Náplň práce a kompetence sociálního pracovníka	5
V. Metody sociální práce, postup výkonu soc. práce	6
VI. Proces sociální práce	7
VII. Vedení dokumentace	14
VIII. Práva klientů.....	16
IX. Postup řešení stížností klientů	16
Příloha č. 1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky	18
Zdroje dat, použitá literatura	24



I. Úvod

Metodika sociální práce v oblasti bydlení vznikla jako součást Lokální koncepce sociálního bydlení, která byla vytvořena a schválena Zastupitelstvem obce Veselíčko v září roku 2018. Metodika sociální práce byla vytvořena v rámci projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“.

Cílem Metodiky je popsat postup práce sociálního pracovníka, případně jiného pracovníka obce, s občanem, který se ocitá v tíživé životní situaci související s problematikou bydlení. Primárně metodika popisuje postup sociální práce, která je realizována v kontextu projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“. Není ovšem limitována jeho realizací. Po ukončení aktivit projektu v 04/2020 předpokládáme další navazující činnost sociálního pracovníka. V tomto smyslu vnímáme také tento dokument jako „živý“ materiál, který bude průběžně revidována v souladu s aktuálními potřebami sociální práce na obci.

Metodika vznikla jako podpůrný materiál především pro sociálního pracovníka a popisuje postup sociální práce od prvotního kontaktu s klientem po celou dobu jeho účasti v projektu. Byla vytvořena rovněž v souladu a návaznosti na aktivity popsané v „Metodice prevence ztráty bydlení a zadlužení“, která vznikla stejně tak v rámci realizace projektu sociálního bydlení.



II. Sociální práce v sociálním bydlení

Sociální práce v sociálním bydlení je systematicky realizována na úrovni obce od roku 2017, tj. se zahájením projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“. Sociální práce v sociálním bydlení je zaměřena na osoby vynakládajícími nepřiměřené množství disponibilních příjmů na bydlení, osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby bez domova. Jedná se o osoby, které toho času žijí v obci, popřípadě mají k obci prokazatelný vztah z minulosti (pochází z Veselíčka, mají zde příbuzné, bydleli zde v minulosti apod.).

Sociální práce vykonávaná v rámci sociálního bydlení může pomoci zabránit odlivu obyvatel z obce Veselíčko. Je jednou z metod, jak předcházet problémům souvisejícím s nedostatkem zázemí pro obyvatele a zvýšit atraktivitu obce, neboť jen obec, která se stará o své občany a vytváří pro ně potřebné zázemí a služby, se stává atraktivní, aby zde lidé chtěli žít, zakládat rodiny a být součástí obce. Sociální bydlení se zaměřuje na lidi, u kterých nelze očekávat, že naleznou přiměřené bydlení na soukromém trhu s bydlením vlastními prostředky.

Obec Veselíčko dlouhodobě zaznamenává zvyšující se společenskou poptávku po obecním bydlení ze strany tzv. nízkopříjmových rodin, ze strany seniorů, ale také ze strany mladých lidí/rodin, které poptávají startovací byty. Vysoké výdaje na bydlení zatěžují rozpočty mnohých domácností natolik, že se tak stávají přímo či nepřímo ohrožené sociálním vyloučením a situaci řeší i odstěhováním se z obce.

III. Cílové skupiny sociální práce

Základem pro poskytování sociální práce je tzv. potřebnost. Sociální pracovník na základě jednání s klientem posoudí, zda požadavek klienta odpovídá smyslu poskytování sociální práce a kompetenci sociálního pracovníka.



V případě, že sociální pracovník vyhodnotí, že by se klient měl obrátit na jinou organizaci či instituci, poskytne mu v této věci základní poradenství, popřípadě zprostředkuje kontakt na jinou instituci, pracovníka.

Prioritní cílové skupiny jsou v podmínkách obce zejména:

Na základě analytických šetření (Analýza potřeb sociálního bydlení, 2017) byly stanoveny jako prioritní následující čtyři cílové skupiny, které se z hlediska obce jeví jako nejvýznamnější co se týče nutnosti podpory jejich bydlení. Tyto skupiny jsou v přístupu k bydlení znevýhodněny oproti ostatním skupinám nebo často bydlí v nevyhovujících podmínkách:

- Mladí lidé
- Mladé rodiny
- Senioři
- Nízkopříjmové rodiny, jednotlivci

Mimo vstup do systému sociálního bydlení patří dále mezi CS zejména:

- Neúplné rodiny (matky samoživitelky/otcové samoživitelé),
- Zdravotně postižení a pečující osoby.
- Rodiny sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené.

Podrobněji k prioritním cílovým skupinám viz Lokální koncepce sociálního bydlení obce Veselíčko, 2018.

Sociální práce je poskytována ve Veselíčku všem bez diskriminace z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru.



IV. Náplň práce a kompetence sociálního pracovníka

Sociální pracovník vykonává následující úkony:

1. Pracuje s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu.
2. Vyhledává klienty v jejich přirozeném prostředí, provádí posouzení životní situace klienta, pomáhá a spolupracuje s klientem na naplnění cílů klienta a pracuje s klientem tak, aby dokázal sám ovlivňovat své sociální prostředí a měnit podmínky svého života, provádí činnosti zaměřené na změnu sociálního prostředí klienta, podílí se na realizaci preventivních aktivit, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.
3. Pracuje na řešení zakázky klienta s lidmi žijícími v lokalitě bydliště klienta i mimo ni (sousedé, příbuzní apod.).
4. Spolupracuje s jinými organizacemi a jejich orgány.
5. Pracuje jako expert při přípravě metodických podkladů potřebných pro sociální práci a Lokální koncepci sociálního bydlení v obci. Zpracovává odborné materiály jako např. kazuistiky klientů, příklady dobré a špatné praxe sociální práce na obci.
6. Je členem bytové, zdravotní a sociální komise obce Veselíčko, zpracovává podklady pro komisi jako Hodnocení bytové nouze apod.
7. Prohlubuje si znalosti v sociální práci.

Sociální pracovník disponuje následujícími kompetencemi:

8. Pracuje v souladu s etickými principy sociální práce (viz Příloha č. 1).
9. Komunikuje s různými typy klientů, kolegů a veřejností. S klienty rozvíjí účinnou komunikaci.
10. Orientuje se v problému a plánuje postup.
11. Podporuje a pomáhá k soběstačnosti klienta.
12. V případě potřeby řeší nepříznivou sociální situaci klienta v součinnosti s dalšími a organizacemi a jejich orgány, působí jako koordinátor pomoci při komunikaci s dalšími institucemi.



13. Je zprostředkovatelem pomoci nebo sám pomoc zajišťuje.

14. Řídí se předpisy a vnitřními směrnicemi Obecního úřadu Veselíčko.

V. Metody sociální práce, postup výkonu soc. práce

Sociální pracovník uplatňuje metody sociální práce tak, aby individuálně podporoval klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy.

Základní činností při práci s klientem je poradenství. Sociální pracovník provádí koordinační a mediační činnost, tj. zjišťuje informace o klientovi, dojednává s klientem možná opatření, vyjednává s jinými subjekty, komunikuje s jinými orgány a organizacemi, monitoruje, jak klient dodržuje to, k čemu se zavázal.

V rámci sociální práce s klientem jde zejména o:

- Depistáž

Vyhledávání sociálně, kulturně a zdravotně znevýhodněných občanů a skupin v rizikovém prostředí. Vzhledem k tomu, že ne každý občan je schopen vyhledat poradenská místa, provádějí sociální pracovníci obecních úřadů, v rámci svých legislativních pravomocí, sociální depistáž. Depistáž se provádí formou místního šetření, na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace. V rámci místního šetření se pak získávají informace a podklady pro další sociální práci, navazování kontaktů a eliminaci rizik s cílem plné integrace klienta.

- Sociální šetření

Hlavním cílem je seznámit se s přirozeným prostředím klienta, s jeho ekonomickými, fyzickými a psychickými potřebami tak, aby získané informace mohly být podkladem pro plánování průběhu řešení daného problému klienta.



- Posouzení životní situace

Je popis kombinací sociálních událostí, které jsou předmětem objednávky klienta, nebo jsou rozpoznány sociálním pracovníkem.

- Individuální plánování

Je základem plánování průběhu řešení daného problému s klientem.

- Koordinace a spolupráce při řešení problému

Organizuje a řídí setkání odborníků za účelem řešení konkrétního problému, uskutečňované za/bez účasti klienta.

VI. Proces sociální práce

Jmenovaný projekt je zaměřen na problematiku sociálního bydlení, proto podporuje obyvatele Veselíčka především v problematice týkající se bytové nouze a jejího předcházení. Sociální pracovník pracuje tedy primárně především s těmi, kteří pro získání a udržení svého současného bydlení využívají podpory sociálního pracovníka. Sociální práce je komplexní a zahrnuje celou škálu činností.

Má-li být navázán kontakt se sociálním pracovníkem, musí být o jeho službě v obci informovanost.

Proto je podstatné, aby zejména v počátcích provázela práci sociálního pracovníka ve Veselíčku informační kampaň.

- Periodikum „Veselíčské novinky“. I v malé obci existuje mnoho komunikačních kanálů, kterými lze informace šířit.



- Letáky s kontakty na sociálního pracovníka byly rozneseny do domácností, zanechány v místním obchodě, klubovně spolků, ordinaci dětské lékařky, praktického lékaře pro dospělé.
- Lidé účastníci se různých besed jsou průběžně rámcově informováni o tom, kdo je sociální pracovník a co je náplní jeho práce.
- Na webu a vývěskách obce byly zveřejněny informace o projektu a kontakt na sociálního pracovníka.
- V obci při různých setkáních je možné doptávat se, zda v obci je někdo, kdo může potřebovat pomoc s problémy. Setkání jsou možností k objasňování občanům pojmu sociální práce a jejím možnostem.

První kontakt se sociálním pracovníkem

- Na základě získaných informací je možné dopředu vytipovat lidi, kteří by podporu sociálního pracovníka potřebovali či uvítali.
- Po mapování a vytipování lidí přichází fáze oslovování. Potenciálním klientům je nabízena spolupráce sociálního pracovníka.
- První kontakt může proběhnout v prostorách obecního úřadu či jinde, v domácím prostředí klienta, vždy je nutné zachovat podmínky poskytující soukromí pro jednání. V prostorách obecního úřadu je kontaktní místo (kancelář) vhodné pro jednání, tuto místnost sdílí sociální pracovník ovšem s jiným pracovníkem obce. V takových situacích tento pracovník místnost opouští. Pro účely kontaktu by bylo vhodné promyslet a zřídit do budoucna další samostatný prostor v podmínkách poskytujících soukromí (např. místnost místo kadeřnictví, přízemí budovy).
- Při dojednávání spolupráce je nutné poučení o vyjasnění kompetencí, vysvětlení rolí při spolupráci. Důležité jsou základní informace o klientovi, při rozhovoru sociální pracovník zaznamenává poznámky do **Osobního listu**. Je to jeden z dokumentů, který sociální pracovník vyplňuje společně s klientem na začátku jejich budoucí spolupráce.



- Klient je poučen o nakládání s jeho osobními údaji a principu mlčenlivosti. Klientovi je předložena k prostudování **Smlouva o sociální práci**. Obě strany ji stvrdí podpisem, jedno vyhotovení si ponechává klient a druhé sociální pracovník, které zakládá do složky klienta.
- Nejdůležitějším pravidlem spolupráce se kromě mlčenlivosti ukazuje také to, že sociální pracovník neinformuje žádné orgány státní správy bez předchozího seznámení klienta se zprávou, ke které se může vyjádřit. O prvním kontaktu s klientem je zhotoven podrobný zápis, který je vložen do spisu klienta.

První kontakt se zájemcem o byt v obci

- Pokud je sociální pracovník kontaktován někým s potřebou zajištění bydlení, je sepsán **Záznam z jednání**. V případě zájmu o podání žádosti o obecní byt na Obecním úřadě musí do 30 dnů sociální pracovník kontaktovat žadatele, vysvětlit mu průběh přidělování bytů. S žadatelem je vyplňován **dotazník** (Hodnocení bytové nouze) zjišťující aktuální bytovou nouzi a je zde popsána jeho aktuální situace. Součástí těchto dokumentů je souhlas s poskytnutím osobních údajů, který je výchozí podmínkou pro další práci. Zjištěná data v dotazníku **Hodnocení bytové nouze** jsou hodnocena. Výsledek sociálního šetření je zpracován sociálním pracovníkem do **Doporučení sociálního pracovníka**, které je předkládáno Bytové komisi obce. Ta Žádost Doporučení projedná a dál předloží k jednání Zastupitelstvu (detailněji popsáno v Lokální koncepci sociálního bydlení obce Veselíčko).
- Sociální pracovník musí sladovat žádosti s vhodností daného bytu – tj. shromažďovat požadavky na byt a pak je propojovat s nabídkou.
- O přidělení či nepřidělení Zastupitelstvem projednávaného bytu informuje bezprostředně po rozhodnutí žadatele sociální pracovník, který ho obvykle kontaktuje telefonicky.



- Pokud žadateli byt není přidělen, může jeho Žádost s jeho souhlasem být evidována a to pro případ uvolnění dalšího bytu. Pokud jde o čekací lhůtu delší 1 roku, musí svou žádost žadatel aktualizovat.

Pokud je zjištěna sociálním pracovníkem potřeba/nutnost bydlení v období, kdy není k dispozici prázdný sociální byt, je třeba hledat pomoc u spolupracujících organizací. Prvotně jsou však hledány možnosti na území obce ve spolupráci s lokálními aktéry: tj. obecním úřadem - obecní prostory, spolky - hasiči, sokol, soukromí vlastníci (majitel ubytovny) atp.

Podpora klienta zařazeného do soc. bydlení

Nedílnou součástí zjišťování toho, jaké potřeby nájemce má, je i posouzení míry podpory, kterou bude k naplnění potřeb nutné zajistit.

Novému nájemníkovi může být sociální pracovník nápomocen zejména v těchto oblastech:

- Podpis nájemní smlouvy – seznámení s jejími náležitostmi, vysvětlení pojmů.
- Přepisy energií, vodného – vyplňování formulářů.
- Postup při změně trvalého pobytu – matrika, doklady, hlášení institucím...
- Žádost ÚP o dávku mimořádné okamžité pomoci na zařízení bytu základním vybavením – jedná se pouze o případ, že žadatel pobírá dávky hmotné nouze.
- Žádost o dávky spojené s bydlením – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení.
- Doprovod na úřady.
- Hledání zdrojů podpory a pomoci v obci - týká se zejména poskytnutí přebývajících věcí potřebné pro klienta, pomoc se stěhováním.

Přidělený byt je nejčastěji vybaven pouze základními prostředky. Není zde žádný nábytek. Může se stát, že noví nájemníci nevlastní žádné vybavení. V tomto případě lze využít následujících zdrojů k pomoci k vybavení:

- Nábytek nakoupit a jeho pořizovací hodnotu rozpočítat do výše nájemného

Výhody: klient si může vybrat sám, může získat okamžitě a levně nový nábytek.



Nevýhody: navýšení nájemného, problémy s nábytkem v případě odstěhování, nábytek je nakupován v demontovaném stavu, je třeba smontovat, problém s dopravou apod.

- Podat žádost o dávku mimořádné okamžité pomoci na základní vybavení bytu

Výhody: klient si může vybrat sám, nábytek se stává majetkem příjemce dávky.

Nevýhody: mohou žádat pouze příjemci dávek hmotné nouze, nábytek je nakupován v demontovaném stavu, je třeba smontovat, problém s dopravou apod.

- Výzva občanům obce – materiální sbírka

Výhody: je zdarma a ihned k dispozici, dopravu zajistí obec.

Nevýhody: nemusí být získáno to, co je zrovna potřeba. Je obtížné odmítnout nábytek, který nabízející považuje za použitelný, ačkoli je mimo standard.

- Žádost o příspěvek nadace, Charity

Výhody: je zdarma, nábytek se stává majetkem příjemce dávky.

Nevýhody: od podání žádosti a jejího vyřízení může uplynout dlouhá doba, není jisté, zda bude příspěvek přiznán, částky nemusí být dostatečné.

Po prvním kontaktu se lze při dalších konzultacích zaměřit na **další oblasti, kde se sociální pracovník snaží prozkoumat jejich funkčnost**. Obvyklými problematickými tématy jsou:

- Hospodaření s financemi, dluhy, exekuce
- Dávkový systém
- Nejisté bydlení, ohrožení ztrátou bydlení, potřeba osamostatnit se
- Překážky při hledání zaměstnání – zdravotní stav, dojíždění MHD, navázání kontaktu se zaměstnavatelem, obavy ze selhání
- Čtenářská ngramotnost – neschopnost přečíst a rozumět úřednímu dopisu
- Závislosti na alkoholu či návykových látkách
- Sociální izolace
- Problematické sousedské vztahy
- Péče o sebe a své zdraví
- Ztráta kontaktu s rodinou – s tím často související podpora
- Další.



Při postupném otevírání témat může dojít na straně klienta k nespokojenosti i nemožnosti dosáhnout naplnění v některé oblasti jeho života. Sociální pracovník nabízí pomoc či poradenství při řešení problémů, pomáhá formulovat zakázky klienta, předává kontakty na další služby instituce.

V průběhu bydlení je klientovi nabízena sociální práce, která je dobrovolná.

Potíže s platbou nájemného v sociálním bydlení

Pokud nastane situace, že nájemce obecního bytu neuhradí nájemné do konce měsíce, je sociální pracovník obce o této skutečnosti informován administrativním pracovníkem obce a kontaktuje zástupce dlužné domácnosti a navrhne setkání ve věci dlužného nájmu.

Pokud nájemce tuto spolupráci odmítne a jeho dluh není uhrazen, je obeslán písemně o tom, že v případě dluhu má povinnost spolupracovat se sociálním pracovníkem na jeho řešení. Dlouhodobá nespolupráce a neřešení dluhů spojených s bydlením může vést až k ukončení nájemní smlouvy.

Především nájemníkům, kterým vznikl dluh na nájemném, je nabízeno **finanční plánování**. Jde o rozvržení výdajů na období celého měsíce. Za přednostní výdaje je zde považováno bydlení. S nájemníkem je zajišťován praktický nácvik hospodaření s financemi, tj. sepsání finančního plánu. Příkladem může být:

- Vytvoření přehledné tabulky se všemi příjmy i výdaji celého měsíce
- Varianta obálek, do kterých si hned po obdržení příjmů klient uloží finance na určité účely jako bydlení, jídlo, obědy v ZŠ, dojíždění do zaměstnání, apod.

Pokud si klient je vědom rizik, že je schopen utratit víc než kolik může podle rozpisu, lze na žádost klienta část peněz odebrat a uschovat v trezoru obce. Tato opatření jsou pouze přechodná a jsou považována za krajní řešení. Pokud nájemce pobírá dávky hmotné nouze a příspěvek či doplatek na bydlení, lze využít institut zvláštního příjemce, kdy peníze na bydlení jsou směřovány přímo na účet obce. Tato řešení jsou považována také za krajní řešení a je k



nim přistupováno v krátkodobém horizontu – max. do 12 měsíců a pouze u dlužníků nájemného.

Sociální pracovník pracuje a směřuje klienta k tomu, aby bydlení považoval za důležitou hodnotu, za kterou je třeba vydávat peníze a aby si tedy zvyšoval své kompetence a dospěl k samostatnosti.

Zásadní pro obec je, aby nevznikl dluh na nájemném či dalších poplatcích a nájemce si bydlení byl schopen udržet. Dluh na nájemném je řešen prakticky okamžitě po skončení rozhodného měsíce vstupem sociálního pracovníka a to se jeví jako zásadní pro řešení dluhové problematiky.

Ukončení spolupráce

Spolupráce s nájemníkem je ukončena ze dvou hlavních důvodů:

- nepotřebnost podpory sociální práce, kdy nájemce funguje bez výrazných problémů a je kompetentní řešit své záležitosti sám.
- druhým důvodem pro ukončení spolupráce může být dluh na nájemném, nerespektování pravidel bydlení s opakovaným odmítáním sociální práce, nabídek řešení problému. V takovém případě může být nájemníkovi vypovězena nájemní smlouva.

Vliv prostředí na pomáhající proces

Sociální pracovník je především vykonávána v terénu, v přirozeném prostředí klienta. Obec Veselíčko je malá obec s aktivním životem fungujících spolků, které mohou být dobrou podporou sociální práce. Obec je velkou komunitou, která o sobě mnoho ví (znalost rodinného zázemí, historie, výchova) a to může být využito pro sociální práci. Riziky na druhé straně může být např. udržení mlčenlivosti, různá neporozumění, nejednota, nařčení apod.

Jednání s klientem mohou probíhat i na obecním úřadě, kde by sociální pracovník zajistit důstojné podmínky pro rozhovor, tj. klid, soukromí.



Participace lidí v bytové nouzi – zapojení do práce Sociálně zdravotní bytové komise obce, návrhy na besedy, přednášky apod.

VII. Vedení dokumentace

Pro účely poskytování sociální práce v rámci sociálního bydlení vede sociální pracovník následující dokumentaci:

- **Smlouva o sociální práci s klientem**
- **Osobní list obsahující záznam sociálního pracovníka**
- **Monitorovací list**
- Spis klienta ve fyzické podobě

Sociální pracovník vyplňuje při vstupu do projektu s každým klientem „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“ Smlouvu o sociální práci s klientem.

Tato smlouva definuje:

- Předmět smlouvy
- Doba trvání smluvního vztahu
- Práva a povinnosti poskytovatele (obce Veselíčko)
- Práva a povinnosti klienta
- Společná ustanovení

V případě zájmu o sociální bydlení je s žadatelem vyplňován dotazník **Hodnocení bytové nouze** zjišťující aktuální bytovou nouzi. Součástí tohoto dokumentu je souhlas s poskytnutím osobních údajů, který je výchozí podmínkou pro další práci. Zjištěná data v dotazníku Hodnocení bytové nouze jsou hodnocena a výsledek sociálního šetření je zpracován sociálním pracovníkem do Doporučení sociálního pracovníka, které je předkládáno Bytové komisi obce.



Doba trvání smluvního vztahu vymezuje dvojí podobu poskytování sociální práce dle toho, zda klient současně bydlí v obecním sociálním bydlení, či nikoli.

- a) Je – li klientem současně uživatelem sociálního bydlení, smluvní vztah se sjednává na dobu určitou, která je shodná s dobou trvání nájemního vztahu (viz. nájemní smlouva) týkajícího se obývání sociálního bytu na adrese Veselíčko č. p. 7., tj. od ...(datum zahájení bydlení, popř. platnosti nájemní smlouvy)... do ...(datum ukončení nájemní smlouvy, popř. datum odstěhování)... Smluvní vztah trvá nejdéle do konce projektu, tj. do 30. 4. 2020. Pokud dojde k prodloužení nájemní smlouvy k sociálnímu bytu, automaticky dochází i k prodloužení smlouvy o poskytování sociální práce. Prodloužení nájemní smlouvy je možné pouze na základě žádosti uživatele.
- b) V ostatních případech, kdy klient není uživatelem sociálního bydlení, sjednává se smlouva o poskytování sociální práce do ...(datum ukončení soc. práce)... Tato smlouva může být na základě žádosti uživatele prodloužena, nejdéle však do konce trvání projektu, tj. do 30. 4. 2020.

Sociální pracovník vede záznam z jednání, který zapisuje do Osobního listu. Ze záznamu musí vyplývat jasná zakázka klienta a jeho individuální plán (aktualizace cílů, atd.).

Pro účely projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“ sociální pracovník vyplňuje v elektronické podobě Monitorovací listy klientů a to dle závazného formuláře. V monitorovacím listě se chronologicky eviduje podpora poskytnutá klientovi.

Klient má veden svůj spis také ve fyzické podobě. Do spisu sociální pracovník průběžně doplňuje relevantní dokumenty, které jsou potřeba k řešení případu či splnění dohodnutých cílů.



Součástí spisu je minimálně:

- jeho vlastní označení
- povinné dokumenty (viz výše)
- Žádost o přidělení sociálního bytu, Nájemní smlouva, Hodnocení bytové nouze (pokud je klient současně žadatelem, příjemcem sociálního bydlení)

Fyzická podoba spisu klienta je umístěna v zamčené skříňce kanceláře obecního úřadu Veselíčko. Přístup k němu má sociální pracovník.

VIII. Práva klientů

Sociální práce bude na obecním úřadě Veselíčko poskytována v souladu s platnými právními normami ČR v oblasti základních lidských práv a svobod. Patří mezi ně rovněž dodržování práv klientů v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR (viz Příloha č.1).

Mezi hlavní práva klienta patří:

1. Právo na důstojné zacházení.
2. Právo na ochranu rodinného a osobního života.
3. Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu.
4. Právo na ochranu soukromí.
5. Právo odmítnout, ukončit sociální práci.
6. Právo na podání stížnosti.

IX. Postup řešení stížností klientů

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti klienta s prací sociálního pracovníka (popř. jiného zaměstnance) obce Veselíčko a s podmínkami poskytované služby. V širším smyslu



může být chápána jako stížnost každá vyjádřená nespokojenost, připomínka vyžadující odezvu ze strany obecního úřadu.

Obecní úřad nemá vypracovaný postup pro předcházení a řešení stížností klienta. Klient je při dojednávání spolupráce seznámen i s možností podání stížnosti a dále s informací, kam by případná stížnost mohla směřovat.

Stížnost proti nevhodnému chování nebo proti postupu sociálního pracovníka je možno podat v ústní či písemné podobě:

- nadřízenému sociálního pracovníka, tj. u garantovi projektu
- starostovi obecního úřadu
- popř. členům Zastupitelstva obce Veselíčko.

Stížnost musí být posouzena a projednána se sociálním pracovníkem. Stěžovatel je informován o vyřízení a postupu. V případě Na starostu si může stěžovat klient MV ČR.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla správně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Nadřízeným orgánem je Ministerstvo vnitra ČR.



Příloha č. 1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.



2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- 2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.
2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli



2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu. 2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.



2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2. 4. 6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasaduje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštěm zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu. Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky



rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou - kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, - kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů - při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, - při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů, - při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností, - při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce. Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy. Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Zdroje dat, použitá literatura

Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech. Praha 2012.

Hana Pazlarová (ed.), Sociální práce v sociálním bydlení. Metodický materiál. MPSV 2018.