



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby

Odborné sociální poradenství



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Při poskytování odborného sociálního poradenství se poskytovatelé služby zaměřují na široké množství nepříznivých sociálních situací, společensky nežádoucích či rizikových jevů jednotlivců nebo skupin osob. Jednotliví poskytovatelé sociálních služeb a jednotlivé poskytované sociální služby odborného sociálního poradenství se přitom zpravidla zaměřují pouze na určitý okruh nepříznivých sociálních situací (např. nepříznivý zdravotní stav, drogová závislost apod.) nebo určité skupiny osob (např. senioři v obtížných životních situacích, děti se zdravotním postižením apod.).

Některé služby odborného sociálního poradenství se specializují výhradně na určité specifické situace (např. domácí násilí, závislost na herních automatech) nebo jsou poskytovány specifickým skupinám osob (cizinci v obtížné sociální situaci, osoby HIV pozitivní, oběti obchodu s lidmi apod.).

Odborné sociální poradenství se velice často zaměřuje i na situace nebo na skupiny osob, na které se žádné další druhy sociálních služeb nijak výrazněji nezaměřují (např. oběti trestných činů, osoby opouštějící výkon trestu, pachatelé domácího násilí apod.). Odborné sociální poradenství zahrnuje také sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Při poskytování odborného sociálního poradenství jsou vždy vykonávány tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jednotlivé oblasti z hlediska konkrétnějšího vymezení nepříznivých situací lze popsat následovně:

Jedná se o:

- dluhy; nedostatečné kompetence k hospodaření s financemi;
- ztrátu bydlení;
- závislosti (návykové látky, gambling);
- ztrátu zaměstnání;
- špatné pracovní-právní vztahy;
- problematiku trestných činů;
- narušené vztahy v rodině;
- zdravotní postižení a související agenda;
- nedostatečnou orientaci v sociálním systému (sociální dávky, důchodové pojištění apod.)
- nemoc, umírání

Osoby s těmito typy problémů se na služby odborného sociálního poradenství obracejí tehdy, když z jakéhokoli důvodu nemohou, či nedokáží řešit tyto situace sami, či za pomoci jiných dostupných služeb (např. právních kanceláří, advokátů, úřadů, atd.).

Typy služeb odborného sociálního poradenství jsou odvozeny především od situací, ve kterých se nacházejí zájemci o tyto služby. Jsou tedy určeny pro osoby nacházející se v situaci, která je v poradně řešena, pro jejich rodinné příslušníky a další blízké osoby. V současnosti existují níže



uvedené typy poraden. Poradny mohou existovat samostatně, nebo se mohou v jedné službě kombinovat dle potřeb uživatelů konkrétní služby a dle zaměření poskytovatele služby.

Poradenství pro osoby se zdravotním znevýhodněním a jejich blízké

- 1) Poradny pro osoby s fyzickým znevýhodněním
 - a) Poradny pro osoby se smyslovým postižením
 - b) Poradny pro osoby, které mají obtíže s mobilitou
 - c) Poradny pro osoby trpící určitou nemocí
- 2) Poradny pro osoby s duševním či mentálním znevýhodněním
 - a) Poradny pro osoby s duševním onemocněním
 - b) Poradny pro osoby s mentálním postižením
 - c) Poradny pro osoby s poruchami příjmu potravy

Psycho-sociální poradenství

- 3) Poradny pro osoby se závislostí a jejich blízké
 - a) Poradny pro osoby se závislostí na alkoholu
 - b) Poradny pro osoby se závislostí na nealkoholových návykových látkách
 - c) Poradny pro osoby se závislostí na gamblingu, či s jinými škodlivými návyky
- 4) Poradny pro osoby s obtížemi v mezilidských vztazích
 - a) Poradny pro rodinné a partnerské vztahy
 - b) Poradny pro oběti domácího násilí
 - c) Poradny pro osoby s výchovnými potížemi a jejich blízké
- 5) Jiné psycho-sociální poradenství
 - a) Hospicové poradny
 - b) Poradny pro pečující a pozůstalé

Sociálně-právní poradenství

6. Všeobecné sociálně právní poradenství (pokrývá více než 5 oblastí práva v různých úrovních odbornosti (viz dále), např. občanské poradny)
7. Poradny s konkrétním sociálně-právním zaměřením (služba specializovaná pouze na některé právní oblasti či témata - např. dluhové poradny, poradny pro oběti trestných činů, atd.)



2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Služby odborné sociální poradenství reagují na potřebu uživatelů:

- Potřeba orientovat se ve své životní situaci,
- Potřeba činit informovaná rozhodnutí,
- Potřeba znát svá práva i povinnosti a umět je uplatnit
- Potřeba získat informace, rady, návrhy způsobu řešení nepříznivé životní situace.
- Potřeba zprostředkování dalších sociálních služeb či komerčních služeb.
- Potřeba doprovodu, asistence.
- Pomoc se sepsáním písemnosti, vyplněním formulářů.
- Potřeba získat odpovídající kompetence.
- Potřeba podpory, získání jistoty pro řešení konkrétní dané situace klienta.

3. Činnosti služby

3.1. Přímá práce s klientem

Jednání s klientem (tváří v tvář, telefonicky, e-mailem, jinak) – činnost, která lze převést na intervenci, zahrnuje konkrétní jednání s klientem.

Práce ve prospěch konkrétního klienta - činnost prováděná v nepřítomnosti klienta, která ale zahrnuje práci poradce na klientově zakázce (např. příprava na konzultaci, sepsání podání, vyhledání informací, atd.), nebo práce v přítomnosti klienta v souvislosti s jeho zakázkou (např. příprava a tisk materiálů, kontaktování dalších návazných služeb, institucí apod.)

Administrativní činnost nezbytná pro výkon služby a vztahující se k jednání s konkrétním klientem – např. zápis z jednání, sestavení individuálního plánu klienta, atd.

Případová intervize a případová supervize – je přímou prací, je to práce ve prospěch klienta v jeho nepřítomnosti.

Nepřímá práce – je pak veškerá činnost, která souvisí s chodem služby, ale ne přímo s prací s konkrétním klientem. Sem patří i povinné vzdělávání pracovníků, nejde-li o studium podkladů a vyhledávání informací ke konkrétní zakázce klienta, ale o obecné zvyšování kvalifikace poradců.

3.2. Podpora v rámci základního sociálního poradenství

Podpora v rámci základního sociálního poradenství spočívá především v předání kontaktu na další organizace a instituce, poskytnutí základní obecné informace.



4. Optimální provozní doba

Kritéria pro určení optimální provozní doby:

- Klientela - služba musí být pro klienty časově dostupná.
- Forma poskytování služby - otevírací hodiny se budou výrazně lišit u služeb zaměřených na ambulantní poradenství a u služeb poskytujících terénní formu poradenství, případně kombinaci obou typů.
- Za optimální provozní dobu lze považovat, poskytuje-li poradna **poradenství tváří v tvář** 4-5 dní v týdnu, z toho alespoň 1-2 dny v brzkých ranních hodinách (alespoň od 7:00) nebo do podvečerních hodin (alespoň do 18:00). Záleží však vždy na určení potřeby a na službě samotné, která potřebnost průběžně vyhodnocuje a reaguje na ni.

V době, kdy služba nemá pro klienty otevřeno, ale je v provozu, je třeba dále stanovit rozsah poskytování poradenství jinými způsoby, než tváří v tvář. **Další typy poskytování služeb (telefonické, e-mailové, jiné)** by měly být nabízeny v širším časovém rozsahu, než osobní poradenství, nemusí ale být v provozu po celou dobu, kdy jsou ve službě přítomni zaměstnanci (služba může mít vyhrazen čas na nepřímou práci, kdy se zaměstnanci zakázkám klientů nevěnují).

Optimum - poskytování těchto služeb alespoň 4 dny v týdnu a v případě nepřítomnosti poradců umožnění zanechat vzkaz na záznamníku, nebo poradce v případě zmeškaného hovoru kontaktuje klienta zpět.

Služby by měly nabízet klientům **možnost objednat se na konkrétní čas**. (Mimo služby, které jsou poskytovány osobám s obtížemi s orientací v čase).

5. Optimální personální zajištění služby

Výčet profesí podílejících se na přímé práci s ohledem na platnou legislativu

- Sociální pracovníci - jsou jediní, kdo mohou poskytovat uživatelům služby odborné sociální poradenství. Musí splňovat podmínky vzdělání dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.
- Další pracovníci, kteří se mohou podílet na zajištění OSP:
- Pracovníci v sociálních službách - mohou spolupracovat s klienty na základě pokynů sociálních pracovníků a pomáhat s dílčími úkony (např. doprovázet klienta při jednání). Nesmí samostatně poskytovat odborné sociální poradenství klientům služby.
- Psychologové - spolupracují s klienty služby odborného sociálního poradenství na doporučení sociálního pracovníka. Pomáhají zvládat psychické obtíže klientů, souvisí-li to se zázkou klienta. Nemohou samostatně poskytovat odborné sociální poradenství.



- Právníci - spolupracují s klienty služby odborného sociálního poradenství na doporučení sociálního pracovníka. Klientům poskytují právní přehled týkající se jejich zakázky a pomáhají jim orientovat se v jejich právech a povinnostech. V některých poradnách právníci pomáhají klientům rovněž sepsat podání k soudu, či jinou písemnost podobného charakteru. Zpravidla klienty poradny nezastupují u soudu. Nemohou samostatně poskytovat odborné sociální poradenství.
- Zdravotničtí pracovníci - např. adiktologové, zdravotní sestry, jiní. Spolupracují s klienty služby odborného sociálního poradenství na doporučení sociálního pracovníka. Nemohou samostatně poskytovat odborné sociální poradenství.
- Ostatní - služby odborného sociálního poradenství mohou zaměstnávat i další profesionály (např. duchovní u pastorační činnosti při poskytování hospicové péče), mohou spolupracovat s klienty na základě pokynů sociálních pracovníků a pomáhat s dílčími úkony.

Další odborníci v nepřímé práci: účetní, fundraiser, uklízečka, atd.

Lze řešit také nákupem služeb.

Poměr pracovníků v přímé práci / nepřímé práci

Kapacita služby OSP ve vztahu k výši jednoho úvazku pracovníka v přímé práci se nejlépe ilustruje na počtech hodin, intervencích a průměrné denní návštěvnosti služby.

Intervence je časová jednotka, ve které byla vykonávána přímá práce s klientem. Každých započatých 30 minut přímé práce s klientem se počítá jako 1 intervence.

6. Parametry kapacity

Počet úvazků v přímé péči

Intervence

Počet klientů za rok – kolik fyzických osob, využilo službu za rok

Počet odmítnutých zájemců – slouží ke zjištění míry dostupnosti / nedostupnosti služeb tohoto druhu

Kapacita služby lze určit podle úvazku pracovníků a provozní doby. Dále rozhoduje typ služby (ambulantní, terénní), klientela a její nároky (cílová skupina a její potřeby), případně možnosti provozního prostoru. Kapacita je také omezená nastavením časového vymezení intervence. Prokazatelné jsou počty intervencí, nikoli počty uživatelů či uzavřených smluv. Zároveň je vhodné nastavit čas pro vykazování jedné intervence a to v průměru činí jednu hodinu.

Týdenní kapacita na úvazek 1,0:



Ambulantní služba: průměrně 3-7 uživatelů/den (důležitý je počet intervencí) + přestávky pro pracovníky. Vždy je důležité odůvodnit nastavení služby. Jedno jednání s klientem bez časového omezení odpovídá jedné intervenci (intervence může být různě časově dlouhá, záleží na typu zakázky klienta).

Terénní služba: Pro práci s klienty v terénu je nutné zohlednit delší časový úsek vzhledem k času strávenému na cestě, (rozdíl je rovněž patrný, pokud je OSP poskytováno terénně v jednom městě, nebo se pracovník pohybuje v rámci celého MSK kraje).

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Minimálním standardem je rozuměn stav, kdy se jedná o nepodkročitelnost sociální služby, tedy hranici, pod kterou již nelze poskytovat kvalitní odborné sociální poradenství. Jedná se o situace, kdy dlouhodobě chybí pracovníci, v poradně jsou nevyhovující prostory, bez zázemí a fungující techniky pro zaměstnance (materiální a technické parametry).

Pro kvalitní zajištění služby v území jsou nezbytné tyto náležitosti:

- **Personální zajištění** - aby byla zachována zastupitelnost pracovníků, je minimem 2,4 úvazku na sociální pracovníky v přímé péči, dle otevírací doby a počtu intervencí. (Tento údaj je platný pro běžnou poradnu, v provozu po – pá, ve větším městě. V minimálním režimu by poradna měla disponovat alespoň 2 pracovníky znalými poradenské problematiky). Za zastupitelnost nelze považovat situaci, kdy za sociálního pracovníka poskytujícího odborné sociální poradenství zastupuje libovolný jiný sociální pracovník, který nemá pro poskytování odborného sociálního poradenství nezbytné vzdělání. Takový sociální pracovník sice může dle zákona odborné sociální poradenství poskytovat, ale bez dalšího vzdělávání k tomu nebude mít nezbytné znalosti.
- **Kvalitní nabídka dalšího vzdělávání** pro pracovníky
- **Právní podpora** (v případě natolik komplexních právních dotazů klientů, že klientům kvalifikovanou radu může poskytnout pouze právník a nikoli sociální pracovník/poradce). Ve službách odborného sociálního poradenství, které se zaměřují na sociálně-právní poradnu, je součástí minima. Jinak součást optimálního provozu služby.
- **Metodická podpora**
- **Mobilita pracovníků** - efektivní poskytování terénní služby vyžaduje např. auto u odlehlých území kraje, nebo při poskytování služeb v rámci celé MSK
- **Dostupnost** (bezbariérovost), i s důrazem na rozdílné cílové skupiny (např. bezbariérovost pro klienty tělesně postižené apod.)
- **Odpovídající prostory a materiální a technické vybavení** - samostatné prostory k jednání s klienty; připojení k internetu, telefon, mobil, PC, tiskárna; WC a zázemí např. jako kuchyňka nebo denní místnost pro pracovníky



- **Speciální materiální vybavení dle cílové skupiny** - např. s ohledem na děti, smyslově či tělesně postižené klienty; (kompenzační pomůcky - vzhledem k cílové skupině – např. sluchově či zrakově postižení klienti mají možnost si pomůcky zapůjčit k vyzkoušení a až poté zvažují jejich pořízení)
- **Bezpečné prostředí pro klienty i zaměstnance**
- **Spolupráce a návaznost na další potřebné instituce a služby**
- **Dobrá propagace poradny**

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem činnosti služeb odborného sociálního poradenství (dále OSP) je klient, který přišel v nepříznivé životní situaci, se kterou si nevěděl rady a odchází:

- informovaný o možnostech, jak tuto situaci řešit,
- informovaný o svých právech a povinnostech,
- informovaný o tom, na jaké další služby se může v řešené věci ve svém okolí obrátit,
- s novými kompetencemi, poté co mu byla poskytnuta asistence či podpora v řešení jeho situace.

Je-li to potřeba, posiluje poradce v klientovi jeho adaptivní chování a návyky, a pomáhá mu utlumit maladaptivní tendence, čímž dochází ke snížení rizika nevhodného řešení klientovy situace. Nevhodné řešení obtížné životní situace klientem by zpravidla vedlo k negativním dopadům na klienta i společnost (např. k trestné činnosti, či bezdomovectví klienta).

Klient je díky službě OSP lépe integrován do společnosti, je vystaven nižšímu riziku, že se stane obětí trestného činu, či že sám takový čin spáchá a byla posílena jeho nezávislost v případě, že by se v budoucnu opět dostal do podobné situace.