KRAJSKÝ ÚŘAD PARDUBICKÉHO KRAJE

Odbor sociálních věcí

POSTUP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OBCE PŘI ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE KLIENTA

Doporučený postup pro sociální pracovníky obcí, kteří realizují činnosti sociální práce podle § 92 a § 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v návaznosti na § 63–§ 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a v návaznosti na vyhlášku 332/2013 Sb.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PARDUBICKÝ KRAJ

KRAJSKÝ ÚŘAD
PARDUBICKÉHO KRAJE

Odbor sociálních věcí

POSTUP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OBCE PŘI ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE KLIENTA

Doporučený postup pro sociální pracovníky obcí, kteří realizují činnosti sociální práce podle § 92 a § 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v návaznosti na § 63–§ 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a v návaznosti na vyhlášku 332/2013 Sb.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pardubický kraj

OBSAH

1 POSTUP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OBCE PŘI ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE KLIENTA **6**
1.1 DEPISTÁŽ **6**
1.2 NABÍDKA SPOLUPRÁCE A NAVÁZÁNÍ KONTAKTU **9**
1.3 POSOUZENÍ SITUACE A MAPOVÁNÍ POTŘEB **10**
A. ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ **10**
B. DLOUHODOBĚJŠÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S KLIENTEM **12**
1.4 REALIZACE PLÁNU A JEHO VYHODNOCENÍ **12**
A. KAZUISTICKÉ SEMINÁŘE **13**
B. PŘÍPADOVÁ KONFERENCE **14**
2 PŘÍLOHY **17**
2.1 LETÁK O SOCIÁLNÍ PRÁCI NA OBCI **17**
2.2 REGIONÁLNÍ KARTA POTŘEB **20**
2.3 REGIONÁLNÍ KARTA POTŘEB PRÁZDNÁ **26**
2.4 VZOR PRO ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ **28**
2.5 INFORMACE PRO KLIENTY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OBCE **34**
2.6 SOUHLAS KLIENTA S PŘÍPADOVOU KONFERENCÍ **36**
2.7 PROHLÁŠENÍ O MLČENLIVOSTI **38**
2.8 VZOR ZÁPISU Z PŘÍPADOVÉ KONFERENCE **39**

Používané zkratky

CDS = Centra denních služeb
DS = domov pro seniory
HN = hmotná nouze
JIS = Jednotný informační systém, ve kterém vedou záznamy sociální pracovníci obcí podle § 64 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a podle § 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
NSS = nepříznivá sociální situace = definice dle § 3 ZSS, tj. NSS se rozumí 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
OP = občanský průkaz
ORP = obec s rozšířenou působností, též obec III. typu
OSPOD = orgán sociálně právní ochrany dětí ve smyslu zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
OZ = zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
OZP = osoba se zdravotním postižením
PnP = příspěvek na péči
PK = případová konference
POÚ = obec s pověřeným obecním úřadem, též obec II. typu
SP = sociální pracovník
SR = sociální rehabilitace
SSL = sociální služba
SSP = dávky ve smyslu zákona č. 117/1995 Sb., o stání sociální podpoře
SŠ = sociální šetření (činnost sociálního pracovníka, při které provádí mapování potřeb a posuzuje sociální situaci klienta zpravidla v jeho přirozeném prostředí)
STD = sociálně terapeutické dílny
SZSP = Standardizovaný záznam sociálního pracovníka obce II. a III. typu, který je veden v Jednotném informačním systému (JIS) – provozovatelem je OKsystém
ZHN = zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
ZSS = zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
ŽP = životní potřeba ve smyslu Přílohy č. 1 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

1 Postup sociálního pracovníka obce při řešení nepříznivé sociální situace klienta

Pro kvalitní řešení problémů klienta je důležitá **provázanost** jednotlivých aktérů (zejména sociálních pracovníků obecních úřadů ORP a POÚ, pracovníků Úřadu práce ČR a poskytovatelů SSL) a **efektivnost** sociální práce, tj. měla by komplexně řešit NSS klientů a vycházet z principu subsidiarity.

Komplexností se rozumí, že by sociální pracovníci měli při posuzování životní situace klientů brát v úvahu všechny relevantní bariéry na straně klienta i na straně prostředí, které způsobují, že se klient ocitl v obtížné životní situaci. SP musí při výkonu sociální práce postupovat systematicky a vychází z **principu subsidiarity,** kdy jsou problémy klienta řešeny nejprve na nejnižší možné úrovni a až v případě, kdy kompetence a zdroje nižší úrovně nestačí, přenáší se na úroveň vyšší, tzn.:

že nejdříve by si měl člověk pomoci sám
↓
pokud to nezvládne sám, nastupuje rodina
↓
poté širší okolí – blízké osoby, známí
↓
následně dostupné veřejné služby a další organizace
↓
a až poté sociální pracovník obce nebo sociální služba.

Obecně lze postup SP obce POÚ či ORP popsat následovně. Základem sociální práce je **depistáž**, tj. aktivní či pasivní vyhledávání klientů či osob v nepříznivé sociální situaci (viz **kapitola 1.1**), na kterou navazuje **nabídka spolupráce** a **navázání kontaktu** s klientem (viz **kapitola 1.2**), **posouzení situace a mapování potřeb klienta** (viz **kapitola 1.3**), dochází k **formulaci rozsahu potřebné podpory** a jsou **naplánovány** jednotlivé kroky vedoucí k vyřešení NSS (viz **kapitola 1.4**); podle potřeb klienta se zapojí do řešení situace i další subjekty a odborníci. Následně se jednotlivé kroky realizují, přičemž SP pomáhá klientovi k dosažení stanovených cílů a **vyhodnocuje** situaci klienta (viz **kapitola 1.5**), případně dojde k aktualizaci plánu a znovu zhodnocení potřeb klienta, včetně formulace nových kroků, které povedou k žádoucímu stavu.

1.1 Depistáž

Depistáž může vést k zachycení problémů v časném stadiu. Jedná se o vyhledávání osob, které by mohly být ohroženy sociálním vyloučením, či se již ve stavu sociálního vyloučení nacházejí.

Formy depistáže:

• **Navázáním spolupráce s místními institucemi,** které se při své práci setkávají s různými problémy. Jedná se o spolupráci s těmito institucemi:

Kontaktní pracoviště úřadu práce – pracovníci ÚP posílají za sociálním pracovníkem obce klienty v hmotné nouzi, případně osoby se zdravotním postižením či příjemce příspěvku na péči, pokud je u nich situace, která vyžaduje řešení a podporu ze strany sociálního pracovníka obce; spolupráce v rámci veřejné služby apod.

Subjekt, který zajišťuje nakládání s obecními byty – sociální pracovník může včas zachytit dlužníky a nabídnout jim pomoc

Městská policie – kontaktuje sociálního pracovníka a informuje o lokalitách, které jsou rizikové

Školy – včasné informování o dětech, které chodí zanedbané, žijí v nevhodných podmínkách, neplní školní docházku apod. (primárně se dotýká pracovníků OSPOD, ale může být přesah i na SP obce při práci s rodinou)

Lékaři – praktičtí lékaři, praktičtí lékaři pro děti a dorost (tzv. pediatři), psychiatři, geriatři apod. mohou nabídnout pacientovi intervenci sociálního pracovníka

Zdravotnická zařízení – zajišťují návazné služby po ukončení hospitalizace

Sociální služby v regionu – při své práci mohou SP poskytovatele SSL potkat osoby, které nejsou jejich cílovou skupinou, ale potřebují pomoc sociálního pracovníka. Z tohoto důvodu SSL odkazují zájemce o sociální služby, s nimiž nemohou uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb

Obce ve správním území POÚ nebo ORP – mohou upozornit na své občany, kteří potřebují pomoc sociálního pracovníka, při výkonu veřejného opatrovnictví na I. obci může být prostor pro práci sociálního pracovníka

ČSSZ (resp. OSSZ) – může upozornit osoby, které se nachází v nepříznivé situaci, na pomoc sociálního pracovníka obce

Další pracovníci stejného obecního úřadu – pracovníci OSPOD, protidrogoví koordinátoři, romští poradci, veřejní opatrovníci, koordinátoři komunitního plánování, manažeři prevence kriminality

• **Aktivním vyhledáváním klientů** sociálním pracovníkem tak, že navštěvuje lokality a osoby, kde je prostor pro výkon sociální práce, i když klienti sami nic nepotřebují. Nicméně se klienti objektivně nachází v situaci, která vyžaduje poskytnutí podpory ze strany sociálního pracovníka (rozlišení, zda se jedná o sociální práci ve smyslu pomoci či kontroly). Často je nejprve důležité navázání důvěry s klientem, jeho pravidelné navštěvování („otravování“) s nabídkou pomoci („rozumím, pane Nováku, teď nic nepotřebujete, tak já se za týden zastavím, zdali se něco nezmění…“).

Pozn.: Při sociální práci na obci je potřeba rozlišit, zda se jedná o sociální práci ve smyslu pomoci nebo kontroly, což je postaveno na principu držitele problému, kdy se rozlišují přijatelné a nepřijatelné způsoby chování. Pokud je držitelem problému klient a chování je nepřijatelné pro něj, jedná se o **POMOC.** Pokud je držitelem problému SP a chování je nepřijatelné pro SP, jedná se o **KONTROLU.** Kontrolou přebíráme nad někým moc, bereme si ho na starost. Kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého se jedná a v jehož zájmu je konáno.

Důvody, proč osoby v NSS nekontaktují SP obce

- neví, že existuje možnost využít pomoci SP obce

- jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání (nemají kompetence k řešení své situace, nemají finance na dojezd za SP)

- nemají důvěru v instituce veřejné správy nebo s nimi mají špatnou zkušenost

- mají obavu ze stigmatizace (např. se obávají posměchu okolí) či postihu

- v přístupu k pomoci jsou znevýhodněni, např. mají potíže v komunikaci, jsou imobilní, mají duševní či mentální onemocnění a jsou závislé na tom, zda je někdo doprovodí

- mohou se domnívat, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že už nejsou řešitelné

- nemají potřebu pomoc vyhledat či řešit svůj problém, ale společnost vyžaduje minimalizaci rizik či negativních důsledků spojených s jejich životním stylem či životní situací. Je to tedy společnost, obec atd., kdo pojmenuje problém a vyžaduje řešení, zatímco klient sám necítí potřebu svou situaci měnit.

SP obce je **terénní pracovník,** který aktivně navštěvuje klienty v jejich přirozeném prostředí, a proto by měl dodržovat následující **pravidla pro práci v terénu:**

- terénní SP při práci v terénu volí vhodné vybavení a oděv, jež přizpůsobují adekvátně situaci (např. nenosí cennosti, nevhodné ošacení jako boty na podpatku, …),

- dbá na základní bezpečnostní pravidla. Pokud jde do lokality, kterou zatím pracovníci neznají nebo mají podezření, že by jim mohlo hrozit jakékoliv nebezpečí, jde zásadně ve dvojici,

- při odchodu z kanceláře sdělí kolegům, kam odchází,

- má s sebou mobilní telefon (v případě nebezpečí volá na Policii ČR apod.),

- je ostražitý, dává si pozor nejen na fyzické napadení, ale zejména sleduje stav domu, do kterého vstupuje (především v sociálně vyloučených lokalitách jsou často domy v havarijním stavu), nepodceňuje zápach plynu či ohně (po vyhodnocení situace v případě potřeby zavolat HZS), dává si pozor na pobíhající zvířata či na jakékoliv jiné podezřelé okolnosti,

- při jednání s klientem má jasně stanovena pravidla pro práci s klientem pod vlivem omamných látek či s agresivním klientem (v takových případech přeloží schůzku na jiný termín, nevstupuje zbytečně do rizika ohrožení),

- v případě rizika ohrožení, které vznikne v průběhu schůzky:

  - má SP promyšlenou ústupovou cestu v případě ohrožení, např. sedí blíže dveřím tak, aby klient nemohl pracovníkovi cestu zastoupit,
  - má přehled o všech nebezpečných předmětech v dosahu agresivního klienta,
  - neotáčí se ke klientovi zády, je s ním v očním kontaktu,
  - při doprovázení klienta jde klient vedle SP nebo před SP,
  - v případě stupňujícího se ohrožení SP schůzku přeruší (pokud je evidentní, že se nepodaří klienta zklidnit) a zvolí jiný termín, popř. i jiné místo schůzky a nenechá zajít situaci příliš daleko.

Cílem terénní sociální práce je eliminovat nežádoucí jevy v regionu a vést klienty ke změně způsobu života, který nyní vede k jejich sociálnímu vyloučení. Depistáž je úzce spojena s **propagací nabídky sociálního pracovníka** a distribucí těchto informací na místa, kde se mohou potenciální klienti nacházet.

Způsob vedení záznamu o provedené depistáži je podrobně popsán v sešitu **Vedení záznamu o sociální práci v přenesené působnosti.**

1.2 Nabídka spolupráce a navázání kontaktu

Základem sociální práce je informovanost o existenci SP na obci, kterou lze zajistit zveřejněním na webových stránkách a informačním letákem.

Informační leták o výkonu sociální práce na obci obsahuje konkrétní nabídku pomoci SP obce včetně potřebných kontaktů a základních informací (viz **Přílohy, vzor 2.1**).

Existuje řada způsobů, jak může SP obce **navázat kontakt** s potenciálními klienty. Už při tomto prvním kroku ke spolupráci je třeba, aby si SP obce uvědomoval, zda vzešel podnět přímo od klienta, který má zájem o pomoc SP obce, nebo je iniciátorem spolupráce se SP obce někdo jiný. Pokud jde o nevyžádaný kontakt a daná osoba spolupráci odmítá, bere SP obce na vědomí, že jeho další aktivity nejsou pomocí, ale kontrolou, a mohou mít své opodstatnění pouze v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob, či ochrany práv a oprávněných zájmů klienta.

K prvnímu kontaktu SP obce s potenciálním klientem zpravidla dochází, když:

- osoba v NSS sama dospěje k rozhodnutí SP obce kontaktovat,

- osobě v NSS je doporučeno navštívit SP obce jinou osobou (příbuzným, známým, bývalým klientem SP) – například, když dojde k úspěšnému vyřešení některé záležitosti jiného klienta s pomocí SP, se informace šíří neformálně dál, lidé pak doporučují SP

• je osoba v NSS doporučena jiným SP či jinou institucí (obcí, soc. službou, policií, lékařem atd.)

• SP sám aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě (depistáž) a nabízí jim pomoc, i když klienti subjektivně nic nepotřebují a postupně dochází k budování důvěry a přijetí pomoci.

1.3 Posouzení situace a mapování potřeb

Účelem posouzení situace je zjištění, zda se dotyčná osoba nachází v NSS, zda má potřebu a zájem spolupracovat se SP obce a zda se potkává nabídka SP obce s poptávkou klienta. Při jednání o zahájení spolupráce vystupuje zpravidla **SP obce jako ten, kdo nabízí pomoc,** a jeho protějškem je osoba, která nabídku vyslechne a:

• nemá zájem o spolupráci

• má zájem a ví, v čem potřebuje pomoci

• má zájem, ale neumí konkretizovat, s čím potřebuje pomoci → SP pomůže klientovi s pojmenováním problému

Základem posouzení NSS klienta je prvotní zmapování potřeb klienta, podle čehož se SP rozhodne, zda se bude jednat o poskytnutí **základního sociálního poradenství** (viz **kapitola 1.3, písm. A.**) nebo se bude jednat o **dlouhodobější sociální práci s klientem** (viz **kapitola 1.3, písm. B.**).

A. Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno každým SP (§ 109 ZSS). SP pomůže klientovi zorientovat se v nabídce potřebné pomoci, neboť má zmapovanou síť sociálních služeb a dalších institucí, kam lze klienta odkázat, a orientuje se v sociálních systémech a nárocích pro klienta.

U každého klienta by se měl SP zeptat na tyto otázky:

Jak Vás mám oslovovat? / Jméno Přezdívka
Co pro vás mohu udělat? / S čím vám mohu pomoci? / S jakým problémem přicházíte?
Už jste Váš problém / tuto věc někde s někým řešil? Kde?

Následně SP v rámci základního sociálního poradenství zmapuje stručně následující oblasti potřeb, aby klient nepropadl sítí sociální pomoci a byl včas zachycen problém v začátku. Zmapování v rámci základního sociálního poradenství proběhne pozorováním a rozhovorem s klientem či osobami jemu blízkým.

Oblasti mapování potřeb v rámci základního poradenství:

1. **Zajištění základních potřeb**
   Jídlo, potřeba zajištění potravin, oblečení, potřeba zajištění ošacení, péče o vlastní osobu apod.

2. **Bydlení**
   Má kde bydlet? Potřebuje pomoc při zajištění noclehu?

3. **Bezpečí klienta**
   Ohrožuje něco klienta? Má z něčeho strach? Obavy?

4. **Doklady**
   Má občanský průkaz? Potřebuje pomoc při zajištění dokladů?

5. **Hmotné zabezpečení/Finance**
   Má nějaký příjem? Z čeho žije?

6. **Zdravotní stav**
   Má zjevné zdravotní potíže?
   Potřebuje zajistit zdravotní péči? Léky?
   Potřebuje zprostředkovat lékařskou péči?
   Podezření na psychickou či fyzickou závislost.

7. **Přirozené zdroje/ rodinné vazby a společenské kontakty**
   Má někoho, kdo mu pomůže v jeho situaci?

Pokud je zjevné, že klient jde pouze pro jedinou informaci, např. kde si má zažádat o sociální dávku, doptá se SP na podrobnosti, aby ho správně odkázal. Pokud zjevně klient působí bez problémů a SP vyhodnotí jako nevhodné zjišťovat potřeby ve všech uvedených oblastech, informuje klienta o tom, v čem se na něj může obrátit a předá mu informační leták s kontaktem na SP obce, kam se může klient v případě zájmu obrátit. Stejně bude SP obce postupovat v případě, že ho navštíví osoba blízká klientovi, bez osobní přítomnosti toho, koho se problém týká.

Výstupem základního sociálního poradenství je záznam o následujícím:

1. **Zjištění v jaké situaci se klient nachází, v jakých oblastech potřebuje pomoc či podporu.**
2. **Jaké informace byly klientovi poskytnuty? Kam byl klient odeslán? Jaké byly předány kontakty? Případně záznam o tom, zda byl kontakt přímo zprostředkován?**
3. **Byl předán kontakt na SP obce?**

Způsob vedení záznamu o poskytnutí základního sociálního poradenství je podrobně popsán v sešitu **Vedení záznamu o sociální práci v přenesené působnosti.**

B. Dlouhodobější sociální práce s klientem

Pokud SP obce vyhodnotí, že situace klienta vyžaduje dlouhodobější spolupráci se SP a koordinátorem řešení NSS klienta bude SP obce, budou se postupně u klienta **mapovat podrobněji potřeby** v oblastech, kde klient potřebuje pomoc či podporu. Cílem je, aby poskytnutá pomoc byla komplexní a efektivní (viz **kapitola 1**).

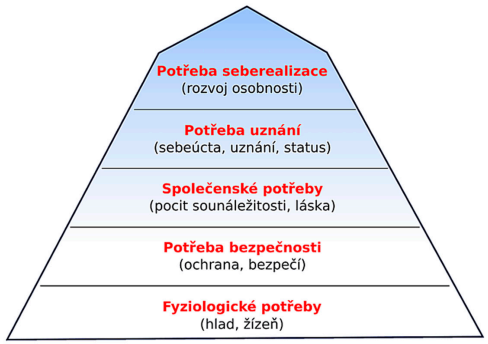
K mapování potřeb může SP obce využít **Regionální kartu potřeb** (viz **Přílohy, vzor 2.2**). Karta definuje oblasti potřeb, které jsou u každého klienta zmapovány, a následně mu je nabízena pomoc při řešení identifikovaných uvedených potřeb. Regionální karta potřeb nedefinuje způsoby a metody práce, ale je nástrojem pro komplexní posouzení životní situace klienta a je zároveň podkladem pro následné vytvoření individuálního plánu řešení NSS.

Pozn.: Současná praxe a rozsah zmapování potřeb jsou velmi rozdílné. Každý SP má svůj vlastní postup či nástroj na mapování potřeb klienta, tj. vzor a strukturu toho, co zjišťuje. V praxi se každý SP bude ptát jiným způsobem, vnáší do rozhovoru s klientem své zkušenosti a autenticitu.

Mapování potřeb v rozsahu Regionální karty potřeb provádí SP obce postupně s ohledem na konkrétní situaci. S postupujícím získáváním důvěry SP u klienta se prvotně zmapované potřeby upřesňují a informací přibývá. Tyto informace si SP postupně zaznamenává, aby měl celkový obraz o NSS klienta a řešil ji komplexně, v souladu s principem subsidiarity. Zároveň jsou mapovány zdroje možné pomoci. Pro přehlednost může SP obce použít pro záznam **tabulku s výčtem oblastí potřeb** (viz **Přílohy, vzor 2.3**). Způsob vedení záznamu o sociální práci v JIS je podrobně popsán v sešitu **Vedení záznamu o sociální práci v přenesené působnosti.** Mapování potřeb je základem SŠ, které zpravidla probíhá v přirozeném prostředí klienta, vodítkem na to, na co se má SP obce ptát, může být vzor pro záznam ze SŠ, jehož součástí jsou oblasti dle Regionální karty potřeb (viz **Přílohy, vzor 2.4**).

1.4 Realizace plánu a jeho vyhodnocení

Po sestavení plánu pomáhající intervence se postupně naplňují jednotlivé cíle vedoucí k řešení NSS. Poskytovaná pomoc či podpora při naplnění potřeb vychází z Maslowovy hierarchie potřeb (viz obrázek), tj. nejdříve se uspokojují potřeby nižší a následně vyšší.



Při naplňování plánu pomáhající intervence si SP obce provádí záznamy o jednotlivých setkáních s klientem a zaznamenává si, jak se potřeby klienta vyvíjí a průběžně vyhodnocuje (sleduje) plnění jednotlivých kroků v plánu, tj. zda poskytovaná podpora SP obce směřuje k řešení NSS.

Pokud se jedná o **situaci, kdy řešení NSS nepostupuje a dlouhodobě se nedaří naplnit stanovené cíle,** je vhodným nástrojem sdílení případu (bez uvedení osobních údajů klienta) s dalšími SP obcí v rámci kazuistického semináře (viz **kapitola 1.5,** písm. **A.**) nebo případové konference (viz **kapitola 1.5,** písm. **B.**).

A. Kazuistické semináře

Kazuistický seminář, tedy sdílení případu (bez uvedení osobních údajů klienta) s dalšími SP obcí, je vhodným nástrojem v případech, kdy řešení situace stagnuje a SP obce očekává expertní názor, podporu, doporučení či radu od ostatních SP.

Kazuistický seminář nejčastěji probíhá formou tzv. **Balintovské skupiny,** což je forma skupinové supervize zaměřená na to, jak klient svými očekáváními formuje vztah mezi sebou a pomáhajícím profesionálním pracovníkem. Kazuistický seminář je určen pro 6–12 osob a jednání k jednomu případu trvá asi 60–75 minut.

Facilitátor kazuistického semináře pomůže na začátku skupině dojednat **skupinová pravidla,** která se týkají např. toho, že účastníci:

– nehodnotí, co řekne jiný účastník
– dodržují mlčenlivost
– jsou aktivní a vyjadřují se k případu
– vyjadřují se k tomu, co se děje ve skupině – podávají zpětnou vazbu (někdo mluví rychle, pomalu apod.)
– si domluví vzájemné oslovování (např. křestním jménem a vykání)

Průběh kazuistického semináře (projednání jednotlivého případu) je rozložen do **5 fází skupinové práce:**

1. Představení případu (10–15 minut)
Hovoří pouze ten, kdo případ přináší, ostatní účastníci kazuistického semináře pouze naslouchají. SP popisuje svůj případ, objasní vztahový problém s klientem, popíše průběh spolupráce a historii problému, uvede souvislosti, které by mohly přispět k pochopení případu (použitá řešení, úspěchy X neúspěchy), a pokusí se vyjádřit, co od skupiny potřebuje, co je pro něj problematické, nejde jen o fakta, ale také o popis průběhu spolupráce a vlastních pocitů.

2. Diskuze/otázky (10–15 minut)
Účastníci pokládají dotazy směřující k objasnění případu, další informace, které ostatní účastníky zajímají a které potřebují znát, aby si mohli vytvořit obraz, co se dělo v klien-

tovi a v SP. Snaží se klást pouze otázky, nikoliv interpretovat (pro interpretaci je prostor v dalších fázích kazuistického semináře). Otázky jsou orientovány i na vztah SP – klient. Představitel odpovídá. Facilitátor může pro názornost vypsat na flipchart aktéry případu pro další fázi kazuistického semináře.

3. Fantazie (10–15 minut)
Představitel případu mlčí a ostatní volně vyslovují (asociují) svoje představy za jednotlivé osoby v případu, za problémy a pokouší se uvědomit si aktuální emoční nebo psychosomatický stav (co účastníkovi běželo hlavou, jak by se účastník cítil v roli kteréhokoliv aktéra případu – např. „já jako klientka v roli matky např. cítím X chci X nechci,….“). Fantazie se mohou týkat i čehokoliv dalšího – vjemy, obrazy, chuti apod. Účastníci hovoří o pocitech, které mají z referenta případu.

4. Praktické náměty řešení/ doporučení (10–15 minut)
Představitel případu mlčí a ostatní účastníci vyjadřují své názory a postoje, tj. co by dělali na místě referujícího: „Jak bych takovou situaci řešil. Jak bych se cítil já. Připomíná mi to nějakou situaci.“ Účastníci hovoří za sebe: „Já v této situaci bych dělal … to a to“. Dávají pouze návrhy bez komentářů, nehodnotí.

5. Vyjádření protagonisty/rekapitulace (10–15 minut)
Hovoří pouze protagonista (ten, kdo případ přinesl), sděluje, co ho zaujalo ve skupině, co ho oslovilo, s čím souhlasí X nesouhlasí, uvede postřehy, zhodnocení, co mu skupina přinesla, jaké nové aspekty si odnáší, co z reakce skupiny bylo pro něj nejpřínosnější.

Facilitátor v průběhu semináře dbá na dodržování pravidel.

B. Případová konference

Případová konference pomáhá v situacích, kdy klient má více problémů a je potřebné získat informace z více stran, nebo když je potřeba do řešení klientova problému zapojit další spolupracující subjekty. Případová konference je jednou z technik případové práce (case management), jejímž smyslem je setkání všech zainteresovaných osob, které společně hledají a navrhují optimální řešení pro konkrétní situaci klienta. Případová konference je „adresná“, jedná se o konkrétním klientovi, a účastníci jsou vázáni mlčenlivostí.

Cíle případové konference:

- eliminace rizik projektování osobních zkušenosti do řešeného případu
- pomoc s rozložením odpovědnosti za případ
- směřování k vytvoření individuálního plánu klienta
- vytvoření komplexního pohledu pro další rozhodování
- zefektivnění spolupráce subjektů
- eliminace nesprávných nebo zdvojených postupů
- časově ohraničený proces

Jestliže se SP setká s problémem klienta, který by chtěl řešit formou případové konference, bude iniciovat tzv. první setkání nad případem (blíže viz dále – „Příprava“). Klient musí být o setkání informován a souhlasit s poskytováním osobních údajů, což je ošetřeno písemným souhlasem klienta (viz **Přílohy, vzor 2.6**). Písemný souhlas klienta zajišťuje ten SP, který je s klientem v kontaktu a zpravidla případ přináší. Pokud bude případová konference probíhat za přítomnosti klienta, je dobré svolat první setkání bez jeho přímé účasti; klient by však měl být o setkání informován.

Při **organizaci případové konference** je vhodné si uvědomit, kdo je **iniciátorem** (může to být kdokoliv, kdo s klientem pracuje na řešení jeho sociální situace a cítí potřebu uskutečnit případovou konferenci), kdo je **svolavatelem a koordinátorem** (zpravidla SP, který případ přináší, zajistí pozvání dalších odborníků), kdo bude **facilitátorem** (je vhodnější, aby to byl někdo jiný než SP, který případ přináší) a kde se uskuteční (místo). Organizaci případové konference lze rozdělit do 2 fází:

I. PŘÍPRAVA

SP, který případ přináší, je schopen formulovat důvod, proč chce tento případ řešit formou případové konference (resp. formou multidisciplinární spolupráce).

SP – iniciátor stručně popíše případ v následující struktuře:
Klient: popíše, o koho jde
Problém: popíše NSS klienta a v čem je problém
Potřeby klienta: popíše potřeby klienta, co chce on sám, jak má vypadat situace po vyřešení problému
Potřeby SP, který případ přináší: popíše svoje potřeby, tj. co očekává od PK

SP svolá **první setkání nad případem,** tj. osloví další zainteresované osoby a subjekty, které se mohou do případu zapojit. Seznámí klienta s konáním prvního setkání a zajistí písemný souhlas klienta.

Na prvním setkání je:
- *stanoven cíl případové konference a dojednán způsob spolupráce*
- *navržen způsob komunikace s klientem (zpravidla to bude pracovník, který s klientem nejvíce pracuje a je koordinátorem řešení jeho situace)*
- *sestavena pracovní skupina případu – kdo se bude účastnit PK, kdo bude facilitátorem a kdo zapisovatelem*
- *naplánován další postup spolupráce, případně termín PK*
- *vyhotoven zápis z prvního setkání a je předvyplněn individuální plán klienta*

SP – koordinátor organizačně připraví vše k případové konferenci:
Zajistí místo, kde se bude PK konat – snadno dostupné, zajišťuje nerušený prostor, k dispozici je voda a papírové kapesníky
Seznámí klienta s datem konání PK a s jeho právem účastnit se konference
Zajistí souhlas klienta se sdílením informací (viz **Přílohy, vzor 2.6***)*
Zašle účastníkům pozvánku s datem konání konference
Zajistí prohlášení o mlčenlivosti účastníků PK (viz **Přílohy, vzor 2.7***)*

II. PRŮBĚH

1. Úvod a přivítání – facilitátor sdělí přítomným pravidla: *mluví vždy jen jeden, každý názor je cenný, proto nekritizujeme, zdůrazní pravidla sdílení mezi subjekty (důvěrnost informací)*

2. Představení účastníků – zajistí facilitátor, mohou být kartičky se jménem, pokud se účastníci neznají, každý se představí, facilitátor začne

3. Stanovení cíle setkání – facilitátor sdělí hlavní cíl, zpravidla najít postup pro další řešení NSS klienta

4. Kazuistika – klient popíše svou situaci, účastní-li se PK, sdělí, co potřebuje a co očekává. SP – iniciátor doplní, upřesní, případně popíše situaci klienta, není-li klient přítomen.

5. Doplnění informací účastníky – sbírají se podstatné informace od dalších účastníků PK

6. Analýza a formulování problému – ujasnění jádra problému, posouzení rizik, hledání příčin problému, identifikace priorit.

7. Návrhy řešení – každý z účastníků se vyjadřuje k případu a navrhuje praktické kroky. Facilitátor napomáhá a podporuje diskuzi, stimuluje k hledání co nevětšího množství návrhů.

8. Tvorba a finalizace konkrétního plánu – z navržených kroků a řešení se hledají ty nejoptimálnější, přičemž se zohledňují zdroje klienta, např. vytvoří se okruh osob a organizací, které jsou vhodné pro řešení situace.

9. Rozdělení kompetencí – definování, kdo a co bude dělat, přičemž je stanovena kontaktní osoba, u které se informace sbíhají, zpravidla to bude SP, který je koordinátorem řešení případu klienta.

10. Formulace závěrů, výstupy – každý z účastníků zhodnotí průběh setkání a výstupy ze svého hlediska, klient rovněž zhodnotí, nakonec facilitátor poděkuje všem za účast, ocení jejich angažovanost, aktivitu atd. a provede závěrečné shrnutí.

Z jednání případové konference se pořizuje **zápis** (viz **Přílohy, vzor 2.8**). Výstupem bude zpravidla **individuální plán práce s klientem,** kde bude **uvedeno** vymezení klíčových problémů včetně konkrétních kroků vedoucích k jejich řešení, jsou rozděleny úkoly a odpovědnost, je stanoven časový plán.

V praxi se může stát, že se po uskutečnění kazuistického semináře či PK situace nevyřeší, nicméně se v jejich průběhu pojmenují a ověří kroky, které byly doposud uskutečněny.

Vyřešení NSS klienta nebo ukončení spolupráce se SP obce je popsáno v JIS, včetně **zhodnocení,** zda se stanovené cíle a klientovy potřeby podařilo naplnit či nikoliv. Pokud se situace nevyřeší, nebo dojde ke zjištění dalších problémů, bude plán aktualizován (např. bude poskytnuta vyšší podpora ze strany SP apod.) a dále se zaznamenávají jednotlivé intervence.

Pozn.: Pokud SP obce řeší situaci klienta hledáním SSL a zjistí, že pro klienta není vhodná SSL v dosahu nebo SSL v daném regionu ORP chybí a potřeby klienta by tak byly neuspokojeny, eviduje si tyto informace za účelem plánování sítě sociálních služeb, přičemž způsob sběru informací je blíže popsán v sešitě **Systém sledování potřeb a sociálních jevů.**

2 Přílohy

2.1 Leták o sociální práci na obci

Potřebujete radu nebo pomoc?
Dostali jste se do nepříznivé životní situace, se kterou si nevíte rady?
Potřebujete pomoci se zajištěním péče o sebe, svou domácnost či o svého blízkého?
Chcete něco změnit?

Kontaktujte **SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA** ve městě, kde pobýváte.
Sociální pracovník Vám **ZDARMA** poradí, pomůže nebo zprostředkuje pomoc.

V jakých oblastech vám může sociální pracovník pomoci?

Bydlení
(pomoc při udržení stávajícího bydlení, pomoc s hledáním náhradního bydlení apod.)

Finance
(poradenství a podpora při správném hospodaření s financemi, sestavení domácího rozpočtu, pomoc při řešení dluhů a exekucí – doporučení na specializovaná místa, pomoc při kompletaci podkladů potřebných pro podání návrhu na oddlužení, pomoc při komunikaci s věřiteli, spolupráce při domluvě splátkových kalendářů, poskytnutí informací o sociálních dávkách, pomoc při řešení situace hmotné nouze)

Zaměstnanost
(podpora při vyhledávání zaměstnání a při uplatnění na trhu práce, pomoc při vyplňování formulářů, pomoc při sepisování životopisů, doprovod při jednání na úřad práce a zaměstnavateli, nácvik vhodného chování při jednání se zaměstnavatelem, podpora pravidelné docházky do zaměstnání)

Jednání na úřadech a dalších institucích
(pomoc při komunikaci a jednání na úřadech, doprovod při jednání na úřadech, nácvik vhodného chování při jednání na úřadech, nácvik telefonování při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při zprostředkování sociálních dávek, pomoc při vyplnění žádostí o dávky, poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, pomoc při vyřizování občanství a osobních dokladů, pomoc s listinami, formuláři, úředními dopisy)

Zajištění péče druhé osoby
(poradenství a pomoc v oblasti zajištění péče druhou osobou – např. máte blízkou osobu v LDN a nevíte, jak zajistit péči po propuštění a nacvičit, jak pečovat o druhou osobu; poradenství při úpravě bydlení osoby s omezenou hybností; poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek a pomoc při zajištění pomůcky; poradenství při výběru a zprostředkování vhodné sociální služby)

Sociální pracovník vždy:

- respektuje Vaše soukromí a právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
- poskytuje podporu a pomoc diskrétně bez rozdílu pohlaví, rodinného stavu, národnosti, sociálního postavení, náboženského vyznání či sexuální orientace
- nabídne možnosti řešení situace a respektuje Vaše rozhodnutí a můžete kdykoliv spolupráci ukončit
- podporuje samostatnost a schopnosti klientů
- přistupuje ke každému individuálně a je pro Vás partnerem
- dodržuje mlčenlivost a osobní údaje předává jen se souhlasem

Komu může sociální pracovník pomoci?

- **Osobám se zdravotním postižením** (tělesným, smyslovým, mentálním) nebo duševním onemocněním
- **Osobám, jež pečují o osoby závislé na péči jiné osoby**
- **O**sobám s omezenou svéprávností a opatrovníkům
- **Osobám ohroženým sociálním vyloučením,** které je důsledkem stáří, zdravotního postižení, jiné sociální události nebo, které vyplývá z příslušnosti k národnostní menšině nebo lokální komunitě
- **Osobám ohroženým rizikovým způsobem života** (závislosti na alkoholu, na hracích automatech, na drogách)
- **Obětem agrese, trestné činnosti a domácího násilí**
- **Osobám, které ztratily přístřeší** nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení
- **Nezaměstnaným a osobám s materiálními problémy** (nízké příjmy, zadlužení)
- **imigrantům** (osobám přistěhovalým ze zemí EU, EHP a dalších zemí)
- **Rodinám s dětmi** (spolupráce s pracovníky OSPOD)

Sociálního pracovníka můžete navštívit zcela **nezávazně a anonymně.** Víte-li o někom, komu může sociální pracovník pomoci, neváhejte sociálního pracovníka kontaktovat. Sociální pracovník je **terénní pracovník,** proto je vhodnější kontaktovat sociálního pracovníka **telefonicky,** případně **e-mailem** a domluvit si osobní setkání a na základě domluvy Vás může sociální pracovník osobně navštívit.

Kontakty
Jméno příjmení SP
tel.: 466 026 376
email: ???

Adresa MěÚ
Náměstí Míru 39, 2. patro, dveře č. 22
534 01 Holice
Sociální pracovník je přítomen:
Pondělí: 7.00–10.00 hodin
Středa: 7.00–17.00 hodin

Důležitá telefonní čísla na spolupracující instituce:

Vedoucí soc. odboru – Mgr. Jana Nováková 465 001 001
Sociální kurátorka – p. Vojtíšková 465 514 511
Úřad práce 950 172 111
Ubytovna
Občanská poradna
Dětský lékař
Praktický lékař pro dospělé
Nemocnice
Pošta

2.2 Regionální karta potřeb

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
Osobní záležitosti a oprávněné zájmy	**Zajištění dokladů**	Podpora při zajištění či aktualizaci dokladů – občanský průkaz, rodný list, cestovní pas, oddací list, úmrtní list, průkaz zdravotní pojišťovny, průkaz OZP, parkovací průkaz Podpora při zajištění povolení k pobytu
	Ochrana práv a zájmů klienta	Zprostředkování pomoci při: - zajištění podpory při stanovení výživného, - při podání návrhu na rozvod, - při podání předběžného opatření, - při zajištění zastupování osoby - podání návrhu či podnětu na omezení svéprávnosti nebo na zajištění opatrovníka či jiného institutu zastupování – zástupce jako člen domácnosti, podpůrce, - při podání trestního oznámení, - při uzavírání smluv – darovací, kupní, nájemní atd., - při písemném kontaktu s úřady – např. podpora při podání daňového přiznání, převedení majetku, pronájmu nemovitosti (bytu, nebo jeho části, domu, zahrady, chalupy atd.) nebo darování majetku. Posilování kompetencí (nácvik žádoucího chování), případně zprostředkování tohoto nácviku např. u osob z VV, VTOS Vytvoření krizového (bezpečnostního) plánu – např. minimalizace rizik plynoucí ze současné situace
Okamžitá pomoc bez řešení problému (zmírňování škod = terciární prevence = harm reduction)	**Materiální pomoc**	Zajištění či zprostředkování možnosti: někde se vykoupat, dojít si na WC, uvařit si teplý nápoj, najíst se, vyspat se – poskytnout přístřeší, někde se ohřát Zprostředkování výměny injekčních stříkaček, zprostředkování poskytnutí pomůcek bránících rozšiřování pohlavních chorob atd. Cílené informování klienta o důsledcích - prevence spojená s rizikovým způsobem života
	Zajištění základních potřeb	Poskytnutí či zajištění potravin Poskytnutí nebo zprostředkování oblečení, hygienických potřeb Zprostředkování základní zdravotní péče (ošetření ran, kožních deficitů, odstranění parazitů atd.
Hmotné zabezpečení	**Hospodaření s finančními prostředky**	Zjištění zdroje příjmu a skutečnosti, zda osoba zná výši svých příjmů Zjištění, zda se jedná o příjemce důchodu: starobní / vdovský, vdovecký, sirotčí / invalidní – jaký stupeň? Podpora při hospodaření s financemi – zjištění, zda osoba zvládne nakládání s penězi/ nezvládne/s pomocí – rozvrhne si příjem tak, aby byly pokryty všechny platby? Podpora při vypracování plánu hospodaření Podpora při provádění: - úhrad spojených s bydlením (plyn, elektřina, odpad, nájemné, daně,…), případně zjištění, kdo a jak toto zajišťuje - úhrad poplatků za telefon, případně zjištění, kdo a jak toto zajišťuje - dalších úhrad - finanční závazky, hypotéky, výživné, stravné pro děti atd., případně zjištění, kdo a jak toto zajišťuje - Zjištění, zda má osoba potřebu mimořádných výdajů – potřeba zajištění domácího spotřebiče, např. pračka, úhrada školy v přírodě pro dítě v ZŠ Zjištění, zda osoba rozezná bankovky / nerozezná Zjištění, zda je osoba omezena v hospodaření s financemi, s jakou částkou může hospodařit? Zjištění, zda je ustanoven zvláštní příjemce důchodu/dávky – kdo? Od kdy? Podpora při zajištění zvláštního příjemce důchodu/dávky – kdo by jím mohl být? Pokud vlastní nějaký majetek – potřebuje osoba pomoc při zaplacení daní z nemovitosti, s pojištěním, s hospodařením s penězi získanými z pronájmu apod.

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
	Řešení dluhové problematiky	Zjištění, zda má osoba nějaké dluhy (nájem, VZP, …), zda má nějaké dokumenty o dluzích, rozhodnutí o exekuci, smlouvy o půjčkách - zjistit, kdo jsou věřitelé, jaká je výše dluhů, zda je nařízena exekuce, … Zjištění, zda má osoba potíže se splácením svých závazků, zda potřebuje dojednat splátkový kalendář, zda potřebuje komunikovat s exekutorem Podpora při podání návrhu na povolení oddlužení (zjištění, zda splňuje podmínky oddlužení – má pravidelný příjem, je schopen splatit za 5 let 30 % svých dluhů, má dluhy u více věřitelů) Poučení o rizicích plynoucích z neplacení dluhů
	Využití sociálních dávek	Zjištění uplatnění nároků a případně podpora při podání žádostí o nepojistné sociální dávky (HN, PnP, OZP, SSP) - podpora při vyplnění žádosti, podpora při dokládání podkladů pro nárok na dávky Podpora se zajištěním důchodu – podpora při zajištěná potřebných podkladů např. doložení zaměstnaneckého poměru atd.
Bydlení	**Potřeba okamžitého ubytování**	Zjištění, z jakého důvodu krizové situace je potřeba zajistit nebo poskytnout krátkodobě ubytování (např. oběť domácího násilí, živelná pohroma, krizová situace osob bez přístřeší apod.)
	Bydlení v nestandardní formě	Zjištění formy bydlení – byt, nestandardní forma, na základě jaké smlouvy osoba bydlí – ubytovací, nájemní, je vlastníkem, bez smlouvy, zjištění, kde je trvalý pobyt osoby Pokud bydlí osoba v nestandardní formě bydlení, zjištění, proč o jiném bydlení v budoucnu neuvažovala Zjištění, zda je současné bydlení vhodné – z důvodu zdravotního stavu (bariérovost), z důvodu ohrožení (ubytovna, sociální služba, ...), z důvodu lokality (přirozené vztahové vazby) Zjištění kvality bydlení – vybavení bytu, zdroj tepla, vody atd., osoby bydlící ve společné domácnosti Zjištění, zda má osoba zájem o vhodnější bydlení, jakou představu o bydlení v budoucnu? Pokud potřebuje pobytovou SSL, potřebuje speciální lůžko, jednolůžkový pokoj, vybavení pokoje, …? Podpora při komunikaci s vlastníkem bytu/ nemovitosti a sjednání podmínek
	Udržení si bydlení	Zjištění, zda osoba plní finanční závazky spojené s bydlením Podpora při orientaci v nájemní/podnájemní smlouvě a při plnění požadavků z ní vyplývajících Podpora při udržování pořádku v domácnosti s odpovídajícím materiálním vybavením
Posilování rodičovských kompetencí		Podpora při vedení dítěte k plnění školních povinností, příprava dítěte do školy Péče o zdravotní stav dítěte a předcházení rizikům zhoršení zdravotního stavu (dohled nad životosprávou, užíváním léků, …) Zajištění či zprostředkování nácviků péče o dítě Dohled nad pravidelným rytmem dne s ohledem na potřeby dítěte Zajištění materiálních, hygienických a stravovacích podmínek pro život dítěte v rodině

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
Péče o domácnost	**Manipulace s předměty**	Přemísťování předmětů denní potřeby (zvládne si např. odnést hrnek s nápojem ke stolu, zvládne si zatáhnout závěsy, žaluzie, …)
	Úklid a údržba vlastního prostoru, vykonávání domácích prací	Zjištění, jak je zajištěna péče o domácnost – kdo, jak často a jak provádí: mytí nádobí, ukládání potravin, nakupování, úklid domácnosti - vysávání, stírání podlahy, utírání prachu, mytí oken, úklid lednice, péče o květiny, převlékání lůžkovin, stlaní lůžka, vynášení odpadků apod. Zjištění, jak prostředí domácnosti působí – zápach, útulnost, …
	Péče o oblečení, boty	Zjištění, kdo, jak často a jakým způsobem provádí: praní prádla, sušení prádla, žehlení prádla, uložení prádla, drobné opravy prádla, čištění bot
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů	Zjištění, jak osoba zvládá obsluhu domácích spotřebičů – zda zvládne zapnout TV, mikrovlnku, pračku, používat mobil, internet, ... Zjištění, zda osoba zvládne regulaci tepla - obsluha radiátorů či jiných spotřebičů pro zajištění tepla, elektřiny a teplé vody
Aktivity obvyklé věku	**Vzdělávání**	Zjištění, zda osoba plní základní školní docházku - kde, jakou formou, jaký ročník, jak je osoba dopravována do školy, …, zda dochází pravidelně, zda se pravidelně připravuje do školy, zda má nějaké problémy ve škole (vzdělávací, výchovné), zda potřebuje asistenta, … Zjištění dalších vzdělávacích aktivit – SŠ, VŠ, … U dětí – zjištění, zda navštěvuje mateřskou školu – kde, jakou (speciální, běžnou), zda dochází pravidelně, zda má nějaké problémy, zda potřebuje asistenta, …
	Pracovní platnění	Zjištění, zda má osoba zaměstnání či jinou obdobnou činnost – konkrétně jakou? Zjištění, zda je osoba v evidenci Úřadu práce ČR, zjištění, zda potřebuje nalézt pracovní uplatnění / jinou obdobnou činnost, zjištění, zda zná práva a povinnosti plynoucí z registrace na ÚP Podpora při nalezení pracovního uplatnění - zjištění, zda má osoba přehled o zaměstnavatelích, zda si umí vyhledat volná pracovní místa (internet, ÚP, …), zjištění, zda osoba umí zpracovat profesní životopis, zda dokáže komunikovat se zaměstnavatelem, zda zvládne přijímací pohovor, zda má schopnost sebeprezentace, zjištění, zda osoba může doložit svou kvalifikaci a pracovní zkušenost Podpora či zprostředkování návštěvy přípravných kurzů, míst budoucího zaměstnání nebo obdobné činnosti Zjištění, zda osoba zvládne pravidelnou docházku do zaměstnání, zda potřebuje podporu - jakou?
	Oblíbené činnosti	Zjištění, jaký je denní režim osoby, jak často chodí ven, zda si sama naplánuje, co bude dělat, … Zjištění, jak tráví volný čas – jaké má zájmy a záliby např. zda navštěvuje kroužky/zájmové kluby, čtení, poslech hudby a mluveného slova, sledování TV, videa, DVD, používání internetu, ruční práce, výtvarné činnosti, uspokojení duchovních potřeb – navštěvování kostela, farního společenství, sportovní aktivity, jiné oblíbené činnosti – např. péče o zvíře, sběratelství, … Zjištění, co osoba ráda/nerada dělá, … U osob umístěných v pobytových zařízeních nebo zdravotnických zařízeních – zjištění, jak dlouho je v pobytovém zařízení, jaký je/byl důvod umístění, jaký je denní režim, jak často chodí ven, kdo osobu doprovází, zda si sama plánuje, co bude dělat, jak tráví volný čas, jakých aktivit se účastní, …
Vztahy a společenské kontakty		Zjištění, zda se osoba stýká s rodinou, jaké má vztahy v rodině, zda osoba vytváří funkční sociální vazby s rodinou, zda vytváří funkční sociální vazby s partnery, zda se stýká s vrstevníky, zda má přátelé mimo rodinu, zda má vztahové problémy, …

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
Péče o zdraví	**Zdravotní stav a dodržování léčebného režimu (tělesné zdraví)**	Zjištění, zda je osoba pojištěna u zdravotní pojišťovny, zda je registrována u praktického lékaře – zjištění jména a sídla praktického lékaře Zjištění, zda osoba navštěvuje lékaře, jak se k němu dopravuje, jak často – pokud je lékař mimo současný pobyt, bude chtít změnu lékaře? Zjištění, k jakým specialistům osoba dochází (jméno, sídlo, obor), jak často Zjištění, zda užívá pravidelně nějaké léky, zda zvládne dodržovat léčebný režim, zda potřebuje dohled nad podáváním léků - kdo léky připravuje, zda zvládne dodržovat interval mezi léky a užívat léky Zjištění, zda potřebuje speciální zdravotní péči – např. PEG, aplikace injekcí, inzulín, RHB, … Zjištění, zda si zvládne provést jednoduché ošetření - použití náplasti, obvazu, obinadla, dezinfekce, …) Zjištění, zda má klient zjevné příznaky nemoci - svrab, respirační nemoci, je pod vlivem návykových látek; zjištění, zda osoba netrpí žádnou akutní duševní chorobou, netrpí žádnou akutní infekční chorobou, je/není závislá na návykových látkách; zda jsou nějaká zdravotní rizika Zjištění, jaké zdravotní potíže osoba uvádí – např. zda byla hospitalizována, jak dlouho, zda měla úrazy, operace, zda má plánované výkony, zda potřebuje speciální zdravotní péči atd. Následné zajištění potřebné pomoci
	Duševní zdraví a krizové situace, pocit ohrožení, nebezpečí	Zjištění, zda je osoba v duševní pohodě, jak se subjektivně cítí, jak působí – v klidu, vyrovnaně či naopak Zjištění, zda je či není osoba v krizové situaci – např. oběť domácího násilí, ohrožení návykovými látkami, … Zjištění, zda osobu něco nebo někdo ohrožuje, zda má z něčeho strach, obavy – vyčerpání z náročné životní situace např. úmrtí blízké osoby, znásilnění, … Zjištění a podpora ve vztahových problémech s dalšími osobami Zjištění, zda osoba navštěvuje psychologa nebo má někoho, kdo jí s tím poradí, případně zprostředkování návštěvy psychologa či jiného odborníka
Tělesná hygiena	**Denní hygiena**	Zjištění potřebné míry podpory (jak často, v jakém rozsahu, jakým způsobem) při denní hygieně, která zahrnuje: mytí rukou, obličeje, zubní hygienu (používání a nasazování zubní protézy), holení, česání, péči o oči (nasazení brýlí, aplikace kontaktních čoček), péči o uši (nasazování naslouchadla, výměna baterií), úprava vzhledu (líčení, použití parfému) apod. Následné zajištění potřebné podpory
	Denní hygiena	Zjištění potřebné míry podpory (jak často, v jakém rozsahu, jakým způsobem) při mytí celého těla (sprchování, koupání – samostatně, s dohledem, s částečnou pomocí, úplnou pomocí, mytí na lůžku), mytí vlasů, ošetření pokožky po koupeli, při péči o nehty (manikúra, pedikúra) Následné zajištění potřebné podpory
Výkon fyziologické potřeby		Zjištění, zda potřebuje pomoc a v jakém rozsahu - při použití WC včetně hygieny, zda používá toaletní křeslo (sám, s pomocí), zda používá inkontinentní pomůcky (jak často, zda zvládne výměnu samostatně), kdo a jak často vypouští sběrný sáček na moč, stolici Následné zajištění potřebné podpory
Oblékání, obouvání		Zjištění potřebné míry podpory (jak často, v jakém rozsahu, jakým způsobem) při svlékání, oblékání (včetně ponožek), přípravě oblečení (rozpoznání správného vrstvení, přiměřenost oblečení k okolnostem), obouvání Zjištění, zda osoba používá pomůcky při oblékání, obouvání atd.

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
Mobilita	Změna polohy	Zjištění potřebné míry podpory (jak často, v jakém rozsahu, jakým způsobem) při ranním vstávání (samostatně/nezvládá/s pomocí – s jakou), uléhání na lůžko, stoupnutí si, sezení mimo lůžko, zda zvládne změnit polohu na lůžku, zda se sám posadí, zda používá invalidní vozík – zda zvládne přesun na vozík a na lůžko, zda zvládne manipulaci s dekou a polštářem, zda si zvládne podat věci ze stolku - pití, kniha, mobil Zjištění, zda má osoba speciální lůžko, jednolůžkový pokoj, vybavení pokoje, zda zvládne manipulaci s polohovacím lůžkem, zda používá jiné polohovací a fixační pomůcky Následné zajištění potřebné podpory
	Pohyb ve vlastním prostoru	Zjištění, zda osoba zvládne manipulaci se zámky (zda zvládne zamknout a odemknout), otevírání dveří a oken (zda zvládne otevřít a zavřít, otevře i cizí osobě?), větrání, zda se zvládne bezpečně pohybovat ve vlastním prostoru – zda má madla či jiné potřebné pomůcky (pozor na prahy, koberce, rohy, kliky, …) Následné zajištění potřebné podpory
	Pohyb mimo domácnost (zařízení)	Zjištění potřebné míry podpory (jak často, v jakém rozsahu, jakým způsobem) při chůzi mimo domácnost – zda chodí sám/není schopen chůze, jak daleko dojde (ujde alespoň 200 m), jaké pomůcky používá (berle, chodítko, pouze s pomocí druhé osoby), jak často vychází mimo domácnost, při chůzi po schodech (samostatně, s pomocí, zvládne rozsah 1 patra dolů i nahoru) Následné zajištění potřebné podpory
	Cestování	Zjištění, zda zvládne použít hromadné dopravní prostředky - sám/s pomocí – jakou? / nezvládne; zjištění, jak daleko je zastávka Zjištění schopnosti rozpoznat správný dopravní prostředek (nevidomý, osoba s mentálním postižením) Zjištění, zda osoba zvládne nástup do auta, případně s jakou mírou podpory Zjištění, zda je nutný doprovod (dezorientace, špatná stabilita, …) Zjištění, jakým způsobem se osoba dopravuje k praktickému a odbornému lékaři, jak často Zjištění, zda osoba zná cestu, zda zvládá riziková místa – přechody, křižovatky, bariéry, … Zjištění, jaké pomůcky k cestování osoba potřebuje Následné zajištění potřebné podpory
Stravování	Příprava stravy	Zjištění, zda osoba potřebuje speciální úpravu stravy (mletá, krájená, bez úpravy, dieta), zda si osoba sama stravu naporcuje a naservíruje na talíř Zjištění, jaké jsou stravovací zvyklosti, kolikrát denně osoba jí, jak jí, zda trpí nechutenstvím Zjištění, zda si osoba sama vybere hotový nápoj a potraviny, zda si dokáže uvařit teplý nápoj, zda si sama zvládne připravit studenou stravu, zda si zvládne uvařit teplé jídlo, zda si zvládne ohřát jídlo; zjištění, co nemá osoba ráda k jídlu Následné zajištění potřebné podpory
	Podávání stravy	Zjištění, zda se osoba zvládne najíst, napít, dodržovat pitný režim, zda potřebuje podporu při podání jídla (krmení), zda používá PEG Potřebuje podporu při podávání jídla? Jakou? Následné zajištění potřebné podpory

Oblast potřeb	Téma	Co daná potřeba zahrnuje
Orientace		Zjištění, jak je osoba orientována zrakově – zda má zrak dobrý/adekvátní věku/ zhoršený/ používá pomůcky: lupa, brýle, zvukové pomůcky; sluchově – zda má sluch dobrý / přiměřený věku/ hůře slyší/špatně slyší/používá naslouchadlo, vibrační pomůcky pro sluchově postižené, zjistit, na které ucho špatně slyší; místem – zda ví, kde se nachází, zda v domácnosti najde jídelnu, WC, signalizační zařízení, zda se orientuje v okolí, v krajině – v jaké obci se nachází, zda zná svou ulici, obchod atd.; osobou – zda si uvědomuje sám sebe, zda poznává osoby kolem sebe, blízké osoby, lékaře atd.; časem – zda ví, co je za den, měsíc, rok, denní dobu, roční období Zjištění, zda osoba vydrží být sama doma ve dne/v noci – celou dobu nebo je nutný dohled a jak často? Následné zajištění potřebné podpory
Komunikace		Zjištění, jak osoba komunikuje, zda mluví zřetelně a smysluplně/s obtížemi, ale smysluplně/ zmateně (slovní salát, halucinace, bludy), zda komunikuje prostřednictvím gest, zvuků, obrázků, znakové řeči, zda má komunikační knihu, prostřednictvím které komunikuje Zjištění, zda osoba zvládá čtení, psaní, zda zvládne použít telefon/internet Následné zajištění potřebné podpory

Pozn.: žlutě označeny jsou životní potřeby hodnocené při posuzování stupně závislosti u příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

2.3 Regionální karta potřeb prázdná

Oblast potřeb	Téma	Má klient v dané oblasti potřebu (byla potřeba identifikována klientem nebo SP?)
Osobní záležitosti a oprávněné zájmy	Základní doklady	
	Ochrana práv a zájmů klienta	
Okamžitá pomoc bez řešení problému (zmírňování škod = terciární prevence = harm reduction)	Materiální pomoc	
	Zajištění základních potřeb	
Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky	
	Řešení dluhové problematiky	
	Využití sociálních dávek	
Bydlení	Potřeba okamžitého ubytování	
	Bydlení v nestandardní formě	
	Udržení si bydlení	
Posilování rodičovských kompetencí		
Péče o domácnost	Manipulace s předměty	
	Úklid a údržba vlastního prostoru, vykonávání domácích prací	
	Péče o oblečení, boty	
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů	
Aktivity obvyklé věku	Vzdělávání	
	Pracovní uplatnění	
	Oblíbené činnosti	
Vztahy a společenské kontakty		

Oblast potřeb	Téma	Má klient v dané oblasti potřebu (byla potřeba identifikována klientem nebo SP?)
Péče o zdraví	Zdravotní stav a dodržování léčebného režimu (tělesné zdraví)	
	Duševní zdraví a krizové situace, pocit ohrožení, nebezpečí	
Tělesná hygiena	Denní hygiena	
	Koupání	
Výkon fyziologické potřeby		
Oblékání, obouvání		
Mobilita	Změna polohy	
	Pohyb ve vlastním prostoru	
	Pohyb mimo domácnost (zařízení)	
	Cestování	
Stravování	Příprava stravy	
	Podávání stravy	
Orientace		
Komunikace		

Pozn.: žlutě označeny jsou životní potřeby hodnocené při posuzování stupně závislosti u příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

2.4 Vzor pro záznam ze sociálního šetření

ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

ze dne: ..... v .....hodin
v místě: .....
Sociální šetření provedl:

KLIENT:
Jméno a příjmení: .....
Datum narození (věk): .....
Adresa: .....
Telefon/email: .....

Totožnost klienta byla ověřena předložením OP, který je platný.

Jméno a adresa zákonného zástupce nebo opatrovníka, je-li ustanoven:

Jméno a adresa podpůrce (§ 45-48 OZ) nebo zástupce, který je člen domácnosti (§ 49–54 OZ):

Jména dalších osob, které se sociálního šetření účastnily:

Jméno, adresa, telefon, email kontaktní osoby, které se budou sdělovat informace:

Současná nepříznivá situace – popis situace (zde by měla být popsána celková nepříznivá sociální situace, jedná se o komplexní zdůvodnění, proč je potřeba intervence SP obce – lze dopracovat až v závěru sociálního šetření)

Jak měl potřebnou péči zajištěnou doposud?
Co se stalo?
Jaký je skutečný důvod kontaktování SP obce?
Proč není možné zajistit potřebnou péči v domácím prostředí za pomoci využití veřejně dostupných služeb či terénních a ambulantních SS?

Co klient od SP očekává?
Na co se těší?
Čeho se bojí?
Jaké má plány do budoucna? Co by si přál? O jakém bydlení do budoucna uvažuje? Kde by chtěl bydlet? Jakou má představu? Případně proč o jiném bydlení v budoucnu neuvažoval?

Byla současná situace konzultována s dalšími odborníky? S jakými?
(konkretizovat např. poskytovatelé SSL, SP OSPOD, SP ORP, lékař, psycholog atd.)

Společenské kontakty a zdroje možné pomoci:
(jména, vztahy osob blízkých dítěti/zájemci, zmapovat zdroje rodiny – zda rodina chce X nechce pečovat; může X nemůže pečovat; umí X neumí pečovat …, bydlí společně)

Žadatel má rodinu – manžel/děti/rodiče
Vztahy dobré/nenavštěvují se
Stýká/Nestýká se s přáteli mimo rodinu (kolegové z práce, sousedi, spolužáci,…)

Co a v jaké míře zájemce zvládá? Jak často bude pomoc potřebovat?

Komunikace
Žadatel mluví zřetelně a smysluplně/mluví s obtížemi, ale smysluplně/komunikuje prostřednictvím gest, zvuků, obrázků/verbálně mluví nesrozumitelně, ale zvládne říct ANO a NE/verbálně nemluví, ale rozumí mluvené řeči a psanému textu
Čtení zvládá/nezvládá/částečně – popsat
Psaní zvládá/nezvládá/částečně, podepíše se
Použití telefonu zvládá/nezvládá/částečně
Použití internetu zvládá/nezvládá/částečně

Orientace
Žadatel má **zrak** – dobrý/adekvátní věku/ zhoršený/ používá pomůcky: lupa, brýle, zvukové pomůcky
Žadatel má **sluch** – dobrý /přiměřený věku/ hůře slyší/špatně slyší/ používá naslouchadlo, vibrační pomůcky pro sluchově postižené atd. – uvést, na které ucho špatně slyší
Žadatel je/není orientován **časem**, ví, co je za den, ví, co je za měsíc, ví, jaký je rok, ví, jaká je denní doba, ví, jaké je roční období, ví, kolik je hodin
Žadatel je/není orientován **místem,** ví, kde se nachází, kde bydlí, kde má pokoj, kde je WC, jídelna, zahrada, obchod,
Žadatel je/není orientován **osobou,** uvědomuje si sám sebe, ví kolik je mu let, kdy se narodil, poznává osoby kolem sebe, blízké osoby, lékaře
Vydrží být sám doma ve dne? ne/ano celý den/ano ……. Hod. denně/přes den musí být dohled
Vydrží být sám doma v noci? ano celou noc/ne – proč?
Potřebuje stálý dohled? – proč
Podpora při orientaci je **každý den v rozsahu asi 3× 10 minut**

Samostatný pohyb, mobilita
Obvykle se budí v ??? hodin
Ranní vstávání zvládá samostatně/nezvládá, potřebuje podporu při
Uléhání na lůžko zvládá samostatně/nezvládá, potřebuje podporu při
Změnu polohu na lůžku zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Manipulaci s dekou a polštářem zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Podat si věci ze stolku (pití, kniha, mobil, …) zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Manipulaci s polohovatelným lůžkem zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Používá polohovací a fixační pomůcky – jaké
Posazení na lůžku zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Zvednout se (postavit se) z lůžka zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Chůzi nezvládne, není schopen chůze

Chůzi zvládne, chodí sám, ujde asi 200 m
Chodí pouze s pomocí druhé osoby na kratší vzdálenost asi 20 m
Používá hole/berle/chodítko/invalidní vozík/madla/nesmí mít prahy/kliky/ostré rohy
Přesun na invalidní vozík zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při přesunu z lůžka na vozík, při přesunu z vozíku na lůžko
Chůzi po schodech zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při … zvládne vyjít do patra
Chůzi mimo domácnost zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při chůzi venku
Chůzi po venku zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Cestování (např. k lékaři, na nákup) zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Používání hromadných dopravních prostředků zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Zastávka je jak daleko
Cestování autem zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při nástupu a výstupu do auta
Při cestování potřebuje/nepotřebuje doprovod (dezorientace, špatná stabilita, znalost cesty, zvládání rizikových situací – přechody…)
Otevírání dveří a oken (větrání) zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Zamknutí a odemknutí dveří zvládne/nezvládne, potřebuje úplnou/ částečnou podporu při
Podpora při samostatném pohybu je **každý den v rozsahu asi 3× 10 minut**
Podpora při cestování je dle potřeby v rozsahu ???

Osobní hygiena

Ranní hygienu zvládá/nezvládá, potřebuje pomoc při mytí rukou, obličeje tak, že
Během dne potřebuje pomoc při mytí rukou
Zubní hygienu zvládá/nezvládá, potřebuje podporu při
Používá zubní protézu, sám si ji zvládne/nezvládne nasadit
Holení zvládá/nezvládá, potřebuje podporu
Česání zvládá/nezvládá, potřebuje podporu
Nosí /nenosí brýle, které si zvládá/nezvládá nasadit, potřebuje podporu při nasazení brýlí, při aplikaci kontaktních čoček
Nosí /nenosí naslouchadlo, které si zvládá/nezvládá nasadit, potřebuje podporu při nasazení naslouchadla a při výměně baterií
Úpravu vzhledu (líčení, použití parfému) zvládne/nezvládne, potřebuje slovní/úplnou/ částečnou podporu
Podpora při osobní hygieně je každý den v rozsahu asi 10 minut
Mytí celého těla sprchování celého těla zvládá/nezvládá, upřednostňuje koupání/sprchování, potřebuje podporu úplnou/částečnou, slovní instrukci. Pustit vodu a nastavit teplotu vody zvládne/ nezvládne. Mytí je prováděno na lůžku
Mytí vlasů zvládá/nezvládá, potřebuje pomoc úplnou/částečnou/slovní
Podpora při mytí celého těla je **1× týdně v rozsahu 30 minut**
Ošetření pokožky po koupeli zvládá/nezvládá, potřebuje podporu úplnou/slovní
Péči o nehty (manikúra, pedikúra) zvládá/nezvládá, potřebuje podporu při stříhání nehtů na ruce – **1× za 14 dní v rozsahu 10 minut, 1× měsíčně využívá pedikérku**

Výkon fyziologické potřeby

Zvládá samostatně
Potřebuje pomoc při použití WC, sám si řekne o doprovod pracovníka a potřebuje pomoc s hygienou po použití WC
Používá toaletní křeslo, do které se přesune samostatně/ s pomocí, sám si přivolá pracovníka
Používá bažanta/ mísu
Používá inkontinentní pomůcky – stále/jen v noci a při cestování. Výměnu plenkových kalhotek zvládne/nezvládne, potřebuje podporu se sundáním a navlékáním
Používá sběrný sáček na moč, vypuštění zvládá/nezvládá
Podpora při použití WC je **každý den v rozsahu asi 5× 10 minut**

Oblékání, obouvání

Svlékání oblečení zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/ částečnou podporu při rozepnutí knoflíků, zipů, svlékání ponožek
Oblékání zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/ částečnou podporu při rozepnutí knoflíků, zipů, oblékání ponožek
Používá pomůcky při oblékání
Přípravu oblečení zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou podporu při
Správné vrstvení oblečení rozpozná/nerozpozná, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při oblékání
Oblékne/Neoblékne se přiměřeně okolnostem a počasí, nutný dohled
Obouvání zvládne/nezvládne, potřebuje slovní/úplnou/ částečnou podporu
Podpora při svlékání a oblékání je **každý den v rozsahu asi 2× 10 minut**

Stravování, příprava a příjem stravy

Příjem stravy (najedení se) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při … (má PEG) zvládá příbor, lžíci
Stravovací zvyklosti, jí 3x denně (trpí nechutenstvím, potřebuje jídlo naporcovat, nakrájet, namlít, bez úpravy, dieta – diabetik, žaludeční) Nemá rád
Napití zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při pití z hrnku/brčko/lahev
Přípravu studeného nápoje (nalití z PET lahve, natočení vody, otevření lahve/plechovky) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Přípravu teplého nápoje (káva, čaj) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Přípravu studeného jídla (vybrání vhodné potraviny, ukrojení chleba a namazání) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Přípravu teplého jídla zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Ohřátí teplého jídla (v mikrovlnce, na sporáku elektrickém/plynovém/indukčním) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Posouzení, jaké potraviny je potřeba nakoupit zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu
Podpora při příjmu stravy je **každý den v rozsahu asi 4× 10 minut**
Podpora při přípravě stravy je **každý den v rozsahu asi 4× 10 minu**t

Péče o zdraví a zajištění bezpečí

Jméno a sídlo praktického lékaře:
K praktickému lékaři se dopravuje autem/sanitou/pěšky/lékař dochází do domácnosti asi 1x měsíčně-
Pokud by byl přijat, bude/nebude chtít i nadále docházet k dosavadnímu lékaři
Žadatel je hlášen u zdravotní pojišťovny XY , průkazku ZP má/nemá platnou
Žadatel uvádí, že má tyto zdravotní potíže: ???? byl hospitalizován ???? jak dlouho, úrazy, operace, plánované výkony, speciální zdravotní péče…..
Pravidelně dochází k odborným lékařům:
jméno, sídlo, obor, jak často
Užívá/Neužívá léky – jaké
Užívání léků (přípravu léků – vyloupnutí z plata, dodržování intervalu, polknutí) zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při
Potřebuje speciální zdravotní péči? (PEG, aplikace injekcí, RHB, polohování, masáže, dodržování diety,…..)
Přivolat si pomoc (např. signalizačním zařízením, telefonem …) zvládá/nezvládá

Zhoršení zdravotního stavu rozpozná/nerozpozná
Podpora při péči o zdraví je **každý den v rozsahu asi 2x 5 minut**

Aktivity obvyklé věku

Vzdělávání - žadatel plní školní docházku: (kde, jakou formou, jaký ročník, jak je dítě dopravováno do školy …)
navštěvuje MŠ: (kde, jakou MŠ – speciální/běžnou ...)
navštěvuje jiná vzdělávacích zařízení, vzdělávacích kurzů
Je uživatelem sociální služby STD, SR, CDS, DS
Pracovní uplatnění – žadatel je v produktivním věku, chodí/nechodí do zaměstnání – kam, jak často
Hledá pracovní uplatnění /obdobnou činnost/navštěvuje přípravné kurzy
Je uživatelem sociální služby STD, SR, CDS, DS
Oblíbené činnosti – žadatel tráví den – kde, jak
Chodí ven 1× denně
Naplánuje/Nenaplánuje si sám co bude dělat?
Nejraději rád dělá: čte, poslouchá hudbu, je rád mezi ostatními, sleduje TV/video/DVD, používá internet, věnuje se ručním pracím, maluje, sportuje, odpočívá, má rád zvířata, sbírá něco, navštěvuje kostel
Navštěvuje kroužky/zájmové kluby
Co nerad dělá
U osob umístěných v pobytových zařízeních nebo zdravotnických zařízeních:
Jak dlouho je v pobytovém zařízení
Jaký byl důvod umístění
Jaký je denní režim
Jak často chodí ven? Kdo ho doprovází?
Naplánuje si sám, co bude dělat? Jak tráví volný čas?
Jakých aktivit se účastní?
Podpora při zajištění aktivit je **každý pracovní den v rozsahu asi 2× 15 minut**

Využívání běžných veřejných služeb

Obstarávání osobních záležitostí (pošta, úřady, banka) zvládne/nezvládne, potřebuje slovní/úplnou/ částečnou podporu
Osobní doklady OP/průkaz ZP/ RL/ pas má/nemá platné – potřebuje pomoc při aktualizaci či zajištěním dokladů?
Žadatel byl zvyklý navštěvovat příbuzné, hřbitov, knihovnu, restaurace, klub důchodců, zájmové kluby, kostel

Péče o domácnost

Úklid a údržbu vlastního prostoru zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při stlaní lůžka, převlékání lůžkovin
Mytí nádobí, vysávání, stírání podlahy, utírání prachu, mytí oken, úklid lednice, vynášení odpadků, péče o květiny, …
Nákupy žadatel zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při rozpoznání toho, co je potřeba nakoupit, při placení …
Manipulaci s předměty zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při přemísťování předmětů denní potřeby (zvládne si např. odnést hrnek s nápojem ke stolu, zvládne si zatáhnout závěsy, žaluzie, obsloužit radiátor či jiný zdroj tepla a teplé vody.
Obsluhu domácích spotřebičů (zapnutí TV, mikrovlnky, pračku, používat mobil, internet …) - zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou
Péče o oblečení, boty zvládá/nezvládá, potřebuje slovní/úplnou/částečnou podporu při praní prádla, sušení prádla, žehlení, uložení prádla, drobných opravách prádla (přišití knoflíku), při čištění bot

Finanční a majetková oblast

Osoba je příjemcem starobního/ vdovského, vdoveckého, sirotčího/invalidního důchodu jaký stupeň?
Úhrada za sociální službu, o kterou žádá je ?????, garance 15 % zůstatku příjmu
Bude mít dostatek příjmu na úhradu?
Je příjemcem sociálních dávek (HN, SSP, OZP)?
Přiznaný stupeň závislosti (ověřit dle rozhodnutí ÚP)

- **I.** (Dítě 3 ŽP, Dospělý 3 nebo 4 ŽP)
- **II.** (Dítě 4 nebo 5 ŽP, Dospělý 5 nebo 6 ŽP)
- **III.** (Dítě 6 nebo 7 ŽP, Dospělý 7 nebo 8 ŽP)
- **IV.** (Dítě 8 nebo 9 ŽP, Dospělý 9 nebo 10 ŽP)
- **bez přiznaného PnP** (zjistit zda již bylo / nebylo zažádáno? Proč?)

Potřebuje pomoc s uplatněním nároku na sociální dávky + výhody PnP, ZTP – průkaz ZTP, mobilita
Zvládne/Nezvládne nakládání s penězi, potřebuje podporu při hospodaření s penězi, s rozvrhnutím plateb tak, aby byly pokryty všechny platby (provádění úhrad spojených s bydlením (plyn, elektřina, odpad, nájemné, daně …) – kdo, jak?, provádění úhrad poplatků za telefon – kdo, jak?, provádění jiných úhrad (výživné …) – kdo, jak?
Pokud je omezen v hospodaření s financemi, může hospodařit s částkou …….. Kč
Rozezná/Nerozezná bankovky
Je/Není ustanoven zvláštní příjemce důchodu/dávky – kdo? Od kdy?
Vlastní nějaký majetek – potřebuje pomoc při převedení majetku, pronájmu nemovitosti (bytu, nebo jeho části, domu, zahrady, chalupy atd.) nebo darování majetku?

Další postřehy soc. pracovníka (prostředí domácnosti – vyhovující?, průběh jednání …)

Jaký stupeň SP odhaduje dle SŠ, v kolika **žlutých** oblastech žadatel nezvládá životní potřeby (ŽP):

2.5 Informace pro klienty sociálního pracovníka obce

Sociální pracovník:

- poskytuje podporu, pomoc a poradenství **zdarma,** diskrétně bez rozdílu pohlaví, rodinného stavu, národnosti, sociálního postavení, náboženského vyznání či sexuální orientace
- respektuje soukromí klienta a právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
- nabízí možnosti řešení situace a respektuje rozhodnutí osoby, která může kdykoliv spolupráci ukončit
- přistupuje ke každému individuálně, je pro klienty partnerem, podporuje samostatnost a schopnosti klientů
- má povinnost podle § 64 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a podle § 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vést záznamy o sociální práci. Tyto záznamy se vedou ve formě Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru SZSP), který je součástí Jednotného informačního systému (JIS).

Sociální pracovník má ke zpracování osobních údajů a údajů spadajících do zvláštní kategorie osobních údajů oprávněný zájem (jedná se o zákonnou povinnost).

Sociální pracovník vede:

- o anonymní záznam – pomoc je obecná ve formě poradenství či zprostředkování pomoci dalších subjektů

- o adresný záznam – pomoc je poté komplexní, sociální pracovník následně zpracovává osobní údaje klienta, ke kterým nepotřebuje jeho písemný souhlas, neboť má zákonné oprávnění (viz právní ustanovení uvedená výše) vést a zpracovávat osobní údaje. Jedná se o zpracování těchto údajů: **jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, adresa bydliště** a další údaje související se situací osoby.

- dodržuje mlčenlivost podle § 55 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a s § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, proto může údaje klienta bez jeho přítomnosti předat třetím osobám pouze s jeho písemným souhlasem
- vysvětlí klientovi, že se na něj vztahuje oznamovací povinnost v případě, že se dozví o trestné činnosti a je povinen oznámit dané skutečnosti státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu.

Sociální pracovník neposkytuje služby v případech:

- o kdy je řešení situace mimo kompetence sociálního pracovníka, klientovi bude nabídnuto zprostředkování jiné pomoci
- o pokud bude klient pod vlivem alkoholu, drog či jiných návykových látek
- o agresivního chování klienta (sociální pracovník oprávněn přivolat policii)

V případě nespokojenosti, je klient oprávněn **podat si stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.**

Jak a komu stížnost podat
Stížnost může být podána těmito způsoby:
• ústně osobně sociálnímu pracovníkovi či nadřízenému pracovníkovi (vedoucímu odboru, tajemníkovi, příp. starostovi)
• písemně – elektronicky, emaileml: ???
• písemně – poštou na adresu: Městský úřad XY
náměstí Míru 39
534 01 Holice

Písemné stížnosti obsahují: jméno a příjmení osoby, která stížnost podává, datum narození a místo trvalého pobytu osoby, popřípadě jinou adresu pro doručování.

• písemně – anonymně vhozením do poštovní schránky MěÚ XY, která je umístěna v přízemí budovy MěÚ

Vyřizování stížností
Oprávněnou osobou k vyřizování stížností, která prošetří skutečnosti uvedené ve stížnosti a stížnost vyřídí do 60 dnů ode dne jejího doručení, je vedoucí sociálního odboru. Dle potřeby budou učiněna nezbytná opatření k nápravě. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny, ale jejich vyřízení není nikde zveřejňováno, NEBO bude vyvěšeno po dobu 14 dní na úřední desce MěÚ.

Je-li stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se postupně obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na tyto osoby či instituce.

Tajemník MěÚ XY
Městský úřad XY
náměstí Míru 39
534 01 Holice

Starosta města XY
Městský úřad XY
náměstí Míru 39
534 01 Holice

Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
Tel.: 466 026 111
email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

2.6 Souhlas klienta s případovou konferencí

Souhlas s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a informace o zpracování osobních údajů

Já, **jméno klienta**, souhlasím s tím, aby se **dne ??. ??. 2019** uskutečnilo společné jednání odborníků (dále jen „případová konference“). Byl jsem seznámen s níže uvedeným cílem případové konference a s níže uvedenými přizvanými účastníky případové konference a souhlasím s jejich účastí.

Byl jsem informován o tom, že účastníci setkání budou vzájemně seznámeni s informacemi o mé sociální a finanční situaci, o údajích souvisejících s poskytováním služby ?? a o mém zdravotním stavu s tím, že se zaváží mlčenlivostí o výše uvedených informacích a o mých dalších osobních údajích, včetně zvláštní kategorie osobních údajů, které zaznějí v průběhu konání případové konference a které jsou nezbytné pro její realizaci.

Účelem realizace případové konference jsou následující cíle:
- popis mých potřeb,
- vyhodnocení rizik, zejména v oblastech: pravidelného užívání léků, stravování, hygieny, smysluplného trávení volného času a případně i v dalších oblastech,
- společně vytvořit plán postupu, jak řešit nalezené potřeby jak případně ošetřit rizika.

Beru na vědomí, že účastníky případové konference budou:
• **jméno a příjmení** – moderátorka případové konference
• název poskytovatele SSL, adresa poskytovatele, IČO, jako poskytovatel druh sociální služby, zastoupený vedoucím služby jméno a příjmení, sociální pracovnicí jméno a příjmení a klíčovým pracovníkem jméno a příjmení
• **jméno a příjmení,** adresa, IČO, jako můj psychiatrický lékař
• **a další dle situace klienta**

Rovněž beru na vědomí, že v rámci případové konference budou zpracovány mé osobní údaje včetně jejich zvláštní kategorie, a to na základě zákonného titulu, kterými jsou v těchto případech zejména zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění, a plně v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. e) a čl. 9 odst. 2 písm. h) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Konkrétně se bude jednat o tyto osobní údaje:

jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu, datum narození, údaje o mé sociální a finanční situaci, údaje související s poskytováním sociální služby XY a údaje o mém zdravotním stavu.

Tyto osobní údaje budou zpracovávány za účelem realizace případové konference směřující k naplnění výše uvedených cílů. Z případové konference bude vyhotoven písemný zápis, který bude obsahovat výše uvedené osobní údaje. Tento zápis bude předán účastníkům případové konference, kromě moderátorky. Subjekty, které obdržely zápis z případové konference, jsou správci uvedených osobních údajů. Po naplnění cílů případové konference si zápis z případové konference založí do dokumentace, kterou vedou k mojí osobě s ohledem na jejich předchozí činnost, která se mě

týká, ale pouze za předpokladu, že jsou tyto údaje nezbytně nutné pro pokračování takových činností. Osobní údaje uvedené v zápisu z případové konference budou u jednotlivých správců uloženy na nezbytně nutnou dobu v souladu se spisovými a skartačními plány platnými u jednotlivých správců.

Tímto prohlašuji, že souhlasím s pořádáním výše popsané případové konference a beru na vědomí, že za výše uvedených podmínek budou v rámci této činnosti zpracovávány moje osobní údaje, včetně jejich zvláštní kategorie.

V Pardubicích dne .....

Jméno a příjmení klienta .....

2.7 Prohlášení o mlčenlivosti

Prezenční listina z případové konference a prohlášení o zachování mlčenlivosti

Datum:	**20. 2. 2020**
Čas konání (od–do):	**13.00–15.00 h**
Místo jednání:	**MěÚ XY, adresa, zasedací místnost, 3.patro**
Moderátorka (jméno, příjmení, podpis):	**Jméno a příjmení**

Já, níže podepsaný tímto potvrzuji svou účast na případové konferenci a tímto prohlašuji, že budu zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými jsem se při tomto jednání jako člen multidisciplinárního týmu této případové konference seznámil, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak. Budu zachovávat trvalou a časově neomezenou mlčenlivost.

Zároveň beru na vědomí, že mne osoba, ve prospěch které je uskutečněna případová konference, zprostila prostřednictvím písemného souhlasu mlčenlivosti ohledně údajů o její osobě vztahujících se k naplnění cíle případové konference, uvedeného v pozvánce, během jejího konání.

č.	Jméno a přijmení	Organizace	Podpis
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

2.8 Vzor zápisu z případové konference

Zápis z případové konference

Datum:	**pondělí 25. 3. 2019**
Čas (od–do):	**13.30–15.50 hodin**
Místo (adresa, místnost):	**MěÚ XY, adresa, zasedací místnost 3.patro**
Moderátor/ka:	**Jméno a příjmení**
Důvod svolání PK:	např. obava sociálních pracovníků z ohrožení zdraví a života klienta XY
Cíle PK:	**1. Společně s panem XY popsat jeho potřeby, případně vyhodnotit rizika zejména v oblastech:** **• pravidelného užívání léků,** **• stravování,** **• hygieny,** **• smysluplného trávení volného času** **• případně dalších.** **2. Společně vytvořit plán postupu, jak řešit nalezené potřeby, případně jak ošetřit rizika.**
Svolavatel PK (jméno a příjmení, telefon, e-mail):	**Jméno a příjmení, tel.: 466 000 000, email: ????**
Zúčastnění (jméno a příjmení, organizace či vztah k osobě, v jejímž zájmu je svolána PK, podpis):	**název MěÚ, adresa, IČO, zastoupen jméno a příjmení (sociální pracovnice) a jméno a příjmení jako zapisovatel** **název poskytovatele SSL, adresa poskytovatele, IČO, jako poskytovatel druh sociální služby, zastoupený vedoucím služby jméno a příjmení, sociální pracovnicí jméno a příjmení a klíčovým pracovníkem jméno a příjmení** **jméno a příjmení, adresa, IČO, jako můj psychiatrický lékař a další dle situace klienta**
	Účastníci se v úvodu případové konference (dále jen „PK“) dohodli, že zápis zašle jméno a příjmení do datum všem účastníkm PK k připomínkám. Do datum mohou účastníci zaslat připomínky k zápisu na email: ?????. Pokud připomínky nebudou, bude dne datum zaslán finální zápis.
Záznam k cíli 1	V průběhu PK byly společně s klientem XY popsány jeho potřeby a vyhodnocena rizika ve výše uvedených oblastech.
Záznam k cíli 2	Společně byly zvažovány následující možnosti, jak řešit nalezené potřeby, případně jak ošetřit rizika: **1. Zachovat stávající stav** **2. Zajistit panu XY jinou pobytovou sociální službu**

Závěr	**Vzhledem k potřebě zajištění vyšší podpory v jednotlivých oblastech, kapacitním limitům současné sociální služby, která takovou podporu není schopna zajistit a vyplývajícím rizikům, se zúčastnění shodli, že bude vhodné hledat jinou pobytovou službu. Protože se jedná o dlouhodobý úkol, byly vytvořeny dva plány:** **1. Dlouhodobý plán k nalezení vhodné pobytové služby.** **2. Krátkodobý plán k ošetření rizik, než bude taková služba nalezena.** **Ad 1)** **Jméno a příjmení SP** seznámí pana XY s prostředím jiných pobytových služeb, kam by mohla být podána žádost. Termín: do 2 měsíců od konání PK, tj. do datum **Jméno a příjmení SP** zajistí podání žádostí do jiných zařízení, dle výběru pana XY. Termín: následně po výběru vhodné soc.služby, nejpozději do datum **Ad 2)** **Pracovník poskytovatele sociální služby** bude panu XY nabízet častější pomoc při …… Termín: bezprostředně, každodenně **Pan (klient)** si bude sám hlídat, aby …. Termín: ihned **Pan XY (klient)** uvádí, že se bude snažit umožnit všem účastníkům PK, aby mohly být dojednané úkoly zrealizovány.

Zpracoval/a: Jméno a příjmení
Datum: 27. 3. 2019
Podpis:

Poznámky:

POSTUP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OBCE PŘI ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE KLIENTA

Doporučený postup pro sociální pracovníky obcí, kteří realizují činnosti sociální práce podle § 92 a § 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v návaznosti na § 63–§ 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a v návaznosti na vyhlášku 332/2013 Sb

Zpracoval: Krajský úřad Pardubického kraje,

Odbor sociálních věcí, pracovníci koncepčního oddělení:

Mgr. Pavlína Farská, Bc. Edita Moučková

Připomínkoval: Mgr. Bc. Zbyněk Vočka

Jazyková korektura: PaedDr. Mgr. Libor Nekvinda

Grafická úprava: MgA. Petr Korunka

Tisk: Grafion

Prosinec **2019**

Pardubický kraj