

Instrukce č. 19/2016

Věc: Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Určeno pro:

*Úřad práce České republiky
Odbor odvolání a správních činností nepojistných dávek*

Účinnost od: 1. 1. 2017

Zrušovaný řídicí akt MPSV:

Instrukce č. 6/2015

Metodický pokyn č. 5/2009

Vypracoval:

*odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
odbor nepojistných sociálních a rodinných dávek*

Č. j.: MPSV-2016/169101-224

Počet stran: 29

Zpracovatel/é:

*ředitel odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
Mgr. David Pospíšil*

*ředitelka odboru nepojistných sociálních a rodinných dávek
Mgr. Kateřina Jirková*

Dne:

27. 10. 2016

Schválil/a:

náměstkyně pro řízení sekce sociální a rodinné politiky Mgr. Zuzana Jentschke Stöcklová

náměstek pro řízení sekce zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek JUDr. Jiří Vaňásek

Dne:

1. Vydávám

Instrukci, která vymezuje standard minimálního rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky (dále jen „ÚP ČR“) pro účely aplikace zákona č. 1111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“).

S ohledem na šíři problematiky a vzájemného vymezení hranic Instrukce uvádí podmínky a postupy jak sociálních pracovníků, které slouží pro účely řešení hmotné nouze jako situačně i individuálně podmíněné nepříznivé sociální situace, tak i referentů nepojistných sociálních dávek (dále jen „referent NSD“) pro účely posuzování a ověřování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi (dále jen „DPHN“) v kontextu sociální práce s klientem.

2. Ukládám

Úřadu práce ČR a Odboru odvolání a správních činností nepojistných dávek MPSV zajistit realizaci plnění povinností vyplývajících z této instrukce.

3. Instrukce nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2017.


Mgr. Zuzana Jentschke Stöcklová
náměstkyně pro řízení sekce sociální a rodinné politiky


JUDr. Jiří Vaňásek
náměstek pro řízení sekce zaměstnanosti
a nepojistných sociálních dávek

Úvod

Hlavní cíle sociální práce v rámci aplikace zákona o pomoci v hmotné nouzi:

- Snížení rizika závislosti příjemců na poskytování DPHN, primárně u uchazečů o zaměstnání v hmotné nouzi (dále jen „HN“) i podporou při zajištění pravidelného zdroje příjmu – tedy zařazení do vhodného zaměstnání.
- Integrace příjemců DPHN do běžného života, tj. i k uplatnění na trhu práce.

K plnění uvedených hlavních cílů při aplikaci zákona o pomoci v hmotné nouzi na ÚP ČR se v rámci minimálního rozsahu sociální práce stanovuje dbát na komunikaci a jednání orientované na potřeby osoby/žadatele/příjemce DPHN, osoby společně posuzované i dalších osob, které v souvislosti s řešením své situace kontaktují zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi (dále jen „klient“), a to následovně:

- navázání osobního kontaktu a přímé komunikace s klientem, a to v intenzitě potřebné především pro účely řešení situace hmotné nouze,
- identifikace potřeb klienta a ve spolupráci s ním určení postupu vedoucího k řešení jeho nepříznivé sociální situace a k získání vhodného zaměstnání,
- poskytování základního sociálního poradenství zaměřeného na řešení nepříznivé sociální situace a zprostředkování další pomoci klientovi,
- provádění sociálního šetření za účelem získání a vyhodnocení komplexních informací o aktuální situaci klienta, včetně identifikace potřeb jeho rodiny, resp. sociálního okolí a společně posuzovaných osob.

Spolupráce mezi útvary zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek (dále jen „NSD“) je na ÚP ČR realizována v souladu se Směrnicí generální ředitelky č. 2/2016, Pravidla spolupráce útvarů zaměstnanosti a útvarů NSD (pomoci v hmotné nouzi) ÚP ČR.

Metodická činnost ve vztahu k výkonu sociální práce a kontrola dodržování minimálního standardu rozsahu sociální práce na ÚP ČR je realizována ze strany MPSV.

I. Fáze kontaktu s klientem v situaci hmotné nouze na ÚP ČR

A. První kontakt s klientem

V rámci prvního kontaktu s klientem je poskytováno poradenství, a to všemi zaměstnanci (referenty NSD i sociálními pracovníky) orgánu pomoci v hmotné nouzi.

Jedná se především o poskytnutí informací v nezbytném rozsahu s ohledem na klientovu situaci, tzn. zejména předání kontaktů, formulářů, pomoci s vyplněním žádosti a poučení o účelu využití dávky.

A.1. Pravidla pro kontakt s klientem

Zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi přistupuje ke každému klientovi s respektem, úctou a tak, aby mu poskytl dostatečný prostor k vyjádření jeho přání, potřeb nebo popisu problému ve vztahu k jeho nepříznivé sociální situaci. Klient je vždy srozumitelným způsobem seznámen s podmínkami poskytování DPHN.

Výchozím nástrojem poradenství při prvním kontaktu je **rozhovor**, který má charakter krátkodobé intervence, jejímž výsledkem je předání základních informací, které klient potřebuje k rozhodnutí o tom, zda např. podá žádost o DPHN, nebo využije nabídky k poskytnutí základního sociálního poradenství.

A.2. Při prvním kontaktu s klientem se zjišťuje:

- důvod jeho návštěvy ÚP ČR, a zda přišel na kontaktní pracoviště ÚP ČR poprvé nebo opakovaně,
- kdo mu pomáhá řešit jeho aktuální situaci/zda byl někdo takový v minulosti,
- zda má již dostatek informací k rozhodování o tom, jak bude postupovat dál (např. zda podá žádost o konkrétní dávku nebo již požádal o zprostředkování zaměstnání).

A.3. Při prvním kontaktu se klientovi předávají informace:

- o systému pomoci v hmotné nouzi (zejména o podmínkách nároku, výši, účelu a využití všech DPHN, seznámení se základními náležitostmi procesu řízení, možnosti doplnit potřebné údaje tak, aby žádost odpovídala platným právním předpisům apod.)
- o systémech sociálních dávek, které mohou přispět k řešení situace hmotné nouze této osoby a všech s ní společně posuzovaných osob (základní informace o účelu těchto dávek a správních orgánech, u kterých je možné nárok uplatnit),
- o možnosti využití podpory sociálního pracovníka ÚP ČR a obecního úřadu
- o možnosti využití poskytování sociálních služeb.

Příklad rozsahu poskytovaných informací:¹

- *základní informace o činnostech ÚP ČR,*
- *praktické informace k řešení aktuální situace (např. služby Czech Point, vybrané rejstříky, zdravotnická zařízení – pohotovost, SPOD, Policie ČR, soud apod.),*
- *kontakty na sociálního pracovníka obecního úřadu,*
- *poskytovatelé sociálních služeb (služby sociální péče a služby sociální prevence) a sociální služby poskytující odborné sociální poradenství (občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí),*
- *kontakty na veřejné i komerční ubytovací služby,*
- *kontakty na instituce (VZP, ČSSZ atd.) a veřejné služby (lékař),*
- *seznam prodejen přijímajících poukázky hmotné nouze apod.*
- *možnosti podpory formou úhrady obědů žákům ve školách.*

A.4. Zprostředkování kontaktu se sociálním pracovníkem

Zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi klientovi nabídne, a pokud klient souhlasí, tak mu zprostředkuje kontakt se sociálním pracovníkem ÚP ČR, obecního úřadu, nebo i poskytovatelů sociálních služeb a to v případě, že klient potřebuje další pomoc či informace, anebo jsou signály, že se klient nachází v krizi (např. zanedbanost zevnějšku, nápadnosti v chování, dezorientace, emoční nestabilita).

Základní sociální poradenství je klientovi nabídnuto také tehdy, pokud je u klienta v důsledku nepříznivé sociální situace ohroženo uspokojování jeho základních životních potřeb, případně osob jemu blízkých, což může být způsobeno například předlužením, ztrátou bydlení, případně je důvodné podezření, že klient nebo člen jeho rodiny trpí některým druhem závislosti.

A.5. Dokumentace

Zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi, který rozhovor vedl, provede o poskytnutém poradenství s klientem vždy písemný záznam, a to se souhlasem klienta, v souladu se zákonnými podmínkami ochrany osobních údajů. Záznam se provede v minimálním rozsahu (jméno, příjmení, pobyt, jednoduchý popis problému).

B. Podpora sociálním pracovníkem ÚP ČR

Dle ustanovení § 1 odst. 2 zákona o pomoci v hmotné nouzi má každý nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení. Cílem je poskytnout klientům potřebné informace a kvalifikovanou podporu a pomoc přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

¹ Viz příloha č. 3 - ukázky odkazů na zdroje informací, tiskovin, které lze k výkonu poradenství (především v první úrovni) využít.

V případě takové potřeby je základní sociální poradenství poskytováno výhradně sociálními pracovníky. Pokud aktuálně na kontaktním pracovišti ÚP ČR není dostatečná okamžitá personální kapacita – tedy sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi, lze za tímto účelem sjednat samostatnou konzultaci v pozdějším termínu, a to s ohledem na klientovu nepříznivou sociální situaci tak, aby nebylo znemožněno či ohroženo poskytnutí nezbytné okamžité pomoci. Klient je vždy informován i o tom, že je možné obrátit se na sociálního pracovníka obecního úřadu, nebo i na konkrétního poskytovatele sociálních služeb.

B.1. Sociální pracovník ÚP ČR

Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi je samostatný profesionál, odborně způsobilý pro výkon povolání sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem své profese².

Ve vztahu ke každému klientovi uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup, který zahrnuje respekt k jeho právům i potřebám.

Ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu a pomoc, která koresponduje s celkovým charakterem této pomáhající profese.³

Práva a povinnosti sociálního pracovníka jsou vymezeny profesními standardy, souvisejícími právními předpisy a vnitřními řídicími akty zaměstnavatele.⁴

B.2. Poradenský rozhovor

Základním nástrojem sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi je **poradenský rozhovor**, který má charakter krátkodobé intervence, jejímž účelem je zprostředkování pomoci klientovi.

Účelem poradenského rozhovoru vedeného sociálním pracovníkem ÚP ČR s klientem je identifikovat jeho potřeby, možnosti, zdroje a nabídnout mu pomoc vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace, tedy předání informací a údajů, nasměrování a následná distribuce, respektive zprostředkování spojení klienta s dalšími institucemi (např. předáním kontaktů, které klientovi usnadní orientaci při hledání řešení jeho nepříznivé sociální situace, např. nedostatečného příjmu pomocí pojistných i nepojistných sociálních dávek, ztrátu zaměstnání navázáním spolupráce s úsekem zaměstnanosti ÚP ČR, jiné problémy navázáním kontaktu s poskytovatelem sociální služby, sociálním pracovníkem obecního úřadu či jinými institucemi).

Sociální pracovník je povinen klientovi poradit též v otázkách bydlení a dále by měl i ověřit, zda klient náklady na bydlení hradí. Pokud klient náklady na bydlení nehradí, sociální pracovník zjišťuje důvod a případně včas intervenuje zprostředkováním

² viz příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků ČR (SSP)

³ viz příloha č. 4 – Zásady bezpečné komunikace s klientem ÚP ČR

⁴ cit.: Metody a řízení sociální práce – Matoušek a kol. (2003)

pomoci formou poskytnutí dávek na bydlení a současně se podílí na zajištění jejich účelu (přímou úhradou nebo zvláštním příjemcem), aby např. nedošlo ke ztrátě bydlení. Pokud má klient možnost přestěhovat se do přiměřeného standardního bytu, sociální pracovník tuto změnu podporuje poradenstvím s možností zprostředkování dávky mimořádné okamžité pomoci na úhradu nákladů spojených se získáním standardního bydlení a dalších dávek. V případě potřeby dlouhodobější intervence v oblasti bydlení, je nutné klienta nasměrovat na další odborné instituce, zejména na poskytovatele sociálních služeb. S tím souvisí rovněž poradenství, které je poskytováno klientům, kteří mají vysoké náklady za energie a které by bylo možné za předpokladu efektivnějšího hospodaření, nebo rekonstrukce technického stavu budov snížit. I v tomto případě lze klienta nasměrovat na odbornou pomoc k jiným subjektům, například na poradenství Energetického regulačního úřadu.

Poradenský rozhovor může být uskutečněn i v přirozeném sociálním prostředí klienta, tedy v průběhu sociálního šetření. Tento postup se doporučuje, např. pokud kontaktní pracoviště ÚP ČR nemá vhodný prostor, v němž by sociální pracovník s klientem mohl mít soukromí (oddělenou konzultační místnost).

B.3. Cíle poradenského rozhovoru

Cílem této intervence je zprostředkování podpory a pomoci formou základního nebo odborného sociálního poradenství, či případové sociální práce, kterou poskytuje sociální pracovník obecního úřadu nebo poskytovatel sociální služby⁵. Jedná se o distribuci, nasměrování klienta sociálním pracovníkem orgánu pomoci v hmotné nouzi k využití služeb, pomoci, odborného poradenství, případové sociální práce potřebné k řešení jeho nepříznivé sociální situace a u uchazečů o zaměstnání v HN i k nalezení vhodného zaměstnání a k zařazení do cílených programů a opatření aktivní politiky zaměstnanosti vedoucích k nalezení vhodného zaměstnání.

B.4. Odborné sociální poradenství a případová práce

Pokud mají sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi potřebnou personální kapacitu, mohou klientovi poskytnout odborné sociální poradenství. Specializovaný poradenský rozhovor je zaměřen na konkrétní sociální problematiku či cílové skupiny osob, klientům nabízí adresnější a cílenější pomoc. Jedná se o podporu klienta při hledání řešení zadluženosti, rozvoje jeho finanční gramotnosti, orientace v právních předpisech, při vyřizování běžných záležitostí apod.

V rámci případové sociální práce je třeba motivovat klienty k aktivitě směřující k získání nebo udržení standardního bydlení (např. v městském, sociálním, družstevním či jiném bytě), a tuto snahu podpořit nabídkou asistence v kontaktu s pronajímatelem s cílem dohodnout se na upuštění od vyžadované kauce nebo na prodloužení nájemní smlouvy. Uchazeče o zaměstnání v HN je třeba motivovat

⁵ nestátní neziskové organizace, příspěvkové organizace, církevní právnické osoby a další

k uplatnění na trhu práce a k zapojení do cílených programů a opatření aktivní politiky zaměstnanosti vedoucích k nalezení vhodného zaměstnání.

Odborné sociální poradenství poskytují rovněž sociální pracovníci pověřených obecních úřadů a obecních úřadů s rozšířenou působností (dále jen „obecních úřadů“) i poskytovatelé sociálních služeb, proto se doporučuje dohodnout se na spolupráci s těmito subjekty tak, aby odborné sociální poradenství bylo v místních podmínkách pro cílové skupiny a okruhy osob, kterým je určeno, dostupné.

Případová sociální práce na ÚP ČR zahrnuje především takové intervence, které klientům zprostředkovávají orientaci na existující specializované instituce v místě (v rámci působnosti KoP, krajských poboček ÚP ČR), například konkrétní poskytovatele sociálních služeb.

B.5. Dokumentace

O každém poradenském rozhovoru musí být učiněn písemný **záznam do spisu, kterým může být i výpis z** Jednotného informačního systému (dále jen „JIS“).

Sociální pracovník současně provede o poskytnutém základním sociálním poradenství vždy záznam v JIS ve **Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka** (dále jen „SZSP“), jehož prostřednictvím získá informace o klientovi zároveň i sociální pracovník obecního úřadu (pokud se nejedná o klienta anonymního).

II. Sociální šetření

Podle § 63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření. Základním cílem, na který je sociální šetření zaměřeno, je řešení individuální situace klienta.

C.1. Charakteristika sociálního šetření a jeho cíle

U DPHN není sociální šetření zákonem předepisováno jako podklad pro správní řízení, ale je-li v odůvodněných případech realizováno, vykonává ho sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi.

Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi je povinen využívat sociální šetření jako nástroj sociální práce s klientem. Navázání přímého kontaktu s klientem a se členy jeho rodiny je nezbytné pro hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace, respektive pro další sociální práci. Klient musí být předem srozuměn s účelem sociálního šetření.

Není-li s ohledem na personální možnosti kontaktního pracoviště ÚP ČR možné provedení odděleného šetření v místě, může být v nezbytném rozsahu v rámci sociálního šetření provedeno ověření či kontrola údajů, které osoba uvedla v žádosti o dávku hmotné nouze. **K tomuto postupu by mělo docházet pouze ve výjimečných případech a v rozsahu, který nenaruší výkon sociální práce. Klient musí být předem srozuměn, že se jedná o sociální šetření nebo o šetření v místě.**

Řešení situace hmotné nouze jako nepříznivé sociální situace je vždy nutné ve spolupráci s obecním úřadem. Při sociálním šetření sociální pracovník shromažďuje informace o žadateli a jeho přirozeném sociálním prostředí. Získané informace dále slouží jako podklad především pro sociální pracovníky obecních úřadů a jiných subjektů, kteří návazně v případě potřeby klientovi poskytnou odborné sociální poradenství, potřebnou pomoc, popř. následně případovou sociální práci.

Sociální šetření provádí jeden sociální pracovník. Pokud existuje důvodný předpoklad ohrožení během sociálního šetření, případně bylo zjištěno, že by účelu sociálního šetření jinak nemohlo být dosaženo, doporučuje se šetření provádět dvěma sociálními pracovníky.

C.2. Průběh sociálního šetření

Sociální šetření pro účely řešení situace hmotné nouze, se provádí v předem dojednaném termínu. Jeho hlavním účelem je shromáždění komplexních informací a dojednání dalšího postupu řešení hmotné nouze ve spolupráci s klientem, a proto je nezbytné **motivovat klienta ke spolupráci při řešení hmotné nouze.**

Podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi, se před vstupem do obytného prostoru klienta sociální pracovník prokáže „průkazem sociálního pracovníka“. Doporučená délka sociálního šetření je stanovena vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, **a to v délce trvání cca 105 - 250 minut**, aby sociální šetření bylo zpracováno kvalitně a s využitím více dostupných zdrojů informací, tedy co možná nejobektivněji. Délku sociálního šetření je však třeba vztahovat k individuální povaze klientovy situace, a tedy ve vhodných případech i zkrátit.

C.3 Dokumentace

O sociálním šetření se vždy učiní **záznam ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka** (dále jen „SZSP“). Pokud byly v rámci sociálního šetření rovněž ověřeny skutečnosti rozhodné pro nárok na DPHN, vytvoří se také výpis ze záznamu o sociálním šetření, který se vloží do správního spisu. V tomto výpisu nebudou obsaženy skutečnosti, které nesouvisí s vyhodnocením nároku na dávku, popřípadě budou uvedeny pouze v anonymizované podobě.

C.4 Obsah písemného záznamu ze sociálního šetření

- **Datum, čas** (časový rozsah: kdy bylo započato, kdy bylo ukončeno) **a místo**, kde bylo šetření provedeno; označení osob/y, která sociální šetření provedla.
- **Identifikační údaje klienta** (jméno a příjmení, datum narození žadatele/příjemce DPHN) **a informace týkající se okruhu společně posuzovaných osob.**
- **Popis situace klienta** – skutečnosti, které uvádí sám žadatel, popřípadě osoba blízká žadateli i další poznatky, které sociální pracovník v průběhu sociálního šetření získal.
- **Shrnutí a závěr šetření** – **závěr** na základě odborných kompetencí sociálního pracovníka jednak shrnuje popis aktuální situace žadatele a rovněž podává identifikaci oblastí potřebné podpory žadatele z hlediska řešení situace hmotné nouze i dojednané postupy dalších podpůrných intervencí i kontrolních mechanismů.

III. Šetření v místě

D.1. Charakteristika šetření v místě a jeho cíle

Podle § 63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných, oprávněni vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky.

D.2. Průběh šetření v místě

Šetření v místě mohou provádět zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi zařazení na pozici referent NSD i sociální pracovník. **Účelem šetření v místě je pouze ověření nároku na DPHN, a je možné ho realizovat i neohlášeně**, aby byl zjištěn aktuální faktický stav. V případě, že klient není opakovaně zastižen (minimálně 2x) je třeba, aby zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi dojednal termín šetření v místě předem.

Vzhledem k riziku, které s sebou nese fakt, že do prostředí klienta zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi vstupují neohlášeně, často opakovaně a z dikce zákona za účelem ověřování nároku na DPHN, doporučuje se provádět šetření v místě ve dvojici zaměstnanců.

D.3. Dokumentace

O šetření v místě se vždy učiní **záznam** ve správním spise.

IV. Předávání informací a spolupráce mezi ÚP ČR, obecními úřady a jinými subjekty

Vzájemná spolupráce v oblasti sociální práce vyplývá ze zákona o pomoci v hmotné nouzi a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o sociálních službách“). Kritéria a oblast spolupráce s klienty v hmotné nouzi jsou dána příslušnými ustanoveními zákona o pomoci v hmotné nouzi.⁶

Pokud sociální pracovníci obecního úřadu vyhotoví klientovi doporučení k přiznání DPHN či vyjádření k jeho aktuální nepříznivé sociální situaci, mohou tyto podklady být využity při podání žádosti o DPHN pouze pokud se jedná o doporučení sepsaná na žádost klienta a s jeho souhlasem. Orgán pomoci v hmotné nouzi takto získané informace doplní svými vlastními poznatky. **Nelze vycházet pouze ze sociálního šetření provedeného sociálním pracovníkem obecního úřadu.**

Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi je dle § 64 odst. 2 zákona o pomoci v hmotné nouzi povinen, v případě, kdy je v lokalitě dostupná potřebná registrovaná sociální služba či jiný vhodný subjekt⁷, navázat spoluprací při řešení situace hmotné nouze s jejich pracovníky.

E.1. Vzájemná komunikace

Spolupráce a vzájemná komunikace mezi obecními a krajskými úřady, neziskovými organizacemi, sociálními službami, případně jinými subjekty a ÚP ČR v oblasti výkonu sociální práce, není blíže specifikována zákonnými předpisy, a proto je nutné dojednat pravidla vzájemné komunikace a spolupráce vždy s ohledem na zájem klienta a se zohledněním místních podmínek.

V souladu s § 35a zákona o pomoci v hmotné nouzi je stanovena **informační povinnost** orgánu pomoci v hmotné nouzi bez zbytečného odkladu vyrozumět příslušný obecní úřad podle místa skutečného pobytu klienta, o tom, že klientovi začala být poskytována DPHN (doplatek na bydlení) z důvodu, že užívá jiný než

⁶ např. §35a, §64 odst. 2 apod.

⁷ zdroje informací – viz příloha č. 3

obytný prostor nebo ubytovací zařízení, a to formou **písemného podnětu k zahájení sociální práce** za účelem řešení situace tohoto klienta.

Je žádoucí, aby si každé kontaktní pracoviště ÚP ČR stanovilo osobu, která bude koordinovat vzájemnou spolupráci při realizaci sociální práce a pravidelná setkání sociálních pracovníků orgánu pomoci v hmotné nouzi a obecních úřadů, minimálně v intervalu alespoň 1x za 2 měsíce. Obsahem těchto setkání by mělo být vzájemné sladování procesů spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace klientů i projednání konkrétních postupů, na kterých se při řešení situace hmotné nouze podílejí sociální pracovníci obecních úřadů a orgánu pomoci v hmotné nouzi.

Doporučuje se zajistit také účast zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi na případových konferencích, které organizují sociální pracovníci obecních úřadů, zejména při řešení situace dlouhodobých příjemců DPHN.⁸

K těmto schůzkám je vhodné, pokud se jedná o klienta, který má v péči nezletilé děti, přizvat v odůvodněných případech i pracovníka oddělení sociálně-právní ochrany dětí či jiné odborníky.

E.2. Práce s dlouhodobými příjemci dávek pomoci v hmotné nouzi

Sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi jsou v souladu s ustanovením § 64 odst. 2 zákona o pomoci v hmotné nouzi povinni s klienty, kteří se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce, dojednat společně postup vedoucí k řešení jejich nepříznivé sociální situace, a to i ve spolupráci s dalšími zaměstnanci ÚP ČR, jakož i s poskytovateli sociálních služeb, s poradenskými organizacemi v dané obci a se sociálními pracovníky obecního úřadu.⁹

Doporučenou formou řešení, umožňují-li to personální kapacity, mohou být pravidelná setkání (viz E.1) nebo **případové konference**, kterých se účastní klient i zástupci všech zainteresovaných subjektů.

E.3. Prevence

V rámci prevence zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi vyhledávají osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, případně se ve stavu hmotné nouze nacházejí.¹⁰ Tuto preventivní činnost vykonává sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi v rámci každého osobního kontaktu či intervencí, tzn., že ji **realizuje v rámci poradenského rozhovoru či v průběhu sociálního šetření**, tak, že zjišťuje informace i o osobách v nejbližším sociálním okolí klienta (tzn. v rodině, u spolubydlících, sousedů i společně posuzovaných osob), a pokud u některé z nich

⁸ případovou konferencí blíže popisuje metodický pokyn MPSV č. 1/2012

⁹ ustanovení § 64 odst. 2 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

¹⁰ ustanovení § 64 odst. 1 písm. d) zákona o pomoci v hmotné nouzi.

identifikuje nepříznivou sociální situaci, nabízí této osobě základní sociální poradenství.

Minimálním standardem je spolupráce se sociálními pracovníky obecních úřadů, například prostřednictvím poskytnutí letáků určených pro osoby v hmotné nouzi.

E.4. Dokumentace

Základem komunikace a spolupráce sociálních pracovníků ÚP ČR a obecních úřadů je předávání a vzájemné sdílení informací mezi sociálním pracovníkem orgánu pomoci v hmotné nouzi a sociálním pracovníkem obecního úřadu o osobách ohrožených hmotnou nouzí, a to především těch, které se nacházejí v HN déle než tři měsíce, osobách ohrožených ztrátou bydlení či využívajících k bydlení nestandardní prostor. Je nezbytné, aby bylo vždy zaznamenáno písemně kdo, kdy a komu tyto informace předal.

Vzájemné sdílení informací mezi sociálními pracovníky ÚP ČR a obecních úřadů umožňuje Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“). O tomto sdílení informací v JIS je klient sociálním pracovníkem ÚP ČR či obecního úřadu předem informován (většinou již v rámci prvního kontaktu). Komunikace ÚP ČR a dalších subjektů, které jsou zainteresovány v rámci sociální práce s klientem, probíhá standardně – u právnických osob jsou primárně využívány datové schránky.

Jedním z dokumentů, který zajišťuje vzájemnou informovanost sociálních pracovníků orgánu pomoci v hmotné nouzi a obecních úřadů, je písemný **podnět k zahájení sociální práce** obce (obecního úřadu typu II nebo III.), a to v souladu s §35a zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Doporučuje se z případových konferencí a ze setkání s obecními úřady apod. vždy vyhotovit zápis.

V. Dokumentace sociálního pracovníka a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

Záznamy o sociální práci s klientem je třeba orgánem pomoci v hmotné nouzi ÚP ČR vést odděleně od spisu o správním řízení. K údajům o sociální práci s klientem mají přístup, stejně i ke SZSP v aplikaci, pouze sociální pracovníci (pro potřeby správního řízení z něho mohou dělat pouze výpis).

K dokumentaci se doporučuje využívat interní vzory ÚP ČR – například pro sociální šetření, šetření v místě, podnět pro zahájení sociální práce.

F.1. Význam dokumentace

- chrání soc. pracovníky ve sporných případech

- pomáhá k rychlému předání klienta / informací jinému pracovníkovi či slouží k rychlé orientaci v daném případě
- podklad pro výkaznictví, statistiky a kontrolu
- doklad časové posloupnosti jednání i spolupráce s klientem
- doklad dojednané podpory klienta včetně přehledu konkrétních kroků/intervencí

F.2. Druhy dokumentů

1. Elektronická aplikace SZSP v Jednotném informačním systému (dále jen „JIS“)
2. Písemný záznam ze sociálního šetření pro oblast pomoci v hmotné nouzi
3. Spis obsahující záznamy o sociální práci / dokumentaci

F. 3. Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

SZSP je veden v rozsahu stanoveném vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, která provádí § 4a odst. 1 zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů a je součástí JIS. Přístup do SZSP a možnost založení SZSP mají sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi ÚP ČR i sociální pracovníci obecních úřadů.

Do SZSP klientů, které jsou založeny sociálními pracovníky obecních úřadů, může sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi nahlížet i vkládat záznamy u klientů, kterým jsou vypláceny DPHN a pouze v průběhu výplaty dávek. O tomto sdílení informací v JIS je klient sociálním pracovníkem obecního úřadu předem informován. Sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi může do SZSP, vytvořeného jiným úřadem, vložit pouze nový záznam Zabezpečení klienta (výdělečná činnost, důchod, nezaopatřenost) a nový záznam Charakteristika životní situace člověka. Současně může editovat ty záznamy, které vložil kdokoli z jeho kontaktního pracoviště ÚP ČR již dříve. Ostatní údaje a záznamy nelze ze strany sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi editovat. Po uzavření SZSP lze záznam jen prohlížet, bez možností editace.

Orgán pomoci v hmotné nouzi může s osobou, která odmítá sdělit či poskytnout osobní údaje, pracovat v anonymním režimu až do okamžiku zahájení správního řízení, tedy dokud klient nepodá žádost o DPHN. Již v této fázi má klient právo na poskytnutí základního sociálního poradenství. **Písemná dokumentace se v tomto případě nevede.**

VI. Doporučení k materiálně technickému vybavení

Pro výkon sociální práce na kontaktních pracovištích ÚP ČR by měla být zajištěna **bezpečnost na pracovišti** nejen pro zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi v podobě prostředků osobní ochrany (nouzová tlačítka umožňující přivolání pracovníka ochrany), ale i pro klienty – například zajištění soukromí pro poradenský rozhovor v podobě konzultačních místností apod.

K výkonu sociálního šetření / šetření v místě je nutné zajistit využití **služebních vozů** na pracovištích, kde je dostupnost jiným způsobem komplikovaná, ideálně by měl být zaměstnanec na práci v terénu vybaven deskami na záznam o sociálním šetření, dokumenty, letáky apod.

Dále by tito zaměstnanci měli mít k dispozici elektronické prostředky, které jim umožní komplexní práci s klientem (viz např. doporučený seznam prostředků pro sociální pracovníky obecních úřadů v rámci dotací poskytovaných na výkon sociální práce v přenesené působnosti), aby v terénu mohli operativně vyhledávat a klientům zprostředkovávat potřebné informace a kontakty.

Zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi by rovněž měli mít k dispozici v rámci bezpečnosti a ochrany zdraví při práci i prostředky osobní hygieny (desinfekční prostředky, ochranné rukavice, návleky apod.) – zejména tehdy, pokud se při své práci vystaví kontaktu s epidemiologicky rizikovým, popřípadě i infekčním prostředím.

Velmi důležité je zajištění tvorby **informačních materiálů** a jejich pravidelná aktualizace. Za jejich aktuálnost a jednotnost odpovídá příslušný útvar hmotné nouze krajské pobočky ÚP ČR.

VII. Personální zajištění

Odbornou způsobilost pro výkon sociální práce stanovuje zákon o sociálních službách.

Sociální pracovníci ÚP ČR jsou **ve služebním poměru**, a proto jsou zařazováni do platových tříd dle Nařízení vlády č. 302/2014 Sb., katalog správních činností.

G.1. Kumulace funkcí / pracovních pozic

DPHN zabezpečují mnozí zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi kumulovaně – tedy plní roli sociálního pracovníka i referenta NSD. Z těchto důvodů je nutné těmto zaměstnancům kontaktních pracovišť ÚP ČR poskytnout takovou podporu ze strany vedoucích pracovníků, aby nedocházelo k záměně těchto rolí.

Doporučení:

Výkon sociální práce by neměl být kombinován s jinou pracovní funkcí. Jedná se o specializovanou odbornost, v rámci agendy DPHN velmi náročnou, vzhledem k práci v tzv. první linii, tedy s osobami v nepříznivé sociální situaci, která by měla být orientována na klienta a především hledání řešení, jak klienta zařadit zpět do běžného života.

Kumulace více pracovních pozic zaměstnanců orgánu pomoci v hmotné nouzi znamená především riziko redukce rozsahu činností sociální práce, neboť optimální procesy správního řízení jsou z hlediska ÚP ČR, jako zaměstnavatele zaměstnanců orgánu pomoci v hmotné nouzi, prioritní. Rozsah činností sociální práce se řídí naopak potřebami klientů ÚP ČR a mají tak i při řešení hmotné nouze značně individualizovaný a situační charakter.

G. 2. Další vzdělávání sociálních pracovníků

Povinnost a podmínky dalšího vzdělávání sociálních pracovníků stanovuje zákon o sociálních službách¹¹.

Zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi a jejich vedoucí pracovníci by měli mít obsah vzdělávacích kurzů přizpůsoben obsahu této instrukce – tedy **zaměřen na specifika a organizaci jednání s klienty a výkonu sociální práce v oblasti hmotné nouze**. Zaměření kurzů by mělo klást důraz na nácvik do praxe – např. podpora týmové i mezioborové spolupráce, poradenský proces, jednání a druhy komunikace s osobami v nepříznivé sociální situaci, průběh sociálního šetření, kazuistické semináře či případové konference apod., ale rovněž na využití všech funkcí aplikace¹². Z těchto důvodů by se na zajištění prakticky zaměřených vzdělávacích akcí měl vždy spolupodílet i lektor, který sám je sociálním pracovníkem a je obeznámen i s praxí ÚP ČR.

Přestože **supervize** dle stávající právní úpravy není zařazena mezi formy dalšího vzdělávání, je důležitým nástrojem profesního rozvoje sociálních pracovníků. S ohledem na řešenou problematiku (situaci hmotné nouze) a s tím spojené zátěžové situace se doporučuje zajistit alespoň minimální počet hodin externí supervize na jednoho pracovníka.

Mgr. Zuzana Jentschke Stöcklová, v. r.

náměstkyně pro řízení sekce sociální a rodinné politiky

JUDr. Jiří Vaňásek, v. r.

náměstek pro řízení sekce zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek

¹¹ viz příloha č. 2 – kvalifikační předpoklady a další vzdělávání sociálních pracovníků

¹² v rámci podpory z Operačního programu zaměstnanost 2014 – 2020, prioritní osa 1.4. je možné podpořit i vzdělávací aktivity, které směřují ke zkvalitnění i komplexnosti veřejných služeb zaměstnanosti, včetně rozvíjení kvality těchto služeb z hlediska jejich personálního zabezpečení

Přílohy:

1. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky
2. Kvalifikační předpoklady a další vzdělávání sociálních pracovníků
3. Informační materiály pro výkon poradenství
4. Zásady bezpečné komunikace s klientem ÚP ČR

Použité zdroje:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Směrnice generální ředitelky č. 2/2016, Pravidla spolupráce útvarů zaměstnanosti a útvarů NSD (hmotné nouze) Úřadu práce České republiky

Instrukce MPSV č. 6/2015 Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.

„Musil L. a kol. Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2013. Metodika certifikovaná MPSV, č.j. 2014/12001-351. Dostupné on-line http://www.mpsv.cz/files/clanky/17711/Methodika_integrace_socialni_prace.pdf“

Etický kodex sociálních pracovníků ČR, <http://sspcr.xf.cz/code.html>

Závěry ochránce ze šetření z vlastní iniciativy týkající se sociální práce na Úřadu práce ČR, 14/2012/SZD/AV; 2451/2012/VOP/AV; 27/2015/SZD/AV

Příloha 1:

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

- 1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny **v dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- 1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1. Ve vztahu ke klientovi

- 2.1.1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- 2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- 2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména

nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

- 2.1.5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- 2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- 2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- 2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- 2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- 2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3. Ve vztahu ke kolegům

- 2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- 2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- 2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- 2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

- 2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- 2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- 2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- 2.4.5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- 2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5. Ve vztahu ke společnosti

- 2.5.1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- 2.5.2. Zasaduje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- 2.5.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- 2.5.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- 2.5.5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- 2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod

sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

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

B. Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

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

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Příloha 2:

Kvalifikační předpoklady a další vzdělávání sociálních pracovníků

I. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o sociálních službách“) – viz § 1 odst. 2.

Činnosti sociálního pracovníka stanoví § 109 a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, včetně odborné způsobilosti, stanoví § 110 zákona o sociálních službách.

Další vzdělávání sociálního pracovníka upravuje § 111 odst. 1 - 8 zákona o sociálních službách.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích.

Další vzdělávání podle odstavce 2 písm. b) se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen „vzdělávací zařízení“).

Dalším vzděláváním podle odstavce 2 písm. c) se rozumí výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž.

Dalším vzděláváním podle odstavce 2 písm. d) se rozumí vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin ročně organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem.

Dalším vzděláváním podle odstavce 2 písm. e) se rozumí akce odborného charakteru v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, jejíž program se týká oboru činnosti sociálního pracovníka.

Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 2 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zákoníku práce.

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 2 písm. a) a b) je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo. Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 2 písm. c) a d) je potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla zajišťována odborná stáž, nebo zaměstnavatelem jako organizátorem odborné stáže nebo školicí akce. Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 2 písm. e) je potvrzení vydané organizátorem konference.

II. Charakteristika sociálních pracovníků

Dle § 64 odst. 1 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“) jsou všichni zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi v souvislosti s poskytováním dávek povinni:

- a) chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost, nestanoví-li tento zákon nebo zvláštní právní předpis jinak,
- b) informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,
- c) respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,
- d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,
- e) spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází.

Dle § 64 odst. 2 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, jsou zaměstnanci, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci, dále povinni v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně posuzovaných osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce, s výjimkou nezaopatřených dětí:

- a) shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace,
- b) dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze,
- c) používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,
- d) vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi,
- e) spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,
- f) spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.

Sociální pracovník orgánu hmotné nouze:

- **Respektuje žadatele/příjemce DPHN (dále jen „klienta“)** - přijímá klienta takového, jaký je i s jeho pozitivními a negativními vlastnostmi, jeho potřebami a schopnostmi.
- **Přístupuje individuálně** – ke každému klientovi přístupuje nezaujatě, s úctou, trpělivostí a empatií. V kontextu celého řízení vychází z hodnot přístupu zaměřeného na člověka a situačního přístupu, akceptuje klienta a rozpoznává jedinečnost jeho individuální situace. Ve spolupráci s klientem a dalšími zúčastněnými rozpoznává i jeho aktuální potřeby včetně jejich priorit.
- **Vytváří bezpečné prostředí pro klienta** – nabízí mu důvěryhodný profesionální spolupracující vztah v souvislosti s řešením jeho individuální situace. V první řadě se snaží navázat s klientem přímý osobní kontakt, a to včetně takové formy komunikace, která respektuje specifické potřeby, schopnosti a preference klienta.
- **Spolupracuje s útvarem zaměstnanosti ÚP ČR** v souladu s platnými vnitřními řídicími akty za účelem uplatnění klientů na trhu práce.
- **Spolupracuje s obecním úřadem, v jehož správním obvodu se klient nachází**, zejména se sociálními pracovníky obecních úřadů, kteří mohou být klientovi nápomocni zejména při řešení nepříznivé sociální situace.
- **Motivuje klienta k navázání kontaktu se sociálním pracovníkem obecního úřadu, který spolupracuje s rodinou nebo blízkými osobami** klienta se záměrem podporovat funkční zázemí žadatele/příjemce DPHN při řešení situace hmotné nouze.
- **Zachovává mlčenlivost** – sociální pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem sociální práce.
- V kontextu správního řízení o DPHN je sociální pracovník jako zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi **oprávněn vstupovat do obydlí za účelem realizace sociálního šetření, nabídky pomoci formou sociálního poradenství či zprostředkování odborné pomoci.**

Sociální pracovník – zaměstnanec MPSV ve státní službě:

Sociální pracovník – zaměstnanec MPSV, vykonává sociální šetření v rámci řízení o odvolání, pokud je nezbytné pro posouzení v odvolacím řízení.

MPSV dále ve své působnosti metodicky vede a kontroluje výkon sociální práce na ÚP ČR.

Příloha 3:

Obsahem této přílohy jsou vybrané ukázky, odkazy na zdroje i informace, které lze k výkonu poradenství (především v první úrovni) využít:

- a. vybrané zdroje informací na webu
- b. příklad rozcestníku základních informací o dávkách

a. Přehled vybraných odkazů na materiály, zdroje přístupné na internetu, které lze v rámci poradenské činnosti orgánu pomoci v hmotné nouzi využít:

Adresář úřadů státní správy

<http://urady.statnisprava.cz/>

Formuláře – státní správa

<http://urady.statnisprava.cz/rstsp/redakce.nsf/i/formulare>

Portál veřejné správy:

<https://portal.gov.cz/portal/obcan/>

Česká správa sociálního zabezpečení

<http://www.cssz.cz/cz>

Rejstříky a registry

<http://urady.statnisprava.cz/rstsp/redakce.nsf/i/rejstrik>

Justice

<http://www.justice.cz>

VZP

<https://www.vzp.cz/>

Charita

<http://www.charita.cz/>

Diakonie

<http://www.diakonie.cz/>

Armáda spásy

<http://www.armadaspasy.cz>

Krajské databáze poskytovatelů sociálních služeb

<http://www.helpnet.cz/socialni-sluzby/krajske-databaze-poskytovatelu-socialnich-sluzeb>

Občanské poradny (dluhové poradenství)

<http://www.obcanskeporadny.cz/>

Kraje, okresy, obce – s proklikem na úřady v dané lokalitě

http://urady.statnisprava.cz/rstsp/redakce.nsf/i/kraje_okresy_obce

Registr sociálních služeb

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=AD41FCF70BB66FCB951BC54FA91344D9.node1?SUBSESSION_ID=1464333924483_1

Přehled poskytovatelů sociálních služeb – vzor: hlavní město Praha

http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/prehled_poskytovatelu_SS_MC.html

nebo Adresář zařízení sociálních služeb, obsahující i údaj o sociálních kurátorech, apod.

<https://sluzbyprevence.mpsv.cz/index.php?id=26&ses=>

Pzn. - lze vyhledat i dle jednotlivých krajů:

On-line katalog sociálních služeb Pardubického kraje <http://www.socialnisluzbypk.cz/>

Informace z Královéhradeckého kraje <http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/>

Adresář sociálních služeb Jihomoravského kraje viz brožuru v PDF:

<http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjvzbXu3PnMAhWKWhQKHUjJAfUQFggnMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.kr-jihomoravsky.cz%2FDefault.aspx%3FPubID%3D255048%26TypeID%3D7&usg=AFQjCNEKjzBuJHPG5ig9JWEKoS9HC-qNQ&sig2=XILK16XY3mGynLfUOAnw6g&bvm=bv.122676328,d.d24>

Znojensko: <http://www.kpzn.cz/adresar/organizace/149>

b. Rozcestník sociálních dávek

Nepojistné dávky

Dávky státní sociální podpory

(Porodné, rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, pohřebné)

Žádost se podává na krajské pobočce Úřadu práce ČR v xxxxx, Oddělení státní sociální podpory, ulice č.. Tel.: xxx xxx xxx.

Dávky pomoci v hmotné nouzi

(Příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc)

Žádost se podává na krajské pobočce Úřadu práce ČR v xxxxx, Oddělení hmotné nouze, ulice č.. Tel.: xxx xxx xxx.

Dávky pro osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby

(Příspěvek na péči)

Žádost se podává na krajské pobočce Úřadu práce ČR v xxxxx, Oddělení sociálních služeb a příspěvku na péči, ulice č.. Tel.: xxx xxx xxx.

Dávky pro osoby se zdravotním postižením

(Příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením)

Žádost se podává na krajské pobočce Úřadu práce ČR v xxxxxx, Oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením, ulice č.. Tel.: xxx xxx xxx.

Dávky pěstounské péče

(Příspěvek na úhradu potřeb dítěte, odměna pěstouna, příspěvek při převzetí dítěte, příspěvek na zakoupení motorového vozidla, příspěvek při ukončení pěstounské péče)

Žádost se podává na krajské pobočce Úřadu práce ČR v xxxxxx, Oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, ulice č.. Tel.: xxx xxx xxx.

Agenda zaměstnanosti

1. Podpora v nezaměstnanosti
2. Podpora při rekvalifikaci

Žádost se podává u krajské pobočky Úřadu práce ČR v xxx, xxxxx. Podmínkou je být evidován jako uchazeč o zaměstnání. Tel.: xxx xxx xxx.

Pojistné sociální dávky

Dávky nemocenského pojištění

1. Nemocenské
2. Peněžitá pomoc v mateřství
3. Ošetřovné
4. Vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství

Dávky důchodového pojištění

1. Starobní důchod
2. Invalidní důchod
3. Vdovský a vdovecký důchod
4. Sirotčí důchod

Žádost o dávky nemocenského a důchodového pojištění se podává u Okresní správy sociálního zabezpečení v xxx, ulice č. Tel.: xxx xxx xxx. Bezbariérový přístup.

Bližší informace o pojistných sociálních dávkách, podmínkách jejich nároku včetně toho, co je nutné k jejich vyřízení doložit, pomoc s vyplněním formulářů, v odůvodněných případech i doprovod k jednání na úřad, poskytne sociální pracovnice obecního/městského úřadu v xxxxxx, ulice č., tel.: xxx xxx, kanc. č. xx.

Příloha 4:

Zásady bezpečné komunikace s klientem ÚP ČR

Referent NSD nebo sociální pracovník orgánu pomoci v hmotné nouzi se při hledání řešení klientovy nepříznivé sociální situace / hmotné nouze zajímá o jeho potřeby a nabízí mu podporu. Pokud klient o nabízenou podporu projeví zájem, sociální pracovník vyjednává s klientem její individuální charakter / průběh, přičemž respektuje klientovy preference a objektivní možnosti.

Zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi musí mít komunikaci s klientem pod kontrolou, tedy být schopen jí řídit. Jako rizikovou lze hodnotit každou situaci, kdy tomu tak není.

Pokud zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi při komunikaci s klientem **na pracovišti** zjišťuje, že klientovy reakce vykazují rostoucí míru negativních emocí a cítí se ohrožen, je třeba

1. Využít odborných znalostí a dovedností, komunikaci převést do emočně neutrální roviny a následně ukončit a nabídnout klientovi jiný termín jednání. V rámci prevence doporučujeme v případě nutnosti opakovaného jednání s tímto klientem přítomnost více pracovníků (svědků), nebo funguje-li na pracovišti bezpečnostní ostraha, tak požadovat její přítomnost.
2. Trvá-li ze strany zaměstnance orgánu pomoci v hmotné nouzi pocit ohrožení, je třeba využít nastavených bezpečnostních mechanismů technické povahy (telefon, nouzová signalizace), nebo podle konkrétních podmínek bezpečnostních plánů kontaktního pracoviště i pomoc kolegů, vedoucího oddělení nebo bezpečnostní složky (např. ostrahu), apod.
3. Po ukončení jednání s klientem zaměstnanec celý jeho průběh podrobně zapíše do protokolu o ústním jednání.
4. Na základě zaprotokolovaného záznamu o ukončení jednání s klientem – do protokolu by se měly vyjádřit a podepsat jej všechny přítomné osoby, pokud protokol o ústním jednání klient odmítne podepsat, uvede se do protokolu i tato skutečnost.

Pokud se zaměstnanec orgánu pomoci v hmotné nouzi v terénu v rámci **sociálního šetření / šetření v místě** či při jejich plánování cítí ohrožen, je třeba

1. Pokusit se identifikovat možná či konkrétní rizika již před výjezdem do terénu, v případě předpokládané vyšší míry rizika pak lze terénní šetření odložit a soustředit se předem na snížení těchto rizik.
2. Učinit preventivní opatření - pokud existují důvodné obavy např. z předchozího jednání klienta, je vhodné vykonat sociální šetření / šetření v místě ve dvou, případně se domluvit na součinnosti s Policií ČR. (V případě šetření v místě by bylo vhodné, kdyby alespoň jeden z pracovníků byl kvalifikovaným sociálním pracovníkem)
3. Dojde-li k obtížné situaci v průběhu šetření, klienta je třeba upozornit, že pokud nebude spolupracovat, nezmění své nevhodné vystupování a chování vůči

zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi, nebude možné sociální šetření / šetření v místě provést.

4. **Pokud nebylo možné provést sociální šetření / šetření v místě a nedošlo tak k ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku, její výši nebo výplatu, nebude moci být nárok na dávku vyhodnocen/ověřen.** Tyto skutečnosti se zapíší do záznamu ze sociálního šetření / šetření v místě – tedy uvede se, že klient nespolupracoval a nebylo možné ověřit skutečný stav věci.