

INDIKATIVNÍ NÁPLNĚ PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (cizinci, migranti)

1. Sociální pracovník vede konzultace s cizinci s respektem, s cílem pomoci v naplňování práv a začlenění do běžného života a v souladu s posláním a cíli sociální služby a metodikou služby.
2. Sociální pracovník spolu s klientem vytváří vztah spolupráce, podporující otevírání možností a řešení problémů.
3. Poradenská pomoc v Sociálním poradenství naplňuje ústní dohodu mezi sociálním pracovníkem a klientem týká se zejména následujících oblastí:
 - informace o právním a sociálním postavení
 - pomoc v jednání s úřady a institucemi
 - zastupování v jednání
 - zprostředkování dalších informací a jiné pomoci
 - pomoc při formulování písemných materiálů a dokumentů
5. Sociální pracovník pracuje podle potřeby v místě bydliště klientů, v terénu.
6. Sociální pracovník pravidelně zaznamenává evidenci práce s klienty a předává pracovnímu týmu informace o své práci s klienty, konzultuje složité kauzy
7. Sociální pracovník sleduje změny právních předpisů, přispívá k rozvoji organizace a usiluje o zlepšování prostředí pro život uprchlíků a cizinců v ČR, udržuje funkční kontakty s jinými organizacemi.
9. Sociální pracovník se dále vzdělává, minimálně v rozsahu požadavku Zákona o sociálních službách.
10. Sociální pracovník je povinen účastnit se porad a supervize.

Metody práce v odborném sociálním poradenství (dále OSP)

Základní platformou, na které se odehrává sociální práce je rozhovor. Při rozhovoru volí pracovník metody nebo techniky dle cíle rozhovoru. Dochází k vyvažování profesionální pomoci s profesionální kontrolou, tak, aby se mohlo otevřít pole pro profesionální pomoc. Průběh práce s klientem se řídí *Standardy kvality sociálních služeb*, zejména standardy *procedurálními*, které vycházely při svém vzniku z principů dobré praxe sociální práce (cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv uživatelů, jednání se zájemcem o službu, dohoda/smlouva o poskytování služby, individuální plánování a průběh služby, osobní údaje, stížnosti, návaznost na další zdroje). Umění **vést rozhovor** je klíčovou dovedností pro efektivní a kvalitní sociální práci.

Evaluace sociální práce ve službě OSP

Hodnocení přímé práce napojeno na hodnocení práce celé organizace. Hodnocení služby OSP souhrnně, efekt, strategie

System hodnocení a kontroly sleduje, zda klientská práce odpovídá:

- Poslání organizace včetně veřejného závazku
- Cílům a zásadám sociální služby
- Osobním cílům klientů, resp. cílům společné práce se sociálním pracovníkem
- Efektu poskytování sociální služby jako celku

Hodnocení klientské práce provádí každý sociální pracovník (dále SP)

a) při každé konzultaci zhodnocuje s klientem (zákonná povinnost poskytovatele) + následná sebereflexe

b) rozhovorem s klientem při dlouhodobé spolupráci po stanoveném čase o naplnění osobního cíle (nejběžněji používané metody: úkolově orientovaný přístup, metoda pohyblivého cíle, přístup orientovaný na řešení)

c) záznamem o hmatatelném výsledku (např. zaměstnání, rozhodnutí ve věci pobytu, zdravotní pojištění...), který se shoduje s osobním cílem

Kontrola a hodnocení klientské práce ze strany odborného vedení

Vedoucí pracovník je kvalifikovaným sociálním pracovníkem s praxí. Sleduje po stránce kvality a kvantity zápisy v **datábázi pro záznamy přímé práce**. Hodnocení zápisů se děje podle parametrů stanovených na základě požadavků zákona č.108/2006 Sb., Vyhlášky č. 505/2006 Sb., metodiky organizace a cílů služby. Vždy jsou určeny **požadované výstupy**. Parametry:

- Informování o službě - požadovaný výstup: zápis o informování. Projednání požadavků, očekávání zájemce o službu - požadovaný výstup: záznam požadavků, očekávání. Popis nepříznivé sociální situace zájemce nebo ohrožení (dále NSS)
- Vhodná formulace osobního cíle zájemce - požadovaný výstup: Osobní cíl formulován jako výsledný stav, kterého chce prostřednictvím spolupráce se SP zájemce dosáhnout. Je definován na relevantní úrovni (odpovídající NSS klienta), pokud je cíl komplexní („stabilizace ekonomické situace“), pak včetně dílčích cílů.
- Uzavření ústní smlouvy s konkretizovaným rozsahem a průběhem a s vazbou na zaznamenaný osobní cíl.
- Plánování průběhu a přiměřená míra podpory vzhledem ke schopnostem / bariérám

- Hodnocení průběhu konzultace s klientem, případně hodnocení naplnění jeho osobního cíle
- Kompletnost a věcná správnost informací
- Srozumitelnost informací

Vedoucí sociální pracovník ověřuje nejasnosti v rozhovoru se sociálním pracovníkem, prostřednictvím náslechnů u konzultací, doporučením k intervizi.

Sociální pracovník – Centrum psychologické pomoci, detašované pracoviště Poradna pro náhradní rodinnou péči

Samostatný výkon specializované agendy v péči o občany v nepříznivé sociální situaci (mj. sociálně-právní a sociálně terapeutické činnosti v pěstounských rodinách), zajišťování sociálně-právního poradenství

Pracovní činnosti:

- Zajišťuje sociálně-právní poradenství i odborné poradenství klientům CPP
- Zabezpečuje přípravu dohod s pěstounskými rodinami a plnění povinností, vyplývajících z těchto dohod (dle zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů)
- Podílí se na činnostech se zájemci i žadateli o NRP – vede přípravu PRIDE pro žadatele o náhradní rodinnou péči, vede evidenci žadatelů o NRP, komunikuje se žadateli a s pracovníky MSK
- Provádí průběžnou, pravidelnou sociálně terapeutickou činnost v rodině
- Spolupracuje na tvorbě individuálních plánů pro děti umístěné v rodinách pěstounů
- Organizačně a metodicky zajišťuje agendu kontaktů dětí v NRP s původní rodinou dle uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče
- Účast na jednání se správními orgány a jinými organizacemi

- Provádí zpracování dílčích analýz dat vzniklých z činnosti pracoviště nebo organizace
- Zabezpečuje sledování statistických dat za pracoviště – měsíční výkazy činností, pravidelné statistické výkazy apod.
- Vede evidenci dohod o výkonu péče za pracoviště
- Zajišťuje provozní chod poradny – zajištění drobných oprav, dozor nad úklidem, občerstvení na akcích apod.
- Zpracovává objednávky za pracoviště
- Zodpovídá za kontaktní poradenský e-mail a telefonický kontakt
- Zajišťuje provoz pokladny na pracovišti, včetně kontroly správnosti účetních dokladů
- Zajišťuje distribuci stravenek
- Vede evidenci majetku na pracovišti
- Zabezpečuje archivaci a skartaci spisů a jiných dokumentů na pracovišti
- Plní další úkoly uložené vedoucím nebo ředitelkou CPP

Sociální pracovníci používají během práce s rodinami v režimu sociálně-právní ochrany dětí tyto základní metody a formy práce:

- Rozhovor
- Pozorování
- Analýza dokumentů klienta
- Terapie, sociálně terapeutické a psychoterapeutické činnosti
- Výchovné poradenství
- Facilitovaný, příp. asistovaný kontakt dítěte v náhradní rodinné péči s biologickými rodiči, sourozenci, nebo jinými osobami dítěti blízkými
- Případové konference
- Doprovázení a podpora
- Individuální plánování – plán výkonu pěstounské péče
- Vzdělávání
- Depistáž
- Práce s pomocnými sociálními a projekčními technikami jako např. emoční karty, pracovní listy FokusBox, pracovní listy Lumos
- Práce s metodou My Backpack
- Využívání arteterapeutických technik

Vyhodnocování metod práce:

- průběžně - klíčový pracovník (sociální pracovník) se dotazuje na spokojenost klienta s poskytovanou podporou v rámci osobního kontaktu (např. zda konzultace byla přínosná pro řešení problémů, které řeší)
- zpětnovazebním dotazníkem
- intervizí, supervizí
- metodické dohlídky

- náslechy
- zpětná vazba od kolegů a od pracovníků OSPOD
- zpětná vazba od studentů na praxi

Sociální pracovník na městském úřadě

Platové zařazení: 10. platová třída, tabulka/příloha č. 1 dle NV 603/2020 Sb.

Popis činností sociálního pracovníka v kumulované funkci: sociální pracovnice + kurátorka pro dospělé + sociální kurátor + veřejný opatrovník:

- Výkon analytické, koncepční a metodické činnosti v individuální a skupinové sociální práci
- Samostatný výkon náročných specializovaných agend péče o osoby, rodiny a skupiny v nepříznivé sociální situaci
- Poskytování sociálně-právního poradenství
- Výkon sociální práce s problémovými skupinami, prevence negativních jevů, depistážní činnost

- Aktivní vyhledávání klientů sociální práce v jejich přirozeném prostředí (depistáž)
- Zabývání se problematikou sociálního vyloučení z důvodu zdravotního postižení a stáří
- Zabývání se problematikou národnostních menšin, etnik a multikulturalismu
- Zajišťování sociálního poradenství a aktivizační služby pro cílové skupiny: zdravotně postižené, senioři, rodiny s dětmi, cizinci a osoby v hmotné nouzi, osoby ve výkonu trestu
- Na dožádání provádění v terénu šetření různých aspektů životních situací klientů
- Na základě zjištěných skutečností zpracovávání standardizovaného záznamu
- Na vyžádání podávání zpráv státním orgánům a úřadům
- Spolupráce s úřadem práce, vězeňskou službou a s organizacemi poskytující sociální služby
- Průběžné studování platných právních předpisů, zúčastňování se školení
- Ve spolupráci s obecními úřady vyhledává občany potřebující sociální služby
- Spolupracuje s pracovníky na úseku SPOD
- Plní další úkoly uloženy vedoucím odboru ve vztahu k činnosti OSV
- Provádí archivaci a skartaci na svém úseku v souladu s platnými předpisy
- Podílí se na zpracování statistických výkazů
- Poskytuje informace podle zvláštního právního předpisu
- Vydává parkovací průkazy a euroklíče pro zdravotně postižené osoby a vede jejich evidenci
- Vykonává funkci opatrovníka osoby, u kterých je město určeno opatrovníkem
- Zajišťuje sociální pohřby českých občanů a ve spolupráci s pracovníky odboru SČ pohřby cizinců
- Vykonává funkci odborové spisovny
- Vede správní řízení ve věci ustanovování zvláštního příjemce důchodu
- Zpracovává podklady pro odvolací řízení
- Poskytuje editorovi referenčních údajů v základních registrech potřebnou součinnost pro ověření správnosti údajů
- Doprovody klientů k lékařům
- Nákupy s klienty
- Řešení pracovní neschopnosti
- Dluhové poradenství (řešení dluhové problematiky)
- Kontakt s PMS
- Hledání zaměstnání
- Pomoc s bydlením
- Zprostředkování následné péče (TK, služby následné péče)
- Zajištění pomoci s vyřizováním osobních dokladů, zdravotních karet apod.
- Zastupování klientů u soudu či při různých jednání, a to na základě plné moci
- Vyřizování na základě plné moci důchody (invalidní, starobní, vdovské, sirotčí)
- Vyřizování zřízení běžného účtu klientům
- Zajištění pomoci v jednání s úřady a institucemi či organizacemi a různými společnostmi
- Zprostředkování dalších informací a jiné pomoci
- Pomoc při formulování písemných materiálů a dokumentů

- Zajištění pomoci při výběru vhodné sociální služby (pečovatelská služba, azylové domy, domovy pro seniory, odlehčovací služby aj.)
- Řeší problémy související se ztrátou nebo s rizikem ztráty bydlení
- Poskytuje poradenství v návaznosti na jednotlivé dávky systému (dávky důchodového a nemocenského pojištění, dávky státní sociální podpory, dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením)
- Pomáhá s vyplňováním žádostí o různé dávky a při vyřizování osobních dokladů
- Pomáhá s hledáním či udržením zaměstnání
- Poskytuje kontakty a zprostředkovává jednání s dalšími organizacemi
- Zajišťuje zapůjčení speciálních rehabilitačních a kompenzačních pomůcek pro osoby se zdravotním postižením
- Zajišťuje koordinaci a prevenci kriminality a sociálně negativního chování v obci
- Zajišťuje aktivizační služby pro cílové skupiny: zdravotně postižení, rodiny s dětmi, cizince, osoby v hmotné nouzi a seniory

Používané metody:

- Sociální šetření
- Rozhovor
- Aktivní naslouchání
- Práce s jednotlivcem
- Práce se skupinou
- Stanovení individuálního plánu s klientem
- Poradenství
- Přehrávání rolí
- Názorná instruktáž
- Přístup orientován na úkoly
- Spolupráce s multidisciplinárním týmem
- Případová konference
- Case management
- Komunitní práce
- Práce s dětmi a rodinou
- Případová práce
- Individuálně zaměřená intervence

Vyhodnocení:

- Rozhovor
- Dokumentace práce

**Sociální pracovník ve školském zařízení, institucionálním prostředí –
výchovný ústav**

Platové zařazení: 11. platová třída, tabulka/příloha č. 2 dle NV 603/2020

Popis činností sociálního pracovníka ve školském zařízení, konkrétně ve výchovném ústavu:

- Samostatné zajišťování a poskytování odborného sociálního poradenství a provádění sociální práce s rodinami, jednotlivci nebo skupinami v krizových situacích a poskytování krizové intervence, krizové pomoci a sociální rehabilitace
- Sociální práce zaměřená na jednotlivce, rodinu se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo výskyt problémů v osobním nebo sociálním vývoji
- Zajišťování spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli sociálních služeb, poskytovateli zdravotních služeb, orgány sociálně právní ochrany dětí, obecními a krajskými úřady, policií ČR, obecní policií a orgány veřejné moci
- Zajišťuje sociálně právní záležitosti dětí
- Vede osobní spisy, rozšiřuje, upřesňuje a provádí aktualizaci údajů týkající se rodinné anamnézy
- Organizuje případová jednání, zabezpečuje spolupráci a vzájemnou informovanost mezi zainteresovanými stranami v zájmu vhodného vývoje dětí umístěných do výchovného ústavu
- Během pobytu dítěte ve výchovném ústavu dbá o rozšiřování kontaktu s rodinou či zákonnými zástupci, dbá o jejich spolupráci, provede popřípadě další sociální šetření, hlubší rozbor sociální anamnézy
- Spolupracuje s OSPODEM, soudy, prokuraturami, policií, školskými zařízeními a jinými zainteresovanými institucemi
- Před novým umístěním či propuštěním dítěte kompletuje veškeré spisové a dokladové materiály a technicky zajistí případný převoz. O přijetí neb přemístění dětí podává ihned zprávu zákonným zástupcům, pravomocnému orgánu
- Spolupracuje oboustranně s psychologem, etopedem, zdravotní sestrou a všemi pedagogickými pracovníky, předávají si vzájemné informace o dětech, rodinném prostředí a jiné
- Vede kmenovou knihu dětí ve VÚ v tištěné podobě
- Zodpovídá za uložení občanských průkazů nebo pasů dětí, případně zařizuje nové. Zodpovídá za uložení další dokumentace dětí, rodné listy, vysvědčení apod.
- Vede denní přehled o stavu a počtu přijatých a propuštěných dětí v programu Evix
- Ve své činnosti se řídí příslušnými legislativními dokumenty
- Denně kontroluje právní moci na rozhodnutích o předběžném opatření, ústavní výchově a uložení ochranné výchově a tyto zapisuje do Evixu
- Každý doklad od soudu, PČR, ostatních institucí zapíše do karty dítěte
- Průběžně doplňuje své znalosti
- Podílí se na vypracování diagnostické a závěrečné zprávy o dítěti
- Kompletuje osobní spis dětí po ukončení pobytu v zařízení a předává do spisovny
- Denně kontroluje a zapisuje do plánu činností dětí, kdy se mají účastnit jednání, a zajišťuje převozy
- Vyřizuje dovolenky dětí ve spolupráci s rodiči, OSPODEM a pedagogickými pracovníky
- Denně kontroluje docházku dětí, její evidenční správnost a aktuálnost
- Při útěku dítěte spolupracuje s policií ČR, oznamuje útěk rodičům, OSPODu a soudu

- Jednou za tři měsíce vede jednání s každým kurátorem dítěte o chování a prospěchu dítěte v zařízení
- Půl roku před odchodem dítěte oznamuje kurátorovi a pomáhá najít vhodné ubytování dítěti v součinnosti s odbornými pracovníky, které se nebude vracet do rodiny
- Kontroluje a zakládá opatření ve výchově
- Spolupracuje s orgány sociálně právní ochrany dětí v souladu s individuálním plánem ochrany dětí
- Vede komplexní agendu mimořádných událostí s včasným oznámením jednotlivým organizacím, MŠMT, státní zastupitelství, policii ČR, OSPOD, zákonní zástupci, popř. další organizace
- Stanovuje výši ošetřovného u každého zákonného zástupce dítěte ve správním řízení a průběžně sleduje aktualizaci příjmů zákonných zástupců dětí, životní minimum, účtuje a vymáhá příspěvek na úhradu péče dítěte a zákonných zástupců
- Denně zapisuje přijaté platby do karty dítěte z bankovního výpisu
- Měsíčně provádí náležitosti ošetřovného a dodává podklady do účetnictví ke zpracování
- Vyúčtovává přeplatky a nedoplatky do 15.dne měsíce následujícího a provede úhrady příspěvku a uplynulé čtvrtletí zasílá výsledky vyúčtování osobě, která příspěvek hradí
- Vede sirotčí důchod, nakládání s penězi – převody na běžný účet nebo na vkladní knížku dětí, popř. výběry dětí
- Zasílá rodičům upomínky o neplacení příspěvku, průběžně vymáhá neuhrazený příspěvek, následně dává podnět k případnému soudnímu vymáhání
- Každý doklad od soudu zapíše do karty dítěte a vede přehled o vymahatelných a nevymahatelných dlužích.
- V kartě dítěte vede a průběžně aktualizuje informace a dokumenty ve věci vymáhání dluhů na ošetřovném a výživném
- Vede evidenci vkladních knížek, spoření a běžných účtu dětí u peněžních ústavů jednotlivých dětí
- Při zjištění změny dat, např. adresy zákonných zástupců apod. aktualizuje data v kartě dítěte
- Průběžně týdně zakládá veškeré doklady do spisu ošetřovného dítěte dle správního řádu
- Spolupracuje ve věci ošetřovného a výživného dětí s OSPODEM, soudy, městskými úřady, policií ČR, rodiči, školskými zařízeními a jinými zainteresovanými institucemi
- V případě vzniku nároku zabezpečuje dětem za pomoci orgánů sociálního zabezpečení výživné, sirotčí důchod a další sociální dávky
- Účastní se pedagogických, provozních a dalších porad
- Zahajuje správní řízení při přijetí dítěte, přihlašuje a odhlašuje přídavek na dítě, každé čtvrtletí zasílá na příslušný úřad příjmy dětí jako podklad pro vyplácení přídavku na dítě
- Jedenkrát ročně na začátku školního roku připravuje podklady pro potvrzení o studiu přítomných dětí, u dětí přijatých v průběhu roku neprodleně
- Eviduje a spravuje dluhy dětí vůči ústavu a jiným organizacím

- Dle pokynů ředitele a statutárního zástupce ředitele plní i další administrativní práce a úkoly spojené se zabezpečením všestranné péče o děti a činnosti VÚ
- Odpovídá za vedení a správu kompletní agendy spolupráce s probační a mediační službou

Používané metody:

- Dotazování
- Rozhovor

Vyhodnocení:

- Sociální pracovník nedělá, provádí etoped dokumentací

Sociální pracovník ve službách sociální prevence s metodickou kompetencí

- Samostatné zajišťování a provádění sociální práce s rodinami, jednotlivci nebo skupinami
- Sociální práce zaměřená na jednotlivce, rodinu se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo výskyt problémů v osobním nebo sociálním vývoji
- Zajištění sociálních služeb dle zákona o sociálních službách a metodiky dané sociální služby
- Kvalitativní a kvantitativní kontrola sociálních služeb v organizaci
- Kontroluje a spolupracuje na tvorbě, zavádění a revizi procesních metodik v souladu s požadovanými standardy a certifikacemi
- Zodpovídá za aktualizaci a dodržování metodik (soulad metodiky a poskytované služby) v jednotlivých programech
- Řídí systém plánování, hodnocení a kontroly kvality služeb a programů organizace
- Podílí se na sběru kvalitativních a kvantitativních dat organizace
- Vykazuje svoji činnost
- Zodpovídá za kontraktování supervizí jednotlivých týmů
- Podporuje další pracovníky při řešení náročných životních situací – metodická podpora, doporučení na návazné služby dle potřeby klienta apod.

Sociální pracovníci používají během práce ve službách sociální prevence rozhovor jako základní metodu, techniky užití v rozhovoru s klientem pracovník účelově užívá dle cíle spolupráce. V terénních formách služeb sociální prevence (NZDM, terénní program pro mládež je důležitým aspektem mapování situace klienta, využití přirozené sítě klienta a popř. síťování a doprovod klienta do specializované služby dle potřeby.

Listopad 2022

Výbor Profesní komory sociálních pracovníků, z.s.