

**SK Teplice, zapsaný spolek
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (§ 37), ID 4969657

1. POSLÁNÍ SLUŽBY

- poskytovat cílenou sociální práci a odborné informace osobám v nepříznivé/krizové sociální situaci v rámci jejich individuálních potřeb a životních podmínek
- podporovat zachování soběstačnosti a sociálního začlenění klienta ve společenském prostředí
- zprostředkovat klientům kontakt se společenskými zdroji, posílit jejich schopnost uplatňovat práva, zájmy a rozhodovat o vlastním životě
- minimalizovat sociální exkluzi a konflikty plynoucí ze sociálních problémů nebo životních krizí

Právní vymezení: Odborné sociální poradenství je součástí sociálního poradenství jako specializovaná služba zaměřená na potřeby vybraných sociálních skupin a individuálních situací

2. CÍLE SLUŽBY

1. Informovanost klienta – cílem je poskytnout klientovi komplexní a srozumitelné informace, které umožní orientaci v jeho nepříznivé sociální situaci a usnadní vlastní rozhodování vedoucí k řešení krizové/ nepříznivé situace

2. Posílení kompetencí klienta – podporovat samostatnost, schopnost uplatňovat práva a činit vlastní volbu ve prospěch zmírnění nepříznivé sociální situace

3. Podpora sociální integrace – napomáhat udržení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, rodinou, komunitou a dalšími podpůrnými sítěmi

4. Ochrana práv klienta – zajistit, aby práva klientů byla respektována, a poskytnout pomoc při jejich prosazování

5. Zprostředkování navazujících služeb – vést klienta k využití dalších sociálních služeb a podpůrných systémů

Povinnost definovat cíle služby a postupy jejich naplňování je určena standardy kvality dle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

3. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ

a) Respekt a důstojnost: zachování úcty k osobnosti klienta, respekt k jeho identitě a přání

b) Rovný přístup: služba je poskytována všem oprávněným osobám bez rozdílů podle osobních charakteristik

c) Ochrana soukromí a důvěrnost: zachování mlčenlivosti o osobních údajích a situacích klienta

d) Podpora vlastní vůle: klient je aktivním partnerem při definování řešení jeho situace

e) Bez předsudků a diskriminace: vnitřní pravidla poskytovatele zajišťují ochranu před negativním hodnocením a diskriminací

f) Neutralita a nestrannost: poradenské služby jsou poskytovány bez prosazování zájmů poskytovatele

g) Průhlednost a srozumitelnost: klient je informován o obsahu, rozsahu a podmínkách služby jasně a srozumitelně

Tyto zásady vyplývají ze standardů kvality sociálních služeb stanovených prováděcí vyhláškou

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: sk-teplice@seznam.cz, skteplice@sk-teplice.cz

**SK Teplice, zapsaný spolek
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



4. OKRUH OSOB

Odborné sociální poradenství je určeno osobám, které se podle § 108/2006 Sb. nacházejí v krizové, nebo nepříznivé sociální situaci a potřebují cílenou pomoc – např. senioři, osoby se zdravotním postižením, oběti trestných činů, osoby v krizi nebo osoby s rizikovým způsobem života

5. ROZSAH A OBSAH ČINNOSTÍ

Zaměření: osoby v krizi s okamžitou podporou zaměřenou na zajištění bezpečí, stabilizace psychického stavu a zvládnutí akutní situace (krizová intervence, pohovor, krizový plán), při náhlých životních událostech, jako je ohrožení zdraví nebo života, psychické nestability, domácího násilí, ztráty bydlení, úmrtí blízké osoby či rozpadu vztahu nebo rodiny...

Odborné sociální poradenství zahrnuje také tyto základní činnosti:

1. **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
 - identifikace potřeb a navázání kontaktů na další služby a instituce
 - směřování klienta k odpovídajícím zdrojům (např. zdravotní, právní, vzdělávací služby)
2. **Sociálně terapeutické činnosti**
 - poskytování poradenství v sociálních systémech a orientace v sociálních právech
 - psychosociální podpora, rozvoj dovedností, orientace v právních a sociálních otázkách
3. **Pomoc při uplatňování práv a zájmů**
 - asistence při jednání s úřady a institucemi
 - podpora při vyřizování osobních záležitostí a komunikaci s jinými subjekty
 - pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Konkrétní úkony odpovídají základním činnostem uvedeným v zákoně a prováděcí vyhlášce

6. METODIKY POSTUPŮ – SITUACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

a) Přijetí klienta

1. **Úvodní kontakt** – zjištění základních potřeb, sociální anamnézy, očekávání klienta
2. **Ověření kompetencí poskytovatele** – zhodnocení, zda klient spadá do cílové skupiny odborného sociálního poradenství
3. **Informace o právech a povinnostech klienta** – vysvětlení zásad služby a ochrany osobních údajů

b) Individuální plánování

1. **Stanovení konkrétních cílů** – společná formulace cílů s klientem podle jeho možností a potřeb
2. **Volba postupů** – výběr vhodných postupů a nástrojů (např. kontakt na odborné instituce, doprovod k orgánům, informace o dávkách)
3. **Záznamy a dokumentace** – vedení přehledné dokumentace o průběhu služby podle interních pravidel

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: sk-teplice@seznam.cz, skteplice@sk-teplice.cz

**SK Teplice, zapsaný spolek
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



c) Řešení specifických situací

SITUACE

Krizová situace klienta

**Klient s právními
nejasnostmi**

Odmítnutí služby klientem

**Nedostatek informací u
klienta**

**Nebezpečí ohrožení zdraví
zaměstnanců/klientů**

DOPORUČENÝ POSTUP

Okamžitá stabilizace, krizový plán, poskytnutí krizové informace, navázání kontaktu na krizové služby

Poskytnout informace o právních možnostech, doporučit právní pomoc mimo sociální poradenství

Zapsat odmítnutí, nabídnout alternativní kontakty

Vyhledat chybějící informace, ověřit fakta, aktualizovat plán

Ukončit kontakt, zajistit bezpečnost, případně přivolat pomoc specializovaných služeb

d) Ukončení služby

1. **Zhodnocení dosažených cílů** – reflektovat s klientem výsledky a další doporučení
2. **Předání kontaktů a dokumentace** – klient obdrží přehled dohodnutých kroků a relevantní kontakty

7. PRACOVNÍ POSTUPY A INTERNÍ PRAVIDLA

Poskytovatel používá tyto písemné postupy a pravidla:

- **standardizované formuláře a záznamy:** Hodnotící dotazník klient, Hodnotící zpráva poskytovatel, Záznamový arch o spolupráci, formulář Individuální/krizový plán...

- **vnitřních pravidel pro ochranu práv osob:** Etický kodex, Provozní řád, Směrnice k nakládání s osobními údaji, Směrnice o ochraně práv klientů a sociálních pracovníků při poskytování sociálních služeb...

- **pravidel pro řešení konfliktů zájmů:** Kniha stížností, formulář Stížnost, Vnitřní metodika zajištění poskytování sociálních služeb...

- **pravidel pro odmítnutí služby:** formulář Záznam jednání s klientem, Popis realizace poskytování odborného sociálního poradenství, formulář Smlouva klient...

Povinnost existence těchto postupů vyplývá ze standardů kvality sociálních služeb podle prováděcí vyhlášky

8. KONTROLA KVALITY A EVALUACE

Poskytovatel pravidelně vyhodnocuje kvalitu služby – např. zpětnou vazbou klientů, supervizi pracovníků, interními kontrolami a porovnáním s kritérii kvality sociálních služeb

V Teplicích 16. února 2026

Vedoucí služby:

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: sk-teplice@seznam.cz, skteplice@sk-teplice.cz

