

RADKA z.s. - Sociální centrum RADKA

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Platnost od 1. 11. 2017

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - **Standardy kvality sociálních služeb**

2. Ochrana práv osob

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

V Kadani dne 1. 11. 2017

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb (osob znevýhodněných svou nepříznivou sociální situací a často omezených ve schopnostech a možnostech účinně se chránit či se domáhat svých práv) je jednou ze základních povinností RADKA, z. s. RADKA, z. s. vychází při poskytování služeb z Listiny základních práv a svobod, z evropské Úmluvy o ochraně lidských práv a svobod a Občanského zákoníku.

Znalost a neporušování těchto nezadatelných politických, sociálních a občanských práv považují pracovníci RADKA, z.s. za samozřejmost a jsou součástí jejich osobní integrity. Také samotný zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. svým ustanovením předchází možnému porušování práv uživatele a diskriminaci a ukládá registrovaným službám jejich plnění. Sociální centrum má Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí, řídí se tedy také zákonem č.359/1999 Sb., O sociálně právní ochraně dětí.

Dále se pracovníci/ce RADKA, z. s. řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR; Etickým řádem organizace.

Prosazování individuálních práv a potřeb uživatele

Uživatel vstupuje do sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) dobrovolně, z vlastní vůle, tudíž může kdykoli od dohody odstoupit. Individuální potřeby uživatelů zjišťujeme zejména před zahájením, ale i v průběhu poskytování dané služby. Mapujeme nejen jejich potřeby, ale také přání a zájmy, sociální prostředí a rodinné zázemí (prostřednictvím rozhovorů s rodiči a dětmi, které probíhají vždy před zahájením poskytování dané služby, a sestavováním Individuálních plánů). Uživatele vnímáme jako celek s jeho biologickými, psychologickými i sociálními potřebami. Na základě těchto zjištěných potřeb se uživateli snažíme nabídnout co nejlépe modelovanou sociální službu. Její průběh monitorujeme a vyžadujeme zpětnou vazbu od daného uživatele. Postupujeme podle daného systému zjišťování potřeb, zaznamenáváme jejich vývoj prostřednictvím Individuálních plánů, evaluačních dotazníků a rozhovorů s uživateli, jejich rodinnými příslušníky či dalšími odborníky.

Oblasti, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatele:

Práva uživatele

- Anonymita
- Dodržování práv a respektování dítěte
- Důstojnost
- Empatické zacházení
- Individuální přístup
- Kvalitně poskytovaná sociální služba
- Možná výměna pracovníka (pokud lze z organizačních důvodů)
- Možnost si stěžovat
- Dodržení mlčenlivosti
- Podávání kvalitních a pravdivých informací
- Právo na bezpečí
- Právo na časovou dostupnost služby
- Právo na ochranu osobních údajů
- Služba zdarma
- Svobodné rozhodování
- Ukončení nebo přerušování služby bez udání důvodů

OBLAST	MOŽNÁ PORUŠENÍ	PREVENCE	KDO, JAK ČASTO A JAK KONTROLUJE
ANONYMITA	<ul style="list-style-type: none"> neumožnění uživateli vystupovat anonymně poskytování informace neoprávněným osobám neinformování uživatele o možnosti anonymní evidence 	<ul style="list-style-type: none"> informování o možné anonymní evidenci již zájemce o službu dodržování zákona na ochranu osobních údajů mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky mít jednací místnost pro individuální jednání s uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně náhodné kontroly náhodné kontroly metodikem
DODRŽOVÁNÍ PRÁV A RESPEKTOVÁNÍ DÍTĚTE	<ul style="list-style-type: none"> poskytování informace neoprávněným osobám pracovník se neřídí zákony o ochraně práv dítěte neúmyslné omezení práv uživatelů (nedostatečné či nesprávné poskytnutí informací dítěti či rodiči – např.: Informování rodičů o kvalitním vzdělání) 	<ul style="list-style-type: none"> informování rodičů o možnostech ochrany práv dítěte dodržování zákona o ochraně práv dítěte mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně náhodné kontroly náhodné kontroly metodikem
DŮSTOJNOST	<ul style="list-style-type: none"> pracovníci nedodržují etický kodex sociálních pracovníků poskytování informace neoprávněným osobám zesměšňování uživatele 	<ul style="list-style-type: none"> dodržování etického kodexu sociálních pracovníků mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky mít jednací místnost pro individuální jednání s uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně náhodné kontroly náhodné kontroly metodikem
EMPATICKÉ ZACHÁZENÍ	<ul style="list-style-type: none"> nenaslouchání uživateli, skákání do řeči, projevování nesouhlasu, odcházení během schůzky, dávání najevo netrpělivosti, udělování rad, uhýbání očima při rozhovoru se pracovník nevěnuje uživateli, ale dělá u toho jinou práci (např. mluví s uživatelem a u toho čte na PC) 	<ul style="list-style-type: none"> dodržování etického kodexu sociálních pracovníků mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky mít jednací místnost pro individuální jednání s uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně náhodné kontroly náhodné kontroly metodikem
INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP	<ul style="list-style-type: none"> pracovník nevypracuje s uživatelem individuální plán, ale okopíruje jen něčí předchozí pracovník vypracuje IP sám, bez spolupráce uživatele 	<ul style="list-style-type: none"> informace o individuálním plánování již ve smlouvě mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně náhodné kontroly

	<ul style="list-style-type: none"> pracovník nejedná s uživatelem individuálně nedostatečná či nesprávná analýza potřeb uživatele, případně nevytvoření šance pro čerpání jiné služby (jiného poskytovatele) uživatel je ze strany pracovníka zahrnut příliš odbornými výrazy, kterým nerozumí a neorientuje se v nich pracovník nevyužije všech možností alternativní komunikace pro jednání s uživatelem 		<ul style="list-style-type: none"> náhodné kontroly metodikem 	
KVALITNĚ POSKYTOVANÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA	<ul style="list-style-type: none"> neseznámení uživatele se všemi možnostmi sociální služby (Vnitřní pravidla služby SAS) tým s nepoučenými pracovníky pracovníci nedodržují etický kodex sociálních pracovníků a zákon o sociálních službách neúmyslné omezení práv uživatelů (nedostatečné či nesprávné poskytnutí informací dítěti či rodiči) uživatel je ze strany pracovníka zahrnut příliš odbornými výrazy, kterým nerozumí a neorientuje se v nich pracovník nevyužije všech možností alternativní komunikace pro jednání s uživatelem uživatel není informován o změnách souvisejících s poskytováním SAS pro rodiny s dětmi uživatel je donucen k podpisu dohody o poskytování služby, aniž by byl seznámen s jejím obsahem není brán zřetel na kvalifikační požadavky při výběru pracovníků 	<ul style="list-style-type: none"> mít v týmu kvalifikované a poučené pracovníky mít kvalitní metodiku služby mít jednací místnost pro individuální jednání s uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly náhodné kontroly metodikem 	
MOŽNÁ VÝMĚNA PRACOVNÍKA (pokud lze z organizačních důvodů)	<ul style="list-style-type: none"> neumožnění výměny pracovníka neinformování o tomto právu 	<ul style="list-style-type: none"> snaha o profesionální, vstřícný a individuální přístup k uživatelům 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly 	
MOŽNOST SI STĚŽOVAT	<ul style="list-style-type: none"> neinformování uživatele o právu si stěžovat neumístění schránky přání a stížností 	<ul style="list-style-type: none"> informace o možnosti podat stížnost již v dohodě o poskytování sociální služby, 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + 	

	<ul style="list-style-type: none"> • neakceptování stížnosti • nedostatečná, nebo žádná odpověď na stížnost • uživatel využije možnosti podat stížnost, ta však nebude vyřízena 	<p>resp.v její příloze Vnitřní pravidla</p> <ul style="list-style-type: none"> • umístění schránky přání a stížností na viditelné místo s řádným označením • kvalifikovaný a proškolený pracovník 	<ul style="list-style-type: none"> • náhodné kontroly 	•
NEDODRŽENÍ MLČENLIVOSTI	<ul style="list-style-type: none"> • špatné zabezpečení složek uživatelů • sdělování informací neoprávněným osobám 	<ul style="list-style-type: none"> • povinnost zamykání kartotéky s osobními spisy uživatelů • povinnost uzamknout kancelář vždy při odchodu • zaheslování počítače • dodržování zákona na ochranu osobních údajů • kvalifikování a poučení pracovníci • při skončení pracovního poměru pracovníka změna všech hesel (databáze, počítač) • neposkytovat informace po telefonu, pouze po písemném souhlasu uživatele 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	•
PODÁVÁNÍ KVALITNÍCH A PRAVDIVÝCH INFORMACÍ	<ul style="list-style-type: none"> • sděluji uživatelům nepravdivé nebo neověřené informace • nevzdělávám se dále v oblasti sociálních služeb • nedostatečná či nesprávná analýza potřeb uživatele, případně nevytvoření šance pro čerpání jiné služby (jiného poskytovatele) • neúmyslné omezení práv uživatelů (nedostatečné či nesprávné poskytnutí informací dítěti či rodiči) • uživatel není informován o změnách souvisejících s poskytováním SAS pro rodiny s dětmi • není brán zřetel na kvalifikační požadavky při výběru pracovníků 	<ul style="list-style-type: none"> • kvalifikování a poučení pracovníci • pravidelné sledování novinek z MPSV a dalších institucí 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	•
PRÁVO NA BEZPEČÍ	<ul style="list-style-type: none"> • neposkytuji bezpečnou službu – uživatel se ve službě necítí bezpečně • nedodržení anonymity • nehájení práv a zájmů uživatelů (např. jdu s uživatelem na úřad, ale nepomáhám v jednání nebo děti na PT) • nedodržování mlčenlivosti 	<ul style="list-style-type: none"> • kvalifikování a poučení pracovníci • dodržení etického kodexu sociálních pracovníků • jednacím místnost pro individuální jednání s uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	•

PRÁVO NA ČASOVOU DOSTUPNOST SLUŽBY	<ul style="list-style-type: none"> • neinformování o provozní době již při zahájení kontaktu se zájemcem (seznámení s Vnitřními pravidly služby) 	<ul style="list-style-type: none"> • sledování připomínek a námětů uživatelů na změnu pracovní doby – v případě, že by pracovní doba nevyhovovala většímu množství uživatelů, pak je možná změna pracovní doby • objednávat zájemce či uživatele na konkrétní čas (tak bude mít zájemce/uživatel dostatek času na konzultaci své nepříznivé situace) • umístění provozní doby na dostupných místech pro zájemce a uživatele (dveře, nástěnka, web, leták, ...) • kvalifikování a poučení pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem
PRÁVO NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ	<ul style="list-style-type: none"> • vyžadují více informací, než potřebují k řešení sociální situace uživatele • poskytují informace neoprávněným osobám • špatné zabezpečení složek uživatelů • focení a natáčení uživatele bez souhlasu • nedodržení anonymity • neorganizovaný pohyb dalších osob v kanceláři • zneužití údajů pro vlastní prospěch • neposkytnutí výpisu z osobní složky (při požádání) • neinformování uživatele o možnosti změnit svůj souhlas o poskytování osobních údajů • neproškolení praktikantů / stážistů (nahlížení do složky, mlčenlivost) • neinformuji rodiče, že při přímém ohrožení života nebo zdraví dítěte budu informovat OSPOD - nevím, jestli musíme - z morálního hlediska a hlediska důvěry asi ano, ale pokud bude rodič agresor, pak je to bezpředmětné 	<ul style="list-style-type: none"> • povinnost zamykání kartotéky / registratury/ s osobními spisy uživatelů • povinnost uzamknout kancelář vždy při odchodu • zaheslování počítače • dodržování zákona na ochranu osobních údajů • kvalifikování a poučení pracovníci • dodržení skartačního a archivačního řádu • při skončení pracovního poměru pracovníka změna všech hesel (databáze, počítač, mail, popř.další) • neposkytovat informace po telefonu, pouze po písemném souhlasu uživatele 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem
SLUŽBA ZDARMA	<ul style="list-style-type: none"> • neposkytují službu zdarma • na začátku uživateli nesdělím, že poskytovaná služba je zdarma 	<ul style="list-style-type: none"> • kvalifikování a poučení pracovníci • informace o bezplatné službě již v Dohodě (příloha č.1 – Vnitřní 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně +

		pravidla)	náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem	• •
SVOBODNÉ ROZHODOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> rozhodují za uživatele manipulují uživatelem, aby se rozhodl tak, jak chce já neumožnění dítěti či rodiči říci svůj názor uživatel je donucen k podpisu dohody o poskytování služby nebo jiného dokumentu, aniž by byl seznámen s jejím obsahem 	<ul style="list-style-type: none"> kvalifikování a poučení pracovníci dodržení etického kodexu sociálních pracovníků a zákona o sociálních službách 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	• • •
UKONČENÍ NEBO PŘERUŠENÍ SLUŽBY BEZ UDÁNÍ DŮVODŮ	<ul style="list-style-type: none"> nedovolím uživateli ukončení nebo přerušování služby chci po uživateli vědět důvod 	<ul style="list-style-type: none"> informace o ukončení nebo přerušování služby bez udání důvodů kvalifikování a poučení pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	• • •

- Nemůžeme obsáhnout všechny oblasti možného porušení práv, proto jsou standardy pravidelně aktualizovány.
- Oblasti, které jsou zde popisovány, jsou zjišťovány na základě zkušeností, praxe a dále ze zákonů.

Porušení ochrany práv osob jednotlivcem

MOŽNÁ PORUŠENÍ ETICKÉHO KODEXU	PREVENCE	KDO, JAK ČASTO A JAK KONTROLUJE	ZPŮSOBY ŘEŠENÍ
Hanlivé vyjadřování o užívatelích (bez jejich přítomnosti i v jejich přítomnosti); užívání vulgárních výrazů	<ul style="list-style-type: none"> kvalifikování a poučení pracovníci dodržení etického kodexu sociálního pracovníka 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	<ul style="list-style-type: none"> osobní napomenutí za přestupku vytýkáci dopis finanční sankce • výpověď (vše m v osobní dokum
Zaměstnanec neunes, že klienti na dávkách mají víc než on a dává mu to znát (př. Na co si stěžujete, já pracuji a tolik financí nemám)	<ul style="list-style-type: none"> proškolení pracovníků posílit sebevědomí pracovníků a odolnost vůči stresu 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + 	<ul style="list-style-type: none"> osobní napomenutí za přestupku vytýkáci dopis

		náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem	• finanční sankce • výpověď (vše m v osobní dokum
Kamarádství pracovníka s uživatelem	<ul style="list-style-type: none"> • stanovit pravidla již na začátku, pracovník by se neměl svěřovat se svým soukromím uživateli • v okamžiku, kdy pracovník uživatele zná, měl by předat uživatele jinému pracovníkovi (aby nedocházelo ke střetu zájmů) • pokud dojde v průběhu služby k tomu, že se pracovník a uživatel služby spřátelí – je třeba, aby službu poskytoval uživateli jiný pracovník 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly • náhodné kontroly metodikem 	<ul style="list-style-type: none"> • osobní napomenutí • vytykáací dopis • finanční sankce • výpověď (vše m v osobní dokum

Způsob provádění kontroly: vedoucí pracovník je účasten některých náhodně vybraných jednání, kde hodnotí, zda nedošlo k porušení práv uživatele. K tomu slouží formulář KONTROLA ZAMĚSTNANCŮ PŘI PLNĚNÍ PRACOVNÍCH POVINNOSTÍ, který je přílohou tohoto standardu. Vedoucí pracovník se vždy zaměří na určitou oblast, kterou kontroluje, jelikož není možné sledovat vše najednou. (vzor formuláře Kontroly je přílohou tohoto dokumentu). Dále kontroluje dodržování správnosti postupů práce se zájemcem/uživatelem metodik služby, který zároveň jednotlivé pracovníky metodicky vede ke správnému poskytování služby. Pokud metodik zjistí porušování práv zájemcem/uživatelem služby ze strany pracovníka, tak na jeho jednání pracovníka upozorní a informuje jej, jak by měl správně danou situaci řešit. Jestli že dojde přes opětovné upozornění k porušování práv zájemcem/uživatele služby, informuje o tom metodik vedoucího pracovníka, který učiní další kroky k nápravě (osobní napomenutí, vytykáací dopis,...).

POSTUP PRO SITUACE, KDY DOJDE K PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ

Z porušení stanovených pravidel vyplývají sankce, které stanovuje:

- v případě pochybení sociálního pracovníka/ce nebo jiného pracovníka/ce – ředitelka RADKA z. s.
- v případě pochybení ředitelky RADKA z. s. – Rada spolku RADKA z. s., Členské shromáždění či pověřené státní nebo kontrolní orgány.

Konkrétní postupy pro situace související s právem uživatelů na bezpečné poskytování služby (např. alkohol v rodině a ohlašovací povinnost pro OSPOD) jsou uvedeny v dokumentu Pravidla pro spolupráci s OSPOD, kde jsou stanovena například i kritéria, která musí být naplněna, aby byla situace vyhodnocena jako riziková - myslím, že nemáme?

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Střet zájmů je chápán jako situace, kdy dochází k rozporu mezi zájmy uživatelů a zájmy, které je pracovník (poskytovatel) z titulu své funkce povinen prosazovat či hájit.

Možné střetové situace

P = zájem na straně **pracovníka (poskytovatele)**; U= zájem na straně uživatele služby; **D = donátor / jiný subjekt**

DEFINICE	PREVENCE	ŘEŠENÍ	KONTROLA
<p>P = má zájem poskytnout službu kvalitně, není schopen toho dosáhnout, když za dveřmi čeká dalších 5 uživatelů U = požaduje službu hned</p>	<ul style="list-style-type: none"> objednávky, IP, letáčky s časem a místem poskytování služby, zavolat a domluvit se s konkrétním uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> poskytnout službu uživatelům v pořadí, v jakém přišli / popř.upřednostnit objednané a s ostatními si domluvit náhradní termín posílit pracovníky pokud je to možné pravidelné objednávky vysvětlení proč nemůžu, poskytnou službu hned – nalézt kompromis 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P = pracovní doba služby U = požaduje službu mimo pracovní dobu</p>	<ul style="list-style-type: none"> objednávky, IP, letáčky s časem a místem poskytování služby, zavolat a domluvit se s konkrétním uživatelem 	<ul style="list-style-type: none"> pravidelné objednávky vysvětlení proč nemůžu poskytnout službu hned – nalézt kompromis 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P = pravidlo – kamarádství s uživatelem ne U = požaduje kamarádství od pracovníka</p>	<ul style="list-style-type: none"> stanovit pravidla již na začátku, pracovník by se neměl svěřovat se svým soukromím / neměl by se stát kamarádem 	<ul style="list-style-type: none"> kvalifikovaný a poučený pracovník 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>pracovník s uživatelem jsou kamarádi P= nejednat objektivně - může danou situaci zlehčit, bude věřit slibům uživatele, bude ho upřednostňovat apod. U= trvá na poskytování služby od pracovníka/kamaráda</p>	<ul style="list-style-type: none"> v okamžiku, kdy pracovník uživatele zná, měl by předat uživatele jinému pracovníkovi vysvětlit uživateli, že je pro něj přínosnější když mu službu bude poskytovat jiný pracovník (nekamarád) 	<ul style="list-style-type: none"> kvalifikovaný a poučený pracovník pracovník zná etický kodex 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P =bezpečné prostředí pro</p>	<ul style="list-style-type: none"> proškolení pracovníka ve 	<ul style="list-style-type: none"> pracovník by neměl být v organizaci 	<ul style="list-style-type: none"> vedoucí

<p>pracovníky U = agresivita vůči pracovníkovi</p>	<p>zvládnání jednání s agresivním uživatelé</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokud je možnost - pak vyfasování pepřového spreje • pracovník má svém služebním telefonu v rychle volbě uložené číslo na Městskou policii 	<p>sám v době, kdy jedná s uživateli</p> <ul style="list-style-type: none"> • pracovník by neměl jednat v terénu sám v době, kdy jedná s uživateli 	<p>pracovník 1x ročně + náhodné kontroly</p>
<p>P = dodržovat stanovenou kapacitu služeb U = má zájem o více hodin nabízené služby než je v nabídce a možnostech pracovníka, jeho požadavky překračují rámec dohodnuté spolupráce</p>	<ul style="list-style-type: none"> • předem stanovit pravidla • zájemce a uživatele seznámit s Vnitřními pravidly služby 	<ul style="list-style-type: none"> • objednávky dle potřeby • upozornit uživatele na dodržování domluvených termínů a na skutečnost, že v případě, kdy se domluvené schůzky nebude moci zúčastnit či kdy nebude moci splnit dohodnuté kroky IP – měl by se s pracovníkem předem dohodnout na náhradním termínu • nalézt kompromis 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P = musí poskytovat službu dle zákona U = představy o nabídce a poptávce se míjí</p>	<ul style="list-style-type: none"> • vysvětlit uživateli další možnosti • navrhnout kompromisu 	<ul style="list-style-type: none"> • na začátku každého zájemce informovat o možnostech služby (kapacita, cílová skupina, atd.) • hledat další možnosti jak poptávku uspokojit 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P = je potřebné, aby se dítě zúčastňovalo aktivit SaS U = rodič použije jako trest zákaz účasti na těchto aktivitách</p>	<ul style="list-style-type: none"> • vysvětlit rodiči nutnost docházení dítěte na aktivity • rodičům je předem dán harmonogram schůzek 	<ul style="list-style-type: none"> • navrhnout kompromisu, vysvětlení situace rodiči • v krajním případě může vést i k ukončení spolupráce 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P = má ohlašovací povinnost k OSPOD U = má důvěru k pracovníkům poskytovatele – dodržení mlčenlivosti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • informování uživatele o ohlašovací povinnosti a o pověření k OSPOD již při vstupu do služby (uživatel podepisuje s dohodou Souhlas s poskytováním osobních údajů) 	<ul style="list-style-type: none"> • na začátku každého zájemce informovat o této skutečnosti • mít podepsaný souhlas uživatelem s poskytnutím informací OSPOD, již při vstupu do služby 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly
<p>P=chce poskytovat službu dle poslání a cílů Donátor nebo OSPOD = chce poskytovat službu jiným způsobem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • správně nastavená pravidla před zahájením poskytování služby ve spolupráci s OSPOD / zahájení projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • navrhnout kompromisu, vysvětlení situace donátorovi / OSPOD 	<ul style="list-style-type: none"> • vedoucí pracovník 1x ročně + náhodné kontroly

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Pracovníci/ce služby nepřijímají žádné dary, které by byly nad rámec běžného pracovního styku a dobrých mravů (pozornost, která nemá osobní charakter – např. květiny, čokoláda), je povinnost rozbalit pozornost přímo před uživatelem, aby nešlo o věc osobního charakteru; pozornost nesmí žádným způsobem ovlivňovat kvalitu poskytované služby.
- pokud se uživatel sociální služby nebo jeho příbuzný apod. rozhodl darovat věcný nebo finanční dar poskytovateli, informuje vedoucí služby nebo pracovníka/ci služby, který informaci předá vedoucí organizace
- vedoucí služby zajistí „Darovací smlouvu“ a před jejím podepsáním sdělí donátorovi, že přijetí daru nezavazuje organizaci k protislužbám (např. upřednostnění v pořadníku čekatelů)
- sepsanou Darovací smlouvu ve dvou vyhotoveních podepíše ředitel organizace a darující osoba, každý obdrží jedno písemné vyhotovení smlouvy
- dar bude využit dle přání dárce, jak bude uvádět Darovací smlouva.
- pokud se jedná o věcný dar, je dle pořizovací ceny zaevidován do majetku poskytovatele
- pokud se jedná o věcný dar, který si dárce přeje věnovat popř. dalším uživatelům služby - pokud jej budou potřebovat (např. kočárek, oblečení, nábytek, nádobí apod.) - pak se dar zapíše do tabulky DOPLNIT

Evidence darů, podléhající Darovací smlouvě – u ředitelky a účetní organizace

Evidence darů mimo darovací smlouvu - u pověřeného pracovníka SAS

DŮKAZY O DOHLEDÁNÍ:

- Listina základních práv a svobod
- Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod. Řím: Rada Evropy
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky
- Zákon o ochraně dat a osobních údajů č. 101/2000 Sb.
- Darovací smlouva

LEGENDA PRÁCE NA STANDARDU č. 2

Datum	Osoby	Místo
13. 8. 2010	Tým SCR – RADKA o. s.	Týmová porada
6. 12. 2012	Petra Kořánová + Petra Neubauerová. + Mgr. D. Francová (Soc. agentura o. s.)	Ústí nad Labem - školení
18.2.2013	Tým SCR – RADKA o. s.	RADKA o. s. – porada týmu SCR
21.4.2013	Jednání Šoltéssová -Kořánová	Porada
22.4.2013	Tým SCR – RADKA o. s.	Týmová porada
25.7.2013	Petra Kořánová	
26.7.2013	Tým SCR – RADKA o. s.	Týmová porada
20.5.2015	Lucie Dvořáková, DiS.	
31.8.2016	Lucie Dvořáková, DiS.	
18.10.2016	Šoltéssová	
5.10.2017	Bc. Lucie Dvořáková, DiS.	

Tento SQSS:

Vypracovala: Bc. Lucie Dvořáková, DiS.

podpis:.....

Schválila: Bc. Olga Šoltésová, vedoucí Sociálního centra a statutární zástupce organizace

podpis:.....

Datum vydání: 1.11.2017 (platí od data svého vydání)

Zrušení, změny a aktualizuje / realizuje: tým SAS

podpis (jmenovitě):.....

- je vydáno písemně i elektronicky

- členové týmu SAS SQSS přečetli a souhlasí s jeho obsahem – toto stvrzují podpisem na podpisové listině

Jméno	Datum	Podpis

Příloha

formulář **KONTROLA ZAMĚSTNANCŮ PŘI PLNĚNÍ PRACOVNÍCH POVINNOSTÍ,**