



Postupy, procesy a odpovědnosti místa prvního kontaktu

červenec 2022



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SOCIOPPOINT!!!

Obsah

Seznam použitých zkratk.....	3
Úvod.....	4
1 Základní parametry místa prvního kontaktu	5
2 Zásady a principy práce místa prvního kontaktu.....	5
3 Metody a postupy práce	6
3.1 Poskytování informací ze sociální oblasti veřejnosti	6
3.2 Jednání s odbornou veřejností	6
3.3 Meziresortní spolupráce	7
3.4 Metody a formy podpory.....	7
4 Procesy a postupy SOPR MPK	8
4.1 Postupy SOPR MPK	8
4.2 Kompetence a odpovědnosti sociálního pracovníka MPK.....	8
4.3 Rizikové situace při práci s občanem	9
5 Etické zásady poskytování sociální práce	10
6 Administrativa místa prvního kontaktu.....	10
6.1 Tvorba dokumentů a vzorů, podepisování vybraných dokumentů	10
6.2 Psaní zkratk, názvů úřadů a institucí	10
6.3 Vedení evidence	10
6.4 Spolupráce.....	11
6.5 Porady, kazuistické semináře	11
6.6 Vzdělávání SOPR MPK, supervize.....	12
6.7 Aktualizace dokumentu Postupy, procesy a odpovědnosti místa prvního kontaktu	12
7 Dobrá praxe SOCIOPOINT Ostrava.....	12
7.1 Praktické manuály	12
7.2 Mobilní aplikace.....	12
7.3 Propagace činnosti MPK vůči veřejnosti	13
Závěr	13
Literatura.....	13
Přílohy	14

Metodika „Procesy, postupy a odpovědnosti místa prvního kontaktu“ vznikla v projektu statutárního města Ostravy „Podpora rozvoje sociální práce a služeb v Ostravě“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015265, spolufinancovaném z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu statutárního města Ostravy.

Seznam použitých zkratk

SOPR MPK – sociální pracovník místa prvního kontaktu

MPK – místo prvního kontaktu

SOPR – sociální pracovník

ÚP ČR – Úřad práce ČR, kontaktní pracoviště Ostrava

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

SPAM – oddělení sociální práce a metodiky

MOB – městský obvod

ÚMOB – úřad městského obvodu

OSVZ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Úvod

Metodika místa prvního kontaktu je manuál určený pro účely sociálního pracovníka místa prvního kontaktu, který obsahuje teoretický popis zásad a principů práce MPK, metod a postupů práce, procesy a postupy SOPR MPK a etické zásady sociální práce za účelem poskytování základního sociálního poradenství.

Představovaný dokument je souhrnem doporučení a popisu dobré praxe z realizace 10měsíčního pilotního provozu "místa prvního kontaktu" jako inovativního nástroje sociální práce v Ostravě.

Místo prvního kontaktu SOCIOPOINT je místem, kde občan i pomáhající odborník získají základní informace o sociálním systému a zorientují se v nabídce sociální pomoci v Ostravě. Je součástí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Ostravy.

MPK SOCIOPOINT je rozcestníkem pro snadnou orientaci v sociálním systému a v sociálních službách poskytovaných na území statutárního města Ostravy.

1. 10. 2021 byl zahájen provoz místa prvního kontaktu SOCIOPOINT za účelem poskytování informací ze sociální oblasti. Občan může kontaktovat sociálního pracovníka osobně, telefonicky či emailem v případě, kdy nebude vědět, na koho se při řešení životní situace obrátit. SOPR MPK posoudí sociální situaci občana a nasměruje jej na návazné sociální či zdravotní služby, adekvátní jeho potřebám.

Kancelář: Nová radnice, vpravo, kancelář č. 51, Prokešovo nám. 8, Moravská Ostrava

E-mail: sociopoint@ostrava.cz

Zelená linka: 800 700 650

Webové stránky: <https://socialniveci.ostrava.cz/zakladni-informace-soc-prace/sociopoint/>

Mobilní aplikace SOCIOPOINT:

iOS



Android



1 Základní parametry místa prvního kontaktu

Místo prvního kontaktu je:

- umístěno do vhodného bezbariérového, snadno dostupného a zřetelně označeného prostoru/mítnosti,
- obsazeno sociálními pracovníky,
- vybaveno odpovídající technikou (osobním počítačem s příslušenstvím, multifunkční tiskárnou, připojením na internet, telefonním přístrojem),
- je přístupno občanům každý pracovní den.

2 Zásady a principy práce místa prvního kontaktu

Mezi zásady a principy práce SOPR MPK patří individuální přístup, mlčenlivost, anonymita, bezplatnost, zprostředkování, jednorázovost, zplnomocnění, respekt a partnerství.

Individuální přístup

Ke každému občanovi se přistupuje s respektem ke specifičnosti jeho situace. Spolupráce probíhá v základním jednorázovém sociálním poradenství. Sociální práce je poskytována prostřednictvím emailu, telefonicky nebo osobně v kanceláři MPK (Metodika sociální práce v sociálním bydlení, 2019).

Mlčenlivost

Sociální pracovník bez souhlasu občana nepředává jeho citlivé a osobní údaje a informace o něm. Mlčenlivost prolamují trestní zákoník, trestní řád a zákon o sociálně právní ochraně dětí. Vždy jsou respektována práva občana na jeho soukromí a důvěrnost sdělení, osobní a citlivé údaje (Metodika sociální práce v sociálním bydlení, 2019).

Anonymita

Občan, který se obrátí na MPK, může na základě svého rozhodnutí zůstat zcela v anonymitě. Žádná instituce ani soukromá osoba nedostávají k dispozici záznamy o návštěvě občana. Osobní údaje o občanech nejsou zaznamenávány ani v evidenci řešených témat a situací občanů (monitoring). Pokud občan dobrovolně nesdělí svou identitu, není po něm při konzultaci vyžadována.

Zprostředkování

Zprostředkováním dochází k propojování občanů s existujícími zdroji, když je potřebují, ale nedovedou je sami využít, nebo když jejich snaha využít je naráží na překážky v sociálním prostředí. Zdroji mohou být služby nebo příležitost (Musil, 2016).

SOPR MPK je poskytovatelem sociálního poradenství, v případě potřeby a na vlastní žádost občana je také zprostředkovatelem kontaktu s dalšími institucemi a organizacemi, které se zaměřují na poskytování podpory a pomoci v konkrétních nepříznivých sociálních situacích občana.

Jednorázovost

Cílem sociální práce SOPR MPK je poskytnout informace ve smyslu základního poradenství, spočívajícího v jednorázové konzultaci s občanem, během které jsou občanovi poskytnuty potřebné informace k postupu řešení jeho nepříznivé sociální situace s odkazem na příslušné sociální služby či odborníky.

Zplnomocnění

SOPR MPK poskytuje občanovi podporu zorientovat se a pochopit nepříznivou sociální situaci a nalézt aktéry vhodné k jejímu řešení.

Respekt a partnerství

Občanovi jsou nabídnuty možnosti řešení sociální situace. SOPR MPK vede občana k převzetí odpovědnosti za jeho rozhodnutí, vždy respektuje jeho volbu a poskytuje mu podporu. SOPR MPK pohlíží na občana jako na rovnocenného partnera, který je schopen řešit svou nepříznivou sociální situaci. Při rozhovoru s občanem SOPR MPK nepromítá vlastní životní zkušenosti a názory.

Sociální pracovník nikdy nepojmenovává občana výrazy, které by mohly být vnímány jako hanlivé či nevhodné. Používání takových výrazů není přípustné ani v situaci, kdy není občan přítomen. Sociální pracovník dbá při oslovování občana na dodržování pravidel slušného chování. Občana oslovuje slovy pan, paní, titulem, uvedením příjmení, dle dohody též křestním jménem (Metodika sociální práce v sociálním bydlení, 2019).

3 Metody a postupy práce

3.1 Poskytování informací ze sociální oblasti veřejnosti

Laickou veřejnost představují osoby v nepříznivé sociální situaci a osoby touto situací dotčené, žijící na území města/obce, bez ohledu na místo trvalého pobytu, které potřebují pomoc, informaci či se zorientovat v nabídce sociálních služeb.

Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Smyslem základního sociálního poradenství MPK je poskytování informací potřebných k řešení nepříznivé sociální situace. Vzhledem k legislativnímu ukotvení základního sociálního poradenství je nezbytné, aby SOPR MPK byl schopen podat informace o pomoci při řešení širokého spektra nepříznivých sociálních situací.

Cílem sociální práce SOPR MPK je poskytnout poradenství, občana nasměrovat a zprostředkovat mu vhodný kontakt na návaznou sociální nebo zdravotní službu, státní či jinou instituci (ÚP ČR, ÚMOB a jiné) v rámci jednorázového kontaktu za účelem řešení nepříznivé sociální situace. SOPR MPK poskytne občanovi podporu např. při vypsání vhodných formulářů.

SOPR MPK občana informuje o limitech pomoci ze strany SOPR MPK, občana vyslechne, posoudí jeho nepříznivou sociální situaci a v ideálním případě je cílem sjednání schůzky např. na místě příslušném ÚMOB, v sociální službě nebo u jiného odborného pracovníka. SOPR MPK pracuje převážně s příběhem občana. V případě opakování návštěvy občana s totožným problémem dojde ke koordinaci a spolupráci při řešení problému u návazné organizace.

Limity sociální práce

SOPR MPK je limitován názorem a přáním občana. Nemůže postupovat proti vůli občana. Výjimkou je oznamovací povinnost v případě, kdy se sociální pracovník dozví skutečnosti, které nasvědčují páčání trestné činnosti.

Nutné je mít na paměti i to, že každá podpora má své limity. Není možné očekávat jednotné řešení pro všechny osoby, základem možného úspěchu je individuální přístup a podpora občana.

V oblasti zprostředkování sociálních služeb mohou být omezeny možnosti zejména z důvodu aktuálně dostupných volných kapacit.

Občan nemůže být umístěn do pobytové sociální služby proti své vůli. Pouze v zákonem stanoveném případě, kdy by neposkytnutí sociální služby ohrožovalo jeho zdraví nebo život a kdy občan v důsledku svého zhoršeného zdravotního stavu není schopen adekvátně posoudit svou situaci, je možné umístění v pobytové sociální službě bez jeho souhlasu (Domácí násilí na seniorech, 2021).

3.2 Jednání s odbornou veřejností

Cílem MPK je poskytnout odborné veřejnosti osobně, telefonicky a prostřednictvím elektronické komunikace nejširší podporu. SOPR MPK se v rámci odborné veřejnosti zaměřuje na podporu a prohloubení mezioborové spolupráce, poskytnutí potřebných informací a konzultace možného řešení případu občana.

Odbornou veřejnost tvoří:

- poskytovatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování – poskytovatelé sociálních služeb zapsaní v registru poskytovatelů sociálních služeb; další zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb a zaměstnanci krajských a obecních úřadů, kteří působí v oblasti sociálních služeb a sociálního začleňování,
- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zaměstnanci veřejné správy, kteří vykonávají činnosti v oblasti sociální, rodinné nebo zdravotní politiky,
- lékaři a zdravotnický personál, soudci a vyšší soudní úředníci zejména v projektech zaměřených na multidisciplinární a interdisciplinární spolupráci,
- neformální pečovatelé a dobrovolníci působící v oblasti sociálních služeb a sociální integrace – osoby vykonávající nezbytnou péči o fyzickou osobu, která se považuje za osobu závislou na pomoci jiné fyzické osoby a dobrovolníci aj.

3.3 Meziresortní spolupráce

Dílčím cílem sociální práce SOPR MPK je průběžné mapování sítě sociálních služeb a realizace stáží ve spolupracujících organizacích za účelem navázání meziresortní spolupráce (u poskytovatelů sociálních služeb, odborníků ve zdravotnictví, sociální oblasti, veřejné správě apod.). Realizací studijních návštěv a stáží dochází k navazování a podpoře meziresortní spolupráce, ke zpřehlednění a orientaci v krizových, zdravotních a sociálních službách, k podpoře spolupráce s MOB, zároveň ke sdílení příkladů dobré praxe a k získání osobní zkušenosti z prostředí poskytování služby. Informační návštěvy pomohou SOPR MPK orientovat se v kompetencích participujících aktérů a najít tak pro občana při poskytování poradenství vhodný subjekt možné podpory či konkrétního odborníka, který dokáže v danou chvíli nejlépe pomoci.

Frekvence návštěv je individuálně nastavena s ohledem na zajištění chodu MPK. Výběr organizace nebo instituce probíhá v souladu s domluveným plánem stáží. Informační návštěvy se mohou realizovat v rámci institucí veřejné správy a samosprávy i dalších partnerů (např. komerčních subjektů, soukromých vlastníků bytového fondu).

Výstupy z informačních návštěv jsou zpracovány ve formě krátkého zápisu. Náměty, podněty i praktické zkušenosti z realizovaných informačních návštěv mohou sloužit jako podklad pro další rozvoj sociální práce nebo přípravu strategických dokumentů (např. komunitní plán).

3.4 Metody a formy podpory

Vedení rozhovoru

Vedení rozhovoru se řadí ke klíčovým kompetencím SOPR MPK. Mezi nejdůležitější dovednost patří strukturovat rozhovor takovým způsobem, aby pracovník společně s občanem dokázal posoudit občanovu životní situaci a poté dosáhli sjednaných cílů intervence. Předpokladem úspěšnosti rozhovoru je autentičnost, empatické porozumění občanovi, otevřenost ke změnám, snaha být nápomocen včetně dodržování zásad profesní etiky. Pomáhající SOPR MPK musí věnovat pozornost způsobu komunikace (verbální, paraverbální, neverbální). (Matoušek a kol., 2013).

SOPR MPK se v průběhu rozhovoru s občanem informuje o trvalém nebo faktickém pobytu občana za účelem možného předání kontaktu na místně příslušný úřad/instituci dle trvalého pobytu nebo na jiného odborníka, který je k řešení sociální situace občana kompetentní.

Aktivní naslouchání

Jedná se o specifickou komunikační techniku, jejímž cílem je dosáhnout v komunikaci s druhým maximálně pozorného vnímání toho, co potřebuje a chce sdělit, a která umožňuje poskytnout kvalitní zpětnou vazbu (Matoušek a kol., 2013).

Klíčovým cílem aktivního naslouchání je porozumění situaci občana a emoční naladění na občana. Zpětná vazba občanovi zrcadlí, jak ho SOPR MPK pochopil. V sociální práci je zároveň občan skrze zpětnou vazbu ze strany SOPR konfrontován s realitou (Matoušek a kol., 2013).

Motivační rozhovor

Motivační rozhovor je cíleně zaměřen na vyvolání změny v závislém chování. Vychází z přístupu zaměřeného na občana (C. Rogers) a zaměřuje se na zkoumání a řešení ambivalence související s procesy změny a rozhodování. Motivace je vnímána jako proměnlivá charakteristika, významně ovlivnitelná pracovníkem jak v pozitivním, tak v negativním směru. Předpokladem k úspěšné práci s motivací je schopnost empatického naslouchání, porozumění vnitřním motivačním silám občana, podpora jeho vlastních schopností a respekt k jeho autonomii zároveň s jasným zaměřením společné práce a vědomím cíle (Motivační rozhovory, 2021).

Krizová intervence

Krizová intervence vychází z lidských přirozených forem pomoci a podpory v krizi a rozvíjí je prostřednictvím cílených, odborných a reflektovaných postupů (Matoušek a kol., 2013).

Krize je pojem, který lidé běžně užívají a popisuje negativně hodnocenou, drastickou změnu. Význam krize v životě je nesporný, krize ohrožuje, bere jistoty, konfrontuje člověka s doposud neznámou budoucností, je zdrojem silných emocí, v určitých případech nutí lidi velice vážně se zabývat otázkami života a smrti (Matoušek a kol., 2013).

Základním prostředkem v krizové intervenci je rozhovor, jeho délka je přizpůsobena aktuální situaci, v níž se občan nachází.

4 Procesy a postupy SOPR MPK

4.1 Postupy SOPR MPK

SOPR MPK se podílí na koordinaci výkonu činností sociální práce tak, aby na území města/obce docházelo ke sjednocování postupů při poskytování sociálního poradenství. Přitom vychází z vlastní analýzy výkonu činností sociální práce na území města. Za tím účelem také zjišťuje rozsah poskytování sociálního poradenství u různých subjektů, které na území města působí (např. poskytovatelé sociálních služeb, státní i nestátní organizace aj.).

Občan může kontaktovat MPK osobně, telefonicky či emailem. SOPR MPK pomůže občanům při řešení konkrétních nepříznivých sociálních situací. SOPR MPK zahájí sociální práci tak, že posoudí nepříznivou situaci, zjistí zakázku a místo pobytu občana, za účelem možného předání kontaktu na sociálního pracovníka dle příslušného úřadu/instituce. Dále občana nasměruje, popřípadě vyhledá adekvátní návazné sociální či zdravotní služby dle potřeb občana. SOPR MPK poskytne sociální poradenství. Pokud si občan přeje zůstat v anonymitě, je toto jeho přání plně respektováno. V případě dotazu zasláného prostřednictvím e-mailu vyřídí SOPR MPK dotaz do tří pracovních dnů ode dne doručení.

4.2 Kompetence a odpovědnosti sociálního pracovníka MPK

SOPR MPK je zodpovědný za výkon sociálního poradenství:

- posuzuje individuální potřeby osob v nepříznivé sociální situaci,
- poskytuje nejširší sociální poradenství v různých oblastech sociální ochrany,
- sociální poradenství poskytuje osobně, telefonicky a prostřednictvím elektronické komunikace,
- motivuje a podporuje občana k řešení jeho nepříznivé sociální situace, aby aktivně participoval na řešení své situace, občan se nesmí stát pasivním příjemcem pomoci, občan je hlavním partnerem změny,
- ve spolupráci s občanem hledá možné cesty k řešení nepříznivé sociální situace,
- spolupracuje s navazujícími organizacemi a zprostředkovává s nimi občanovi kontakt,
- spolupodílí se na realizaci preventivních aktivit, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých sociálních situací občana,
- realizuje činnosti sociální práce vedoucí k sociálnímu začleňování osob.

4.3 Rizikové situace při práci s občanem

Agresivní občan

Agresivní chování je jednou z možných reakcí na neuspokojení různých potřeb. Agresivní chování porušuje sociální normy, omezuje něčí práva a někoho poškozuje. Agresivní jednání je obvykle spojeno s emočním prožitkem, určitou motivací a způsobem rozumového hodnocení. Zátěží, která může sloužit jako spouštěč agresivního chování, může být např. neznámá situace, které člověk nerozumí, nepochopení pravidel apod. (Vymětal, 2009).

Obecné zásady jednání s agresivním občanem, které by měl SOPR MPK dodržovat:

- snažit se nebýt s občanem sám v uzavřené místnosti bez možnosti přivolat pomoc a sedět vždy blíže u dveří s možností úniku,
- vnímat neverbální signály – otočení hlavy, ústup, poklepávání rukou, pohyb tělem,
- respektovat osobní prostor,
- z dosahu občana odstranit nebezpečné předměty – těžítka, tužky, hrnky,
- snažit se ke občanovi neotáčet zády,
- udržovat bezpečnou vzdálenost,
- mluvit klidným hlasem, mluvit stručně, srozumitelně,
- dávat pozor na vlastní gestikulaci,
- průběh rozhovoru shrnout vlastními slovy, např. „Jestli vám dobře rozumím...“,
- nekomentovat soudy a postoje občana, ale snažit se zjistit, co je jejich zdrojem, např. „Všichni mě štve!“ – „Mohl byste mi popsat, co se vám přihodilo, co vás naštválo?“,
- citlivá převaha personálu – přítomnost dalšího pracovníka je nutné zdůvodnit, např. „Kolega nám pomůže s vaším problémem.“,
- dát občanovi čas na vyjádření, nespěchat na něj,
- při vystupňování neklidu ukončit rozhovor, v poklidu odejít a informovat člena městské policie na vrátnici o situaci nebo použít SOS telefon, který je napojen na služebnu Městské policie Ostrava.

Občan pod vlivem návykových látek

V sociální práci s občany pod vlivem návykových látek je problematické navázat vztah. SOPR se vystavuje riziku nepřijetí či agrese. Sociální pracovník se snaží občanovi nabídnout řešení problémů spojených s užíváním návykových látek, a to vždy jen do té úrovně, do jaké je to pro občana přijatelné. Občana je nutné považovat za autonomní osobu, která může nabízenou pomoc zcela odmítnout nebo definovat zakázku odlišně od pracovníkovy nabídky a pak s ním vyjednávat o různých modifikacích poskytované služby (Matoušek a kol., 2005).

Občan s duševním onemocněním

Rizikovými faktory v sociální práci s občany s duševním onemocněním mohou být projevy nemoci (bludy, čichové a sluchové halucinace, úzkosti), které občan zahání hádkami s okolím. Dalším rizikovým faktorem může být netrpělivost a vztahovačnost občanů s duševním onemocněním, neuchopitelnost a složitost procesu sociální práce. V těchto případech je nezbytné začít s konkrétní nabídkou služby pro občana. Občani s duševním onemocněním mohou být dále v popisu své situace rozbíhaví, emotivní a náladoví a může být obtížné se s nimi dohodnout na něčem konkrétním (Matoušek a kol., 2005).

Seduktivní občan

Jde o typ manipulativního občana, který se může snažit získat přízeň SOPR MPK a může mu jít například o různé výhody plynoucí ze spolupráce. Občan může při rozhovoru se SOPR MPK začít nevinným flirtem či projevem citové náklonnosti. SOPR MPK by si měl s občanem stanovit jasná pravidla. Hovořit věcně, stručně, jednoznačně a vracet se v průběhu rozhovoru k předmětu projednávané věci. SOPR MPK vede rozhovor tak, aby rozhovor spěl k co nejrychlejšímu konci.

5 Etické zásady poskytování sociální práce

Sociální pracovníci se při své práci řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR (2006), který vymezuje etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka.

SOPR MPK respektuje jedinečnost každého člověka, bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a náboženské a politické přesvědčení.

Ve vztahu k občanovi:

- sociální pracovník motivuje občana k vědomí vlastní odpovědnosti,
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva občana,
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem občanům. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky občana, a tak podporuje jeho zplnomocnění,
- chrání občanovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být občanovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o občanovi neposkytne bez jeho souhlasu,
- informuje občana o možnosti využití služby a sociálních dávek na které má nárok,
- na základě vzájemné interakce sociální pracovník motivuje a podporuje občana při hledání možností jeho zapojení do procesu řešení vlastních problémů.

6 Administrativa místa prvního kontaktu

6.1 Tvorba dokumentů a vzorů, podepisování vybraných dokumentů

Dokumenty a vzory se tvoří dle potřeby a pravidel jednotného vizuálního stylu města/obce. Vzory dokumentů jsou uloženy na sdíleném disku či jiném obdobném přístupném úložišti.

Všechny dokumenty vypravené SOPR MPK podepisuje osoba s oprávněním k podpisu dle podpisového řádu nebo obdobného vnitřního předpisu úřadu. Individuální zpětnou vazbu SOPR poskytuje odpovědný vedoucí zaměstnanec.

6.2 Psaní zkratk, názvů úřadů a institucí

Názvy jsou uváděny dle platných registrů a rejstříků včetně rozlišení malých a velkých písmen. Zkratky jsou používány v souladu s platnými normami např. ÚMOB Mariánské Hory a Hulváky, ÚMOB Ostrava-Jih. Zkratky můžeme použít ve vedené evidenci i v úřední korespondenci, ale je zapotřebí, aby v textu zazněl alespoň jednou celý řádný název (Úřad městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky).

6.3 Vedení evidence

Na MPK je vedena:

- anonymizovaná evidence řešených témat a situací občanů (v souladu se Standardizovaným záznamem sociálního pracovníka – anonymní klient),
- evidence spolupracujících subjektů,
- měsíční přehled evidence řešených témat a situací občanů.

Vzory vedených evidencí jsou uvedeny v příloze.

Evidence řešených témat a situací občanů včetně evidence spolupracujících subjektů je vedena elektronicky a je uložena na sdíleném disku či jiném obdobném úložišti s chráněným přístupem SOPR MPK, případně dalším SOPR dle rozhodnutí vedoucího zaměstnance.

Doporučené náležitosti evidence řešených témat a situací občanů (monitoring):

- pořadové číslo,
- měsíc a rok pomoci,
- druh kontaktu – osobní, telefonický, poštovní (fyzický dokument, elektronické podání, e-mail)
- veřejnost – laická nebo odborná,
- cílová skupina a podskupina dle vyhlášky MPSV č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka,
- metody práce s dalšími organizacemi dle vyhlášky MPSV č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka,
- popis zakázky,
- způsob řešení,
- obec/MOb trvalého nebo faktického pobytu,
- časová náročnost – uvádí se jako intervence, 1 intervence se rovná 15 minut,
- zdroj, odkud se občan o MPK dozvěděl.

Přehled cílových skupin a podskupin je uveden v příloze. Jejich aktualizace včetně metod spolupráce s dalšími organizacemi uvedenými v evidenci řešených témat a případů občanů bude provedena v případě novelizace vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Spisová dokumentace jednotlivých případů v rámci MPK není vedena.

Zodpovědnost za vedení evidence řešených témat a situací občanů (monitoring) mají SOPR MPK. Zastupující SOPR má povinnost písemně (do jednoho pracovního dne) předat informace o případu občana v době zástupu, SOPR MPK provede jejich zápis do evidence.

Měsíční přehled evidence řešených témat a případů zasílají SOPR MPK vedoucímu zaměstnanci dle struktury úřadu vždy do 5 pracovních dní v následujícím měsíci.

Dle okolností probíhá zpětná vazba na metodiky sociální práce a sociálně-právní ochrany dětí ve smyslu dobré praxe či přesahu doporučených postupů v oblasti sociální ochrany a sociálně-právní ochrany dětí.

Důvodem vedení evidence je průběžné sledování činnosti MPK a zpětná vazba k řešeným tématům občanů o úrovni spolupráce s dalšími úřady, institucemi, návrhy podpůrných materiálů (informační letáky pro občany) atd. Celkové vyhodnocení probíhá v písemné podobě 1x ročně.

6.4 Spolupráce

Spolupráce se uskutečňuje na dvou úrovních. Probíhá jednak na vnitřní úrovni v oblasti poskytované sociální práce a také mezi spolupracujícími subjekty (např. Úřad práce ČR, neziskové organizace). Je zaměřena na zkvalitňování poskytované sociální práce (problémové oblasti, nejčastěji řešená témata a situace apod.), propojování a sdílení zkušeností.

6.5 Porady, kazuistické semináře

SOPR MPK je součástí týmu sociálních pracovníků dle struktury úřadu a pravidelně se účastní porad oddělení/odboru, kde jsou předávány informace ze strany vedení a také z běžné činnosti oddělení/odboru.

Kazuistické semináře slouží k vzájemnému sdílení případů z praxe. Probíhají pravidelně jednou měsíčně v dohodnutý čas a místě společně s dalšími SOPR.

6.6 Vzdělávání SOPR MPK, supervize

Průběžné (další) vzdělávání je upraveno ustanovením § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Témata vzdělávání SOPR MPK vyplývají zejména z evidence řešených témat, přihlášení na konkrétní vzdělávací akci podléhá schválení vedoucího zaměstnance.

SOPR MPK pravidelně (cca 3x ročně) absolvují případové supervize jako jednu z běžně využívaných pracovních technik v oblasti sociální práce. Případové supervize jsou zaměřeny na konkrétní situace vznikající při práci s občany, tzn. zaměřené na jednotlivé případy a rozebírání jejich řešení. V případě potřeby je možná také supervize individuální nebo týmová.

6.7 Aktualizace dokumentu Postupy, procesy a odpovědnosti místa prvního kontaktu

Aktualizace dokumentu „Postupy, procesy a odpovědnosti místa prvního kontaktu“ probíhá dle zadání odpovědného vedoucího zaměstnance, a to na základě podnětů ze strany SOPR MPK schválených vedoucím zaměstnancem. Aktualizaci metodiky schvaluje vedoucí zaměstnanec.

7 Dobrá praxe SOCIOPOINT Ostrava

7.1 Praktické manuály

Praktické manuály jsou výstupem meziresortní spolupráce odborníků v oblasti domácího násilí na seniorech, bezdomovectví, duševního onemocnění, dluhů a osamělosti seniorů.

Manuály byly vytvořeny odborníky na danou problematiku. Manuály jsou určeny odborníkům mimo oblast specializovaného druhu poradenství, kteří se ale při své práci setkávají s osobou řešící životní situaci v některé z výše uvedené oblasti.

Součástí každého manuálu je příloha/pomůcka pro práci s cílovou skupinou dle zaměření manuálu.

Manuály vč. příloh jsou k dispozici ke stažení na webových stránkách Sociální věci Ostrava <https://socialniveci.ostrava.cz/zakladni-informace-soc-prace/sociopoint/> a také jsou součástí mobilní aplikace SOCIOPOINT.

7.2 Mobilní aplikace

Mobilní aplikace SOCIOPOINT obsahuje komplexní, přehlednou databázi kontaktů v oblasti sociálních služeb a aktivit, bydlení, rodiny, zdravotnictví, bezpečí, veřejných institucí a dalších na území města Ostravy.

Mobilní aplikace byla vytvořena především jako praktický pomocník pro odbornou veřejnost, k dispozici je však volně ke stažení i pro laickou veřejnost/občanům, a to pro operační systémy Android a iOS. Její hlavní předností je možnost vyhledání stěžejních informací strukturovaných dle životních situací a potřeb občana, podporuje rychlé intuitivní vyhledávání. Informace jsou dostupné i v režimu off-line, bez připojení k internetu.

Mobilní aplikace obsahuje také rychlý kontakt na místo prvního kontaktu SOCIOPOINT, tzn. číslo Zelené linky a kontaktní formulář pro odeslání e-mailového dotazu na MPK SOCIOPOINT.

V aplikaci jsou k dispozici také manuály a prospekty, které poskytují postupy, návody a kontakty pomoci v pěti identifikovaných oblastech – dluhy, ztráta bydlení, domácí násilí na seniorech, osamělost seniorů a duševní onemocnění.

Za správu/aktualizaci údajů a informací vedených v mobilní aplikaci SOCIOPOINT zodpovídá SOPR MPK. Aktualizace probíhá průběžně na základě vlastního zjištění nebo sdělení dotčených organizací.

7.3 Propagace činnosti MPK vůči veřejnosti

Propagace místa prvního kontaktu SOCIOPOINT probíhá kontinuálně prostřednictvím uveřejněných informací na webu Sociální věci Ostrava a oficiálním portálu statutárního města Ostravy.

Pro zvýšení povědomí občanů města je opakovaně informace o činnosti MPK zveřejňována zejména v tiskovinách vydávaných na území města Ostravy (např. měsíčník statutárního města Ostravy Radnice!!!, zpravodaje MOB) a dle domluvy ve zpravodajích obcí širšího správního obvodu. Pravidelně je MPK SOCIOPOINT propagováno v Newsletteru Sociální věci Ostrava (zasílán elektronicky s dosahem cca 800 doručovaných e-mailů).

K šíření informací jsou dále využívány dle vhodnosti a možností dostupné sociální sítě, weby a tiskoviny spolupracujících organizací a institucí, vydávané tiskové zprávy, plakáty ve vozidlech městské hromadné dopravy, letáky umístěné na veřejně přístupných místech apod.

Propagace místa prvního kontaktu SOCIOPOINT probíhá opakovaně, cíleně a zohledňuje témata vedená v evidenci MPK a také aktuálně vzniklá celospolečenská témata (např. pandemie COVID, krize dodavatelů energií).

Na propagaci MPK spolupracuje SOPR MPK se zaměstnancem odpovědným za prezentaci a komunikaci vůči veřejnosti dle vnitřní struktury úřadu/instituce.

Závěr

SOPR MPK musí umět získat informace o občanovi a jeho okolí, zprostředkovat občanovi potřebnou pomoc a podporu. K tomu využívá schopnosti navázat kontakt, vést rozhovor, empaticky naslouchat, být vnímavý k verbálním i neverbálním projevům občana, umět pozorovat. Jen díky těmto znalostem se mu podaří ústně sdělovaná či častěji nepřímou vyjadřovaná přání občana převést do formy souboru zdravotně-sociálních potřeb.

Literatura

Domácí násilí na seniorech (2021). Ostrava: Magistrát města Ostravy. Leták projektu Podpora rozvoje sociální práce a služeb v Ostravě

MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois, eds. *Encyklopedie sociální práce* (2013). Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0366-7

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, eds. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* (2005). Praha: Portál, ISBN 80-7367-002-x

Metodika sociální práce v sociálním bydlení (2019). Ostrava: Magistrát města Ostravy. Metodika projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava. [interní dokument]

Motivační rozhovory [online]. ©2021 [cit. 2021-5-3]. Dostupné z: <http://www.motivacnirozhovory.cz/>

MUSIL, Libor. Zprostředkování: Intermediation [online]. [cit. 2021-03-30]
Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/fss/podzim2016/SPR101/um/intermediation.pdf>

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Seznam příloh

Příloha č. 1: Přehled cílových skupin a podskupin

Příloha č. 2: Vzor evidence řešených témat a situací klientů

Příloha č. 3: Evidence spolupracujících subjektů

Příloha č. 4: Měsíční přehled evidence řešených témat a situací občanů

Příloha č. 1: Přehled cílových skupin a podskupin

Kód typu skupiny	Typ cílové skupiny	Kód cílové skupiny	Cílová skupina
1	Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	1.1	Tělesně postižení dětí i dospělých
		1.2	Smyslové postižení dětí i dospělých
		1.3	Mentální postižení dětí i dospělých
		1.4	Duševní onemocnění dětí i dospělých
		1.5	Ostatní onemocnění
2	Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby	2.1	Sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu
3	Osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti	3.1	Ohrožení práv osob před omezením svéprávnosti
		3.2	Ohrožení práv osob po omezení svéprávnosti
4	Osoby ohrožené sociálním vyloučením	4.1	Stáří
		4.2	Příslušnost k národnostní menšině nebo lokální komunitě
		4.3	Osamělost jedince
		4.4	Zdravotní postižení
		4.5	Návrat z ústavního zařízení
		4.6	Ztráta bydlení
		4.7	Ztráta zaměstnání
		4.8	Ztráta sociálního zázemí nebo jiná sociální událost
5	Osoby ohrožené rizikovým způsobem života	5.1	Neorganizovaný způsob života dětí a mládeže
		5.2	Poskytování placených sexuálních služeb
		5.3	Zneužívání alkoholu
		5.4	Závislost na hracích automatech
		5.5	Příslušnost k rizikové subkultuře
		5.6	Zneužívání omamných a psychotropních látek
		5.7	Páchání trestné činnosti
6	Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí	6.1	Oběť trestné činnosti
		6.2	Oběť domácího násilí
		6.3	Oběť týrání, zneužívání nebo zanedbávání
		6.4	Oběť jiných forem agresivního jednání

Kód typu skupiny	Typ cílové skupiny	Kód cílové skupiny	Cílová skupina
7	Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením	7.1	Riziko ztráty bydlení
		7.2	Ztráta či absence bydlení
		7.3	Nevyhovující bydlení
8	Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy	8.1	Nízké příjmy
		8.2	Nekompetence hospodařit s finančními prostředky nebo jejich ekvivalentem
		8.3	Zadlužení
		8.4	Ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost
9	Imigranti	9.1	Imigrace ze zemí EHP a Švýcarska
		9.2	Imigrace ze třetích zemí (jiných než EHP a Švýcarsko)
10	Rodiny s dětmi	10.1	Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí
		10.2	Výchovné problémy dětí
		10.3	Vztahové problémy v rodině, které vedou k ohrožení dětí
		10.4	Pobyt dítěte v zařízení pro výkon ústavní ochranné výchovy
		10.5	Pobyt dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
11	Další skupiny osob neuvedené výše		Další skupiny osob neuvedené výše

Zdroj: Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Příloha č. 2: Evidence řešených témat a situací klientů (monitoring)

Poř. číslo	Měsíc	Druh kontaktu	Veřejnost	Cílová skupina	Podskupina	Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi	Popis zakázky klienta (Korespondence/ číslo jednací)	Způsob řešení	Trvalý/faktický pobyt (ÚMOB)	Průměrná časová dotace (1 intervence = 15 min)	Zdroj (odkud se od nás klient dozvěděl)
1.	Leden	Telefon	Odborná	1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	1.5 Ostatní onemocnění	4. Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky	Klientův popis problému	Popis pomoci klientovi			
2.	Únor	Osobně	Laická	1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	1.5 Ostatní onemocnění	4. Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky	Klientův popis problému	Popis pomoci klientovi			
3.	Březen	E-mail	Laická	1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	1.5 Ostatní onemocnění	1. Zprostředkování další pomoci nebo služeb	Klientův popis problému	Popis pomoci klientovi			
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											

Příloha č. 3: Evidence spolupracujících subjektů

Organizace	Adresa	Kontaktní osoba	Telefon / E-mail	Způsob předání informací o organizaci	Datum a čas jednání	Téma stáže

Příloha č. 4: Měsíční přehled evidence řešených témat a situací občanů

Druh kontaktu	Laická veřejnost	Odborná veřejnost	Celkový počet	Průměrná intervence	Průměrná časová dotace v minutách
Leden					
Telefonicky	17	4	21	1	15
Osobně	27	2	29	3	45
E-mail	42	6	48	1	15
Únor					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Březen					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Duben					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Květen					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Červen					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Červenec					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					
Srpen					
Telefonicky					
Osobně					
E-mail					

