

METODIKA

Odborné sociální poradenství

SPO
LEČN
OST. E



Tato Metodika je stručným průvodcem pro sociální pracovníky/ice poskytující službu odborného sociálního poradenství ve Společnosti E, pro další odborné pracovníky, pro uživatele služby a další zájemce o službu.

Podrobnější informace o poskytování služby odborného sociálního poradenství (OSP) jsou sepsány ve standardech a metodikách OSP Společnosti E.

Na tvorbě a aktualizaci standardů a metodiky odborného sociálního poradenství se podílí:

- Předseda/kyně a místopředseda/kyně Společnosti E
- Sociální pracovníci/ice Společnosti E
- Výkonný výbor Společnosti E
- Případně další odborní pracovníci/ice

Obsah

1. Úvodní část

- Proč tu jsme a kdo jsme, poslání Společnosti E
- Registrace služby OSP

2. Veřejný závazek OSP

- Poslání OSP
- Cíle OSP
- Cílová skupina OSP
- Principy OSP

3. Práva a povinnosti

- Práva a povinnosti uživatelů/ek OSP
- Práva a povinnosti sociálních pracovníků/ic

4. Zázemí služby

- Personální zajištění OSP
- Kdy a kde OSP poskytujeme
- Kapacita služby OSP

5. Metodika práce OSP – přímá práce

- Povaha služby OSP / Nejčastější dotazy, na které odpovídáme
- Přímá práce s uživateli/kami
- Prvotní vstup uživatele/ky do služby
- Jednání se zájemcem/kyní o službu OSP / Dohoda o spolupráci
- Důvody k odmítnutí zájemce/kyně o službu a další postup
- Metoda práce OSP
- Individuální plánování
- Evidence služby OSP
- Zpracování osobních údajů uživatelů/ek
- Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením
- Podávání a vyřizování stížností uživatelů/ek na službu OSP
- Odkazování na návazné služby
- Zjišťování spokojenosti/zpětné vazby

- Systém předávání informací mezi sociálními pracovníky/icemi
- Jak o poskytované službě OSP informujeme veřejnost
- Dilematické situace v poskytované službě OSP
- Informovanost o službě, jednání se zájemcem/kyní, poskytnutí OSP

6. Vzdělávání sociálních pracovníků/ic

- Vzdělávání sociálních pracovníků/ic

7. Seznam odborníků/ic a důležitých odkazů

- Spolupráce s odborníky/icemi
- Seznam spolupracujících kolegů a kolegyň, na které se můžeme obrátit
- Seznam odborníků/ic jejichž služby nabízíme přímo uživatelům/kám
- Odkazy/doporučené knihy

1. Úvodní část



Proč tu jsme a kdo jsme

Společnost E / Czech Epilepsy Association, z. s. vznikla v roce 1990 s cílem podporovat lidi s epilepsií a jejich blízké v náročných životních situacích (společnost založili rodiče dětí s diagnostikovanou epilepsií).

Posláním Společnosti E je

- Dodávat lidem s epilepsií a jejich blízkým sílu zvládat náročné životní situace.
- Mírnit pocíťovanou diskriminaci a stigmatizaci lidí s epilepsií.
- Ukazovat, že i s epilepsií jde žít dobrý život. Hrajeme fair play, pro lidi s epilepsií nechceme žádné výhody, stejně tak žádné nevýhody.
- Do našich projektů lidi s epilepsií přímo zapojovat a posilovat jejich nezávislost.
- Medializace epilepsie.

Registrace služby Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je registrovaná sociální služba Společnosti E u Magistrátu Hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí.

Forma: ambulantní

Kapacita: počet intervencí (intervence = 30 min., možnost konzultací v daném okamžiku): 3

Cílová skupina:

- osoby s chronickým onemocněním (děti a dospělí s epilepsií)
- osoby s jiným zdravotním postižením (děti a dospělí s epilepsií)
- osoby s kombinovaným postižením (děti a dospělí s epilepsií)
- rodiny s dítětem/děťmi (děti a dospělí s epilepsií)
- senioři (s onemocněním epilepsie)

Věková struktura cílové skupiny:

- osoby starší 18 let
- osoby mladší 18 let v případě psychologických konzultací

Poskytováno od: 8. 5. 1990

2. Veřejný závazek OSP

**(cíle, poslání, principy, osoby,
jimž je OSP poskytováno)**



Poslání odborného sociálního poradenství

Sociální poradenství poskytujeme lidem s epilepsií a jejich blízkým (dále uživatelé/ky), kteří se ocitli v nepříznivé životní a sociální situaci, v rámci celé České republiky a dodáváme jim sílu situaci zvládnout.

Poskytujeme informace, doporučení a podporujeme uživatele a uživatelky ve využívání jejich přirozených sociálních sítí (tzn. snažíme se zapojit do podpory jejich rodiny, přátelé a lidi z jejich přirozeného prostředí, je-li to možné).

V sociálním poradenství působíme tak, abychom zvýšili/podpořili schopnost uživatelů a uživatelek služby řešit svoji náročnou situaci vlastními silami, případně s podporou lidí z jejich přirozené sociální sítě, umožňuje-li to situace.

Podporujeme uživatele a uživatelky v samostatném rozhodování a snažíme se vzájemnou spoluprací dosáhnout toho, aby se jejich nepříznivá sociální situace zlepšila/vyřešila.

Hlavní cíle

- **Uživatelům a uživatelkám poskytujeme dostatečné množství informací a podpory, díky kterému se lépe orientují ve své nepříznivé sociální situaci a nacházejí z ní východisko.** Pokud jsou schopni, podporujeme je v řešení situace svými vlastními silami, aby docházelo ke snížení závislosti na síti sociálních služeb.
- **Podporujeme soběstačnost a samostatnost uživatelů a uživatelék,** především jejich kompetencí a schopností týkajících se prosazování oprávněných práv a zájmů za účelem řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Dílčí cíle

- Pomáháme zlepšovat postavení lidí s epilepsií a jejich rolí ve společnosti.
- Snižujeme stigma epilepsie.
- Podporujeme kontakt a možnosti uplatnění uživatelů a uživatelék se společenským prostředím (přátelství, partnerství, zaměstnání, peer podpora...)
- Podporujeme seberealizaci a nezávislost uživatelů a uživatelék.
- Sociální poradenství směřujeme k tomu, aby lidé s epilepsií v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem života a využívali vlastní možnosti, přirozené vztahové sítě a místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.
- Síťujeme, propojujeme.

Cílová skupina odborného sociálního poradenství

Sociální poradenství poskytujeme:

- **dospělým lidem s diagnózou epilepsie**
- **blízkým lidem** (rodinní příbuzní, přátelé lidí s epilepsií, rodiče dětí s epilepsií, apod.)
- **osobám mladším 18 let** v případě psychologických konzultací

(Konzultaci poskytujeme také ostatním zájemcům o problematiku epilepsie, např. organizace a instituce, kde spolupracují s lidmi s epilepsií a kteří mají zájem o záležitosti týkající se epilepsie a jejího řešení s ohledem na nemocné a jejich životní podmínky, např. pracovníci školství, zdravotnictví jako osobní asistenti, pečovatelé, učitelé, zaměstnavatelé, apod.), ačkoli tento okruh osob není uveden v Registraci služby OSP Společnosti E, v případě potřeby/zájmu i těmto zájemcům konzultaci poskytujeme.)

Principy odborného sociálního poradenství

Poskytování sociálního poradenství stavíme na principech:

- **Bezplatnosti** – uživatelé a uživatelky za poskytnutí služby nic neplatí.
- **Mlčenlivosti a diskrétnosti** – uživatelé a uživatelky nám sdělují informace o sobě, svém životě a o obtížné sociální situaci ve které se ocitli. Jsme vázaní povinnou mlčenlivostí, ctíme soukromí a informace bez písemného souhlasu uživatelů a uživatelek nikde nešíříme.
- **Individuálního přístupu** - při práci s uživateli a uživatelkami služby vždy přihlížíme k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich.
- **Důstojnosti** – uživatelé a uživatelky jsou pro nás i v procesu poradenství rovnocennými partnery pro spolupráci i komunikaci. Připomínáme si, že mají vlastní zdroje a sílu řešit svou tíživou situaci a my nabízíme pomoc a podporu pouze do takové míry, kdy to sami nejsou schopni zvládnout. Pomoc poskytujeme bez jakékoli formy diskriminace a s respektem k rozhodnutím uživatelů a uživatelek.
- **Dobrovolnosti** – do využívání služby sociálního poradenství uživatele a uživatelky nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští).
- **Morálnosti** – vždy jednáme dle morálních zásad, Listiny základních práv a svobod, ctíme Etický kodex sociálních pracovníků a postupujeme dle standardů a metodik odborného sociálního poradenství Společnosti E.

3. Práva a povinnosti



Uživatelé a uživatelky mají v rámci služby sociálního poradenství právo

- Čerpat službu sociálního poradenství pokud tomu nebrání důvody jako - např. nedostatečná kapacita, nesplnění požadavku cílové skupiny.
- Vyjadřovat svobodně své postoje, přání, názory.
- Zůstat v anonymitě.
- Využívat službu sociálního poradenství bezplatně.
- Využívat službu opakovaně.
- Odmítnout či ukončit službu sociálního poradenství.
- Podat stížnost (ústně, písemně, anonymně).
- Znat důvod ukončení, odmítnutí služby.

Uživatelé a uživatelky mají v rámci služby sociálního poradenství povinnost

- Nebýt pod vlivem omamných látek.
- Ctít základy slušného chování, tj. nebýt agresivní, neprojevat sexuální náklonnost, nepáchat trestnou činnost.
- Poskytnout sociálnímu pracovníkovi/ici součinnost.

Práva sociálních pracovníků/ic při poskytování sociálního poradenství

- **Poskytnutí služby sociálního poradenství zájemci/kyni o službu nebo uživateli/ce služby můžeme odmítnout**, a to pouze z důvodů stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Povinnosti sociálních pracovníků/ic při poskytování sociálního poradenství

- **Respektujeme lidská práva a pravidla dobrých mravů.**
- **Sociální poradenství poskytujeme v souladu** se Standardy OSP, Metodikou poskytování služby OSP a Etickým kodexem sociálních pracovníků.
- **Respektujeme zakázku a rozhodnutí uživatele/ky** k řešení své životní situace.
- **Zachováváme mlčenlivost** o všech skutečnostech, se kterými se v rámci výkonu své práce seznámíme.

4. Zázemí služby OSP



Personální zajištění služby odborného sociálního poradenství

- **Vedoucí pracovnice/pracovník** odpovědná/ý za oblast sociálního poradenství.
- **Sociální pracovnice/pracovník** poskytující sociální poradenství.

Další odborní pracovníci

- Psycholog, právník, speciální pedagog, zdravotník, lékař (neurolog, epileptolog).

Kdy a kde sociální poradenství poskytujeme

KDY - Konzultační hodiny:

- Pondělí: 8:00 – 15:00
- Úterý: 8:00 – 15:00
- Středa: 8:00 – 15:00

KDE – uživatelé a uživatelky nás mohou kontaktovat prostřednictvím:

- Mobilního telefonu: +420 702 005 678
- E-mailu: info@spolecnost-e.cz, e-mailu daného sociálního pracovníka/ice
- Online: Skype/Google meet, další platformy dle pracovního kontaktu dotyčného sociálního pracovníka/ice
- Elektronicky, přes webový formulář: <https://www.spolecnost-e.cz/poradte-se-s-odborniky>
- Osobně (po předchozí domluvě) v sídle Společnosti E, na adrese: Liškova 959/3, Praha 4

Kapacita služby odborného sociálního poradenství

- Okamžitá kapacita na jednoho sociálního pracovníka/ici a dalšího odborného pracovníka: 1
- Uživatel/ka, který je do služby objednaný, má přednost před neobjednaným.
- V případě naplněné kapacity nabídneme uživateli/ce nejbližší možný termín, popř. doporučíme jinou vhodnou službu.
- Za rok poskytneme sociální poradenství 250 – 300 lidem (prvokontaktů).

5. Metodika práce OSP

– přímá práce



Povaha služby odborného sociálního poradenství

- **Sociální poradenství je ve většině případů jednorázové povahy** – tzn.: uživatelé/ky se na nás obrací, ve většině případů, pro jednorázovou radu/podporu, někteří uživatelé/ky se na nás obrátí opakovaně (2-3x), v menšinových případech je dle povahy dotazu uživatele/ky komunikace navazující, tedy s uživatelem/kou jsme v kontaktu delší dobu (kontakt více jak 3x, vzácné).

Nejčastější dotazy, na které odpovídáme

- **Nově diagnostikovaná epilepsie** (např.: Onemocněl jsem epilepsií a cítím se sám. Mám epilepsii, jak dál? Co všechno budu muset omezit? Jak mne nemoc ovlivní v mém životě? Můžu s epilepsií sportovat, cestovat, hrát hry na počítači? Jak svou diagnózu sdělit partnerovi, přátelům? Jak dětem? Co když se mi epileptický záchvat stane na veřejnosti?)
- **Zaměstnání** (např.: Jak to sdělit zaměstnavateli? Nepochopí mne? Budu moct chodit nadále do práce? Co na to kolegové? Jak to bude s řízením auta, neodejmou mi řidičský průkaz? Nedaří se mi kvůli epilepsii najít zaměstnání.)
- **Státní podpora** (např.: Mám nárok na nějaké dávky/příspěvky? Mohu získat invalidní důchod? Chtěl/a bych o své nemocné dítě pečovat, můžu získat příspěvek na péči?)
- **Osoby blízké** (např.: Mé dítě, partner, kamarád onemocněl epilepsií, trápí mne to! Mám obavy, co bude dál? Potřebuji o tom mluvit. Jak to bude s mým dítětem ve školce, ve škole? Přijmou ho? Postarají se o něj? V naší MŠ, ZŠ, v zařízení máme dítě s epilepsií, jak máme poskytovat 1. pomoc při epileptickém záchvatu? Můžeme dítěti ve škole podat léky?)

Přímá práce s uživateli/kami

Sociální poradenství poskytujeme prostřednictvím:

- E-mailu – na emailové dotazy odpovídáme do 7 dnů.
- Telefonátu – mobil.
- Online či osobně – termín konzultace si s uživatelem/kou předem domlouváme, maximální délka jedné osobní/online konzultace je 90 minut.

(Většina uživatelů nás kontaktuje jednorázově (max. 2-3x), a to ve většině případů telefonicky nebo emailem, vzácněji dochází ke sjednání osobní schůzky - pravděpodobně zapříčiněno tím, že nás oslovují lidé v rámci celé České republiky).

V sociálním poradenství obecně:

- Předáváme uživateli/ce informace k řešené problematice, projevujeme zájem o širší kontext jeho/její situace (aktivně nasloucháme, spolupracujeme na porozumění a rozhodnutí, jak situaci řešit).
- Zprostředkováváme uživateli/ce kontakt se společenským prostředím.
- Zprostředkováváme uživateli/ce kontakt s vhodnou sociální službou, odborníkem či člověkem s epilepsií, jeho blízkým dle povahy situace a individuálních potřeb uživatele/ky.
- Pomáháme při uplatňování práv a oprávněných zájmu uživatele/ky.

Prvotní vstup uživatele/ky do služby odborného sociálního poradenství

Zájemce/kyně o službu sociálního poradenství nás může kontaktovat:

- Telefonicky (mobil).
- Elektronicky (e-mail, webový formulář na webu Společnosti E, FB Společnosti E).
- Písemně (pošta).
- Osobně.

Při prvním vstupu zájemce/kyně do služby sociálního poradenství je nutné předat zájemci/kyni tyto informace:

(ústně nebo písemně v emailu):

- Základní informace o službě sociálního poradenství (druh služby, kdo a kdy službu poskytuje, bezplatnost aj.).
- Informace o zpracování osobních údajů a získat souhlas/nesouhlas od uživatele/ky s jejich zpracováním.

Jednání se zájemcem/kyní o službu sociálního poradenství / Dohoda o spolupráci

Cílem jednání se zájemcem/kyní o službu je:

- Aby se zájemce/kyně o službu mohl/a rozhodnout, zda služba nabízí podporu, kterou pro řešení své situace potřebuje.
- Abychom společně uskutečnili dohodu, zda zájemci/kyni můžeme poskytnout kvalitní sociální službu s naplněním jejího poslání, cíli, zásadami, kapacitou, podmínkami vůči potřebám zájemce/kyně.

Fáze jednání se zájemcem/kyní o službu:

- Fáze A: Jednáme se zájemcem/kyní o službu
 - Poskytneme základní informace o službě sociálního poradenství.
 - Mapujeme, posuzujeme, definujeme nepříznivou sociální situaci.
 - Projednáváme očekávání, požadavky zájemce/kyně a případně předjednáme cíle spolupráce.
 - Dle potřeby a přání zájemce/kyně jednáme s jeho/její rodinou, zástupci nebo blízkými osobami.
- Fáze B: Rozhodneme o poskytnutí služby sociálního poradenství
- Fáze C: Poskytneme službu sociálního poradenství nebo zájemce/kyni o službu odmítneme

Dohoda o spolupráci

Ve většině případů (doposud 100 %) je služba poskytována na základě ústní dohody.

Nedochází k uzavírání smluv písemných. **Pokud by ale zájemce/kyně nebo již uživatel/ka projevila zájem, uzavřeme s dotyčným/ou písemnou smlouvu** („Smlouva o poskytování služby OSP“, a to ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení smlouvy obdrží uživatel/ka a druhé ukládáme do listinné „Evidence OSP“).

Důvody k odmítnutí zájemce/kyně o službu (uživatele/ky) sociálního poradenství a další postup

Důvody, kdy můžeme poskytnutí služby sociálního poradenství odmítnout (pouze zákonné důvody – viz. Standardy OSP a Zákon o soc. službách):

- Zájemce/kyně nespadá do skupiny lidí, jimž je služba určena.
- Kapacita služby sociálního poradenství je naplněna.
- Zájemce/kyně poptává službu, kterou neposkytujeme.
- Zájemce/kyně (uživatel/ka) se chová agresivně a ohrožuje bezpečnost pracovníků/ic Společnosti E.
- Zájemce/kyně (uživatel/ka) je pod vlivem omamných látek.
- Zájemce/kyně, který/á žádá o poskytnutí sociálního poradenství, byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců smlouva o poskytnutí služby sociálního poradenství z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Postup při odmítnutí zájemce/kyně o službu:

- **Sdělíme zájemci/kyni z jakého důvodu poskytnutí služby odmítáme, pokud odmítnutý zájemce/kyně vyžaduje písemné vyjádření – poskytneme jej.**
- **V případě, že zájemce/kyně nespadá do cílové skupiny nebo poptává službu, kterou neposkytujeme** – zájemce/kyni odkážeme na jinou dostupnou sociální službu, předáme kontakty.
- **V případě plné kapacity služby** zájemci/kyni sdělíme nejbližší možný termín, v němž bude služba dostupná, a předáme telefonní/emailový kontakt, na který se v případě přetrvávajícího zájmu ozve; zároveň ho/jí informujeme o dalších službách se stejným zaměřením, které může zatím využít.
- **O odmítnutých zájemcích/kyních provedeme záznam** (elektronické evidence - „Evidence OSP“).

Metoda práce odborného sociálního poradenství I.

Zásadní metoda pro poskytování sociálního poradenství je ROZHOVOR s uživatelem/kou (osobní, telefonický, online, emailem).

Cílem rozhovoru je:

- Ujasnit si, proč za námi uživatel/ka přichází.
- Zmapovat potíže, situaci, ve které se uživatel/ka nachází.
- Identifikovat aktuální problémy, situaci.
- Sdělit naše možnosti podpory v dané situaci – v čem a jak můžeme pomoci a na čem můžeme spolupracovat.
- Vyžaduje-li to situace a má-li uživatel/ka služby zájem, domluvíme si s ním/ní termínu dalšího setkání.
- Pokud to situace vyžaduje, nabídneme uživateli/ce kontakty na příslušné odborníky a další kontakty.

Metoda práce odborného sociálního poradenství II.

Během dialogu (ať už při osobní, telefonické, písemné konzultaci) s uživatelem/kou:

- **Zjišťujeme problém/potřeby/osobní cíle uživatele/ky, s kterými za námi přichází.**
- **Podporujeme uživatele/ku v rozpoznávání, definování a vyjádření jeho/jejích problému/potřeb/osobních cílů.**
- **Vedeme uživatele/ku služby k aktivní účasti na řešení** jeho/její nepříznivé sociální situace/potřeb/osobních cílů.
- **Společně s uživatelem/kou hledáme řešení** nepříznivé sociální situace.
- **Motivujeme uživatele/ku** k určení sledu menších a dosažitelných kroků v rámci dosahování jeho/jejich cílů/potřeb a vyřešení nepříznivé sociální situace.
- **V závěru kontaktu provedeme společně s uživatelem/kou shrnutí**, rekapitulaci, ukotvení důležitých bodů, které vzešly z dialogu a **ujistíme se, zda uživatel/ka porozuměl předaným informacím.**
- Vyžaduje-li to řešení nepříznivé sociální situace a uživatel/ka souhlasí, pak **spolupracujeme s odborníky (psycholog, právník, speciální pedagog, lékaři) nebo s jinými sociálními službami**, případně předáme uživateli/ce na příslušné odborníky/služby/kolegy kontakt.

Individuální plánování při odborném sociálním poradenství (dále jen IP)

- **IP probíhá již v průběhu samotného telefonického/emailového/osobního kontaktu během dialogu s uživatelem/kou.**
- **IP pro nás tedy představuje již samotný dialog** vedený mezi námi a uživatelem/kou (proces konzultace), kde zjišťujeme problém/potřeby uživatele/ky, a následně společně hledáme řešení situace, poskytujeme odborné sociální poradenství, **a to vše s ohledem a důrazem na individuální situaci, potřeby, osobní cíle, zdravotní stav a přirozené sociální prostředí uživatele/ky.**
- **IP je nejčastěji formulováno ústně** při dialogu (rozhovoru) sociálního pracovníka/ice s uživatelem/kou **nebo písemně v emailové komunikaci s uživatelem/kou.**
- **Individuální plánování/přístup zaznamenáváme v elektronické evidenci** – „Evidenci OSP – Intervence sociálního pracovníka/ce“. **Při osobní konzultaci je IP zaznamenán také v listinné podobě** v dokumentu „Záznam z osobního setkání“ (ukládáme do šanonu „Evidence OSP“ v uzamykatelné skříni v kanceláři).

Evidence služby odborného sociálního poradenství

Každý kontakt s uživatelem/kou evidujeme:

- **V elektronické podobě** – excel dokument s názvem „Evidence OSP + příslušný rok“ – uloženo v PC, zabezpečen přístupovým heslem, který znají pouze sociální pracovníci/ce).
 - **Elektronická „Evidence OSP“ obsahuje údaje:** datum kontaktu, jméno, příjmení uživatele/označení Anonym, pohlaví, město/kraj, kontakt, obsah jednání, doba trvání kontaktu, doba přípravy sociální pracovníka, způsob kontaktu, závěr jednání, návaznost na další služby, jméno sociálního pracovníka, a vyjádření souhlasu/nesouhlasu s uchováním osobních údajů uživatele, nepřímou prací služby a další.
- **V listinné podobě – pouze v případě osobní konzultace** – provedeme záznam do dokumentu „Záznam z osobního setkání“ a uložíme jej do šanonu „Evidence OSP“ (uloženo v kanceláři v uzamykatelné skříni).

V případě, že uživatel/ka požaduje uzavření písemné smlouvy o poskytování služby sociálního poradenství, **vystavíme písemnou smlouvu** („Smlouva o poskytování sociální služby OSP“) uživateli/ce a jeden podepsaný **originál uchováme v šanonu „Evidence OSP“** (uzamykatelná skříň v kanceláři).

V případě, že uživatel chce nahlédnout do svého záznamu, umožníme nahlédnutí, v případě zájmu uživatele/ky, také v tištěné formě. Ostatní lidé mohou nahlížet do záznamu uživatele/ky pouze s písemným souhlasem uživatele/ky.

„Evidence OSP“ archivujeme po dobu 5 let, po uplynutí lhůty je zlikvidována/skartována. Skartaci/likvidaci provádí předseda/kyně nebo místopředseda/kyně a sociální pracovník/ice. Skartace/likvidace zaznamenáváme do „Skartační knihy“ (uložena v kanceláři).

Zpracování osobních údajů uživatelů/ek v odborném sociálním poradenství

- **S osobními údaji uživatelů/ek nakládá pouze předseda/kyně, místopředseda/kyně, sociální pracovníci/ice a koordinátor/ka peer podpory** (případně Výkonný výbor Společnosti E, např. z důvodu podání stížnosti).
- **Osobní údaje uživatelů/ek zpracováváme v elektronické podobě** (v dokumentu „Evidence OSP“ v PC, zabezpečeno přístupovým heslem) **a v listinné podobě** (šanon „Evidence OSP“ v kanceláři, uzamykatelná kartotéka).
- **Uživatele/ky informujeme o skutečnosti, jaké osobní údaje zpracováváme**, jakým způsobem a pro jaký účel.
- **Při prvním kontaktu s uživatelem/kou je nutné získat souhlas/nesouhlas** se zpracováním osobních údajů, a to:
 - **ústně** (při telefonické, online konzultaci)
 - **nebo písemně** (při emailové, osobní konzultaci)
- **Zda uživatel/ka souhlasí/nesouhlasí** se zpracováním osobních údajů **zaznamenáváme do elektronické „Evidence OSP“** - kolonka „Souhlas se zpracováním os. údajů“.
- **Pokud si uživatel/ka přeje zachovat anonymitu, osobní údaje nezpracováváme.**
Záznam o poskytnutém sociálním poradenství označíme jako **Anonym**.
- **Osobní údaje v rámci sociálního poradenství zpracováváme po dobu 5 let** – v elektronické či listinné formě.
Po uplynutí této doby jsou údaje skartovány/zlikvidovány.

Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

Epilepsie je stigmatizována, lidé s epilepsií mohou mít potíže například v oblasti zaměstnávání, s přijetím do školek, škol, sportovních i volnočasových aktivit, mohou se potýkat s obtížemi i v partnerském životě a navazování vztahů.

Proto je také naší důležitou zásadou práce chránit lidi s epilepsií před předsudky a negativním hodnocením a jednáním následujícími činnostmi:

- **Zvyšujeme informovanost o epilepsii u veřejnosti** (besedy, webináře o epilepsii, medializace problematiky, osvětové kampaně, atd.).
- Uživatelé/ky s epilepsií mohou být veřejností či společností vnímáni negativně, **naším úkolem je takové postoje měnit a minimalizovat.**
- **Pakliže se my sami setkáme na veřejnosti s urážením, zesměšňováním a stigmatizací** (v souvislosti s uživateli/kami služby či v souvislosti s lidmi s dg. epilepsie obecně), **problematiku vysvětlíme.**
- **Pokud uživatel/ka služby sám sebe hodnotí negativně** nebo předsudečně, podceňuje se aj., je důležité, abychom **tyto postoje zachytili, snažili se jim porozumět a podpořili uživatelovy/činy silné stránky a schopnosti.**

Podávání a vyřizování stížností uživatele/ky na službu odborného sociálního poradenství

- **Uživatel/ky informujeme o možnostech podat stížnost**, podnět, připomínku, zpětnou vazbu na poskytovanou službu: **sdělením uživateli/ce osobně, prostřednictvím emailové zprávy nebo webových stránek Společnosti E.**
- **Uživatel/ka může podat stížnost anonymně/neanonymně**, a to **osobně** (v sídle Společnosti E), **písemně** (e-mail, poštovně), **telefonicky nebo přes webový formulář** „Podání stížnosti, podnětu, připomínky na poradenství“ na www.spolecnost-e.cz.
- Pokud chce uživatel/ka, aby byl/a seznámen/a s vyřízením stížnosti, je nutné, aby na sebe zanechal/a kontakt, kde je o vyřízení budeme informovat.
- **O přijetí stížnosti ihned informujeme předsedu/kyni** nebo místopředsedu/kyni.
- **Stížnost je zaznamenána do „Knihy stížností“** (uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři).
- **Do „Knihy stížností“ zaznamenáme:** pořadové číslo, datum přijetí, jméno stěžovatele/označení Anonym, jméno osoby, která stížnost přijala, jméno osoby, které byla stížnost předána k vyřízení, termín vyřízení, průběh, výsledky šetření, kroky nápravy.
- **Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů** od jejího zaevidování.
- **O výsledku řešení stížnosti informujeme všechny dotčené strany do 14 dnů** od vyřízení stížnosti.
- **Není – li uživatel/ka spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, informujeme jej/ji o možnosti obrátit se s podnětem k prošetření postupu na:** Výkonný výbor Společnosti E, z. s., Sociální odbor MČ Prahy 12, MZ ČR, Magistrát Hlavního města Prahy, Veřejného ochránce práv.

Odkazování na návazné služby

- **Aktivně navazujeme a udržujeme kontakty** s poskytovateli souvisejících a ostatních sociálních služeb a šíříme o těchto službách informace.
- **Máme k dispozici přehled** místně příslušných **návazných služeb** (osobní zkušenost, internet, registr sociálních služeb).
- V případě, že uživatelé/ky k řešení své situace, nebo její dílčí části, potřebují jinou službu, **zprostředkováváme kontakt s příslušnou službou**, a to předáním kontaktu (tel. číslo, e-mailová adresa, adresa místa poskytování služby).

Uživatelům/kám můžeme v rámci sociálního poradenství zprostředkovat přímý kontakt na spolupracující služby:

- **Konzultace/terapie s psychologem:** PhDr. Lenka Hulanová (hulanova.psycholog@gmail.com, tel.: 700 700 577, web: <https://hulanova-psycholog.webnode.cz/>)
- **Pedagogicko-psychologické poradenství:** PhDr. Veronika Vitošková (veronika.mensikova@seznam.cz nebo poradenstvi.psychologie@gmail.com, tel.: 773 009 720).

(1 hodina konzultace je pro uživatele zdarma - hradí Společnost E, návazné konzultace již musí hradit uživatel dle ceníku poradce)

Zjišťování spokojenosti/zpětné vazby

V závěru poskytování sociálního poradenství uživateli/ce zjišťujeme míru jejich spokojenosti/nespokojenosti s poskytnutou službou či zpětnou vazbu na poskytnuté sociální poradenství.

V komunikaci s uživatelem/kou nabízíme možnost k vyjádření:

- Zpětné vazby na poskytnuté sociální poradenství – posíláme odkaz na dotazník „Zpětná vazba na poradenství“, který je umístěn na www.spolecnost-e.cz
- Stížnosti, podnětu, připomínky na sociální poradenství – posíláme odkaz na informace o možnostech podání stížnosti a odkaz na elektronický formulář „Podání stížnosti, podnětu, připomínky na poradenství“, který je umístěn na www.spolecnost-e.cz

O zpětných vazbách, stížnostech, připomínkách, podnětech:

- Informujeme předsedu/kyni nebo místopředsedu/kyni
- Provádíme zápis (zpětné vazby, stížnosti evidujeme do elektronické „Evidence OSP“, o stížnostech je nutné také provést zápis do „Knihy stížností“, uložena v kanceláři).

Více informací o postupu řešení stížností, připomínek, podnětů viz. Standard OSP č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby OSP, Metodika OSP – Postup podávání a vyřizování stížností.

System předávání informací mezi sociálními pracovníky/icemi služby odborného sociálního poradenství

Informace si předáváme:

- na pravidelných poradách sociálních pracovníků/ic 2 x měsíčně (nebo dle domluvy), v případě potřeby rychlého předání informací v průběhu pracovního týdne
- na supervizích, intervizích dle potřeby a domluvy

V rámci porad/supervizí řešíme provozní a organizační záležitosti služby sociálního poradenství, kvalitu péče o uživatele/ky služby, kazuistiku dle potřeby, sdílení praxe.

V případě dlouhodobější nepřítomnosti sociálního pracovníka/ice je vždy nutné předat informace o aktuálně řešených uživatelích/kách některému z dalších sociálních pracovníků/ic (osobně, telefonicky či e-mailem).

- Sociální pracovník/ice zastupujícího kolegu/yni informuje o případu a případně mu předá dokumenty, které jsou potřebné k řešení situace uživatel/ky; zastupující kolega/yně získá informace o uživateli/ce také z náhledu do sociální dokumentace (elektronická evidence - „Evidence OSP“)
- Sociální pracovník/ice telefonicky/emailem informuje uživatele/ku služby o probíhajícím zástupu a sdělí telefonní číslo/email sociálního pracovníka/ice, na které/ou se mohou obracet.

Jak o poskytované službě sociálního poradenství informujeme veřejnost

1. **Osobní jednání sociálních pracovníků/ic Společnosti E** - zaměstnanci poskytují informace vyplývající z jejich kompetencí.
2. **Informace poskytované e-mailem** (info@spolecnost-e.cz), telefonem (702 005 678), **poštou, osobně** ve Společnosti E (na adrese Liškova 959/3, Praha 4).
3. **Letáky, propagační materiály, publikace Společnosti E.**
4. **Webové stránky Společnosti E** (www.spolecnost-e.cz).
5. **Facebookové stránky Společnosti E** (<https://cs-cz.facebook.com/SpolecnostE/>).
6. **Newsletter Společnosti E** (vychází 1 x měsíčně).
7. **YouTube Společnosti E** (https://www.youtube.com/channel/UCiJb_yfE9s1pr9VYxht-i5w).
8. **LinkedIn Společnosti E** (<https://cz.linkedin.com/company/spole%C4%8Dnost-e>).
9. **Informační nástěnky v sídle Společnosti E** (Liškova 959/3, Praha 4).
10. **Výroční zprávy.**
11. **Tiskové zprávy.**
12. **Při prezentacích Společnosti E na odborných akcích** – semináře, konference, výstavy, veletrhy.
13. **Na přednáškách/besedách** na téma epilepsie, které Společnost E pořádá (např. pro školy, veřejnost, sportovní organizace, firmy, zaměstnavatele, apod.).
14. **Media, sdělovací prostředky.**
15. **Osvětové kampaně.**
16. **Prostřednictvím spolupracujících odborníků** (například ordinace lékařů, externích kolegů).
17. **Adresáře poskytovatelů sociálních služeb** MČ Prahy.
18. **V Registru poskytovatelů sociálních služeb** (<http://iregistr.mpsv.cz>).

Dilematické situace v poskytované službě odborného sociálního poradenství

- **Terapeutická úroveň konzultace** – mám k určitým situacím ještě kompetenci/odbornost? (např. uživatel/ka se sebevražednými sklony, uživatel/ka s těžkou psychiatrickou diagnózou, závislí,...)
- **Poskytl/a jsem (dostatečnou) podporu uživateli/ce?**
- **Má mnou poskytnutá podpora, celkově práce OSP smysl a efekt?**
- **Uživatel/ka se odmíchl. Klademe si otázku „Proč“?**
- **Dotaz uživatele/ky má velmi široký záběr** (např.: zdravotní, právo, psychologický, pedagogický vzájemně se prolínající v nepříznivé situaci uživatele) – **Zvládnou to vše pojmout? Vyklíčovat? Co vše spadá do mé kompetence a schopnosti hledání řešení/podpory?**

Informovanost o službě, jednání se zájemcem/kyní, poskytnutí OSP

INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

Kde se může dozvědět zájemce/kyně o službu o naší organizaci:

- Osobní jednání sociálních pracovníků/ic Společnosti E.
- Letáky, propagační materiály, publikace Společnosti E.
- Webové stránky Společnosti E.
- Facebook a Linked In Společnosti E.
- Newsletter Společnosti E.
- Youtube Společnosti E.
- Výroční zprávy, tiskové zprávy.
- Při prezentacích Společnosti E na odborných akcích.
- Na přednáškách/besedách na téma epilepsie, které Společnost E pořádá.
- Media, sdělovací prostředky.
- Osvětové kampaně.
- Prostřednictvím spolupracujících odborníků.
- Na doporučení.
- Adresáře poskytovatelů sociálních služeb MČ Prahy.
- V Registru poskytovatelů sociálních služeb prostřednictvím klubové činnosti Společnosti E.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU OSP

Jak nás zájemce/kyně kontaktuje:

- Telefonicky (mobil).
- Elektronicky (e-mail, webový formulář, Facebook Společnosti E).
- Osobně.

Jaké informace předáváme zájemci/kyni o službě:

- Základní informace o službě OSP a představení pracovníka.
- Informace o zpracování osobních údajů.

Co potřebujeme od zájemce/kyně o službu při vstupu do služby OSP:

- Souhlas/nesouhlas se zpracováním osobních údajů.

POSKYTNUTÍ SLUŽBY OSP

Kdo OSP poskytuje:

- Sociální pracovník/ice či další odborný pracovník/ce.

Kde a jak kontakt s uživateli a poskytnutí OSP evidujeme:

- Elektronicky – v evidenci „Evidence OSP + příslušný rok“ (uloženo v PC, v kanceláři).
- V listinné podobě – pouze u osobních konzultací OSP (ukládáme do šanonu „Evidence OSP“, kancelář).

Do kdy musí poskytnutí OSP proběhnout.

- Do 7 pracovních dnů od kontaktování Společnosti E zájemcem/kyní o službu.

V závěru poskytnutí OSP se snažíme od uživatele/ky získat:

- Zpětnou vazbu na způsob a kvalitu poskytnuté služby OSP (odkazem na dotazník „Zpětné vazby“, který je umístěn na www.spolecnost-e.cz, zpětné vazby pak evidujeme v elektronické evidenci „OSP“).

6. Vzdelávaní sociálných pracovníkú/nic



Vzdělání sociálního pracovníka/ice

- **Jsme povinni si soustavně prohlubovat** (tzn. udržovat, obnovovat) **svou kvalifikaci** v rámci profesního rozvoje dle zákona 108/2006 Sb. § 111, odst. 1-8., a to v rozsahu **min. 24 hod. / 1 kalendářní rok**.
- **Pravidelně si sestavujeme plán profesního růstu** – tzv. Individuální vzdělávací plán – a to **1x za rok a konzultujeme jej s předsedou/kyní**.
- **Po ukončeném školení/semináři/kurzu předáváme jednu kopii osvědčení předsedovi/kyni a kopii faktury účetní (pokud Společnost E kurz proplácela)**. Kopie osvědčení jsou uloženy společně s Individuálními vzdělávacími plány u předsedy/kyně Společnosti E.
- Získané nové informace/dovednosti se snažíme uplatnit v praxi (pokud je to žádoucí) a s kolegy/iněmi tyto nově načerpané informace sdílíme.

Další podpora vzdělávání pro sociální pracovníky/ice

- **Společnost E se stará o odborný růst svých pracovníků/ic** a vytváří pracovníkům podmínky pro účast na tomto vzdělávání.
- **Sociální pracovník/ice má také možnost se profesně rozvíjet prostřednictvím:** intervizí, supervizí, účastí na seminářích pořádaných pro Společnost E, stážích, konferencích apod.



7. Spolupráce s odborníky

Spolupráce s lidmi s epilepsií – Metoda Human Centred Design

Ve Společnosti E spolupracujeme s lidmi s epilepsií v rámci metody Human Centred Design/Designu zaměřeného na člověka, to znamená, že službu inovujeme zejména s lidmi s epilepsií a jejich blízkými a s dalšími odborníky, jichž se téma týká.

Lidé, kteří sami mají diagnostikovanou epilepsii, s námi spolupracují v činnostech:

- Realizace advokacie v sociální práci – jedná se o oblasti přístupu k informacím či službám, účast na rozhodování, vyjadřování či reprezentování názorů a stanovisek, hájení zájmů, prosazování práv, svobodnou volbu mezi alternativami či dodržování předepsaných postupů (nejedná se o právní advokacii).
- Podpora uživatelů služby OSP formou peer podpory.
- Propojování osob s epilepsií a jejich blízkých zejména směrem ke sdílení.

Při poskytování služby OSP spolupracujeme s odborníky:

Koordinátor inovace služby, inter-profesní spolupráce a peer podpory

- Zavádění a udržení metody Human Centred Design ve službě, služba je inovována přímo s uživateli služby.
- Koordinátor inter-profesní spolupráce = přímá spolupráce s odborníky, mezi nimiž jsou zejména uživatelé služby, s cílem rozšíření či inovace služby.
- Koordinátor propojování lidí mezi sebou, peer podpory.
- Příprava a tvorba informačních materiálů a publikací pro uživatele služby.
- Spolupráce s dalšími odborníky.
- Analýza potřeb uživatelů služby.

Právník

- Expertní právní podpora a pomoc.
- Spolupráce s dalšími odborníky.
- Inter-profesní spolupráce.

Psychoterapeut

- Podpůrná psychologická péče a podpora.
- Mediace při sdílení ve skupinách peer podpory.
- Spolupráce s dalšími odborníky.
- Inter-profesní spolupráce.

Pedagog

- Podpora a sdílení praxe z oblasti pedagogiky.
- Inter-profesní spolupráce.
- Spolupráce s dalšími odborníky.

Zdravotník

- Podpora a sdílení praxe z oblasti zdravotnictví.
- Inter-profesní spolupráce.
- Spolupráce s dalšími odborníky.

BOZP

- Podpora a sdílení praxe z oblasti BOZP.
- Inter-profesní spolupráce.
- Spolupráce s dalšími odborníky.

Seznam spolupracujících kolegů a kolegyň, na které se můžeme obrátit

Placená či dobrovolná spolupráce:

- Speciální pedagogika
- Psychologické služby
- Právnícké služby
- Lékař – neurolog/epileptolog, záchranář
- Personalistika (HR)
- Odborník na BOZP
- Sociální pracovník

Odborníci/ice, jejichž služby nabízíme přímo uživatelům/kám

- Speciální pedagogika
- Psychologické služby

1 hodina konzultace je pro uživatele/ku zdarma – hradí Společnost E, návazné konzultace již hradí uživatel/ka dle ceníku poradce/kyně.

8. Odkazy



Důležité odkazy

- **Etický kodex Společnosti E**
<https://www.spolecnost-e.cz/eticky-kodex>
- **Etický kodex sociálních pracovníků:**
https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_ver11.pdf
- **Zákon o sociálních službách:**
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- **Registr poskytovatelů soc. služeb:**
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=0F7F6FCCBED14CBE475A3C6F605DE4CF.node1?SUBSESSION_ID=1646743751590_1

Doporučené knihy

- **Knihy a publikace o sociální práci:**
<https://www.martinus.cz/l?categories%5B0%5D=6280>



KONTAKT

Nastartujme spolupráci

- info@spolecnost-e.cz
- [+420 702 005 678](tel:+420702005678)