



Financováno  
Evropskou unií



ASOCIACE  
OBČANSKÝCH  
PORADEN

## **Průvodce Standardy kvality občanských poraden AOP**

**Nedílná součást Metodiky přijímání nových občanských poraden do Asociace  
občanských poraden**

---

*Materiál byl aktualizován v rámci projektu **Profesionalizace a rozvoj v Asociace občanských poraden** reg. č. CZ.03.02.02/00/22\_039/0001361 financovaného z Evropského sociálního fondu z operačního programu **Zaměstnanost plus**.*



## Obsah

A. Procedurální standardy .....	4
1. Cíle a způsob poskytování občanského poradenství .....	4
2. Ochrana práv uživatelů služeb občanské poradny .....	7
3. Jednání se zájemcem o poskytnutí služeb .....	8
4. Smlouva o poskytování sociální služby .....	10
5. Individuální plánování průběhu sociální služby .....	11
6. Dokumentace o poskytování sociální služby .....	13
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství .....	14
8. Návaznost na další služby .....	15
B. Personální standardy .....	16
9. Personální zajištění služeb .....	16
10. Profesní rozvoj zaměstnanců .....	17
C. Provozní standardy .....	20
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby .....	20
12. Informovanost o poskytované sociální službě .....	21
13. Prostředí a podmínky .....	22
14. Nouzové a havarijní situace .....	24
15. Zvyšování kvality poskytované sociální služby .....	24



Financováno  
Evropskou unií

Tento dokument vznikl původně k tomu, aby sloužil poradnám, kontrolorům a dalším zájemcům jako průvodce Standardy kvality občanských poraden AOP. Vznik dokumentu je datován před účinnost zákona o sociálních službách, který standardy kvality legislativně ukotvil. Všichni poskytovatelé sociálních služeb, tedy i občanské poradny musí tyto zákonné standardy naplňovat. Nicméně občanské poradenství má svá specifika a tento revidovaný Průvodce standardy kvality sociálních služeb upozorňuje na specifika občanského poradenství, která by měla občanské poradny naplňovat a reflektovat v rámci svých metodik, vnitřních předpisů a poskytování odborného sociálního poradenství. U jednotlivých standardů jsou tedy uvedena specifika pro občanské poradenství.



## A. Procedurální standardy

---

### 1. Cíle a způsob poskytování občanského poradenství

Cílem občanského poradenství je umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace, řešit ji na principech bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti, komplexnosti a diskrétnosti; prostřednictvím informací, rad a případné další pomoci.

Dalším cílem je působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů. Poskytovaná služba zachovává a rozvíjí důstojný život těch, kteří ji využívají, je bezpečná a odborná.

*Kritéria:*

- 1.1. Občanská poradna dodržuje definované poslání, cíle, cílovou skupinu a principy služeb občanského poradenství, definuje své konkrétní cíle. Poslání, cíle a principy chápe jako závazek veřejnosti a má je v písemné podobě.
- 1.2. Občanská poradna poskytuje služby v souladu s Chartou OP, metodikou a směrnicemi občanského poradenství a Etickým kodexem občanského poradce. Občanská poradna má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- 1.3. Způsob poradenství aplikovaný občanskou poradnou umožňuje, aby uživatelé služeb mohli využívat místní instituce, přirozenou vztahovou síť a své vlastní schopnosti
- 1.4. Občanská poradna vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.
- 1.5. Občanská poradna uplatňuje při poskytování služby politiku rovných příležitostí: Občanská poradna má vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.
- 1.6. Občanská poradna se podílí na naplňování cílů vyplývajících z oficiálně schválené sociální politiky AOP.
- 1.7. Pokud občanská poradna poskytuje jiný typ služby, musí mít zpracovány jejich nabídku a pravidla jejich poskytování, a pro uživatele je zřejmé, že jde o jiný typ služby.

#### Specifika kritérií pro občanské poradenství:

Deklarace poslání, cílů, cílové skupiny a principů poskytovaných služeb pomáhá při orientaci potencionálních uživatelů služby a dalších zájmových skupin (státní správa, místní samospráva, spolupracující organizace, poskytovatelé dotací apod.) v nabídce služeb. Jejich zveřejňování přispívá k důvěryhodnosti a transparentnosti služby.

Formulace poslání je prvním krokem ke kvalitní službě. Cíle, principy, veškeré vnitřní předpisy, koncepce a plány by měly vycházet ze znění poslání.

Pro občanské poradny v AOP je závazné dodržovat poslání, cílovou skupinu a principy ve znění schváleném AOP.

Cíle občanské poradny jsou formulovány vždy pro určité časové období a měřitelným způsobem popisují, jak bude poradna v tomto období naplňovat poslání.

Veřejným závazkem je míněno, že všechny tyto základní formulace jsou zveřejňovány a že veřejnost má plné právo od poradny očekávat, že se jimi při své činnosti bude řídit.



Zveřejnění základních prohlášení má navíc ochrannou funkci pro uživatele. Umožňuje kontrolu toho, zda poradna dělá to, co v nich slibuje.

### **Občanské poradenství** (znění dle usnesení výboru AOP z 26.7.05):

- je odborné sociální poradenství přispívající k řešení nepříznivých sociálních situací
- je charakteristické způsobem práce s uživatelem (se zájemcem o službu a uživatelem služby), zplnomocňováním uživatele a komplexním přístupem k uživateli a jeho situaci
- je založeno na principech bezplatnosti, diskrétnosti, nestrannosti, nezávislosti a komplexnosti
- je poskytováno v současnosti v 15 oblastech, tyto oblasti jsou poskytovány ve 4 úrovních – informace, rada, nápomoc a aktivní pomoc

**Posláním občanských poraden** je usilovat o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. Podílí se na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

### **Cílem občanských poraden je:**

- Klient, který
  - je informovaný o svých právech a povinnostech,
  - zná možnosti řešení své situace,
  - je schopen se rozhodnout pro konkrétní řešení své situace a činit konkrétní kroky vedoucí ke změně jeho nepříznivé situace,
  - při řešení své nepříznivé situace dokáže využít přirozenou vztahovou síť (rodinu, místní instituce, místní komunitu)
- Upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, její aplikace a na neřešené problémy. Tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní i celostátní úrovni

Poskytovaná služba zachovává a rozvíjí důstojný život těch, kteří ji využívají, je bezpečná a odborná.

### **Občanské poradenství je poskytováno v souladu s těmito principy:**

- **Bezplatnost** – poradenství je poskytováno bezplatně, od klientů se neočekává poskytnutí odměny, daru nebo protislužby.
- **Nezávislost** – poradenství je poskytováno v souladu se zájmy klienta, nezávisle na vnějších vlivech, na zájmech poradny a třetích osob.
- **Důvěrnost** – poradenství umožňuje klientům vystupovat anonymně a o všech skutečnostech týkajících se klienta je zachována mlčenlivost, kromě zákonem stanovených situací.
- **Nestrannost** – poradenství klienta nediskriminuje v žádné oblasti, je objektivní a respektuje individuální odlišnosti klienta.
- **Komplexnost** – poradenství je poskytováno tak, aby zohledňovalo celkovou situaci klienta.

Zmíněná prohlášení o službě se shodují ve všech základních materiálech poradny se zněním schváleným AO a jsou v písemné formě volně přístupna veřejnosti.



Na formulování cílů a vyhodnocování jejich dosažení se podílí všichni pracovníci poradny. Pracovníci poradny znají obsah jednotlivých formulací, umí vysvětlit jejich smysl a ztotožňují se s nimi.

Obecný rámec metodiky poradenství je popsán v materiálu Charta občanského poradenství, který je závazný pro všechny poradny a je veřejně přístupný. Etický kodex občanského poradce ve znění schváleném AOP vymezuje etiku poradenství a je závazný pro pracovníky poraden sdružených v AOP.

Poradenské rozhovory jsou vedeny tak, aby uživatelé služeb mohli využívat místní instituce, přirozenou vztahovou síť a své vlastní schopnosti. Pracovníci znají rozdíl mezi podporou a péčí a motivují uživatele k využívání jejich vlastních schopností, dovedností a znalostí. Poradna má k dispozici aktuální kontakty na další místní instituce a je schopna je uživatelům předat.

Služby poskytované poradnou musí uživatelům umožňovat svobodné rozhodnutí o tom, jakým způsobem budou řešit svou nepříznivou sociální situaci. Každý uživatel je vybaven jinými schopnostmi, dovednostmi a vychází se z konkrétní situace. V případech, kdy to charakter problému umožňuje, jsou uživatelům nabízeny různé varianty nebo postupy řešení. Poradce respektuje názor a vůli uživatele ohledně zvoleného řešení.

Poradenské rozhovory jsou vedeny tak, aby uživatelé služby mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.

V rámci AOP je pravidelně prováděn monitoring sociálních témat, která zpracovává a předkládá dalším subjektům – např. MPSV. Na základě získaných informací může AOP aktivně působit na změny v oblasti sociální politiky.

Občanská poradna se dle svých možností na základě řešených situací s uživateli služby podílí na monitoringu systémových a opakujících se sociálních problémů.

Základní službou nabízenou občanskými poradnami AOP je občanské poradenství poskytované v souladu s posláními, cíli a principy. Dle § 37 odst. 4 zákona o sociálních službách musí být v rámci občanského poradenství poskytovány tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- d) činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Praxe občanských poraden ukazuje, že z různých důvodů (především získání finančních prostředků z grantových řízení nebo formou přímých plateb od uživatelů, doplnění komplexu



služeb, pokrytí bílých míst v místních sociálních službách) poskytují poradny i jiné služby, které neodpovídají základní nabídce občanského poradenství.

Pro zachování jednotné úrovně služeb poskytovaných poradnami sdruženými v AOP a rovněž z důvodu ochrany uživatele je nezbytné, aby v případě poskytování jiných typů služeb, bylo toto jasně veřejně sdělováno – např. poskytování mediace, terapeutických služeb, apod.

Občanské poradenství je v souladu s principy poskytováno bezplatně, jiné typy služeb mohou být poskytovány za úplatu (OP musí podávat informace o cenách jednotlivých služeb).

#### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- veřejně přístupné formulace poslání, cílů, cílové skupiny a principů (čekárna, informační materiály, výroční zpráva, webové stránky apod.)
- ve všech dokumentech, informačních materiálech, webových stránkách, výroční zprávě apod. jsou definice totožné (a shodné se zněním schváleným AOP)
- existence popisu jiných typů služeb
- rozhovor s vedením, pracovníky

## **2. Ochrana práv uživatelů služeb občanské poradny**

**Občanská poradna při poskytování poradenských služeb respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.**

- 2.1. Občanská poradna 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 občanská poradna postupuje;
- 2.2. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jejich zájmů se zájmy uživatelů, kterým poskytuje odborné sociální poradenství, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 2.3. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje.

#### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Smyslem standardu je poukázat na důležitost respektování práv uživatelů služeb a jejich ochranu. Standard přispívá ke snížení rizika, že by se uživatel ocitl v nerovnoprávném postavení.

Práva uživatelů lze rozdělit na základní lidská práva a svobody, která vyplývají z mezinárodních úmluv a ústavních norem České republiky a další práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Informativní přehled základních lidských práv a svobod obsahuje Listina základních lidských práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).

Standard zajišťuje ochranu práv uživatele v celém průběhu poskytování služeb – při jejich sjednávání, trvání a ukončování.



Přínosem standardu je také to, že jeho naplňování vyžaduje diskuzi všech poradců občanské poradny a vede je k hledání všech možností, kdy by k porušování práv uživatelů mohlo docházet.

Při poskytování poradenství může docházet k situacím, kdy jsou porušována práva uživatelů. Jedná se např. o nerespektování svobodné vůle uživatele při volbě řešení vlastní nepříznivé situace, diskriminační chování poradce, vytváření závislosti uživatele na službě a mnoho dalších. Analýzu situací možného porušování práv uživatelů služeb je nutno vytvářet v týmu.

Poradna má písemně definováno, jakým způsobem mohou být porušována práva uživatelů poskytovaných služeb. Má stanoveny vnitřní mechanismy, které porušování práv uživatelů zamezují či řeší nápravu porušení práv. Pracovníci poradny se podílí na definování problematických situací a na hledání mechanismů zamezení či nápravy porušení práv uživatelů služeb.

Při poskytování poradenství může dojít ke střetu zájmů pracovníků a uživatelů služeb. Za střet zájmů můžeme považovat možnost poskytnutí poradenství oběma stranám stojícím proti sobě ve sporu, předsudky poradců apod.

Poradna má tyto situace popsány a má také popsáno, jak bude střetu v těchto situacích zabráněno, či jak bude řešit nápravu porušení práv. Pracovníci poradny se podílí na definování problematických situací a na hledání mechanismů zamezení střetu zájmů.

Poradna musí mít písemně zpracována pravidla pro přijímání darů:

Při přijímání darů je potřeba vycházet z níže uvedeného ustanovení OZ:  
§ 2067

- (1) Darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.

Občanská poradna tedy nemůže přijímat dary od uživatelů sociální služby. Přijímání darů – např. sponzorky musí být definováno v rámci vnitřních předpisů zřizovatele OP.

Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- vnitřní předpisy organizace
- rozhovor s pracovníky
- rozhovor s uživateli služby

### **3. Jednání se zájemcem o poskytnutí služeb**

**Zájemce o služby je před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby seznámen s nabídkou služeb občanské poradny, podmínkami pro jejich poskytování a s jejich rozsahem.**





*Kritéria:*

- 3.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 3.2. Občanská poradna projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- 3.3. Občanská poradna má písemně stanovena pravidla, za jakých může zájemce o služby ze zákonných důvodů odmítnout, podle těchto pravidel občanská poradna postupuje

**Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Standard je zaměřen na zájemce o poskytnutí služeb a jeho cílem je podpořit poskytnutí dostatečného množství informací a zajistit respektování práva zájemce o jeho rozhodnutí, zda službu využije či nikoliv.

Zájemce o poskytnutí služeb je osoba, která projevila zájem o poskytnutí bližších informací o službách, podmínkách jejich poskytování atd. s úmyslem jich využít (tzn. do uzavření smlouvy o poskytování soc. služby).

Standard klade důraz na přehledný a odpovídající způsob informování o nabízených službách, podporu samostatného rozhodování zájemce a definování podmínek odmítnutí zájemce.

Všichni pracovníci poradny jsou seznámeni s tím, jaké služby OP nabízí a jaké jsou podmínky pro poskytování služby. Aktivním informováním je míněno, že jsou veřejně k dispozici informační materiály OP a provozní řád (či jiný ekvivalentní interní materiál poradny, v němž jsou uvedeny podmínky a způsob poskytování služby, ceny atd.).

Informace o nabízených službách jsou ve srozumitelné formě. Pracovníci jsou schopni všechny zájemce o nabízených službách informovat a případně vysvětlit nejasnosti.

Popis aktivního informování zájemců o službách je součástí vnitřních pravidel poradny, např. jako součást metodiky poradenského procesu.

OP by měla mít definováno, jaké informace potřebuje od zájemce získat, aby vyhodnotila, zda je mu schopna službu poskytnout – zda spadá do cílové skupiny, jakou řeší nepříznivou sociální situaci, co od poskytnutí služby očekává. Nejběžnější a nejefektivnější je rozhovor se zájemcem. Je důležité, aby své potřeby formuloval zájemce o službu nikoliv poradce.

Poradna může zájemce o službu odmítnout jen ze zákonem stanovených důvodů dle § 91 odst. 3) zákona o sociálních službách, kdy jsou uvedeny jen 4 možnosti:

a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo



d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Tyto důvody má poradna zpracovány ve vnitřních pravidlech.

Navržené zdroje pro ověření standardu:

- rozhovor s uživateli služeb
- letáky, informační materiály v tištěné podobě veřejně přístupné uživatelům (nástěnka, čekárna)
- existence vnitřních pravidel
- vyvěšen provozní řád (či jiný ekvivalentní interní materiál poradny) s uvedením podmínek a způsobu poskytování služby

#### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

**Odborné sociální poradenství je uživatelům poskytováno zpravidla na základě konkludentně (ústně) uzvařené smlouvy o poskytování sociálních služeb.**

*Kritéria:*

- 4.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 4.2. Občanská poradna při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy
- 4.3. Občanská poradna sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

**Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Ve službách **sociální poradenství**, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osob se zdravotním postižením a terénní programy se uzavírá pouze **ústní smlouva, o které existuje na straně poskytovatele písemný záznam.**

Smlouva o poskytování soc. služby upravuje všechny vztahy, které v procesu poskytování služby mezi klientem a poskytovatelem vznikají. **Považuje se za nejvýznamnější dokument, který mají obě strany k dispozici**, v žádném případě tedy nelze proces uzavírání smlouvy podceňovat. Smlouva důsledně respektuje rovnoprávnost obou stran. K jejímu uzavření není možné žádnou ze stran přinutit a strany by se měly na podmínkách smlouvy dohodnout. Paragraf 91 zák. o soc. službách vymezuje podmínky poskytování soc. služby a náležitosti smlouvy o poskytování soc. služby:

**Smlouva obsahuje tyto náležitosti:**



- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

Poradna má zpracována písemná pravidla pro uzavírání ústní smlouvy o poskytování sociální služby. Uživatel musí být seznámen s náležitostmi smlouvy o poskytování sociální služby. Poradna má písemná pravidla pro to, jakým způsobem vede záznam o uzavřené smlouvě s uživatelem

Poradce spolu s uživatelem při uzavírání smlouvy na základě vzájemného vyjasňování formulují společně zakázku. Rovněž se domlouvají na rozsahu poskytovaných služeb, který je obsažen ve smlouvě. Rozsahem není myšlena nabídka služeb, ale činnosti, které bude uživatel v průběhu poskytování služby využívat. To, co si uživatel nasmlouvá, by mělo být obsahem cílů v IP a v plánu průběhu služby

Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemná pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování soc. služby
- rozhovor s uživateli, pracovníky

## **5. Individuální plánování průběhu sociální služby**

**Při individuálním plánování a poskytování poradenských služeb vychází občanská poradna z osobních cílů a potřeb uživatelů služeb.**

*Kritéria:*

5.1 Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje

5.2. Občanská poradna plánuje společně s uživatelem průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle, vnitřní zdroje a možnosti uživatele

5.3. Občanská poradna společně s uživatelem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle;

5.4. Občanská poradna má určené zaměstnance, kteří s uživatelem plánují průběh poskytování



sociální služby

5.5. Občanská poradna vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Individuální plánování služby je záměrný, kontinuální a strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky k dosažení změny. Stěžejním bodem plánu je ujednání o společném zájmu. Tento společný zájem je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé životní situace, v níž se momentálně uživatel nachází. Proces individuálního má několik fází, které se cyklicky neustále opakují: zkoumání situace, tvorba plánu, realizace plánu, vyhodnocení. Specifikum občanského poradenství je v tom, že často je služba poskytnuta pouze jednorázově a individuální plánování se tedy děje v rámci jedné poradenské intervence. IP vychází především z poradenského rozhovoru: mapování toho, co uživatel potřebuje, stanovení cíle, kroky k naplnění cíle (řešení) a zhodnocení.

Občanské poradenství je založeno především na respektu k uživateli. Prozkoumání jeho osobních cílů napomáhá zajistit, aby si mohl dobře vybrat řešení své situace a mohl si naplánovat kroky, které k řešení povedou. Každý uživatel má rozdílné schopnosti a dovednosti, nachází se v jiné situaci a tato situace je vždy jedinečná. Je proto třeba společně s uživatelem v průběhu poradenského rozhovoru zvažovat, jakých dovedností a vlastních zdrojů může uživatel při řešení situace využít. Plánování a průběh poradenství musí vycházet z možností uživatele, kroky k dosažení jeho cílů jsou v závislosti na jeho možnostech buď postupné nebo komplexní.

S ohledem na specifikum poskytování odborného poradenství, probíhá i hodnocení IP v rámci jednotlivé intervence

Poradce, který s uživatelem vede poradenský rozhovor současně s uživatelem individuálně plánuje. Poradce musí splňovat kvalifikační předpokaldy pro sociálního pracovníka.

IPs uživatelem musí být obsažen v záznamu o poskytnutém odborném poradenství – záznam o poradenské intervenci.

Občanská poradna má písemná pravidla pro způsob výměny informací mezi pracovníky (poradci) o uživatelích služby – zpravidla jsou to záznamy o poskytnuté intervenci.

Občanská poradna má povinnost vést evidenci o realizovaných konzultacích a vykazovat je jednotným statistickým nástrojem. AOP zajišťuje, že vykazování ve statistickém nástroji je v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů.(E-quip)

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- záznamy o poskytnuté sociální službě
- rozhovor s poradci
- náslechy
- interní materiály popisující práci s uživatelem služby



## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

**Občanská poradna vede dokumentaci o poskytování sociální služby v souladu se zákonnými požadavky.**

*Kritéria:*

- 6.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje;
- 6.2. Občanská poradna vede anonymní evidenci jednotlivých uživatelů služby
- 6.3. Občanská poradna má povinnost vést evidenci o realizovaných konzultacích a vykazovat je jednotným statistickým nástrojem. AOP zajišťuje, že vykazování ve statistickém nástroji je v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů.
- 6.4. Občanská poradna má stanovenou dobu pro uchovávání dokumentace o uživateli po ukončení poskytování sociální služby.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Občanské poradny musí dodržovat všechna zákonná ustanovení, včetně GDPR. Odborné sociální poradenství patří mezi služby, kterým zákon o sociálních službách umožňuje vést anonymní dokumentaci o poskytované sociální službě. Každá OP si musí v rámci vnitřních předpisů stanovit, jakým způsobem vede dokumentaci o uživatelích služby, včetně pravidel pro její uchovávání.

OP poradny jsou povinny vést záznamy o poskytované sociální službě, a vykazovat je do jednotného statistického nástroje – Equip. Záznam musí minimálně obsahovat tyto údaje: pohlaví, odhadovaný věk, oblast poradenství, délku intervence a formu komunikace. OP jsou povinny každé čtvrtletí tyto statistiky v programu Equip generovat.

Pokud poradce potřebuje pro řešení situace uživatele znát jeho osobní údaje – např. při zpracování návrhu na povolení oddlužení, musí uživatele seznámit s tím, jak bude s jeho osobními údaji naloženo – jak dlouho budou archivovány.

Poradci jsou při poskytování soc. služby vázání mlčenlivostí na základě ustanovení § 100 zákona o sociálních službách, bez souhlasu uživatele nesmí sdělovat informace třetím osobám.

Doba pro uchovávání dokumentace o poskytované sociální službě zpravidla vychází se smluvního ujednání mezi poskytovatelem soc. služby a donorem – např. veřejnoprávní smlouva o poskytnutí dotace na financování základních činností, podmínkami různých projektů. Dle těchto potřeb musí OP nastavit svá vnitřní pravidla.

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemná pravidla pro vedení dokumentace o uživatelích sociální služby
- záznamy o poskytnutí sociální služby
- rozhovory s pracovníky
- rozhovory s uživateli



## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství

**Uživatelé služeb si mohou stěžovat na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytnutí, aniž by tím byli ohroženi. Poradna má stanovena vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé služeb i pracovníci poradny.**

*Kritéria:*

- 7.1. Uživatelé služeb jsou informováni o způsobu vyřizování stížností. S postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci poradny. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě; jsou přehledná a srozumitelná, obsahují možnost anonymního podávání stížností.
- 7.2. Z pravidel pro podání stížností je zřejmé, jakým způsobem a na koho se mají uživatelé služeb se stížností obrátit.
- 7.3. Uživatelé služeb jsou poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na AOP. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují toto poučení a kontaktní adresu příslušného orgánu AOP.
- 7.4. Občanská poradna informuje uživatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán - AOP nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- 7.5. Lhůta pro vyřizování stížností je maximálně 30 dnů.
- 7.6. Uživatel služeb má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti.
- 7.7. Stížnosti jsou vyřizovány písemně i ústně a jsou evidovány. Z evidence je patrný postup při řešení stížnosti.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Podstatou standardu je zajistit uživatelům možnost vyjádřit se k úrovni poskytované služby a získat tak od uživatelů zprávu o poskytovaných službách a zprávu o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Stížnosti jsou důležitým zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanou službou, jsou zdrojem informací o tom, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována.

Stížnost může podat osobně uživatel služby, jeho zástupce, stížnost může být podána i anonymně. O možnosti podat stížnost musí být uživatele informováni. V písemných pravidlech musí být popsáno, jak bude řešena anonymní stížnost.

Uživatelé služby OP mohou podávat stížnosti na jednotlivé občanské poradny či poradce přímo na Asociaci občanských poraden. AOP má pro řešení případných stížností zřízenou arbitrážní komisi. O této možnosti musí být uživatele služby prokazatelně informováni – informace musí být obsažena v písemných pravidlech pro vyřizování stížností.

Pravidla pro vyřizování stížnosti musí obsahovat i ustanovení o lhůtě pro vyřízení stížnosti

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemný materiál pro přijímání a vyřizování stížností obsahuje postup a osoby pověřené pro vyřízení stížnosti, včetně uvedení lhůty pro vyřízení stížnosti, dále obsahuje pravidla pro vyřizování anonymních stížností



- v písemných pravidlech je uvedeno i poučení o možnosti obrátit se se stížností na službu k Asociaci občanských poraden. Pravidla poradny pro vyřizování stížností obsahují toto poučení a kontaktní adresu příslušného orgánu AOP.
- rozhovory s pracovníky
- rozhovory s uživateli
- postup je snadno dostupný pro uživatele

## 8. Návaznost na další služby

**Občanská poradna podporuje uživatele služeb, aby při řešení svého problému využívali i veřejně dostupných služeb zdrojů v jeho okolí. Občanská poradna spolupracuje s ostatními službami v regionu a institucemi státní a veřejné správy.**

*Kritéria:*

- 8.1. Občanská poradna nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby uživatelé služby mohli takové služby využívat
- 8.2. Občanská poradna zprostředkovává uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb
- 8.3. Občanská poradna disponuje informačním systémem pomáhajících institucí na místní úrovni. Pracovníci občanské poradny znají, jakým předmětem činnosti se jednotlivé služby v regionu zabývají.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Cílem tohoto standardu je zvýšit kvalitu poskytovaných služeb zajištěním kontinuity řešení problému uživatele předáním k dalším odborným, kvalitním a bezpečným službám. Podpora rozvoje přirozených sítí je jedním ze základních cílů a poslání služby. Občanské poradny nenahrazují odborné služby, ale pomáhají svým uživatelům využívat veškeré dostupné služby, které jim mohou pomoci jejich situaci řešit.

Uživatel, který využívá službu občanské poradny často k řešení své situace potřebuje další odbornou pomoc (psychologickou pomoc, konkrétní úřad nebo instituci, specializovanou organizaci, advokátní pomoc), která na občanské poradenství naváže. Rovněž některé požadavky uživatelů služby nemůže občanská poradna naplnit. Proto musí být pracovníci poradny schopni poskytnout uživatelům kontakty na dostupné služby v regionu a zprostředkovat jim případně návštěvu.

OP si vede seznam institucí, které může uživatel pro řešení své situace využít (nepř. seznam psychologů, advokátů, mediátorů, apod.)

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- OP vede databázi, adresář nebo jinou formu evidence kontaktů na další organizace evidence kontaktů je aktuální
- rozhovor s pracovníky
- rozhovor s uživateli služby





## B. Personální standardy

---

### 9. Personální zajištění služeb

**Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají poslání občanské poradny, poskytovaným službám a potřebám uživatelů. Zejména pracovníci, kteří se podílí na přímé práci s uživateli, jsou zaškoleni a průběžně vzděláváni.**

Kritéria:

9.1. Občanská poradna má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

9.2. Občanská poradna má nejméně dva stálé pracovníky (formou pracovněprávního vztahu) na pracovní pozici poradce, kdy součet jejich pracovních úvazků činí nejméně 1,00, kteří splňují kvalifikační předpoklady podle zákona a požadavků AOP.

9.3. Občanská poradna má povinnost zajistit splnění kvalifikačních předpokladů stanovených AOP, kterými jsou:

- Kurz „Práce s klientem I“ pro nové poradce, a to do 12 měsíců od nástupu do OP
- Školení poradců v základních oblastech poradenství pořádaná AOP

9.4. Občanská poradna má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

9.5. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poradnou; podle těchto pravidel poradna postupuje;

9.6. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou s občanskou poradnou v pracovně právním vztahu, při poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poradna postupuje.

#### Specifika kritérií pro občanské poradenství:

Pro pracovníky občanské poradny a zvláště pro nově příchozí pracovníky je důležité, aby občanská poradna měla písemná pravidla v personální oblasti, jako jsou náplně práce a kompetence pracovníků na různých pozicích. Vedení poradny si podle možností (např. finančních, prostorových, možnosti shánění nových pracovníků) a rozsahu poskytovaných služeb pro uživatele stanovuje optimální počet pracovníků pro zajištění kvalitní služby.

Organizační struktura obsahuje popis jednotlivých pracovních míst a jejich vzájemných kompetenčních vztahů. Dobře zpracovaná optimální organizační struktura pomáhá organizaci plánovat nábor pracovníků, pomáhá zajišťovat zastupitelnost pracovníků v době nemoci, dovolených apod. Optimální struktura zahrnuje i počet a strukturu dobrovolných pracovníků. Přehled o oprávněních přispívá i k tomu, že se pracovníci cítí bezpečně, znají své povinnosti, vědí na koho se obrátit v případě problémů.

Poradci v OP pracují na pozici sociálního pracovníka a musí splňovat kvalifikační předpoklady dle § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.





Občanská poradna má nejméně dva stálé pracovníky (formou pracovněprávního vztahu) na pracovní pozici poradce, kdy součet jejich pracovních úvazků činí nejméně 1,00, kteří splňují kvalifikační předpoklady podle zákona a požadavků AOP.

Občanská poradna má povinnost zajistit splnění kvalifikačních předpokladů stanovených AOP, kterými jsou:

- Kurz „Práce s klientem I“ pro nové poradce, a to do 12 měsíců od nástupu do OP
- Školení poradců v základních oblastech poradenství pořádaná AOP

Poradci jsou povinni trvale zvyšovat svůj komplexní přehled ve všech základních oblastech poradenství.

Organizační struktura je naplánována a pracovníci na jednotlivých pozicích znají své kompetence a náplň práce. Organizační struktura odpovídá potřebám uživatelů a kapacitě poradny, umožňuje zastupitelnost pracovníků.

Z důvodu jasných kompetencí pracovníků OP a záruky poskytování kvalitních služeb je nutné, aby i pozice pracovníků, kteří nejsou v pracovně-právním vztahu, byla formalizována. Poradna uzavírá s dobrovolníky písemnou smlouvu o výkonu jejich činnosti podle svých vnitřních pravidel, pro formu smlouvy může využít vzor dobrovolnické smlouvy AOP. Smlouvy obsahují všechny právní náležitosti pracovně-právních smluv, jsou evidovány a archivovány.

Jsou-li pro činnost poradny využíváni pracovníci, kteří pracují na základě živnostenského listu, je také s nimi uzavírána smlouva o spolupráci např. formou smlouvy o dílo.

Pokud poradna umožňuje výkon stáží pracovníkům jiných služeb či organizací, nebo výkon odborných praxí pro studenty, musí mít písemně zpracovány vnitřní směrnice pro zajištění stáží a odborných praxí.

#### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemné plány profesního rozvoje pracovníků OP, včetně vedoucího (ředitele)
- písemná evidence účasti na školeních a kurzech
- rozhovor s pracovníky
- rozhovor s vedením

## **10. Profesionální rozvoj zaměstnanců**

### **Občanská poradna zajišťuje profesní rozvoj a podporu svých pracovníků**

#### *Kritéria:*

10.1 Občanská poradna má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení



zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu občanská poradna postupuje;

10.2. Občanská poradna má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje: Občanská poradna zajišťuje, aby poradci trvale zvyšovali svůj přehled a znalosti ve všech základních oblastech poradenství.

10.3. Občanská poradna má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poradna postupuje;

10.4. Občanská poradna má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poradna postupuje;

10.5. Občanská poradna zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Systém kontroly, hodnocení a odměňování pracovníků má dopad na profesní rozvoj pracovníků, kvalitu poskytované služby. Zpracovaný systém odměňování vede ke zprůhlednění celého procesu a zamezuje nejasnostem, které by mezi pracovníky mohly vzniknout.

Kontrola není omezena jen na pravidelnou kontrolu záznamů o poskytnuté službě, ale jedná se i o následky (ať již pravidelné nebo namátkové) nebo o zjišťování příčin toho kde "vážně" nějaká činnost (např. malá průchodnost uživatelů, opakované stížnosti, vysoká "návratnost" uživatelů, apod). - systém hodnocení, kontroly a odměňování nemusí být jen v písemné podobě, ale měl by být alespoň všeobecně známý (rozhovory s pracovníky) a jeho aplikace by měla být citlivě posuzována s ohledem na možnosti (zvl. finanční) poradny.

Poradci poskytující občanské poradenství mají předpoklady pro to, aby jejich znalosti a dovednosti umožňovaly poskytovat kvalitní službu. Je však nutné věnovat pozornost jejich dalšímu vzdělávání. Potřeba rozvíjet znalosti a dovednosti pracovníků vyplývá především z rychlých změn našeho právního a sociálního systému, osobních znalostí a dovedností jednotlivých pracovníků, zavádění nových metod práce, vzniku nových funkcí, zavádění systému kvality do praxe, měnících se potřeb uživatelů služby apod.

Pro to, aby se mohli pracovníci vzdělávat, musí být vytvořeny podmínky ze strany organizace. Občanská poradna nejen sama organizuje vzdělávací aktivity na základě zjištěných potřeb, ale umožňuje svým pracovníkům účastnit se vzdělávání zajišťovaného jinými organizacemi, umožňuje pracovníkům další studium na VOŠ nebo VŠ. Mezi účastí pracovníků na vzdělávání, potřebami uživatelů služby, osobními předpoklady pracovníků a potřebami organizace je přímá souvislost. Poradna má na vzdělávání vyčleněny finanční prostředky, vychází svým pracovníkům vstříc úpravou pracovní doby, studijním volnem apod. Má vytvořeny individuální plány rozvoje a vzdělávání pracovníků.

AOP zajišťuje pravidelné vzdělávání poradců prostřednictvím školení k informační databázi (dále ID). Školení probíhá 2x ročně, v rozsahu 24 a 16 hodin, celkem tedy 40 hodin dalšího vzdělávání. Poradna by měla zajistit účast svých poradců na těchto školeních. Každý poradce obdrží osvědčení o absolvovaném školení ID.



Supervize (podle definice MPSV) je strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli, případně s příbuznými uživatele nebo i s dalšími pracovníky, přičemž těžiště procesu spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.

Pracovníci občanských poraden musí nejen uplatňovat odborné znalosti a dovednosti, ale také lidský, vnímavý a empatický přístup k uživatelům, kterým poskytují služby. Osudy uživatelů se jich lidsky dotýkají, občas se dostávají do problémů s konkrétním uživatelem nebo s určitým typem uživatelů služby. To činí jejich práci psychicky náročnou. Z toho důvodu je třeba pracovníkům poskytnout podporu, kterou by měl zajišťovat odborník, který není závislý na struktuře organizace. Odborník, který přichází do zařízení z vnějšku (externí supervize). Je možné využít i formu vnitřní (interní) supervize, kterou provádí pracovník organizace, který má k poskytování supervize potřebné dovednosti. Tento pracovník není v pozici nadřízeného vůči supervidovaným. Supervize je organizovaná jako skupinová a jako individuální. Skupinová supervize je zaměřena většinou na kazuistiku, obtížné situace v práci s uživateli nebo situace, které vznikají na pracovišti, může mít vzdělávací prvek. Individuální supervize je zaměřena na konkrétní potřeby jednotlivého pracovníka, jeho osobní problémy a potřeby.

#### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemný plán vzdělávání, který odpovídá potřebám uživatelů, osobním předpokladům pracovníků a potřebám organizace a vychází z individuálních plánů rozvoje a vzdělávání pracovníků
- individuální plány rozvoje pracovníků
- pracovníci vědí, proč absolvují jednotlivá školení a jak školení budou moci využít při práci s uživateli
- vedení poradny společně s pracovníky upravují vzdělávací potřeby podle aktuální situace
- v rozpočtu poradny jsou vyčleněny finanční prostředky na vzdělávání
- osvědčení o absolvovaném vzdělání
- smlouva se supervizorem

#### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemný dokument (dokumenty) pro systém kontroly, hodnocení a odměňování pracovníků
- rozhovor s pracovníky
- rozhovor s vedením
- občanská poradna má uzavřenu smlouvu se supervizorem
- supervizor je odborník, který přichází do občanské poradny z vnějšku nebo je jím pracovník organizace, který má pro provedení supervize potřebné dovednosti (vzdělání) a není nadřízeným supervidovaných
- vedení vnímá zajištění supervizi jako běžnou součást své praxe
- pracovníci vědí, proč se supervize zúčastňují, jak si mohou o supervizi požádat a jaký má supervize účel a smysl



## C. Provozní standardy

### 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místní a časová dostupnost poradenských služeb odpovídá cílům a charakteru služby a potřebám uživatelů

*Kriteria:*

- 11.1. Občanská poradna určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.
- 11.2. Občanská poradna poskytuje poradenství minimálně formou osobních a telefonických konzultací. O dalších způsobech poskytování poradenství (např. e-mailem) informuje veřejnost srozumitelným způsobem. Minimální počet hodin pro konzultace je 20 hodin týdně. (při minimálním celkovém úvazku 1,00)
- 11.3. Občanská poradna má vypracovaný systém přijímání a objednání uživatelů služeb. Poradna přijímá i neobjednané uživatele služeb a má pro to stanovena písemná pravidla.
- 11.4. Místo, kde jsou poskytovány poradenské služby, je snadno dostupné pro většinu potenciálních uživatelů.

#### Specifika kritérií pro občanské poradenství:

Občanská poradna nabízí svoje služby nejširšímu okruhu uživatelů, proto by její umístění mělo být snadno dostupné pěšky nebo místní hromadnou dopravou, uživatelé by ji měli snadno nalézt bez větších orientačních problémů. Standardem je, jestliže poloha poradny vyhovuje většině zájemců i uživatelů služeb, v blízkosti poradny je zastávka MHD, i tělesně smyslově a jinak postižení uživatelé nemají problém se do poradny dopravit

Poradna zjišťuje potřeby uživatelů na otevírací dobu a reaguje na jejich potřeby úpravou pracovní doby. Návštěvní doba je rovnoměrně rozvržena do dopoledních i odpoledních hodin. To, jak se poradně daří vyhovět požadavkům uživatelů se pozná intenzitou využití služeb, tím jak je využita nabízená návštěvní doba.

Návštěvní doba nesmí být pouze formální nebo neaktuální. Ve stanovené návštěvní době je přítomen odpovídající počet pracovníků. **Minimální počet pracovníků OP by měl být 2 poradci na úvazek 1,00 – takto je garantována zastupitelnost poradců. Při úvazku poradců 1,00 – tedy 40 hodin týdně, by měla činit minimální provozní doba OP 20 hodin týdně.**

Pokud to umožňují provozní podmínky OP, měla by alepoň 1x týdně poskytovat konzultace i v pozdějších odpoledních hodinách – např. do 17.00 hod.

Občanská poradna nabízí pomoc lidem v obtížných životních situacích a někteří uživatelé potřebují velmi rychlou pomoc. To je především důvodem, proč poradna musí mít vytvořený písemně zpracovaný systém, který přesně stanoví, jakým způsobem poradna zabezpečí poskytnutí služby neobjednaným uživatelům, obzvláště těm, kteří službu naléhavě potřebují. Poradna by měla mít provedený průzkum potřeb uživatelů v otázce návštěvní doby, reagovat na potřeby uživatelů, přičemž potřeby uživatelů mají přednost před personálem. Na základě



zjištěných potřeb poradna vytváří písemný systém přijímání a objednávání uživatelů, který znají všichni pracovníci.

OP by měla garantovat uživatelům využívat služeb bez objednání a to nejméně 2 hodiny týdně.

OP je povinna viditelně označit poradnu, kontaktní místo a detašované pracoviště barevným logem OP. Orientace loga – nápis „občanská“ je vždy nahoře.

Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemná pravidla pro přijímání a objednávání uživatelů
- písemná pravidla zaručují poskytnutí služby pro neobjednané uživatele
- aktuální návštěvní doba
- rozhovory s pracovníky

## **12. Informovanost o poskytované sociální službě**

Občanská poradna zpřístupňuje veřejnosti informace o poskytovaných službách.

*Kritéria:*

12.1. Občanská poradna má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

12.2. V občanské poradně jsou viditelně umístěny tyto dokumenty a informace:

- Charta občanských poraden
- Etický kodex občanského poradce
- Informace o způsobu poskytování služby
- Informace o provozních hodinách, tato informace musí být viditelná i v době uzavření poradny
- Informace o tom, v jakých oblastech je poradenství poskytováno

12.3. Veřejně přístupné informace o poradně obsahují informace o podmínkách poskytovaných služeb poslání a cílech organizace, principech občanského poradenství, právní formu, IČ, jméno statutárního zástupce, popř. jméno vedoucího (ředitele) poradny, adresu, návštěvní hodiny a telefonické spojení.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Charta občanských poraden je jedním ze základních dokumentů občanských poraden AOP, který popisují charakter, principy a podmínky nabízené služby. Důležité je i to, aby uživatel obdržel dostatek informací o způsobu poskytnutí služby. Charta občanských poraden a dobře zpracovaný provozní řád mohou poskytnout uživatelům dostatek informací, které potřebují znát ještě před využitím služby. Provozní řád může určovat délku konzultace s uživatelem a dále oblasti, ve kterých poradna nemůže uživatelům pomoci, zastupitelnost poradců, podmínky pro objednání uživatele, podmínky pro odmítnutí služby, řešení stížností apod. Tyto materiály jsou základními informačními materiály a poradna je má zpracovány v podobě nebo podobách, které umožňují uživatelům se v nich snadno orientovat a jsou pro ně srozumitelné (např. neobsahují zkratky nebo výrazy a cizí slova, která uživatelé běžně



nepoužívají). Poradna má vypracovaný systém, který umožňuje tyto základní informace předat i těm uživatelům, kteří nemohou využít písemné materiály a pracovníci tyto postupy znají.

Informační materiály mohou mít podobu letáků, které jsou vyvěšeny nebo k rozebrání v prostorách organizace a na jiných místech; inzerátů v místním tisku; informací v médiích, vlastních internetových stránkách nebo odkazu na stránku, kde je informace uvěřena, zveřejnění v adresáři místních poskytovatelů sociálních služeb.

Informace jsou k dispozici v prostorách poradny, nejlépe v čekárně nebo jiné vstupní místnosti. Vhodné je, aby v čekárně nebo jiných prostorách poradny měl zájemce o službu i uživatel k dispozici jednoduchý informační materiál s adresou, telefonním spojením a návštěvními hodinami, který si může odnést s sebou.

Poradna má za povinnost se prezentovat jako člen Asociace občanských poraden:

- Používat logo občanské poradny, které je určeno AOP (barva Pantone modrá 293)
- Používat hlavičkový papír, na kterém bude výrazně uvedeno logo poradny, její název a informace o jejím členství v AOP
- Označit viditelně poradnu, kontaktní místo a detašované pracoviště barevným logem OP. Orientace loga – nápis „občanská“ je vždy nahoře.
- Prezentovat spolu se svými webovými stránkami i stránky AOP.

Pokud poradna prezentuje určité telefonní číslo jako číslo určené pro telefonické konzultace, měl by se pracovník ohlásit slovy, ve kterých figuruje slovní spojení „občanská poradna“.

Poradny jsou povinny se vyvarovat v souvislosti s charakteristikou své poradny a poskytovaných služeb spojení jako „občansko-právní“, „sociálně-právní“, „právní poradna“ apod. Vždy se musí prezentovat jako služba odborného sociálního poradenství.

Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- Charta občanských poraden a provozní řád a jejich umístění pro uživatele
- pravidla pro informování uživatele
- rozhovory s pracovníky a vedením
- rozhovory s uživateli

### **13. Prostředí a podmínky**

Prostředí a podmínky pro poskytování služby odpovídají potřebám uživatelů občanské poradny. Občanská poradna dodržuje obecně závazné normy související s poskytováním služeb.

*Kritéria:*

13.1. Občanská poradna zajišťuje přiměřené materiální, technické a hygienické podmínky odpovídající poskytované sociální služby a individuálně určeným potřebám uživatelů.



13.2. Občanská poradna poskytuje ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu uživatelů a jejich individuálně určeným potřebám. Pracovníci poradny minimalizují psychické bariéry uživatelů a usnadňují jejich přístup k využití služeb.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Služby občanské poradny musí být dostupné za stejných podmínek všem zájemcům, tedy i i uživatelům se sníženou pohyblivostí, příp. jinými problémy, které užití služby znesnadňují - např. poruchy komunikace.

Standardem by měl být bezbariérový přístup do poradny a pohyb v ní, příp. umístění signalizace u vchodu tak, aby byla poradna přístupná i uživatelům se sníženou pohyblivostí za asistence pracovníků poradny.

Poradna má k dispozici kontakty na tlumočnický znakové řeči nebo organizace, které tuto službu v případě potřeby zajistí.

Pro kvalitní poskytování služby je nutné zajistit podmínky pro konzultaci tak, aby konzultace probíhala v soukromí a poradce ani uživatel nebyli ničím rušeni. Na konzultaci může být přítomna další osoba - konzultant, praktikant, asistent atd. - pouze v případě, že k tomu dá uživatel výslovný souhlas. Je vhodné, aby v konzultační místnosti nebyly umístěny telefonní přístroje nebo po dobu konzultace bylo zvonění ztlumeno.

Standardem je, jestliže konzultace probíhá v samostatné místnosti, mimo běžný provoz poradny, nejsou přítomny žádné další osoby a to ani poradci, pokud k tomu nedá uživatel výslovný souhlas. V průběhu konzultace poradce nevyřizuje jinou agendu ani nezvedá telefony.

Prostory občanské poradny jsou upraveny v souladu s bezpečnostními, protipožárními a hygienickými předpisy obecně závaznými i vnitřními směrnicemi, pracovníci jsou s jejich dodržováním seznámeni a znají postupy jak zajistit bezpečnost pracovníků i uživatelů.

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- bezbariérový přístup do prostor poradny
- prostory poradny bez bariér
- signalizace u vchodu do prostor poradny, příp. do objektu, kde poradna sídlí
- písemně zpracované kontakty na tlumočnický znakové řeči
- pracovníci poradny jsou seznámeni s postupem asistence zájemci i uživateli se sníženou pohyblivostí a omezenými komunikačními schopnostmi
- samostaná místnost - hovorna k dispozici v konzultačních hodinách
- pracovníci vědí, jaké podmínky je nutné pro konzultaci vytvořit
- místní šetření v prostorách poradny
- pravidelně prováděný úklid prostor poradny
- směrnice BOZP





## 14. Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

*Kritéria:*

14.1. Občanská poradna má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

14.2. Zaměstnanci a uživatelé občanské poradny jsou prokazatelně seznámeni s postupem při řešení nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

14.3. Občanská poradna vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

### Specifika kritérií pro občanské poradenství:

Havarijní a nouzové situace mají své vnější i vnitřní příčiny a je třeba, aby poradna přijímala preventivní opatření k jejich zamezení a byla připravena na řešení v případě, že situace nastane. Definování situací a konkrétní možnosti jejího řešení vytváří pro poradnu i její pracovníky bezpečné a stabilní prostředí pro poskytování poradenských služeb. Do plánu na řešení situací je třeba zapojit pracovníky a orgány poradny (organizace), spolupracující organizace a instituce a další organizace, které mohou pomoci situaci řešit.

Havarijní a nouzovou situací se rozumí všechny situace, které ohrožují poskytování služby: ztráta prostor, nedostatek pracovníků, nedostatek finančních prostředků atd. Cílem je, aby si pracovníci poradny uvědomili možná rizika a byli na ně připraveni.

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- vnitřní směrnice
- zápisy z pracovních porad, příp. z jednání statutárních orgánů
- rozhovory s pracovníky poradny - umějí definovat havarijní a nouzovou situaci a znají postupy jejich řešení

## 15. Zvyšování kvality poskytované sociální služby

**Vedení občanské poradny dbá o to, aby byla zvyšována kvalita poskytovaných služeb. Do hodnocení kvality zapojuje uživatele a pracovníky.**

*Kritéria:*

15.1. Občanská poradna průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli uživatelů služby

15.2. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel občanská poradna





postupuje;

15.3. Občanská poradna zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

15.4. Občanská poradna využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

### **Specifika kritérií pro občanské poradenství:**

Kvalita poskytovaných služeb je základním prvkem pro hodnocení úspěšného a efektivního poskytování služby a je úkolem vedení poradny, aby hodnocení provádělo pravidelně, průběžně a provádělo opatření k jejímu zvyšování. Důležitým prvkem při hodnocení kvality je zpětná vazba od uživatelů služeb, místní veřejné správy a organizací vytvářejících síť sociálních služeb v daném regionu. Pracovníci poradny jsou zainteresováni na udržování a zvyšování kvality poskytovaných služeb a v poradně jsou pro to vytvořeny odpovídající podmínky, zejména v oblasti průběžného vzdělávání a supervize.

OP se snaží pravidelně získávat zpětnou vazbu od uživatelů služby. Pracovníci poradny musí být se závěry seznámeni. Vyhodnocení spokojenosti uživatelů může probíhat průběžným dotazníkovým šetřením, jednorázovým sběrem informací, anonymními anketami, knihou přání a stížností apod.

S vyhodnocením služeb na základě výsledků kontrolní činnosti, dotazníků a zpětné vazby od uživatelů a dalších spolupracujících institucí jsou seznamováni všichni pracovníci OP. OP spolupracuje s řadou institucí, organizací a zařízení návazných služeb, které mohou poskytnout důležitou zpětnou vazbu k plnění jejího poslání a kvality poskytovaných služeb formou hodnotících zpráv, doporučení, výsledků ze seminářů apod.

OP komunikuje s institucemi, organizacemi a dalšími zařízeními v místě, získává zpětnou vazbu a organizuje setkání, na kterých získává další poznatky k naplňování poslání OP a kvality služeb s důrazem na specifické potřeby obyvatel, místa a regionu. Ředitel (vedoucí) poradny informuje všechny pracovníky o vyhodnocení služeb a přijatých opatřeních.

Stížnosti na poskytované služby (rozsah či způsob poskytování) nemusí vždy přinášet jen momenty střetu (zájem uživatele x možnosti poradny), ale mohou být i zdrojem inspirace pro změnu v poskytování služeb. Poradna písemně zpracovává postup nakládání se stížnostmi na poskytované služby a stížnosti vnímá jako podnět k rozvoji kvality služeb.

### Navržené zdroje pro ověření standardu kritéria:

- písemná a přístupná informace pro zájemce a uživatele o možnosti vyjádřit se k činnosti poradny
- dotazník pro zájemce a uživatele, kniha přání a stížností, ankety apod.
- zpracování dotazníků a vyhodnocení
- poradci a další pracovníci jsou schopni informovat zájemce a uživatele a požádat je o vyplnění dotazníku - rozhovory s poradci, náslechy
- zápisy z jednání - vyhodnocení služeb
- písemné informace pro pracovníky o vyhodnocení služeb
- informace ve výroční zprávě



Financováno  
Evropskou unií

- reference spolupracujících institucí a organizací
  - články o činnosti OP v místním tisku
-