

## **Standard 5**

### **Individuální plánování průběhu sociální služby**

#### **KRITÉRIUM 5. a**

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje**

V průběhu úvodní konzultace, po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby s klientem a na základě dojednaného společného projektu, se vytváří individuální plán klienta, který vychází z jeho individuálního cíle/cílů. Předpokladem pro úspěšné plánování průběhu sociální služby je aktivní přístup klienta, který ve spolupráci s odborným pracovníkem plánuje své osobní individuální cíle a jednotlivé kroky, směřující k uskutečnění žádoucích změn.

Pracovník společně s klientem vyhodnotí aktuální situaci, v níž se klient nachází. Podle vyhodnocení situace se rozhodne o časovém vytváření individuálního plánu. U vícečlenných konzultací je možné vytvořit individuální plán společně pro celou skupinu zúčastněných osob. Také může být individuální plán vyhotovený pro každého klienta zvlášť. Dohodnuté osobní cíle klienta/klientů jsou písemně zaznamenány ve spisové dokumentaci.

#### **KRITÉRIUM 5. b**

**Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby**

Sjednaný společný projekt i individuální plán klienta se může během poskytování odborného sociálního poradenství měnit, upravovat či aktualizovat, pokud se na tom dohodnou obě strany. Pokud nastanou změny ve společném projektu a individuálním plánu klienta i průběhu poskytování odborného sociálního poradenství zaznamenává tuto skutečnost pracovník do spisu klienta po každé konzultaci.

Na základě svých kompetencí a odbornosti, a to vždy v úzké spolupráci s klientem volí odborník způsoby práce, směr poradenské intervence a délku spolupráce na základě osobních cílů a potřeb klienta, odborného posouzení aktuální situace. Průběh poskytování sociální služby a individuální plán jsou časově ohraničeny, po dohodě pracovníka s klientem a písemně zaznamenány do spisu klienta. Počet konzultací je možno na základě dohody s klientem průběžně upravovat a zohlednit tak změny v jeho individuálních cílech a využít nové informace a postupy potřebné pro podporu klienta při řešení jeho obtížné sociální situace.

#### **KRITÉRIUM 5. c**

**Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle**

Během každé konzultace je průběžně, ve spolupráci pracovníka s klientem, vyhodnocován společný projekt a individuální plán klienta, který jsme stanovili na základě jeho osobních cílů, které se průběžně stanovují, či zpřesňují. Ověřování a vyhodnocování probíhá obvykle v průběhu konzultace a vždy na konci každé konzultace.

Pracovník povzbuzuje klienta k řešení či změně obtížné situace. Na začátku každé konzultace pracovník zjišťuje, jestli došlo ke změně obtížné situace klienta a co konkrétně se změnilo. Také ho zajímá, jaké kroky klient učinil ke změně. Na konci každé konzultace je klientem splnění/nesplnění dohodnutého společného projektu a postupné naplňování individuálního plánu vyhodnoceno.

O tom, jak klient v průběhu konzultace, poradenského procesu hodnotí naplňování projektu, svých osobních cílů a individuálního plánu, provádí pracovník záznam do zápisu z konzultace, který je součástí spisu klienta.

## **K R I T É R I U M 5. d**

### **Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance**

Při realizaci poskytování odborného sociálního poradenství spolupracuje klient zpravidla s jedním odborným pracovníkem (klíčový pracovník) a to na základě zájemcem požadovaného typu poradenství, s přihlédnutím k odborné kompetenci daného odborného pracovníka a také se zřetelem na nejbližší možný volný termín konzultace. Klientovi umožníme požádat o poskytnutí služby konkrétním pracovníkem (např. na základě referencí nebo předchozích dobrých zkušeností s pracovníkem).

Odborný pracovník vede konzultace a je zodpovědný za zdárný průběh spolupráce s klientem. Pokud s klientem pracuje více odborných pracovníků, každý z pracovníků je zodpovědný za zápis proběhlé konzultace a jeho založení do spisu klienta, za ověření naplnění sjednané zakázky a individuálního cíle klienta. Klíčový pracovník je zodpovědný za ukončení poskytované sociální služby a uzavření spisové dokumentace klienta.

## **K R I T É R I U M 5. e**

### **Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám**

Odborný pracovník získává základní, prvotní informace při úvodní konzultaci, kdy je se zájemcem o službu uzavřena ústní smlouva o poskytování sociální služby, sjednán společný projekt a případně také vytvořen individuální plán klienta s jeho osobními cíli. Po úvodní konzultaci zakládá pracovník spis klienta, kde jsou písemně zaznamenány informace o průběhu poskytování odborného sociálního poradenství. Dbá se na ochranu spisu klienta.

Pracovníci si předávají informace o průběhu poskytování sociální služby v těchto případech:

- pokud dva pracovníci pracují s jedním klientem,
- při změně pracovníka, který poskytuje sociální službu,
- při zastupování pracovníka poskytujícího službu (např. v případě nemoci apod.).

Informace o průběhu poskytování sociální služby si odborní pracovníci předávají dvěma způsoby:

- ústně při osobních jednáních,
- písemně prostřednictvím spisu klienta.

## **Nástroje:**

### Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Základní pravidla a informace poskytování služeb odborného sociálního poradenství
- Úvodní konzultace
- Individuální plán
- Metodika odborného sociálního poradenství
- Záznamový arch

### Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů

### Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

### Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Místo realizace:** Hornická 900/8, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá

**Závaznost:** pracovníci DC Pluto

**Druhé vypracování:** 10.05.2023

**Aktualizace:** 10.05.2025

**Zpracoval:** mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Martina Procházková

**Schválil:** Mgr. Zuzana Klimszová