

Příručka praxe sociální práce



Výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu
Systémová podpora sociální práce v obcích



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obsah

1.	Sociální šetření.....	10
1.1	Definování pojmu	10
1.2	Proces sociálního šetření.....	13
1.3	Fáze sociálního šetření	13
1.4	Metody sociálního šetření	14
1.5	Písemný záznam sociálního šetření	16
1.6	Sociální šetření na Úřadu práce ČR	17
1.7	Závěrečné shrnutí	19
2.	Depistáž	21
2.1	Vymezení pojmů.....	21
2.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření	23
2.3	Proces depistáže.....	28
2.4	Forma a rozsah depistáže.....	29
2.5	Podpora při výkonu depistáže.....	31
2.6	Výzkumný projekt zaměřený na depistáž.....	32
2.7	Typy a varianty depistáže.....	33
2.8	Závěrečné shrnutí	34
3.	Interdisciplinární a multidisciplinární spolupráce	36
3.1	Možnosti nastavení spolupráce.....	36
3.2	Interdisciplinární spolupráce	40
3.3	Závěrečné shrnutí	43
4.	Kumulace funkcí sociálního pracovníka.....	45
5.	Optimální počet sociálních pracovníků	51
5.1	Problematika výpočtu	51
5.2	Optimální počet klientů na pracovníka.....	54
5.3	Vliv projektu na optimální počet sociálních pracovníků.....	55
5.4	Organizační důsledky navýšení počtu sociálních pracovníků.....	59
5.5	Navýšení počtu klientů.....	60
5.6	Závěrečné shrnutí	60

6.	Typové pozice sociálních pracovníků	63
6.1	Modelový návrh typových pozic	64
6.2	Pilotní ověřování modelového návrhu	64
6.3	Průběh sběru dat	68
6.4	Výsledky sběru dat	69
6.5	Závěrečné shrnutí	75
7.	Limity sociální práce na obcích	77
7.1	Závěrečné shrnutí	82
8.	Standardy kvality sociální práce Městského úřadu v Lovosicích	84
9.	Přínos projektu pro rozvoj sociální práce v Hradci Králové	92
10.	Přínos sociální práce s osobami bez příštřeší pro město Hodonín	99
11.	Standardizace sociální práce ve veřejné správě	106
12.	Zahraniční pracovní cesty	116
12.1	Slovensko – 10.–12. 10. 2017	116
12.2	Polsko – 17.–19. 4. 2018	119
12.3	Německo – 22.–24. 5. 2018	125
12.4	Rakousko – 29.–31. 10. 2018	133
13.	Závěrem	159



Úvodní slovo

Vážení čtenáři,

publikace, kterou jste právě otevřeli, je finálním shrnutím nejzajímavějších aktivit a výstupů projektu Systémová podpora sociální práce v obcích, který ministerstvo realizuje od ledna 2016. Do projektu bylo v rámci realizace vlastních projektů zapojeno v průběhu let 2017 až 2019 patnáct obcí z celé České republiky, které se společně s realizačním týmem projektu ministerstva na obsahu Příručky praxe sociální práce podílely.

Jsem přesvědčen, že tato publikace Vám poskytne základní přehled nejen o realizaci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích, ale především informace a poznatky, které budete moci v praxi využít. Zároveň některé pasáže mohou být i podnětem pro nový úhel pohledu a inovace výkonu činností sociální práce na obecních úřadech.

Závěrem bych ještě rád doplnil, že projekt Systémová podpora sociální práce v obcích vstupuje do své poslední fáze, kterou je realizace akreditovaného vzdělávacího programu pro sociální pracovníky ve veřejné správě, a věřím, že i tato závěrečná etapa bude přínosem pro praktický výkon činností sociální práce.

Mgr. David Pospíšil
Ředitel odboru sociálních služeb a sociální práce
Ministerstvo práce a sociálních věcí



Úvodem o projektu

S projektem spolupracovaly tyto obecní úřady: Hradec Králové, Litvínov, Jilemnice, Kladno, Hodonín, Most, Holešov, Moravský Beroun, Písek, Chrudim, Valašské Meziříčí, Bučovice, Kolín, Lovosice a Havlíčkův Brod.

V rámci projektu byly obecní úřady rozděleny do tří regionálních oblastí, ve kterých působily oblastní kanceláře projektu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“), a to v Hradci Králové, Olomouci a Praze.

Každá z vyjmenovaných obcí realizovala po dobu dvou let svůj vlastní projekt zaměřený na rozvoj sociální práce v území celé obce s rozšířenou působností (dále jen ORP), v jednom případě se jedná o obec s pověřeným úřadem (Moravský Beroun).

Projekty obcí využily finanční podporu z výzvy Operační program Zaměstnanost MPSV č. 128 – Pilotní ověření koncepce MPSV v oblasti sociální práce a sociálního bydlení na úrovni obcí.

Projekty obcí mimo jiné pomohly navýšit po dobu realizace projektu počet sociálních pracovníků o 2–4 pracovníky (navýšení bylo závislé od velikosti obce) v úřadu.

1

Sociální šetření

1. Sociální šetření

Sociální šetření je jedním z klíčových nástrojů sociální práce a nedílnou součástí výkonu činností sociálního pracovníka nejen na obecních úřadech, na které je tento text primárně zaměřen.

V rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích (dále jen „projekt“) proběhl v říjnu roku 2017 workshop s názvem Sociální šetření, který se tomuto tématu věnoval. Cílem workshopu bylo připomenout všechny fáze sociálního šetření a uceleně tuto činnost shrnout. Pozornost byla zaměřena na výkon sociálního šetření pracovníky působících v různých oblastech, na sociální šetření ve vztahu k různým cílovým skupinám klientů, na zásady a dilemata, se kterými se sociální pracovník v průběhu sociálního šetření může setkat.

Následující text uvádí ve zkrácené formě poznatky, které z tohoto workshopu byly uveřejněny v publikaci projektu Zpravodaj sociální práce¹⁾.

1.1 Definování pojmu

Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech definuje pojem sociální šetření takto: „Sociální šetření podle § 25 odst. 1 zákona o sociálních službách může vykonávat pouze sociální pracovník, který pro tuto činnost splňuje odbornou způsobilost v souladu s § 110 tohoto zákona. Cílem sociálního šetření je mapování potřeb, zdrojů pomoci a následné posouzení nepříznivé sociální situace jedince, rodiny apod., které sociální pracovník využije k návrhu vhodných postupů vedoucích k řešení nepříznivé sociální situace klienta.

1) *Zpravodaj sociální práce č. 3*. Ministerstvo práce a sociálních věcí, na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 www.mpsv.cz. Praha, 2018. ISBN 978-80-7421-140-9.

Sociální šetření provedené sociálním pracovníkem obecního úřadu může být také jedním z podkladů pro rozhodovací činnost Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“), nejedná se o institut „dožádání“ dle správního řádu, ale o podporu a poskytnutí pomoci ze strany obecního úřadu např. na podnět či sdělení ze strany ÚP ČR.“

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. popisuje sociální šetření takto: „Sociální šetření je jednou z metod sociální práce, jejímž obecným cílem je seznámení se s přirozeným prostředím rodiny/jedince a získání informací o její/jeho životní situaci. Slouží jako východisko pro určení a vyjednání cílů pomoci poskytované rodině/jedinci sociálním pracovníkem při řešení jejich/jeho obtížné životní situace s využitím dalších činností sociální práce (např. individuální/rodinné sociální práce zaměřené na posilování schopnosti klienta samostatně zvládnout své potíže; poskytnutí dávky; zprostředkování sociální služby apod.)“²⁾

Pro sociálního pracovníka je ve vztahu k sociálnímu šetření zásadní zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o sociálních službách“), který sociální šetření definuje jako jednu z činností sociálního pracovníka v § 109.

Osoba, která může sociální šetření vykonávat, tak musí splňovat předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, a to nejenom předpoklady odborné. Ony předpoklady jsou stanoveny v § 110 zákona o sociálních službách a mimo zmíněné odborné kvalifikace jimi jsou bezúhonnost, zdravotní způsobilost a svéprávnost. Tyto předpoklady jsou zákonným minimem, ale je zjevné, že sociální pracovník musí za účelem kvalitního výkonu sociálního šetření disponovat také dalšími kompetencemi. I proto si musí ze zákona o sociálních službách sociální pracovník doplňovat, prohlubovat a rozšiřovat své odborné kompetence, a to v rámci dalšího vzdělávání, jehož formy a povinný minimální rozsah je stanoven zákonem o sociálních službách.

Zákon o sociálních službách hovoří o sociálním šetření také v souvislosti s příspěvkem na péči. Stejně lze potřebu realizace sociálního šetření

2) MUSIL, Libor, HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga a KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Metodika sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. – výzkumné centrum Brno, 2015. s. 11.

tření predikovat v rámci řešení nepříznivé sociální situace osob v souvislosti s ustanoveními zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“).

Blíže sociální šetření, co se týká jeho obsahu a délky jeho realizace, definuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, v aktuálním znění. Tato vyhláška se primárně vztahuje k výkonu sociální práce realizovanému obecními a krajskými úřady a ÚP ČR, ale vodítkem a podkladem může být pro sociální pracovníky bez ohledu na oblast jejich působení. Metodickou podporu ze strany MPSV mohou sociální pracovníci ve vztahu k sociálnímu šetření nalézt v doporučených postupech:

- č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech,
- č. 5/2015 Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči podle zákona o sociálních službách,
- č. 13/2016 k postupu dle zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon o sociálních službách, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na ÚP ČR v kontextu zákona o pomoci v hmotné nouzi.

V rámci sociálního šetření sociální pracovník prostřednictvím metod a technik sociální práce získává informace o sociální situaci osoby/ osob ve vztahu k jejímu/jejich širšímu sociálnímu prostředí, a to za účelem vyhodnocení a zjištění, zda se jedná o nepříznivou sociální situaci a jakou. Následně dochází ke hledání způsobů jejího řešení, včetně dojednání dalšího postupu, pokud se vyhodnotí, že půjde o dlouhodobou práci s klientem.

1.2 Proces sociálního šetření³⁾

Sociální šetření je proces, má svůj průběh jak v časové ose, tak i v soulednosti dějů. Cílem sociálního šetření je získání a ověření poznatků o životě klienta, zjišťování jeho potřeb a zmapování a podpora sociální sítě klienta. K dosažení těchto cílů můžeme využít důležité informační zdroje, kterými jsou zejména klient a jeho nejbližší sociální prostředí, které tvoří nejčastěji rodina, širší sociální prostředí, např. příbuzní, sousedi, přátelé, ale také instituce (škola, práce, lékař, soud, další úřady atp.). Informační hodnotu nese i samotné klientovo přirozené sociální prostředí, místo, kde žije nebo kde se nejčastěji zdržuje.

Vstupem do přirozeného prostředí klienta překonáváme zásadní bariéru při jednání v jeho prospěch. Vystupujeme z role přepážkového úředníka a navštěvujeme klienta v jeho životě.

Na sociálního pracovníka jsou kladeny při výkonu tohoto povolání značné nároky. Odpovídající vzdělání a odborná příprava tvoří neodmyslitelný základ pro jakékoli činnosti sociální práce, ale zejména a konkrétně v případě sociálního šetření si nelze odmyslet nezbytný vklad do této metody, kterým je praktická erudice sociálního pracovníka a současně jeho osobní kompetence. Bez žádného z těchto elementů se při své práci neobejdeme, pokud má být odvedena kvalitně s pozitivním efektem do života klienta či rodiny.

1.3 Fáze sociálního šetření

Pokud připravujeme sociální šetření, nejdříve si vytvoříme plán sociálního šetření a připravíme se předem. Z předchozího kontaktu s klientem nebo jeho blízkými již pravděpodobně máme nějaký objem informací. Jejich penzum může být různě velké, v závislosti na délce trvání a kvalitě kontaktu s klientem a případové práce. S ohledem na důvod sociálního šetření si můžeme připravit otázkové okruhy, někdo má vlastní formulář,

3) ŠŮSTKOVÁ Alžběta. Sociální šetření v prostředí obecních úřadů. *Zpravodaj sociální práce* č. 3. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2018. ISBN 978-80-7421-140-9., 2018, 11–15. Text krácen.

do nějž si důležité informace zaznamenává, možností je mnoho. Všechny tyto pomůcky pomáhají, abychom si rychle udělali přehled v základní faktografii klientova života a nezapomínali zbytečně na některé důležité otázky. Někdy samotné návštěvě u klienta doma nebo v místě jeho obvyklého pobytu v rámci sociálního šetření předchází jeden nebo více telefonátů, je velmi vhodné si zapsat i obsah sdělení z tohoto kontaktu. Díky tomu máme v terénu na co navázat, abychom se neptali zbytečně na citlivé věci vícekrát, nebo naopak, abychom mohli sdělení potvrdit na základě setkání s klientem v jeho přirozeném prostředí.

Souběžně s fází příprav při sociálním šetření stanovujeme termín návštěvy u klienta, a to nejlépe po dohodě s klientem. Tuto fázi sociálního šetření lze provést i bez předchozího ohlášení, nicméně ohlášení termínu zvyšuje pravděpodobnost naší úspěšnosti. V běžném životě se přeci také na návštěvách u rodiny a přátel předem domlouváme, aby nikdo nebyl zaskočen, když se najednou zjevíme na jeho prahu. Pro klienty představujeme do určité míry úřední autoritu, a třebaže můžeme neustále vysvětlovat, že nejdeme kontrolovat prach na skříních a srovnaný botník, náš vstup do jejich domácnosti pro ně bývá z tohoto hlediska mnohdy zátěžový.

V rámci sociálního šetření následuje fáze samotné návštěvy u klienta. Vstupujeme do přirozeného sociálního prostředí klienta a na základě zákonné povinnosti předkládáme průkaz sociálního pracovníka. Je nutné se s klientem domluvit na průběhu sociálního šetření, aby měl představu, co bude jeho cílem, obsahem, jaké informace budeme zjišťovat, jaký bude zhruba časový rozsah, průběh apod. To vše lze předjednat při domlouvání termínu realizace sociálního šetření. V praxi se osvědčilo tyto informace zopakovat znovu při zahájení sociálního šetření u klienta. Pokud by s námi chtěl něco konzultovat, získá tím prostor připravit si potřebné dokumenty (např. obsílky, úřední záznamy, protokoly z jednání). Je nezbytné hned na začátku upozornit klienta na jeho práva a na skutečnost, že výstupem bude písemný záznam.

1.4 Metody sociálního šetření

Pro získání informací je základní metodou rozhovor, ať již individuální nebo skupinový, polostrukturovaný nebo hloubkový, lze využít poznat-

ky i z telefonických rozhovorů z fáze přípravy či jinak zjištěné informace. Zejména telefonického rozhovoru lze využít i následně po realizaci sociálního šetření pro ověření údajů nebo doptání se na skutečnosti, které nám při setkání s klientem unikly. U rozhovoru je důležité vždy si poznamenat, co kdo sděloval, aby nevznikala zbytečná nedorozumění při zpracování záznamu.

Velmi důležitým informačním kanálem (který současně představuje jeden z hlavních důvodů, proč se za klientem vydáváme do jeho přirozeného sociálního prostředí) je pozorování.

Pozorováním lze hodně informací ověřovat již v průběhu rozhovoru, dění v domácnosti zkušenému pozorovateli naznačuje mnohé o rodinných vazbách, o způsobu života klienta a jeho nejbližších, může otevřít nová témata pro sociální práci nebo naopak zpřehlednit a pomoci strukturovat ta stávající. Současně právě pozorování s sebou nese vysoké riziko zkreslení, kdy se může stát, že pozorovaným skutečným připisujeme význam bez hlubší znalosti příčinnosti a souvislostí, nebo na základě vlastní životní zkušenosti a sociokulturních zvyklostí. Částečně se můžeme tomuto riziku vyhnout, když zásadně popisujeme pouze viděné/slyšené, nikoli však naši dedukci, případně vykonáváme sociální šetření ve dvojici a následně sloučíme získané poznatky.

Důležité je se na případnou pozorovanou skutečnost zeptat, popř. rozšířit tímto směrem okruh našich otázek při rozhovoru. Je vhodné věnovat pozornost všem nesouladům sdělovaného s pozorovaným, velmi často to pomůže odladit různá nedorozumění anebo zkreslení. V rámci sociálního šetření lze na místě citlivým způsobem ověřit i deklarované schopnosti klienta, často z oblasti mobility a překonávání běžných bariér v jeho domácnosti. Neodmyslitelnou součástí sociálního šetření je i prohlídka prostor využívaných k bydlení.

Další možností získání informací je písemný způsob, respektive celkově je práce s dokumenty důležitá. Často nám dokumenty předloží sám klient, některé mohou být sociálnímu pracovníku na jeho žádost a se souhlasem klienta zaslány jako vyjádření dalších zainteresovaných institucí.

Za účelem získání co nejpráhlednějšího obrazu klientovy podpůrné sociální sítě, případně pro doplnění dalších informací a rozšíření možností

dalšího postupu, je nedílnou součástí sociálního šetření spolupráce s dalšími organizacemi. Při spolupráci s dalšími subjekty sociální pracovník postupuje tak, aby klienta i spolupracující organizaci co nejméně zatěžoval, a jeho postup byl transparentní. Veškerá jednání ve věci klienta musí probíhat s jeho vědomím a s jeho informovaným souhlasem. Zjišťování musí být cílené, vždy si musíme být vědomi, jakou informaci zjišťujeme a za jakým účelem se ptáme. Dotazy musí být jasně formulované, ideálně spojené s odůvodněním, pro jaké účely informaci žádáme.

1.5 Písemný záznam sociálního šetření

O průběhu celého procesu sociálního šetření vzniká písemný záznam. Sociální pracovník se v něm snaží zachovat nejvyšší možnou míru objektivity, proto nepřistupuje k vlastnímu hodnocení, ale drží se popisu. Profesionální je rovněž důsledně uvádět zdroje získaných informací, včetně případného uvedení, že se jedná o vlastní pozorování sociálního pracovníka – ušetří to následně mnoho času při zpětné analýze sociálního šetření za účelem dalšího řešení situace klienta. Při zápisech užíváme pregnantní výrazy a přesné údaje (pozor např. na pojmy „občas“, „párkrát“, „někdy“). Před uzavřením záznamu po zápisu zrealizovaného sociálního šetření zrevidujeme celý dokument, abychom vyhledali nesrovnalosti ve vytvořeném záznamu a uvedli je na pravou míru, nebo za účelem doplnění informací.

Základním cílem záznamu o proběhlém sociálním šetření je přehledné a věrohodné zachycení životní situace klienta. To nám umožňuje provést vyhodnocení, zda klient využívá všechny dostupné nástroje sociálního systému, a zda je zajištění pomoci vzhledem k potřebám klienta přiměřené. Tento komplexní materiál pak vytvoří velmi důležitý podklad pro jednání s dalšími profesionály při následné případové práci na řešení situace klienta.

1.6 Sociální šetření na Úřadu práce ČR⁴⁾

Příspěvek na péči

Sociální šetření je nezbytnou součástí správního řízení o přiznání dávky a vychází z ustanovení § 25 zákona o sociálních službách. Podmínky pro přiznání nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči – jsou definované zákonem o sociálních službách. Kompetence obcí, které vykonávaly sociální šetření do konce roku 2011, jsou jasně stanoveny: sociální šetření v rámci řízení o dávce a ani sociální šetření v rámci kontroly využívání příspěvku na péči nesmí sociální pracovník obce vykonat. Působnost sociálních pracovníků obcí je vymezena v zákoných ustanoveních zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník obce může sociální šetření pro příspěvek na péči provádět pouze na základě pracovněprávního vztahu k ÚP ČR, tedy buď na základě dohody o provedení práce, nebo dohody o pracovní činnosti.

Za účelem provedení sociálního šetření a kontroly využívání příspěvku na péči jsou zaměstnanci státu zařazeni k výkonu práce v krajské pobočce Úřadu práce ČR a zaměstnanci státu zařazeni k výkonu práce v MPSV oprávněni, na základě souhlasu osoby, vstupovat do obydlí, v němž osoba žije. Tito pracovníci jsou povinni se prokázat služebním průkazem společně se zvláštní doložkou služebního průkazu, kterou vydává příslušná krajská pobočka ÚP ČR.

Sociální šetření se provádí v přirozeném sociálním prostředí osoby. Navíc s účinností od 1. 8. 2016 lze toto šetření realizovat rovněž v průběhu hospitalizace osoby ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, a to za předpokladu, že je této osobě poskytována následná nebo dlouhodobá lůžková péče trvající déle než 60 dnů.

Sociální pracovník za využití metod sociální práce zjišťuje schopnost samostatného života osoby v tomto prostředí z hlediska péče o jeho vlastní osobu a soběstačnost. Mezi nejčastěji využívané metody sociál-

4) KULHÁNKOVÁ, Jana. Sociální šetření v praxi Úřadu práce ČR. *Zpravodaj sociální práce* č. 3. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2018. ISBN 978-80-7421-140-9., 2018, 16–17. Text krácen.

ní práce s jedincem lze bezesporu zařadit pozorování a rozhovor spolu s aktivním nasloucháním. Obsahem šetření je v maximální možné míře objektivní zjištění stavu žadatele se zaměřením na zvládnání základních životních potřeb.

Před realizací sociálního šetření si obvykle sociální pracovník sjedná termín šetření předem. Při šetření je rovněž vhodná přítomnost osoby blízké nebo osoby pečující, protože někteří žadatelé nejsou (například vzhledem ke svému nepříznivému zdravotnímu stavu) schopni podat relevantní informace. Sociální šetření je rámcově zaměřeno na získání kompletního přehledu o potřebách žadatele a jeho sociální situaci, která vypovídá o dopadech zdravotního postižení do celkového sociálního fungování a na prokázání míry závislosti osoby na osobě pečující, a to v souvislosti s diagnostikovaným onemocněním. Tím ale role sociálního pracovníka nekončí, jeho povinností (a součástí jeho práce) je poskytování sociálního poradenství, a to i nad rámec agendy příspěvku na péči, a aktivní spolupráce s institucemi, které jsou do celého procesu podpory zapojeny.

Sociální šetření a dávky pomoci v hmotné nouzi

Sociální šetření pro účely řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi vychází z ustanovení § 63 zákona o pomoci v hmotné nouzi – zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných, oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření.

Dále pak, pokud tyto osoby tím, že nedají souhlas se vstupem do obydlí, znemožní provedení sociálního šetření k ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku nebo její výši, může jim být žádost o dávku zamítnuta nebo dávka odňata, popřípadě snížena její výše.

Vzhledem k tomu, že sociální šetření může být jedním z podkladů pro rozhodnutí o dávkách, provádí sociální pracovník sociální šetření v přirozeném sociálním prostředí žadatele nebo oprávněné osoby, případně příjemce dávky, a to za účelem ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku nebo její výši. Sociální šetření slouží ke zjištění a ověření informací souvisejících se stavem hmotné nouze osoby, k případnému

prověření skutečného stavu věci týkajícího se jak poměrů majetkových, tak rodinných, bytových a sociálních, k hledání možností, jak danou situaci řešit a jak dále postupovat ke zlepšení životní situace klienta. V rámci prováděného šetření pracovník poskytuje osobám i základní sociální poradenství a informuje o dalších možnostech řešení stavu hmotné nouze.

1.7 Závěrečné shrnutí

Sociální šetření je intervence, která má své nezastupitelné místo při sociální práci s klientem a neměla by být podceňována. Sociální pracovník, kromě zákonem stanovených požadavků na odbornost a podmínek pro výkon sociální práce, by měl mít přehled o relevantních právních předpisech, sociálních dávkách, sociálních službách v dané oblasti. Při sociálním šetření také musí uplatnit metody a techniky sociální práce, své interpersonální dovednosti, jako je empatie, komunikační dovednosti, sebereflexe nebo asertivita.

Sociální šetření má své fáze. Důležitá je příprava na sociální šetření – vzhledem k řešené situaci zjistit podstatné informace od klienta i z jeho sociálního okolí. Po samotném sociálním šetření by se sociální pracovník neměl nechat ovlivnit svými pocity, ale měl by co nejobjektivněji popsat a vyhodnotit, co sociálním šetřením zjistil. Na prvním místě stojí vždy klient a cílem práce sociálních pracovníků je, aby se zlepšila klientova nepříznivá sociální situace.

Na některých úřadech stále zaměňují sociální pracovníci pojmy a činnosti sociálního šetření s činnostmi depistáže. Ještě více vyjasnit podstatu těchto dvou odlišných metod sociální práce by mohl pomoci další text v této publikaci s názvem Depistáž.

2

Depistáž

2. Depistáž

Následující text se věnuje tématu depistáže, která je důležitou součástí výkonu činností sociální práce. „Depistáž je jednou ze základních činností sociálního pracovníka, v rámci které jsou systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledávání jedinci či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí.⁵⁾“

Obce zapojené do projektu byly podpořeny ze samostatné projektové výzvy Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu. Každá z obcí vypracovala svůj projekt, který odrážel specifické problémy jejího území. Všechny obce v počátku podávání žádosti o podporu identifikovaly nedostatek sociálních pracovníků. Mohly si tedy v rámci projektů navýšit počet sociálních pracovníků o 2–4 celé úvazky, dle velikosti obce a potřebnosti. Navýšení výkonu sociální práce díky výše zmíněnému projektu umožnilo sledovat změnu, kterou s sebou tento krok přinesl.

Formou dotazníkového šetření pracovníci MPSV zjišťovali, zda sociální pracovníci chápou význam slova depistáž z odborného hlediska správně, zda je depistáž na obcích vykonávána a v jakém rozsahu, co pracovníkům ve výkonu depistáže pomáhá a co naopak ne.

2.1 Vymezení pojmů

Níže uvedený text je věnován vymezení pojmu depistáž, také pojmu sociální šetření, který bývá s depistáží občas zaměňován. Význam slova depistáž a sociální šetření je popsán například v následujících zdrojích.

Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech:

5) Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.

„Depistáž je jednou ze základních činností sociálního pracovníka, v rámci které jsou systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledáváni jedinci či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí. Depistáž sociální pracovník realizuje v přirozeném sociálním prostředí jedinců či skupin, a to s cílem nabízet jim pomoc při hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů.

Realizace depistáže musí být ze strany obcí zajištěna, a to v souladu s § 64 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Činnost může v souladu s § 109 zákona o sociálních službách vykonávat pouze sociální pracovník.“

Doc. PhDr. Oldřich Matoušek, CSc. ve „Slovníku sociální práce“⁶⁾ popisuje depistáž jako „aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci. Používá se např. při preventivních programech cílených na nositele určitých znaků.“ (Matoušek, 2003, s. 48).

Dle platné legislativní úpravy depistáže vykonávané v rámci výkonu činností sociální práce obecními úřady obcí II. a III. typu v přenesené působnosti, která se odvíjí od § 64 odst. 1 písm. d) a odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, kde je zakotveno, že sociální pracovníci pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jsou mj. jiné povinni

„d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí“.

Zákon o sociálních službách, konkrétně v § 92 písm. d), dále ukládá obecním úřadům obcí III. typu

„d) realizovat činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob“. Depistáž mezi takové činnosti tedy jednoznačně patří.

6) MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

Vymezení obsahu depistáže jako jedné z metod sociální práce v obcích je obsaženo v Příloze k vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, kde je depistáž chápána jako jedna z metod přímé práce s klientem a je popsána následovně:

„1.1 Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí,

1.2 Zachycení problému v časném stádiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence.“

2.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazník, který mapoval provádění depistáže v praxi, vyplňovali respondenti v období listopadu a prosince 2018. Celkem odpovídalo 17 sociálních pracovníků z obcí spolupracujících s projektem.

V první části dotazníku bylo zjišťováno, jak pracovníci pojem depistáž chápou. Depistáž měli popsat vlastními slovy bez nahlížení do odborné literatury. Respondenti ve většině případů vymezili termín depistáž podobně, jako je popsán v odborné literatuře nebo v doporučených postupech. V některých případech se jednalo o téměř učebnicový popis:

„Cílené vyhledávání osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, nebo jsou již sociálně vyloučené v jejich přirozeném prostředí.“

V jiných případech zůstal smysl stejný, ale jednalo se o vysvětlení vlastními slovy:

„Depistáž pro nás znamená vyhledávání potenciálních klientů v jejich přirozeném prostředí (venku, na ubytovnách), v lokalitách, kde je riziko výskytu nebo se již objevují nežádoucí patologické jevy (trestná činnost, závislosti, sociální vyloučení apod.).“

„Depistáž vnímám jako aktivní činnost sociálního pracovníka, kterou zjišťuje na svém území, zda nepotřebuje někdo jeho odbornou pomoc nebo se nachází v sociálně nepříznivé situaci. Sociální pracovník může

být sám „hledačem“ osob, ale také může spolupracovat s jinými kolegy, institucemi – PČR, sociálními službami, lékaři, občany, kteří mu poskytnou informaci.“

V některých odpovědích byly popsány i činnosti, které pod depistáž, dle výše uvedeného vymezení nespádají nebo jsou naopak nedostačující. Část respondentů uvedla, že si pod pojmem depistáž nepředstavují jen vyhledávání klientů, ale také jejich pravidelnou podporu či kontakt s nimi, další depistáž chápou pouze jako osvětu. Jiná obec za depistáží vidí vyhledávání nepříznivých sociálních jevů.

Další otázka měla za cíl zjistit, zda pracovníci nezaměňují pojmy depistáž a sociální šetření. Výsledkem je, že všichni respondenti viděli v depistáží a sociálním šetření rozdíl.

Respondenti tento rozdíl popisovali tak, že sociální šetření je prováděno především s klienty, s nimiž v současné době či dříve již sociální pracovník pracoval – např. „vím, za kterým klientem jdu“. U depistáže jde o vyhledávání potenciálních klientů sociální práce „nevím dopředu, na koho narazím“.

U depistáže byla vyzdvihována určitá náhodnost, anonymita. U sociálního šetření naopak často zaznívalo, že jde o konkrétního klienta, kterého sociální pracovník navštíví v jeho přirozeném sociálním prostředí na základě předchozí vzájemné dohody.

Někteří respondenti vysvětlovali rozdíl v určité návaznosti na tzv. „zakázku sociální práce“ – vnímali časovou následnost: depistáž – vytvoření zakázky – sociální šetření.

Z jiných odpovědí zazněl rozdíl mezi depistáží a sociálním šetřením v zaměření na objekt činnosti – u depistáže jde o vyhledávání potenciálního klienta, zde je v centru zájmu osoba, která by mohla potřebovat sociální práci. U sociálního šetření, jak jej respondenti popisovali, je patrné zaměření na informace „zjišťování již konkrétních podmínek a situace osoby“, „zjišťování potřebných informací o klientově nepříznivé sociální situaci“ apod.

Sociální pracovnice z jedné obce napsala: „Depistáží získám informaci, že je někdo, kdo potřebuje pomoc. Sociálním šetřením zjistím, zda je pomoc a podpora potřeba a od toho se odvine, jak a s kým ji poskytnout.“

Sociální pracovnice z obce II. typu o rozdílu mezi depistáží a sociálním šetřením uvažuje takto: „Ano, rozdíl mezi těmito dvěma pojmy vnímáme. Depistáž spočívá ve vyhledávání klientů, kdežto sociální šetření je již zjišťování informací o klientovi k tomu, aby mohly být nastaveny cíle spolupráce.“

Další otázky byly zaměřené na provádění depistáže v praxi. Dotazník se v této části soustředil na porovnání stavu před zahájením projektu a v průběhu realizace projektu, kdy byl navýšen počet sociálních pracovníků a posílána metodická podpora obcí.

V některých obcích již před projektem byla činnost depistáže vykonávána, v některých byla depistáž zavedena až v průběhu projektu. Díky metodické podpoře a navýšení počtu sociálních pracovníků získali na obcích prostor a čas se na depistáž zaměřit, respektive začlenit ji mezi soustavně vykonávané činnosti sociální práce. To, v jaké míře byla depistáž prováděna, se v jednotlivých obcích lišilo.

Možnost relevantně měřit četnost a rozsah depistáže byla ztížena faktem, že přestože je doporučeno kontakty získané v průběhu depistáže zaznamenávat do standardizovaného záznamu sociálního pracovníka např. jako anonymní klienty, praxe byla rozdílná, jak jsme se dozvěděli od některých sociálních pracovníků. Tento fakt by mohl být způsoben více činiteli (např. nedostatkem času, záměnou pojmů, nepřesnými pokyny od vedení). Zmíněné hypotézy by mohly být námětem na další výzkum.

Data získaná od jednotlivých respondentů

OBECE	Depistáž před projektem	Četnost depistáže před projektem	Depistáž během projektu	Četnost depistáže během projektu
Kladno	Ano, ale ne v takové míře	Pouze 2 hod. měsíčně	Pravidelně	6 hod. měsíčně/ pracovník (1 x 14 dní)
Litvínov	Ano ale jen ve vytipovaných lokalitách	15–18 hod. měsíčně (3–5 hod./ týdně/ pracovník)	Ano celá ORP	40 hod./ měsíčně (5–10 hod. týdně)
Lovosice	Jednorázová pasivní	nesledovali	Ano – jednorázová pasivní depistáž – dotazníkové šetření přes starosty ORP	32 hod. (1. pol. 2017)
Most	Ano	nesledováno	Ano	nesledováno
Písek	Ano	2 hod. měsíčně/ pracovník	Ano	20 hod. měsíčně (časová náročnost byla na počátku vyšší)
Havlíčkův Brod	Ano	8 hod.	Ano	18 hod.
Chrudim	Ano, nepravidelně, pouze ve městě, před zimou jednorázově pravidelně	cca 1 hod. za čtvrt roku	Ano pravidelně v konkrétních lokalitách v celé ORP	½ hod.–1 hod. měsíčně
Jilemnice	Ne	0	Na počátku ano, nyní chybí SP, pozastaveno	

OBEČ	Depistáž před projektem	Četnost depistáže před projektem	Depistáž během projektu	Četnost depistáže během projektu
Kolín	Ano	1–2x týdně dle potřeby	Ano	2x týdně (2–4 hod.)
Hodonín	Ano – vyloučené lokality a věznice	1 hod. měsíčně, ve věznici 8 hod. měsíčně	Ano	1x týdně, cca 40 hod. měsíčně/ pracovník
Holešov	Ano nepravidelně	1x týdně, 3 hod./měsíc/ pracovník	Ano	1x týdně, 4 hod./ měsíčně/ pracovník
Mor. Beroun	Ne, jen na základě podnětu	1/2 hod. měsíčně	Ano	8 hod./měsíc
Valašské Meziříčí	Ano, nepravidelně	zanedbatelně	Ano	15–16 hod./ měsíc/ pracovník
Bučovice	minimálně	zanedbatelně	Ano, na počátku a dále nepravidelně	Nepravidelně – 0-5 hod. měsíčně
Hradec Králové a	Ano	5 hod./měsíc/ pracovník	Ano	8 hod./měsíc pracovník
Hradec Králové b	Ne (nebyla jsem terénní prac.)	0	Ano	9 hod./ měsíčně nepravidelně
Hradec Králové c	Ano	1–2 hod. týdně (každý pracovník to má individuálně nastavené)	Ano, výrazně rozvinutá spolupráce, vytvořen systém pro předávání informací.	2 až 4 hod. týdně

2.3 Proces depistáže

Respondenti nejčastěji popisovali proces depistáže v praxi jako návštěvu míst, kde se klienti (např. lidé bez domova, rodiny s dětmi, uživatelé návykových látek) mohou vyskytovat, tento postup uvedlo 14 ze 17 dotázaných.

V jedné z obcí spolupráci a proces depistáže popsali takto: „Při své práci v terénu si všímám okolí – např. bezdomovců. Kontaktuji Charitu – terénní pracovníky, zda o osobě vědí, zda s ní pracují. Potom se domluvíme společně na postupu – kdo osloví klienta, co mu nabídne, vzájemně se informujeme. (...) Soc. služby samy žádají o pomoc a volají nám, že zachytily klienta, který není jejich cílovou skupinou, abychom poradili. Na skupinách komunitního plánování se často řeší případy, na kterých potom participujeme radou nebo pomocí. Lékaři nás kontaktují také.“

Druhou nejčastěji zmiňovanou aktivitou depistáže (hned po návštěvách terénu) byla spolupráce s dalšími subjekty. Popisovalo ji 10 ze 17 respondentů. Pracovníci obecních úřadů napsali, že spolupracují např. se starosty obcí v působnosti jejich ORP, správci ubytoven a bytových fondů, kontaktními pracovišti ÚP ČR, lékaři, LDN, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, nemocnicemi, pečovatelskou službou, Charitou Česká republika, azylovými domy a také s občany, službami a institucemi, „které předávají doporučení a podněty“. Všichni tyto aktéři v sociální práci pomáhají s vyhledáváním potenciálních klientů v rámci depistáže.

Jedna z obcí uvedla, že využívá i techniky pasivní depistáže pro některé cílové skupiny, a to tak, že navazuje spolupráci s jinými organizacemi. Při tomto postupu sama aktivně klienty nehledá, ale využívá např. předaných tipů na potenciální klienty od jiných organizací: „vycházíme přitom z faktu, že prostou terénní prací sociálního pracovníka nelze některé typy klientů fakticky vyhledat.“

V některých případech pracovníci zmínili i pomůcky, které při depistáži v terénu využívají. Na jednom pracovišti používali mobilní aplikaci „Stopař“, pomocí níž zaznamenávali a vyhodnocovali své trasy. V jiné obci používají při dokumentování vyloučených lokalit i fotoaparát.

Výše zmíněné navazuje na další důležitý prvek depistáže, a to je dokumentace. Z depistáže je obvykle proveden zápis. Jak uvádí jedna z obcí: „O provedené depistáži ... je učiněn zápis v tabulce na sdíleném disku L. Zde je uvedeno: datum, čas, popis depistáže a provádějící pracovník, je také uvedeno, zda se stala dotyčná osoba/y klientem/y a byl jí/jim založen spis či nikoli.“ Z odpovědí sociálních pracovníků vyplynulo, že přestože by z depistáže měl být proveden zápis, ne ve všech obcích je zápis povinností.

2.4 Forma a rozsah depistáže

Další otázkou dotazníkového šetření bylo, jakou formou byla depistáž vykonávána. Nejčastěji byla zmiňována:

- spolupráce mezi aktéry v sociální práci,
- přítomnost sociálních pracovníků v terénu – obě tyto formy uvedlo shodně 7 respondentů ze 17,
- depistáž vykonávaná aktivně nebo pasivně. Pasivně prostřednictvím letáků – uvedlo pět respondentů. Aktivní depistáž prováděli pracovníci pěšky, autem nebo na kole. Tři respondenti uvedli, že provádí vyhledávání klientů pomocí stávajících klientů – technika tzv. „sněhové koule⁷⁾“.

Na dotaz, zda depistáž vykonávají na celém území ORP, nebo jen ve vytipovaných lokalitách, většina respondentů napsala, že depistáž provádí na celém území ORP (12 respondentů), pět respondentů odpovědělo, že jen ve vytipovaných lokalitách. Sociální pracovnice obce II. typu uvedla – „Depistáž provádíme na celém území, ale více času věnujeme vytipovaným lokalitám.“ Což je odpověď, která se s obměnami objevila víckrát. Některé obce popisovaly, že aktivní depistáž v terénu prováděly jen ve vytipovaných lokalitách (tento pojem obce více nespecifikovaly), na celém území pak pomocí letáků a jiných nepřímých prostředků.

7) Výběr metodou sněhové koule – (překlad angl. Snowball sampling method) – Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDb%C4%9Br_metodou_sn%C4%9Bhov%C3%A9_koule

Jiná respondentka odpověděla takto: „Na počátku projektu proběhla depistáž na celém území ORP a po celém městě..., nyní z časových důvodů pouze ve vytipovaných lokalitách.“

Zástupce jiné obce uvedl: „Depistáž provádíme na celém území města, ale samozřejmě se nejprve zaměřujeme na známé lokality, kde se osoby bez přístřeší zdržují.“

Nejčastěji respondenti napsali, že depistáž provádějí na základě získaných podnětů od občanů města – celkem v 11 případech, dále na podnět policie (městská či Policie ČR) – v 10 případech. Sociální pracovníci reagují také na oznámení poskytovatelů sociálních služeb (10 odpovědí) a zdravotních služeb – LDN, nemocnic a jednotlivých lékařů (9 odpovědí). Sociální pracovníci spolupracují a reagují na podněty od asistentů prevence kriminality, jiných klientů, pracovníků OSPOD a kontaktních pracovišť ÚP ČR, bytových družstev a správců bytů, starostů a obcí, Probační a mediační služby ČR, blízkých osob klientů apod. Někteří respondenti nespecifikovali, s kým přesně spolupracují, uvedli jen všeobecnou odpověď „spolupracující organizace“.

Další otázka byla cílená na spolupráci při samotném vykonávání depistáže v terénu.

Odpovědi na tuto otázku se do značné míry překrývaly s odpověďmi na předchozí otázku. Respondenti často psali, s jakými organizacemi spolupracují, aniž by popsali, s kým sociální pracovník vyráží do terénu.

Nejčastější spolupráce byla jmenována s policií (ČR a městskou) – v 11 případech. V jedné z obcí odpověděli například takto: „V oblasti depistáže asi nejvíce spolupracuji s kolegy a dále pak s terénními pracovníky azylového domu.“

Jinde do terénu pracovníci chodí se sociálními pracovníky z obcí II. typu, a také s městskou policií nebo společně s pracovníky OSPOD.

Devět respondentů uvedlo, že se jim spolupracuje dobře. Ostatních osm na otázku, zda jsou se spoluprací spokojeni, neodpovědělo.

2.5 Podpora při výkonu depistáže

Dle odpovědí respondenti cítí podporu pro výkon depistáže od svých nadřízených a kolegů, těší se z dobré spolupráce s jinými organizacemi a subjekty. Sociální pracovníci z jiné ORP odpověděli, že „depistáž je vyžadována přímo nadřízeným pracovníkem – vedoucím oddělení.“ Depistáž se tam stala povinnou součástí sociální práce.

Pouze v jedné z obcí cítí podporu pouze materiální. Celou situaci popsali takto: „Podporu určitě nacházíme, co se týká materiálně technické podpory, máme k dispozici služební automobil (můžeme jezdit do terénu). Co se týká další podpory od zaměstnavatele, snažíme se o to, abychom nebyli tlačeni do pozic „tanečníků mezi mlýnskými kameny“, neboť zájmy obou stran, tzn. našich klientů a našeho zaměstnavatele, se v některých případech diametrálně odlišují. Tedy je to o stálé komunikaci na obě strany.“

Jedna z respondentek napsala: „Podporu pro výkon depistáže máme u vedení města, jelikož působí preventivně a klienti se snaží řešit svoji životní situaci. Pomoc sociálního pracovníka se pro ně stává dostupnější. Jedná se o nízkoprahovou pomoc, kdy může dojít k odbourání bariér nebo strachu, že potenciální klient chce pomoci, ale musí jít na úřad.“

Většina respondentů popisuje aktivní přístup svého vedoucího a v mnohých případech i vedení úřadu.

Depistáž v jedné z obcí vidí vedení odboru i celého úřadu jako zásadní aktivitu. Pracovníci měli možnost mít do terénu pracovní obuv, batohy, termosky a je „diskutována možnost pohotovostní aplikace na telefon, která by v případě nebezpečí po aktivaci upozornila ostatní kolegy.“

Pracovníci v jiné obci na Moravě si pochvalovali, že sociální práce i samotná depistáž „je ze strany vedení města podporována. Se sociálními pracovníky jezdí do terénu vedoucí oddělení, vedoucí odboru a 2x ročně také místostarosta města.“

Oproti tomu zaznělo, že jiný může být pohled občanů: „Možná slabší pochopení ze strany ostatních obyvatel města, kteří mají o sociální práci a sociálních pracovnících, způsobech sociální práce atd. mnohdy zkreslené představy.“

2.6 Výzkumný projekt zaměřený na depistáž

V letech 2018 až 2020 byl realizován výzkumný projekt s názvem Provádění depistáže a následné stanovení cílů pomoci sociálními pracovníky obecních úřadů. Řešitelem projektu je Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. – výzkumné centrum Brno (dále jen VÚPSV). Tento projekt je financován Technologickou agenturou ČR – v programu Éta. Projekt byl zahájen v březnu roku 2018 a předpokládané ukončení bylo v prosinci 2020.

Projekt byl rozčleněn do tří na sebe navazujících fází. První fáze je fází výzkumnou, druhá je věnována vývoji inovativní metodické příručky a interaktivního formuláře, které jsou poté ve třetí fázi testovány v praxi.

Při řešení výzkumného projektu je od počátku využíváno multidisciplinárního přístupu. Na projektu se aktivně podíleli odborníci z různých profesí (sociální práce, sociologie, medicína, psychologie a právo) a rovněž zástupci potenciálních uživatelů výstupů. Od začátku byli v projektu zapojeni tzv. aplikační garanti (3 města a MPSV).

Díky tomuto výzkumu bylo možné podrobněji popsat, jak sociální pracovníci obecních úřadů depistáž vnímají a konkrétně realizují. Pro výzkum bylo využito smíšené kvalitativně-quantitativní metodologie. Do šetření se zapojilo 675 respondentů. Výsledky výzkumu ukazují nejednotné vnímání depistáže sociálními pracovníky obecních úřadů, nejasnosti ohledně cílů a představ na koho se má depistáž zaměřovat, ale také tápání, kde jsou hranice depistáže, zejména kdy depistáž, jako specifický typ intervence sociální práce, končí. Zároveň je z obou kvalitativních výzkumných fází patrná velká rozmanitost uplatňovaných postupů, zkušeností, strategií a tipů na provádění depistáže a někdy i velká invence a kreativita sociálních pracovníků.

Poznatky ukazují na nedostatečné formální zakotvení depistáže v činnosti sociálních pracovníků, často nebývá depistáž uvedena v písemných náplních práce sociálních pracovníků obecních úřadů, což je pravděpodobně způsobeno tím, že tato odborná činnost odpovídá dle katalogu prací zařazení do jedenácté platové třídy, do které nejsou obecní úřady často ochotny sociální pracovníky zařadit. Pokud depistáž

sociální pracovníci obecních úřadů v pracovních náplních mají, bývají to především sociální kurátoři nebo vedoucí pracovníci.

Dále byla zjištěna kolísavá míra podpory výkonu depistáže ze strany vedení obcí a problémy s vytvářením podmínek příznivých pro výkon depistáže. Kromě návrhu obecnější definice metody depistáže pro sociální práci na obecních úřadech byla řešiteli navržena konkrétní typologie depistáže pro praxi. Rozlišují se dva základní typy depistáže, a to depistáž zaměřená na jednotlivce či skupinu a depistáž zaměřená na lokalitu. V rámci těchto dvou typů je podrobněji vymezeno celkem pět variant depistáže.

2.7 Typy a varianty depistáže

Řešitelé rozlišují 2 základní typy depistáže a v rámci nich ještě dalších 5 variant:

Typ: Depistáž zaměřená na jednotlivce/skupiny osob

Varianty: 1 – adresná depistáž
 2 – přidružená depistáž
 3 – neadresná depistáž

Typ: Depistáž zaměřená na lokalitu

Varianty: 1 – depistáž zajišťující šíření informací ve správním obvodu obce
 2 – depistáž směřující k rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty

U každé varianty řešitelé rozpracovali cíle a popis, způsoby zahájení, návrhy postupů a příklady z praxe, taktiky navazování kontaktu, typy z praxe, možnosti ukončení, způsoby záznamu a ošetřování rizik. Více informací lze již nyní najít v monografii „Depistáž v sociální práci na obecních úřadech“, kterou najdete na webových stránkách VÚPSV: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_470.pdf a na webových stránkách MPSV: Výzkumy v oblasti sociální práce (mpsv.cz).

2.8 Závěrečné shrnutí

Z dotazníkového šetření se spolupracujícími obcemi vyplynulo, že ve valné většině případů sociální pracovníci znají odborně správné vymezení pojmu depistáž a dokážou rozlišovat mezi činnostmi depistáže a sociálního šetření.

Depistáž byla ve většině obcí vykonávána již před začátkem projektu, v části obcí pak byla zavedena až v jeho průběhu. Díky projektu (zvýšení pracovních úvazků sociálních pracovníků, tedy zvýšení počtu hodin pro činnosti sociální práce) se mohli sociální pracovníci na depistáž více zaměřit a provádět ji na celém území ORP či obce. Často se také, díky vyšší personální kapacitě, dostali k terénní práci, která měla již nikoli spíše nahodilý, ale soustavnější charakter.

Nejčastěji sociální pracovníci při depistáži kooperují s veřejností, Městskou policií, Policií ČR a poskytovateli sociálních či zdravotních služeb. Spolupráce je přínosná, aktéři si na ni čím dál více zvykají a vyžadují ji. Zlepšuje se vzájemná informovanost a zpětná vazba.

Pozitivní zprávou je, že sociální pracovníci spolupracujících obcí většinou nachází pro výkon depistáže nejen potřebné materiální zabezpečení, ale také podporu ze strany vedoucích pracovníků obce i kolegů. V jedné obci dokonce v pravidelných intervalech do terénu vyráží se sociálními pracovníky i místostarosta města.

Oproti tomu současný výzkum realizovaný VÚPSV na širším vzorku respondentů ukazuje, že sociální pracovníci obcí nemají vždy jasno ve vymezení pojmu depistáž, nemají dostatečný prostor pro výkon depistáže ani potřebnou kontinuální podporu od vedení. Můžeme se domnívat, že tato skutečnost je pravděpodobně způsobena tím, že v 15 spolupracujících obcích díky projektu mohli navýšit úvazky sociálních pracovníků a tím se depistáži více věnovat.

3

Interdisciplinární a multidisciplinární spolupráce

3. Interdisciplinární a multidisciplinární spolupráce

Cílem projektu bylo získat více poznatků z praxe o nastavené spolupráci mezi sociálními pracovníky obcí a jejich vedoucími oddělení, odboru, samosprávou a státní správou. Zajímala nás také i nastavená spolupráce mezi vedoucími sociálního oddělení/odboru a vedením městského úřadu, samosprávou a státní správou.

Na téma spolupráce proběhl v únoru roku 2019 workshop v Hradci Králové, v odpoledním bloku představily sociální pracovnice z Městského úřadu Chrudim prezentaci na téma „Multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce v rámci městského úřadu“. Následně byla otázka nastavené spolupráce mezi přítomnými účastníky diskutována a sdílena. Zazněly zkušenosti i dobrá praxe, způsoby nastavené spolupráce i limity v nastavení spolupráce, které ve své praxi účastníci workshopu vnímali.

3.1 Možnosti nastavení spolupráce

Možnosti nastavení spolupráce představují mapování stávajícího nastavení a způsobů, které umožňují fungování, informovanost a propojenost mezi sociálními pracovníky obecního úřadu s vedením jejich odboru/oddělení a vedoucími odboru/oddělení s vedením městského úřadu, samosprávou a státní správou.

Klíčové aspekty spolupráce

Klíčové aspekty spolupráce se zaměřují na získávání konkrétních příkladů dobré praxe v doposud nastavené spolupráci mezi sociálními pracovníky obecních úřadů a jejich vedoucími odboru/oddělení, ale i na spolupráci mezi vedoucími odboru/oddělení s vedením městského úřadu, samosprávou a státní správou.

Limity spolupráce

Limity spolupráce detekují oblasti, jež mohou pro aktéry představovat bariéru, která omezuje či plně znemožňuje vykonávat jejich pracovní činnosti a povinnosti podle jejich potřeb, které vykonávají v zájmu klientů sociální práce.

V rámci projektu bylo realizováno i dotazníkové šetření na téma spolupráce, dotazníky byly rozeslány prostřednictvím e-mailu přímo zapojeným projektovým sociálním pracovníkům obecních úřadů a jejich vedoucím oddělení/odboru.

Spolupráce z pohledu sociálních pracovníků

Spolupráce mezi sociálními pracovníky a jejich vedoucími oddělení je zajištěna zejména prostřednictvím pravidelných porad. Porady se realizují zhruba jednou měsíčně. Ve věci akutních případů si sociální pracovníci se svými vedoucími sjednávají individuální schůzky. Dalším využitelným nástrojem pro spolupráci je intervize, kterou plánuje vedoucí oddělení/odboru. Tým sdílí případovou práci, zkušenosti, dobrou praxi a předává si informace. Vedoucí oddělení/odboru má přehled o práci sociálních pracovníků, zná jejich postupy řešení a může se k nim vyjádřit.

Ze získaných informací vyplývá, že využívaným nástrojem této spolupráce jsou i pravidelné osobní rozhovory, kterými je tvořen i podklad pro hodnocení sociálního pracovníka. Vzniká zde prostor pro řešení připomínek, návrhů na zlepšení při výkonu práce a k ocenění pracovníka.

Nastavená spolupráce může být ovlivněna mnoha aspekty. V rámci dotazníkového šetření jsme se zaměřili na získání přehledu konkrétních aspektů, které sociální pracovníci považují za klíčové:

- pravidelná informovanost o aktualitách z oddělení,
- pravidelná komunikace,
- intervize,
- týmová spolupráce,

- důvěra na pracovišti,
- podpora mezilidských vztahů – team building,
- prostor pro sdílení návrhů řešení, nápadů, inovací,
- podpora a motivace sociálního pracovníka ze strany vedoucího,
- zájem o dění v odboru,
- komunikace,
- otevřenost,
- zpětná vazba od vedoucího,
- časová vytíženost nadřízeného,
- znalost pohledu na danou problematiku samotného vedoucího.

Všichni dotazovaní uvedli, že spolupráce s vedením jejich odboru/oddělení je nastavená dobře. V rámci jedné ze zapojených obcí vznikla díky projektu i metodika spolupráce mezi oddělením sociální prevence a pomoci a oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Jediným limitem spolupráce byla uvedena časová vytíženost nadřízeného.

Spolupráce se samosprávou

V rámci samosprávy probíhá spolupráce mezi sociálními pracovníky obcí a krajským úřadem, přesněji krajskými metodiky sociální práce. Dle informací od sociálních pracovníků zapojených obcí, jež jsme získali z pravidelných měsíčních porad, je patrné, že někteří mají spolupráci nastavenou zejména prostřednictvím e-mailové komunikace a telefonu. K osobnímu kontaktu dochází na základě potřeby sociálních pracovníků či v rámci případových konferencí.

Ke kontaktu krajských metodiků sociální práce a sociálních pracovníků obecních úřadů docházelo na pravidelných měsíčních poradách zapojených obcí v oblastních kancelářích a i v jiných aktivitách pořádaných projektem. Osobní setkávání má nespočet pozitiv. Primárně mezi účastníky probíhá výměna informací, vyjasňování a sdílení poznatků z praxe.

Ze získaných informací vyplývá, že všem obcím se nepodařilo navázat užší vztah s krajskými metodiky napříč kraji v České republice. Tam, kde není navázána bližší spolupráce, vnímají sociální pracovníci obcí roli krajských metodiků vůči obcím více jako kontrolní než podpůrnou.

Spolupráce se státní správou

Spolupráce sociálních pracovníků obcí s institucemi probíhá zejména s ÚP ČR, MPSV a Českou správou sociálního zabezpečení – Okresní správou sociálního zabezpečení.

S kontaktním pracovištěm ÚP ČR bývá spolupráce nastavena prostřednictvím e-mailu, telefonu, osobních schůzek či v rámci doprovodu klienta samotným sociálním pracovníkem na úřad.

Kooperace s ÚP ČR probíhá zejména ve spojitosti se socioekonomickou situací klienta, nejčastěji při řešení nepojistných sociálních dávek: mimořádné okamžité pomoci, doplatku na bydlení, příspěvku na bydlení, zřízení zvláštního příjemce dávky, dávek pro osoby se zdravotním postižením.

Spolupráce může být také realizována v oblasti metodické, kdy se sociální pracovníci obecních úřadů obracejí na kontaktní pracoviště ÚP ČR. Mezi témata jejich spolupráce patří např. výklad zákonných podmínek pro přiznání nepojistných sociálních dávek, životní situace klientů, na které lze aplikovat dávku mimořádné okamžité pomoci aj.

MPSV nabízí sociálním pracovníkům obecních úřadů spolupráci v oblasti projektů. Ti za přínos považují účast na projektových akcích (workshopech, metodických seminářích, poradách a inspiraci ze zahraničních pracovních cest aj.), zde mohou získat důležité informace, kontakty, doporučení, a především možnost sdílet příklady ze své praxe a zasazovat se tak o hájení práv a zájmů svých klientů.

Spolupráci s Českou správou sociálního zabezpečení – Okresní správou sociálního zabezpečení mají sociální pracovníci obcí nastavenou zejména na osobním, telefonickém a e-mailovém kontaktu, kdy nejčastěji jednájí ve věci zajištění pojistných sociálních dávek pro své klienty.

Klíčovým aspektem v nastavení spolupráce má být, dle sociálních pracovníků obecních úřadů, jednotné chápání a řešení situací, se kterými se v praxi při výkonu sociální práce setkávají. Motivací je při výkonu práce ocenění i zpětná vazba od vedoucích oddělení/odboru, ale i krajších metodiků.

3.2 Interdisciplinární spolupráce

Na základě realizace workshopu v Hradci Králové jsme získali informace o nastavené interdisciplinární spolupráci. V rámci výkonu své práce sociální pracovníci obcí nejčastěji spolupracují s odborem správním, správy majetku a finančním. Považují tuto spolupráci za klíčovou, neboť podporuje komplexnější i rychlejší řešení nepříznivé sociální situace klientů.

Spolupráce se správním odborem představuje zejména jednání ve věci vydávání duplikátu matričního dokladu (občanského průkazu, rodného listu, úmrtního listu) či vydání potvrzení o občanském průkazu. V praxi se lze setkat se situací, kdy klient nedisponuje finančním obnosem na úhradu správního poplatku za matriční duplikát, v čemž lze sledovat limit, který spolupráci mezi sociálním pracovníkem a správním odborem komplikuje. Sociální pracovník musí v této situaci s klientem požádat o dávku pomoci v hmotné nouzi – mimořádnou okamžitou pomoc, ale tato jednorázová nepojistná sociální dávka nemusí být klientovi přiznána např. z důvodu nedoložení potřebného nároku – výše příjmu apod.

S odborem správy majetku sociální pracovníci spolupracují v oblasti přidělování nájemních bytů. V této záležitosti vykonávají sociální šetření u klientů-žadatelů a vytváří podklad, který se k žádosti o nájemní bydlení přikládá. Někteří sociální pracovníci mají možnost účastnit se jednání bytové komise, která se schází jednou měsíčně, a získávají tak příležitost hájit zájem klienta.

Příkladem spolupráce z praxe může být případ, kdy je klientovi přidělen městský byt. Při podpisu nájemní smlouvy dá klient odboru správy majetku písemný souhlas s předáváním osobních informací sociálnímu odboru, a to ve věci řádné úhrady nájmu. Zamezí se tím případnému dluhu na nájmu, který by mohl být posléze pro klienta obtížně řešitelný.

V jednání s finančním odborem vstupují sociální pracovníci obcí, pokud k tomu mají písemný souhlas klienta, zejména pro vyřešení dluhů, např. dluh na poplatcích za komunální odpad, za psa či dluh na nájemném v obecním bytě aj. Spolupráce s tímto odborem je velmi podstatná, může zamezit prohlubování nepříznivé finanční situace klienta. V praxi je spolupráce zahájena písemnou výzvou klienta k úhradě dluhu a v rámci tohoto úřední dopisu je mu nabídnut i kontakt na sociálního pracovníka.

Spolupráci mezi sociálními pracovníky obcí a jednotlivými odbory nemusí být vždy jednoduché nastavit. Mezi limitující faktory lze například zařadit:

- aktuální nastavení sociální politiky města,
- časová kapacita pracovníků odborů,
- GDPR,⁸⁾
- osobní přístup pracovníků odborů, jejich zájem o spolupráci.

Na základě společné diskuse vyplynulo, že sociální pracovníci obcí by se rádi zasadili o odbourání předsudků/stereotypů, které v rámci některých odborů navozují konkurenční atmosféru, a o podpoření vnímání, že spolupráce mezi odbory může nejenom usnadnit jejich pracovní činnosti, ale zejména může urychlit řešení nepříznivé životní situace klientů.

Spolupráce s vedením úřadu

Na základě dotazníkového šetření je patrné, že spolupráce vychází dle náplně práce a vnitřních předpisů. Vedoucí oddělení/odboru uvedli, že spolupráce mezi starostou či tajemníkem je nastavena zejména na osobním jednání, na pravidelných poradách odboru či prostřednictvím e-mailu. Spolupráce je zaměřena například na řešení personálních záležitostí, koncepčních záležitostí odboru, vyřizování stížností, řešení aktuálních otázek ve věci bytové politiky, problémů ve vyloučených lokalitách. Vyskytne-li se tedy nějaká nevšední či problémová situace, vedoucí oddělení/odboru jí musí projednat s vedením úřadu.

8) Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

Za osvědčené aspekty v rámci spolupráce vedoucí odboru/oddělení považují zejména otevřenost, osobní jednání, ale i účast v různých pracovních týmech a skupinách. Naopak mezi limity nastavené spolupráce uvádí nutnou obhajobu sociální práce v obcích před zástupci obce, finanční prostředky obce či bytový fond obce.

V oblasti působnosti sociální práce spolupracují vedoucí sociálního odboru/oddělení v rámci samosprávy zejména s obecním a krajským úřadem. Mezi způsoby jejich nastavené spolupráce najdeme pravidelná setkání na metodických poradách, telefonický kontakt či osobní setkání z důvodu projednání obtížných případů. Spolupráce je především na bázi metodického vedení či projednávání stížností.

Z pravidelných měsíčních porad zapojených obcí vyplynulo, že klíčové je nastavení spolupráce, nápomoc při řešení situací, které se v praxi objevují a zatěžují či neumožňují tak výkon sociální práce sociálních pracovníků obce v potřebné kvalitě, rozsahu. Pozitivním ukazatelem nastavené spolupráce je účast krajských metodiků sociální práce na workshopech, seminářích, poradách či jiných aktivitách v rámci sociální oblasti, neboť v případě, kdy vyvstane nějaké dilema, mohou k dané věci poskytnout stanovisko, a následovně postupují dle zákona.⁹⁾ Aktivní účast krajských metodiků závisí především na jejich personálních a časových kapacitách.

Limitem v nastavení spolupráce byla shledána dvojí role krajských metodiků, kontrolní a metodická. Dvojí role může zapříčinit, že u vedoucích oddělení/odboru může vznikat obava, zdrženlivost ve spojitosti s metodickou pomocí.

9) Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů

3.3 Závěrečné shrnutí

Výše uvedené zmapování nastavení multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce mezi sociálními pracovníky obecních úřadů zapojených do systémového projektu a jejich vedoucími sociálního odboru/oddělení, samosprávou, odborem a státní správou vychází z podnětů, které jsme v průběhu realizace projektu získali. Limitem této formy spolupráce je časová vytiženost nadřízeného/vedoucího, což v praxi znamená jeho zátěž a hledání časových možností na termín porady nebo intervize. Ovšem osobní setkání se v praxi osvědčila, zejména v postupu řešení tíživé situace klienta, v týmové práci, ve vyjasňování postupů i oceňování činnosti a práce sociálních pracovníků. Tím je budována pravidelná komunikace, důvěra a otevřenost spolupracovníků. Záleží na vnitřním nastavení organizace, jak často bude porady realizovat.

V rámci výstupu byla zmapována také spolupráce mezi vedoucími oddělení a vedením městského úřadu, přesněji se starostou či tajemníkem. Spolupráce vedoucích oddělení s krajským úřadem je zaměřena zejména na oblast metodickou a na vyřizování stížností.

Interdisciplinární spolupráce mezi sociálními pracovníky a odbory je považována za klíčovou pro výkon sociální práce. Představuje komplexnější, ale také rychlejší přístup při řešení sociální situace klienta.

Příkladem dobré praxe je metodika o nastavené spolupráci mezi oddělením sociální prevence a pomoci a oddělením sociálně-právní ochrany dětí, která vznikla díky projektu v Chrudimi.¹⁰⁾

10) Viz. Zpravodaj č. 7 dostupný na <https://web.mpsv.cz/web/cz/zpravodaj-socialni-prace>

4

Kumulace funkcí sociálního pracovníka

4. Kumulace funkcí sociálního pracovníka

Téma kumulace funkcí sociálního pracovníka je diskutované napříč celou veřejnou správou včetně MPSV. To zastává názor, že funkce „sociální pracovník“ je odborná, náročná, a proto by neměla být kumulována. Realita na jednotlivých obecních úřadech a ÚP ČR je poněkud rozdílná. Z monitorování terénu víme, že v mnoha případech mají sociální pracovníci úvazky 1,0.

Toto se ovšem daří většinou ve městech s větším počtem obyvatel, kde je na úřadu k dispozici dostatek pracovníků, a tudíž je rozdělení funkcí možné. V některých případech kumulace funkcí vychází ze zažité praxe.

V rámci systémového projektu MPSV došlo k ověření těchto zkušeností prostřednictvím vytipovaných obcí. Celkem patnáct obcí napříč celou Českou republikou bylo osloveno v rámci dotazníkového šetření, aby vedoucí pracovníci sociálních odborů, oddělení či úseků vyjádřili své zkušenosti a praxi s kumulací funkce sociálního pracovníka. Dále jsme získali informace prostřednictvím osobního kontaktu s pracovníky projektu obcí na pravidelných poradách a dalších vzdělávacích aktivitách (např. workshopy). Získané podněty slouží k další metodické a koncepční činnosti MPSV.

Podklady pro níže uvedené zkušenosti s kumulacemi funkcí sociálního pracovníka byly součástí dotazníkového šetření. Doplnující informace vyplývaly na povrch i při rozhovorech a osobních setkáních se sociálními pracovníky z patnácti vybraných obecních úřadů. Pracovníci těchto úřadů, konkrétně vedoucí agendy sociální práce, poskytli odpovědi na podzim 2018, tedy před ukončením jejich projektů Podpory sociální práce v obci.

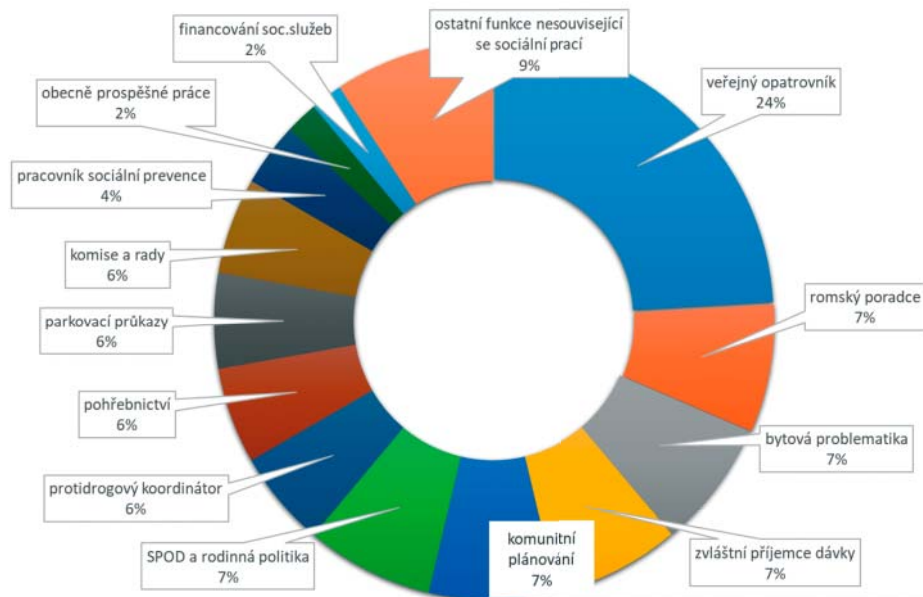
Dotazované obce se liší počty obyvatel, rozsahem tzv. sociálně vyloučených lokalit, počtem a dostupností sociálních služeb i počtem sociálních pracovníků. Z obdržených dotazníků vyplynulo, že čtyři obce nemají potřebu využívat kumulaci funkce u sociálního pracovníka. Z dalších odpovědí bylo zjištěno, že v některých obcích se u nově přichozích sociálních pracovníků snaží jejich funkci nekumulovat s ostatní

agendou odboru či oddělení, ale pouze v případě, když mají pracovníků dostatek. Další sociální pracovníci mají kumulované úvazky z důvodu potřeby zajištění výkonu jiné práce na oddělení, odboru, kterou nelze hradit z dotace na výkon činností sociální práce. Z výše uvedeného vyplývá, že u jedenácti z dotázaných obcí dochází ke kumulaci funkce sociálního pracovníka z důvodu vzájemné návaznosti a efektivního zajištění chodu sociálního útvaru. Vedoucí pracovníci často jako důvod udávají nedostatek zaměstnanců – sociálních pracovníků, dlouholetou tradici a rozhodnutí vedení města.

Jedná se především o kumulaci s romským koordinátorem, protidrogovým poradcem, pracovníkem sociální prevence, sociálním kurátorem, zvláštním příjemcem důchodu, agendou sociálních pohřbů, posouzení k vydání průkazů OZP (TP, ZTP a ZTP/P) a parkovacích průkazů. Vyplynulo, že tyto činnosti jsou pouze historicky rozčleněny, nejsou to samostatné pracovní pozice dle katalogu prací, zahrnují se do jednotlivých činností sociální práce obecně. Dále v rámci samostatné působnosti je funkce sociálního pracovníka obce kumulovaná s koordinátorem komunitního plánování, tajemníkem sociální komise, agendou domů s pečovatelskou službou a další.

Nejčastěji je funkce sociálního pracovníka kumulována s funkcí veřejného opatrovníka. Další agendy kumulované s výkonem sociální práce naleznete v níže znázorněném grafu č. 1. Funkce vedoucího oddělení/odboru, pokud plní vzdělání, bývá často kumulována s funkcí sociálního pracovníka, a to převážně na úřadech, kde je sociálních pracovníků nedostatek.

Funkce nejčastěji kumulované se sociální prací ve sledovaných obcích



Graf č. 1

MPSV zastává názor, že kumulovat funkci sociálního pracovníka s dalšími činnostmi, např. s výkonem veřejného opatrovnictví, není vhodné. MPSV svůj názor podporuje bonifikací celých úvazků sociálních pracovníků v obci v rámci dotačního titulu na výkon činností sociální práce. Konkrétně při zjištění, že obec v žádosti o dotaci uvede náklady na jednotlivé sociální pracovníky, pokud má sociální pracovník úvazek 1,0 bez kumulace, žadateli je přiznán bonus¹¹⁾.

11) Kumulace funkce sociálního pracovníka – bonifikace pro obec – vysvětlení použité z Analýzy financování sociální práce v přenesené působnosti, MPSV: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1079648/Anal%C3%BDza%20financov%C3%A1n%C3%AD%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20v%20p%C5%99enesen%C3%A9%20p%C5%AFsobnosti.pdf/8b4ed969-e776-398b-01d9-55b8bbfeabf2>

Na základě našich zjištění je běžnou praxí, že se funkce sociálního pracovníka kumuluje i u nově příchozích zaměstnanců. Hlavními příčinami této situace je fakt, že mnohé agendy v rámci přenesené či samostatné působnosti jsou realizovány pouze v malém úvazku (např. 0,1; 0,2), proto je nutná jejich kumulace s další pracovní náplní a vzhledem k tomu, že se jedná o sociální oblast a z hlediska kapacity personálního obsazení, není jiná možnost než tyto částečné úvazky kumulovat.

O kumulaci rozhoduje vedení obce/města a tajemník úřadu, spolu s pracovníky oddělení/odboru, kteří často zastávají názor, že např. oddělení funkce sociálního pracovníka a veřejného opatrovníka není zcela možné. Argumentem je v první řadě fakt, že nejsou zřetelně zákonem stanoveny kompetence obou agend, neexistuje nástroj (zákon o veřejném opatrovnictví) či zákaz kumulace výkonu činností sociální práce (platné znění zákona o sociálních službách).

Jako další a poměrně zásadní informace z dotazníků vyplývá, že v případě, kdy má sociální pracovník kumulovanou funkci, má jeho velikost úvazku na sociální práci v obci převahu nad ostatními agendami, které jsou zajišťovány pouze částečným, malým úvazkem.

Účelem workshopu zaměřeného na problematiku kumulace výkonu činností sociální práce s výkonem veřejného opatrovnictví bylo zjistit pohled jednotlivých pracovníků veřejné správy na tuto problematiku a pokusit se společně s nimi o vyjasnění jednotlivých rolí s tím, že MPSV preferuje rozdělení těchto funkcí mezi dva pracovníky.

Na základě diskusí, vedených v rámci pracovních skupin mezi účastníky na tomto workshopu, se tedy projeví dva názory, které v praxi převládají: první z nich je pro zachování kumulace, a to z důvodu nízké personální kapacity (nízkého počtu sociálních pracovníků na trhu práce) a faktu, že pozice veřejného opatrovníka spadá na většinu obecních úřadů pod odbor či oddělení sociální.

Dle zastánců kumulace funkce sociálního pracovníka s agendou veřejného opatrovnictví lze jen tak zachovat kontinuitu práce s klientem, který má ve většině případů psychické problémy a není proto žádoucí, aby se u opatrovance střídalo více osob. Při předávání informací mezi

více pracovníky by mohla vzniknout možnost zkreslení či výpadku části interpretovaných údajů.

Druhým názorem je obě funkce oddělit za podmínek, které umožňují spolupráci těchto dvou pracovníků (v ideálním případě by mohl sociální pracovník sdílet kancelář s veřejným opatrovníkem, oba by měli stejné klienty). Obě pracovní pozice by měly přesně vymezené kompetence, aby byl zajištěn stoprocentní přenos informací (ústně, prostřednictvím dokumentace sociálního pracovníka a dokumentace veřejného opatrovníka). Klient by si od začátku zvykal na situaci, kdy jedná s více lidmi a tím by se dalo předcházet i problémům při přechodu k jinému pracovníkovi (například při nemoci či odchodu do jiného zaměstnání).

Na základě výše uvedeného lze konstatovat, že za prvé kumulaci ovlivňuje personální kapacita zaměstnanců ve srovnání s potřebou zabezpečit množství a druhy vykonávané práce. Za druhé existuje/neexistuje kumulace těchto funkcí pouze na základě dlouhodobé praxe jednotlivého úřadu.

5

**Optimální počet
sociálních pracovníků**

5. Optimální počet sociálních pracovníků

Nastavení optimálního počtu sociálních pracovníků na obecních úřadech (obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a obecních úřadech obcí s pověřeným obecním úřadem) je dlouhodobě aktuálním tématem. Z hlediska velikosti a rozlehlosti jednotlivých správních území, stratifikace obyvatel, historických a migračních vlivů, sítě služeb a dalších faktorů je realita sociální práce v různých obcích odlišná, a spolu s tím i počet klientů sociální práce, ze kterého potřeba sociálních pracovníků vychází.

Podklady pro stanovení optimálního počtu sociálních pracovníků v obci orientačně stanovuje vzorec výpočtu počtu sociálních pracovníků, který je součástí Doporučeného postupu MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech (dále jen „DP č. 1/2018“). Ten také doporučuje, že na jednoho sociálního pracovníka obecního úřadu by mělo připadat maximálně 120 až 150 klientů.

V rámci projektu bylo téma optimálního počtu mapováno dotazníkem, který vyplňovali vedoucí pracovníci sociálních odborů, oddělení či útvarů (dále jen „vedoucí“) z 15 spolupracujících obcí. Šetření proběhlo v září 2018 a mělo za úkol ověřit validitu vzorce z DP č.1/2018. Dále mělo zmapovat pohled vedoucích na optimální počet pracovníků v obci, optimální počet klientů na pracovníka a porovnat situaci se stavem před projektem, kdy na obecních úřadech působilo o 1–4 sociální pracovníky méně. Z dat také vyplynulo, jaké praktické důsledky s sebou neslo posílení sociální práce v obci, a tudíž přiblížení k onomu pomyslnému optimu.

5.1 Problematika výpočtu

Výpočet optimálního počtu sociálních pracovníků v obci dle DP č. 1/2018 vychází z počtu vyplácených nepojistných dávek pomoci v hmotné nouzi a bere v potaz „dojezdovost“ a stratifikaci obyvatel. Pro pracovníky

spolupracujících obcí byl problematický výpočet vzorce, zejména kvůli kritériu „dojezdovosti“.

Ve dvou případech vedoucí neudali optimální počet sociálních pracovníků v obci dle vzorce s udáním důvodu, že nemají dostatečné množství relevantních informací potřebných k výpočtu. U jedné obce je uveden optimální počet dle vzorce v tak velkém rozpětí (22–50), že nelze přesně určit konkrétní počet.

Dle získaných výsledků od 12 obcí, které vzorec nějakým způsobem vypočítaly, byly doporučené počty sociálních pracovníků značně rozdílné (až o 20 pracovníků), i když některé obce mají přibližně stejný počet obyvatel a velmi podobné podmínky. Chybné vypočítání vzorce v některých případech je evidentní i z toho, že se vypočítané číslo výrazně lišilo od počtu stávajících sociálních pracovníků (v obcích obvykle vycházela čísla o zhruba 4 úvazky vyšší oproti běžnému počtu sociálních pracovníků, avšak v jedné obci vyšlo, že dle vzorce by měli mít o 49 sociálních pracovníků více, než mají).

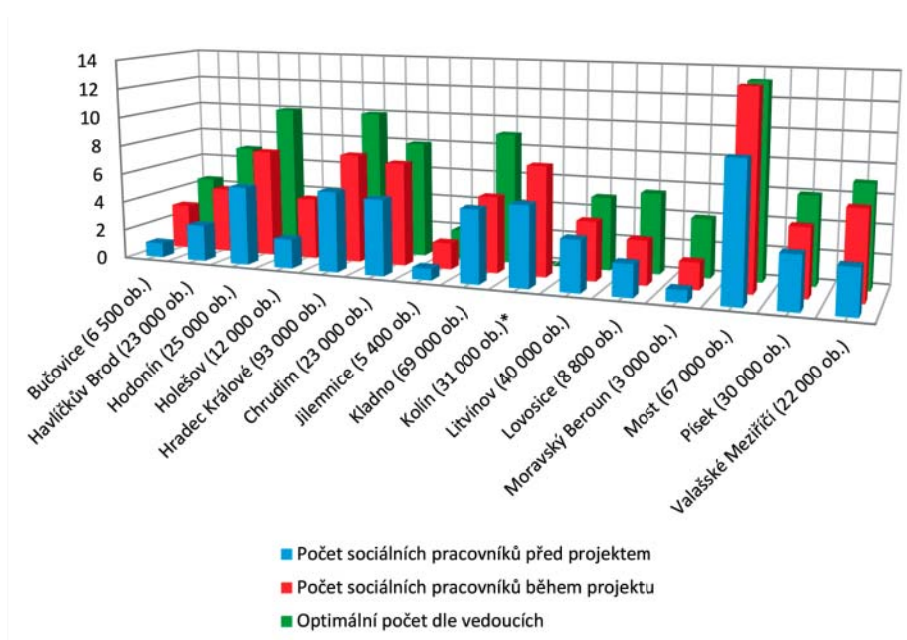
Ze zpětného osobního ověřování výsledků vyplynulo, že pracovníci neměli dostatečné podklady pro výpočet vzorce a nebyli si jistí, jaká čísla do něj dosadit. Došlo také k nejasnosti, zda vzorec vyplňovat za celé území obce s rozšířenou působností (včetně správních území obcí s pověřeným obecním úřadem), kde sociální pracovník v některých případech působí, v jiných případech nepůsobí, nebo dosadit jen počet klientů obce samotné.

V situaci, kdy v celé oblasti ORP není žádný jiný sociální pracovník (v obci s pověřeným obecním úřadem či v rámci sociální služby), jsou všichni klienti ve spádové oblasti sociálního pracovníka ORP.

Dalším nezapočítávaným faktorem je síť sociálních služeb v okolí, kdy je možné v rámci spolupráce část klientů přesměrovat na sociální pracovníky sociálních služeb, kteří jim nadále zajistí potřebnou pomoc a podporu.

Vedoucí byli také dotazováni na jejich představu o optimálním počtu pracovníků dle jejich odborného názoru a zkušeností.

Vybrané výstupy od obcí spolupracujících s projektem MPSV byly zpracovány do grafu č. 2 viz níže.



* vedoucí nedodal informaci o optimálním počtu

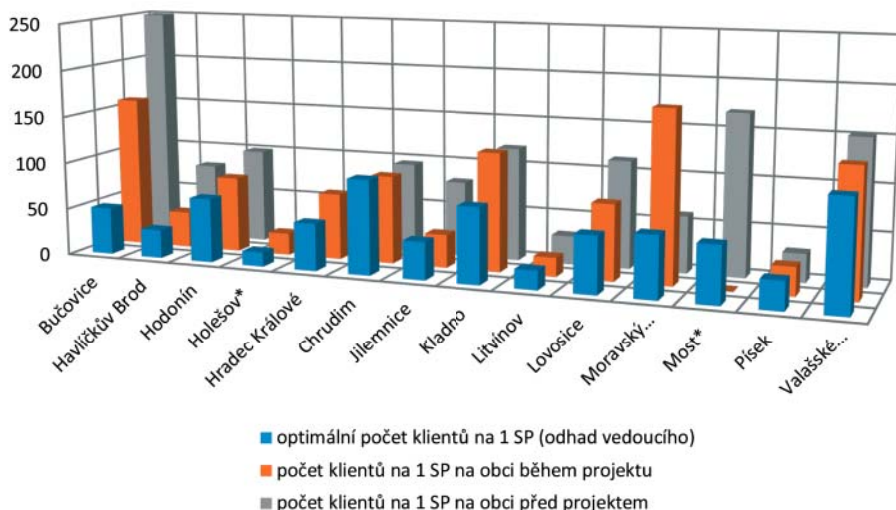
Graf č. 2

Z výše uvedeného grafu je patrné navýšení počtu úvazků sociálních pracovníků v obci během realizace projektu (o 2 až 4 pracovníky). Také je možno porovnat, jaký počet sociálních pracovníků považují vedoucí dle jejich kvalifikovaného odhadu za optimální. V 5 případech (Bučovice, Holešov, Litvínov, Moravský Beroun, Písek) považují za optimální počet sociálních pracovníků ten, který jim vyšel i dle výpočtu vzorce z DP č. 1/2018. Můžeme tedy usuzovat, že v těchto obcích spočítali vzorec se správnými proměnnými. Ve většině obcí cítí vedoucí potřebu mít ještě o jednoho až dva pracovníky více, než měli při realizaci projektu, v 5 případech byli spokojeni s počtem sociálních pracovníků navýšených během projektu.

Z informací takto získaných nelze vyvodit obecné pravidlo, podle kterého by bylo možno určit optimální počet sociálních pracovníků na obecních úřadech. Jako zásadní se pro vypočítání dostatečného počtu pracovníků ukazuje počet klientů v péči jednoho sociálního pracovníka obecního úřadu a čas s ním strávený. Ukázalo se však, že neméně problematické je určit, kolik klientů je optimálních na jednoho pracovníka.

5.2 Optimální počet klientů na pracovníka

Dle DP č. 1/2018 by na jednoho sociálního pracovníka mělo připadat maximálně 120 až 150 klientů. Vedoucí odpovídali, jaký je podle nich optimální počet klientů na jednoho pracovníka a tento údaj je porovnán v následujícím grafu č. 3 s počtem klientů, který sociální pracovníci skutečně mají. Ukázalo se, že navýšení pracovníků změnilo realitu praxe v obcích. Uvádíme proto počet klientů před a po navýšení počtu pracovníků během projektu.



* vedoucí nedodal informaci o optimálním počtu

Graf č. 3

Z výše uvedeného grafu č. 3 vyvstávají dva hlavní typy informací. Na jedné straně, když se v obci zvýšil počet sociálních pracovníků, zvýšil se i počet klientů. S větším počtem sociálních pracovníků byla obec schopna poskytnout sociální práci většímu počtu klientů, rozšířit sociální práci v terénu, rozšířit depistážní činnosti. Na druhé straně se zvýšením počtu sociálních pracovníků v obci klesl počet klientů na jednoho pracovníka, tzn. počet klientů se rozptýlil mezi více pracovníků. Sociální pracovníci se tak dle vedoucích mohli věnovat více do hloubky jednotlivým nepříznivým sociálním situacím klientů a klienty podpořit ve větší míře, dále nastal větší časový prostor k provádění jednotlivých činností (depistáž, práce v terénu) a k provádění sociální práce v celé oblasti obce s rozšířenou působností.

Vedoucí sociální pracovníci z 13 obcí, kteří na tuto otázku odpověděli, považují za optimální počet klientů na pracovníka průměrně 60 klientů, tedy polovinu ve srovnání s DP č.1/2018. Rozpětí udávaných hodnot je velmi vysoké od 20 do 115 klientů.

Dle komentářů vedoucích je obtížné toto číslo odhadnout, protože dochází k velké disproporci mezi klienty, u kterých je možné rychle či jednorázově řešit jejich nepříznivou situaci a klienty s potřebou dlouhodobé podpory, u kterých je třeba vyšší časová dotace. Také dochází k rozdílnému chápání aktivního a neaktivního klienta. Podle vedoucích není jasné stanovení, kolik intervencí a kontaktů by mělo s klientem proběhnout, aby se dal považovat za aktivního klienta. Proto počty klientů na jednoho sociálního pracovníka nelze dle obcí jednoznačně definovat.

5.3 Vliv projektu na optimální počet sociálních pracovníků

Prostřednictvím jednotlivých projektů obcí bylo dále sledováno a vyhodnocováno, jakým způsobem praxi ovlivní navýšení počtu sociálních pracovníků a intenzivnější metodické vedení ze strany MPSV. Toto téma souvisí s hledáním optimálního počtu pracovníků, protože ukazuje přínos, který dostatečný počet pracovníků v obci má.

Navýšení počtu sociálních pracovníků o jednoho až čtyři sociální pracovníky (což pro některé vedoucí znamenalo dosažení optimálního počtu, pro některé přiblížení se k optimu) mělo dle výsledku dotazníku realizovaného v září 2018 ve všech případech pozitivní dopad na výkon sociální práce v obci, a to v několika oblastech:

Posílení sociální práce v terénu

Před započítáním projektů ve většině případů nezbyval prostor pro práci v terénu, řešily se pouze akutní případy. Navýšení počtu pracovníků umožnilo posílení práce v terénu. Díky tomu bylo také možné zaměřit se na cílené vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením či sociálně vyloučené a navazování kontaktu s potenciálními a novými klienty a věnovat se sociální práci v přirozeném prostředí klienta.

Díky lepšímu personálnímu zajištění byly také rozšířeny preventivní aktivity. Pracovníci mohli častěji docházet do vyloučených lokalit, a to nejen ve městě, ale i v celé spádové oblasti.

Dále klienti mohli více využívat doprovodů sociálního pracovníka. Jedná se o doprovázení na úřady, do dalších institucí, služeb, k lékařům. Doprovody klientů s nižšími sociálními kompetencemi (jde zejména o klienty s duševním onemocněním, osoby žijící bez přístřeší, osoby užívající návykové látky, osoby s mentálním hendikepem) se jeví jako přínosné a vede to k rychlejšímu a snadnějšímu řešení nepříznivé sociální situace klienta. Sociální pracovník tak vystupuje nejen jako osoba, která brání práva a zájmy svého klienta, ale zaručuje kontinuitu poskytované pomoci, dohlíží na plnění jednotlivých kroků a vede klienta k samostatnosti.

Zvýšení efektivity přímé práce s klienty obce

Díky zapojení obcí do výzvy č. 03_16_128 Operačního programu Zaměstnanost došlo k posílení sociální práce v obci, k jejímu zkvalitnění a větší aktivitě.

Byl zaznamenán nárůst efektivity sociální práce. Vedoucí pracovníci spolupracujících obcí uvádějí, že se podařilo reálně zlepšit nepříznivé sociální situace u konkrétních klientů. Na otázku, jaký byl přínos pro-

jektu, odpovídali například: „Daří se řešit nepříznivé sociální situace klientů.“ (Valašské Meziříčí), „Začala se dělat skutečná sociální práce, na kterou nebyl s jedním pracovníkem s kumulovanou funkcí čas.“ (Jilemnice). Pracovníci jsou schopni doložit i počty klientů sociální práce, kterým se v době projektu zlepšila sociální situace, byť např. jen vyřízením osobních dokladů a dávek hmotné nouze.

Zásadní přínos má vyšší časová dotace na individuální práci s klientem. S tím souvisí možnost jít do hloubky řešení klientovy poptávky, pracovat s tzv. dlouhodobými klienty intenzivněji a díky větší časové flexibilitě komplexně řešit problémy, které při práci vyvstanou.

Jako další výhody uvádějí vedoucí pracovníci obcí například možnost pružněji reagovat na poptávku klientů, možnost dlouhodobější spolupráce, možnost kontinuálnější sociální práce v oblastech, kde nepůsobí sociální služby. Více času na klienta umožňuje poznání klientovy situace, a tudíž adresnější spolupráci včetně možnosti ověření efektivity poskytnuté podpory. Větší počet pracovníků některým úřadům umožnil specializovat pracovníky na různé oblasti dle cílových skupin nebo dle území (jako v případě Valašského Meziříčí, kde území města a nejbližší okolí bylo rozděleno na čtyři části). Pracovníci se zaměřili na skupiny obyvatel, které byly dosud skoro opomíjeny a často bývají sociálně vyloučené či ohrožené sociálním vyloučením (senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby bez přístřeší).

Rozšíření sociální práce na osoby, které by samy odbornou pomoc nevyhledaly

Důležitým důsledkem posílení sociální práce v obci a intenzivnější práce v terénu je možnost navázat kontakt s potenciálními klienty, kteří by jinak svou nepříznivou sociální situaci sami neřešili. V průběhu projektu se ukázalo, že tito klienti po prvotním kontaktu sociálního pracovníka v jejich přirozeném sociálním prostředí pak sami přicházejí na úřad za pracovníky s žádostí o pomoc a podporu. Zvyšování povědomí o existenci sociální práce, a hlavně o její efektivitě (klienti se často pohybují v uzavřených komunitách a transfer zkušeností mezi nimi hraje významnou roli), zvyšuje ochotu a motivaci se sociálním pracovníkem spolupracovat a aktivně svou nepříznivou sociální situaci řešit.

Výše uvedené důvody jsou objektivními důvody pro navýšení počtu sociálních pracovníků obecně v každé obci v České republice. Druhá strana mince je obecný nedostatek pracovníků, kteří toto zaměstnání, resp. poslání chtějí vykonávat za současných podmínek.

Rozšíření sociální práce do celé spádové oblasti

Díky projektu obcí se povedlo rozšířit sociální práci na celé území obce s rozšířenou působností (předtím z kapacitních důvodů bylo možné pokrýt většinou jen území města a místních částí). Vznikl také prostor pro intenzivnější propagaci sociální práce. Sociální pracovníci obce pořádali a mohli se účastnit různých tematických a společenských akcí na celém svém území (např. představení sociální práce v domově pro seniory, poradní panely, setkávání s lékaři na konferencích, setkávání se zdravotními sestrami, prezentace práce v rámci rady či zastupitelstva města/obce).

Zavedení dosud nedostatečně využívaných činností a metod sociální práce

Další výhodou navýšení počtu pracovníků, a tím vzniklé větší časové dotace na sociální práci, dává možnost vyzkoušet v praxi nové metody sociální práce, které dříve nebylo možné realizovat a věnovat se činností, které byly opomíjeny.

Mezi činnostmi sociální práce, které bývají vzhledem k personální poddimenzovanosti často opomíjeny, patří především práce v terénu. Některé obce díky navýšení počtu pracovníků vytvořily dokumenty, které jim při další práci budou ku prospěchu a budou sloužit také jako vhodný nástroj pro vyhodnocení výkonu sociální práce a obhajobě důležitosti sociální práce před vedením města. Jednotlivé dokumenty pomohou nově příchozím pracovníkům pochopit celkovou situaci ve městě v oblasti sociální práce.

Například ve městě Hodonín se povedlo zpracovat Zprávu o stavu bezdomovectví v obci, ve městě Lovosice vytvořili Standardy výkonu činností sociální práce a ve městě Chrudimí zpracovali dokument ke case managementu.

Významné posílení naznaly také oblasti spolupráce a koordinace, které jsou charakteristické tím, že ačkoliv jejich nastavení zabere velké množství času, z dlouhodobého hlediska jsou pro zvýšení efektivity sociální práce stěžejní. V průběhu projektů došlo u mnohých obcí k nastavení či prohloubení spolupráce se sociálními službami, s ÚP ČR a s dalšími institucemi. Vznikla možnost realizovat interdisciplinární a multidisciplinární týmy. Dále byl kladen větší důraz na koordinaci sociální práce, pořádání případových konferencí, do řešení nepříznivé sociální situace bylo možno zapojit rodiny klientů a další místní zdroje.

V jedné z obcí také zdůrazňují přínos v získání nových sociálních pracovníků na úřadě. Navýšení počtu pracovníků oživilo stávající tým a přineslo nové metody práce, nový pohled na situaci a nové zkušenosti. Vyšší počet pracovníků umožňuje rozmanitější složení týmu a posiluje skupinovou dynamiku. V obecních úřadech, kde působí pouze jeden sociální pracovník, je nemožné konzultovat postupy, je obtížné získat vícestranný náhled na situaci klienta a zvyšuje se tím také riziko vzniku syndromu vyhoření.

5.4 Organizační důsledky navýšení počtu sociálních pracovníků

Navýšení pracovníků umožnilo lepší zastupitelnost v rámci odboru, oddělení, útvaru. Výzva v podobě vyššího počtu zaměstnanců vedla ke zpřehlednění činnosti sociálních pracovníků, byly vyjasněny jejich kompetence, přenastaveny a optimalizovány procesy práce v úřadu (příkladem je vyjasnění a nastavení kompetencí a spolupráce s OSPOD, tvorba standardů výkonu činnosti sociální práce atd.).

Přestože došlo k nárůstu počtu klientů, zátěž na sociální pracovníky byla snížena, práce se rozprostřela na více pracovních úvazků, dle pracovníků byla práce srozumitelnější, ucelenější, komplexnější. Ve všech spolupracujících obcích byla zavedena supervize sociálních pracovníků i vedoucích, kterou pracovníci vyhodnotili jako velmi přínosnou. Dále bylo možno zacílit na zvyšování povědomí o možnostech sociální práce a přispět ke zlepšování obrazu a pojetí sociální práce.

5.5 Navýšení počtu klientů

Třináct z patnácti spolupracujících obcí zaznamenalo, v souvislosti s navýšením počtu sociálních pracovníků a intenzifikaci sociální práce v obci, nárůst počtu klientů.

Cílenější a efektivnější výkon sociální práce umožnil věnovat se lidem v nepříznivé sociální situaci, která doposud nebyla z časových důvodů řešena, například z cílových skupin osob se zdravotním postižením a lidí bez domova. Nárůst klientů byl způsoben tím, že byla prováděna depistáž v terénu, sociální práce byla poskytována na větším území a bylo možné ji poskytovat i osobám, které se nemohly samy dostavit na úřad.

Dále byla navázána spolupráce s OSPOD, starosty spádových obcí a s jinými subjekty, které se s potenciálními klienty sociální práce setkávají. Díky lepší informovanosti lidé častěji sami vyhledali podporu sociálního pracovníka a chtěli svou situaci řešit.

Dalším vzniklým pozitivem po navýšení počtu pracovníků bylo podle jednoho vedoucího zrušení kumulace funkcí, kdy měl sociální pracovník možnost provádět sociální práci na plný úvazek (dříve časová náročnost kumulovaných agend zasahovala do času určeného pro přímou práci s klienty).

5.6 Závěrečné shrnutí

Dosažení optimálního počtu sociálních pracovníků v obcích je klíčový faktor k zajištění výkonu sociální práce v dostatečné kvalitě a rovnoměrně v České republice. Sociální práce v mnoha ohledech dokáže preventivně působit na velké množství negativně se rozvíjejících sociálně patologických jevů u různých cílových skupin osob.

Je velmi obtížné stanovit konkrétní číslo, kolik pracovníků by na jednotlivých úřadech mělo být. Výpočet optimálního počtu sociálních pracovníků dle DP č. 1/2018 je pro mnohé obce obtížné spočítat a výsledky jsou diskutabilní.

Určit počet klientů na sociálního pracovníka je obtížné, protože číslo nelze jednoznačně stanovit tak, aby bylo obecně platné, a jeho výpočet s sebou nese různá úskalí.

Dosažení optimálního počtu pracovníků je přitom zásadní v mnoha oblastech, jak dokazují výše popsané ryze pozitivní změny, které mohly pilotní obce sledovat s navýšením sociálních pracovníků.

6

Typové pozice sociálních pracovníků

6. Typové pozice sociálních pracovníků

V rámci projektu MPSV Systémová podpora sociální práce v obcích bylo závazné zpracovat několik indikátorů projektu. Jedním z nich je právě Modelový návrh typových pozic sociálního pracovníka v obci.

Šlo o ověření rozdělení pozic sociálního pracovníka v rámci praxe patnácti vytipovaných obcí. Tyto obce spolupracovaly a smluvně byly vázány se systémovým projektem, tudíž pilotně zkoušely implementaci typových pozic sociálních pracovníků ve svých městech.

V rámci svých projektů Podpora sociální práce využily všechny obce navýšení pracovníků o dva až čtyři úvazky. Obce na prvotní ověření typových pozic mohly využít právě nové sociální pracovníky a v praxi vyzkoušet na základě popisu pozic a pokynů MPSV rozdělení na terénního sociálního pracovníka a koordinátora sociální podpory, tzv. případového pracovníka.

Během a po samotné pilotáži bylo patnáct spolupracujících obcí osloveno, aby vedoucí pracovníci sociálních odborů, oddělení či úseků a samotní sociální pracovníci vyjádřili své zkušenosti a praxi s těmito dvěma typy pozic sociálního pracovníka prostřednictvím dotazníkového šetření. Další informace byly získány v rámci osobního kontaktu s pracovníky projektu na pravidelných poradách a dalších vzdělávacích aktivitách (např. workshopy) během dvou let realizace projektu.

Projekty obcí mimo jiné pomohly navýšit po dobu realizace projektu počet sociálních pracovníků o 2–4 pracovníky (navýšení bylo závislé od velikosti obce) na úřadu a u těchto pracovníků byl pilotován modelový návrh typových pozic sociálních pracovníků obcí. Podmínkou navýšení pozic bylo, že pozice nesmí být kumulovány s jinou agendou a musí v rámci nich dojít k rozdělení na terénního a případového pracovníka.

6.1 Modelový návrh typových pozic

Modelový návrh typových pozic (dále jen „návrh typových pozic“) vznikl jako jedno z možných řešení v rámci koncepční činnosti MPSV v oblasti profesionalizace sociální práce. Dlouhodobě se uvažuje nad možností diferenciací pozic sociálního pracovníka v obecním úřadu. Návrh rozdělení pozic na terénního pracovníka a koordinátora sociální podpory vychází ze základních náplní práce sociálních pracovníků obecních úřadů.

Při práci v terénu dochází nejčastěji ke kontaktování osob v jejich přirozeném prostředí. Případová práce je prvkem dlouhodobé práce s klienty, kteří řeší souběh více nepříznivých sociálních situací najednou.

Oba typy pozic mají svá specifika, avšak nelze je teoreticky oddělit. Sociální pracovník na obou „pozicích“ musí znát velké množství informací a musí se dobře orientovat v nabídce služeb veřejných či sociálních.

Projekt funkčnost těchto typových pozic pilotně ověřoval v praxi. Pracovní pozice sociálních pracovníků byly rozděleny v rámci každého samostatného projektu obce na dvě – terénního sociálního pracovníka a koordinátora sociální podpory.

Součástí návrhu pro typové pozice sociálních pracovníků je i nastavit pro ně vhodný systém specializovaného vzdělávání.

6.2 Pilotní ověřování modelového návrhu

Pilotní ověřování probíhalo v rámci každého samostatného projektu obcí u tzv. projektových sociálních pracovníků, nikoliv u stávajících původních sociálních pracovníků, kteří na úřadě pracovali již před realizací projektu. Samozřejmě i stávající pracovníci byli s nastavením „nových“ pozic seznámeni a v průběhu realizace se i od nich zjišťovala zpětná vazba.

Terénní sociální pracovník

Terénní sociální práce¹²⁾ je zaměřená na práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením a výskytem sociálněpatologických jevů v jejich přirozeném sociálním prostředí (v terénu), na síťování a spolupráci se sociálními pracovníky, především z neziskových organizací a veřejných služeb.

V praxi terénní sociální pracovník vyhledává osoby, které jsou sociálně vyloučené nebo mohou být ohrožené sociálním vyloučením, navazuje kontakt s občany, předává základní informace k možnostem podpory a pomoci, mapuje jejich potřeby a identifikuje jejich případnou zakázku či zakázky.

Terénní sociální pracovník také může podávat informace o sociální práci jiným subjektům, se kterými je možné dlouhodobě spolupracovat, například praktickým lékařům, starostům menších obcí. Navazuje kontakt s poskytovateli místně dostupných sociálních služeb, popřípadě dalšími službami a neziskovými organizacemi. Velkou výhodou je, že většinou všechny tyto zmíněné subjekty o sobě mají povědomí, mohou si předávat informace a vědí, kdy a na koho se mohou v daném případě obrátit. Mohou svým klientům doporučit další subjekty, které jim mohou účinně pomoci a tímto zkvalitňují i své služby. Takové nastavení spolupráce je pro všechny přínosné.

Koordinátor sociální podpory

Vyhledává, navazuje kontakt s klienty v jejich přirozeném sociálním prostředí. Zaměřuje se zejména na klienty, kteří potřebují dlouhodobou péči, osoby se zdravotním postižením či duševním onemocněním.

Zaměřuje se na spolupráci s nimi a jejich blízkými,¹³⁾ dále na neformálně pečující osoby, které mohou mít specifické potřeby. Patří sem i síťování a spolupráce především se sociálními pracovníky (OSPOD, ÚP ČR, po-

12) Podmínkou projektu bylo, aby práce v terénu tvořila minimálně 60 % z celkového pracovního úvazku sociálního pracovníka.

13) Náplň této pracovní činnosti je minimálně 60 % z celkového pracovního úvazku sociálního pracovníka.

skytovatelé sociálních služeb), dalšími subjekty státní správy a různými službami (např. sociální služby pro OZP a neformálně pečující).

Koordinátor sociální podpory byl v pilotním ověřování chápán spíše jako případový pracovník, který s klienty spolupracuje dlouhodobě a dělá sociální práci, jako je sociální šetření, individuální plánování včetně spolupráce s osobami blízkými. Měl prostor uspořádat například případovou konferenci,¹⁴⁾ kdy je potřeba oslovit další odborníky, rodinu klienta a vhodného moderátora. Více spolupracoval i se subjekty veřejné a státní správy, kromě poskytovatelů služeb především v oblasti sociální péče.

Případová konference byla často novým prvkem, který sociální pracovníci obecního úřadu mohli při realizaci projektu vyzkoušet.

Společné pracovní činnosti obou typových pozic sociálních pracovníků:

- zplnomocňování klientů za účelem ovlivnění prostředí a podmínek svého života,
- komunitní sociální práce,
- interdisciplinární spolupráce,
- multidisciplinární spolupráce s dalšími odborníky a aktéry,
- plánování podpory dle individuálních potřeb, zdrojů a možností klienta,
- spoluvytváření a koordinace preventivních aktivit,
- pořádání případových konferencí a cílených setkávání,
- depistáž,

14) Definice Případové konference: JANEBOVÁ, Radka, *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, s. 73. ISBN 978-80-7435-374-1: „Jedná se o společné plánované, koordinované a strukturované setkání klienta (může být přítomen, ale také nemusí), pracovníků, kteří jsou (nebo by mohli být) zaangażováni na řešení životní situace klienta, jehož cílem je vyhodnotit situaci klienta, vytvořit plán intervence a naplánovat jeho budoucí vyhodnocení. Případová konference je sdíleným prostorem, kde lze sladit potřeby klienta a jeho přání s představami zaangażovaných odborníků na budoucím řešení situace“.

- prezentace sociální práce v obci pro občany/širší veřejnost,
- základní sociální poradenství.

Z pilotního ověřování je patrné, že obě pozice se prolínají. Do terénu chodili většinou oba sociální pracovníci, a to především s ohledem na bezpečnost. Je však patrné, že specializace má své výhody. Cílí na větší informovanost veřejnosti, na individuální práci s klientem ve více cílových skupinách, a to komplexnějším způsobem včetně prevence. Pro rozdělení typových pozic je důležité personální obsazení. Obecní úřad musí mít dostatek sociálních pracovníků, aby mohli dělat sociální práci takto komplexně. Počty úvazků sociálních pracovníků na obecních úřadech před projektem a v průběhu projektu:

Obce	Počty úvazků			
	Před projektem	V průběhu projektu	Po projektu	Vize*
Bučovice	1	3,1	1,1	3
Havlíčkův Brod	2,5	4,5	2,5	4
Hodonín	5,4	7,4	6,7	10
Holešov	2,2	4,2	2,2	3
Hradec Králové	5,5	7,5	6,5	9
Chrudim	5,2	7,1	4,9	10
Jilemnice	0,7	1,8	1,2	2
Kladno	5	5,2	4,4	8
Kolín	2,5	5,5	2,5	8
Litvínov	3,5	4	4,2	5
Lovosice	2,2	3	2,9	4
*Moravský Beroun	1	3	2	2
Most	9,25	13,25	9,25	10
Písek	2,6	4,6	4,6	4
Valašské Meziříčí	3,1	6	6	7

* Vize: odhad vedoucích, za jakých podmínek by mohla být realizována komplexní sociální práce (depistáž, sociální šetření, individuální plánování, případové konference, prevence)

Obec s rozšířenou působností, **Obec s pověřeným obecním úřadem**

6.3 Průběh sběru dat

Sběr dat pomocí dotazníkového šetření od respondentů (vedoucích pracovníků ze spolupracujících obcí) probíhal ve dvou fázích. První se uskutečnila v březnu roku 2018, tedy zhruba po roce od začátku realizace projektů obcí včetně pilotního ověřování typových pozic. Druhá fáze zjišťování zpětné vazby proběhla v říjnu roku 2018.

Většina projektů obcí končila svou realizaci prvním čtvrtletím 2019, proto byl dotazník rozeslán v tomto období. Data byla sbírána pomocí stručného dotazníku, který byl poslán prostřednictvím e-mailu oblastními metodickými projekty vedoucím pracovníkům. Otázky rozeslané v březnu 2018:

- Jak mají obce rozdělení typových pozic nastaveno v praxi?
- Jaká shledávají pozitiva rozdělení?
- Jaká shledávají negativa rozdělení?

Závěrem prvního zjišťování byl spíše nesouhlas s rozdělením. Nejčastěji uváděným důvodem bylo, že sociální pracovník v obci „*musí dělat vše, co je potřeba, a proto není rozdělení pozic žádoucí*“.

Pro ověření bylo dotazníkové šetření v říjnu 2018 všem respondentům zasláno zpět s jejich předchozími vyjádřeními s dotazem, „zda se jejich postoj k nastavení změnil?“ Otázka změny názoru byla vhodná, vzhledem k tomu, že ověřování stále probíhalo. Pokud ke změně názoru došlo, byl po respondentech žádán aktualizovaný podklad.

V rámci opakovaného šetření přišly odpovědi pouze od menšího počtu respondentů (z celkového počtu patnácti oslovených, pracovníci projektu získali nový podklad pouze od šesti). Pokud respondenti nový podklad zaslali, byl jejich posun vnímání spíše pozitivní. Bylo patrné, že menší část obcí v rámci delšího pilotování pozic shledala pozitiva zejména v možném užším záběru jednotlivých pozic a oproti původnímu závěru „*sociální pracovník musí umět dělat vše*“ vyzdvihovala „*máme tu odborníka na terénní práci a cílovou skupinu, která se v terénu nachází*“.

Dále byly informace a ne/spokojenost s rozdělením typových pozic od obcí získávány průběžně v rámci pravidelných měsíčních porad se sociálními pracovníky obecních úřadů v místě oblastních kanceláří pomocí skupinových rozhovorů a diskusí.

V rámci výše zmíněných porad často sociální pracovníci obecních úřadů mezi sebou diskutovali své zkušenosti a názory k typovým pozicím. Zejména obce komentovaly své argumenty k aplikování typových pozic a jejich udržitelnosti po ukončení projektu.

Již před realizací projektu měly některé obce rozdělené pozice sociálních pracovníků, pokud jich měly dostatečný počet. Menším obcím bez dostatečného personálního obsazení bylo rozdělení umožněno až díky projektu. Zde vznikl velký prostor pro diskusi. Obce, které měly zavedeny typové pozice před projektem, rozebíraly klady a zápory s obcemi, pro které tato zkušenost byla nová. Všechny zapojené obce měly možnost srovnat efektivitu rozdělení typových pozic a zhodnotit situaci před projektem a po projektu.

6.4 Výsledky sběru dat

Příklad Hradce Králové

Příkladem rozdělení pozic sociálních pracovníků uvádíme město Hradec Králové, které mělo specializaci pracovníků oddělenou již v roce 2015 až 2017. Rozdělení bylo ukotveno ve Standardech kvality sociální práce pro oddělení koncepcí a sociální péče odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Hradec Králové. Více informací o těchto standardech naleznete na webových stránkách města Hradec Králové: <https://www.hradeckralove.org/socialni-prace-pro-dospELE/d-67248> a v níže uvedeném výstřižku.

- oblast spolupráce s oddělením sociálně právní ochrany dětí – dva sociální pracovníci a jeden pracovník v sociálních službách

sociální práce je zajišťována ve vztahu k dospělým osobám – rodičům, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci a sociální pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí nemůžou s ohledem na svoje zákonné oprávnění a povinnosti nebo případný střet zájmů jejich situaci řešit. Cílovou skupinou jsou také klienti, kteří dosáhli zletilosti a nejsou již proto v evidenci SPOD, ale vzhledem k předchozímu způsobu života vyžadují určitou míru podpory v dalším období; typické to bude u osob, které opouštějí ústavní výchovná zařízení nebo odcházejí z pěstounské péče,

- oblast sociální práce s osobami, jejichž způsob života může být v konfliktu se společností – jeden pracovník

sociální práce je zajišťována převážně prostřednictvím sociálního kurátora, neboť je k jeho agendě nejbližší,

- oblast seniorů a osob se zdravotním postižením – čtyři pracovníci

sociální práce je zajišťována pro osoby v nepříznivé sociální situaci způsobené věkem a zdravotním postižením,

- oblast národnostních a etnických menšin – jeden terénní pracovník

sociální práce je vždy zajišťována prostřednictvím klíčových pracovníků ve spolupráci s terénní pracovníci obce, která zajišťuje výkon jednotlivých potřebných úkonů s klienty v terénu.

Výše zmíněné rozdělení se ovšem neosvědčilo. Sociální práce reaguje na trendy a aktuální patologické jevy v konkrétní lokalitě. Aktuálně, tedy po ukončení projektu, je nyní v Hradci Králové celkem 6 sociálních pracovníků na 5,5 úvazku. Pět z nich má celý úvazek, jedna pozice je kumulovaná s agendou sociálního bydlení v obci. Fakticky je agenda z hlediska specializace vedena tak, že všichni sociální pracovníci mají univerzální náplň práce – plní úkoly sociálního pracovníka v souladu se zákonem o sociálních službách u různých klientů.

Agenda sociálního kurátora je rozdělena na dvě části dle klientů, jedna pracovníce má část svého pracovního úvazku zaměřenou na sociální kuratelu ve vztahu k osobám nacházejícím se ve výkonu trestu odnětí svobody, včetně spolupráce s Probační a mediační službou (dále jen „PMS“) a Vězeňskou službou ČR; druhá sociální pracovníce má část svého úvazku zaměřenou na sociální práci s dospívajícími osobami, které opouštějí zařízení pro institucionální výchovu nebo pěstounskou péči, a ta spolupracuje s těmito zařízeními, pěstouny a hlavně s OSPOD, přebírá tyto klienty dříve, než opustí uvedená zařízení.

Zohledněme i otázku přidělených specializací, v Hradci Králové probíhá cílený výběr vzdělávání sociálních pracovníků. Jednomu pracovníkovi je vzdělávání zaměřeno více na mediační a facilitační dovednosti, dalšímu například na oblast sociálních dávek, u dalšího na problematiku řešení domácího násilí.

Oproti původnímu rozdělení je vidět, že zde není uvedeno nic o specializaci ve vztahu k národnostním nebo etnickým menšinám. „S národnostními menšinami fakticky nepracujeme, takové klienty nemáme, a co se týče etnických záležitostí, tak jediné etnikum zde máme romské. Sociální práce se realizuje bez ohledu na etnicitu, pohlaví a podobně, z čehož plyne, že přístup ze strany sociálních pracovníků je ke všem klientům stejný a je postaven na zásadách uvedených v zákoně. Samozřejmě u klientů přiměřeně aplikujeme metody sociální práce, a to např. podle charakteru nepříznivé sociální situace, podle náhledu klienta na její příčiny, podle schopností klienta, podle ochoty klienta něco řešit, podle jeho komunikačních dovedností apod., obdobně jak aplikujeme metody sociální práce na jiné cílové skupiny podle jejich potřeb (jiné to bude u psychiatrických klientů, mentálních retardací, stařeckých demencí, obětí domácího násilí apod.)“ uvedla sociální pracovníce v rámci výsledku dotazníkového šetření v říjnu 2018.

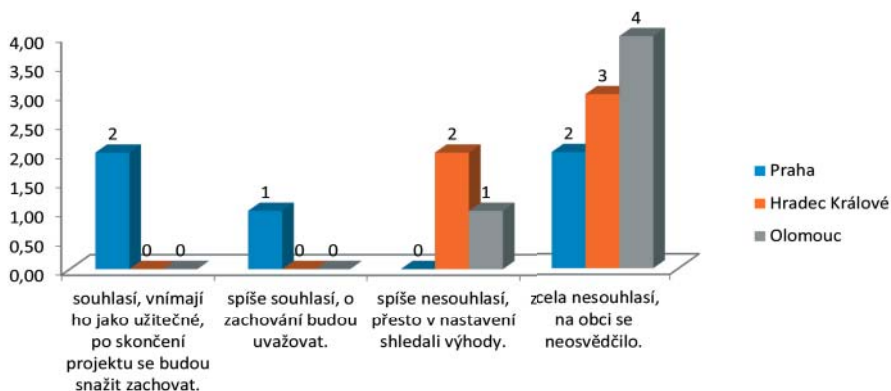
Druhá pracovníce z Hradce Králové řekla: „K etniku dodám, že moje zmiňovaná pracovníce v sociálních službách je Romka, takže pokud je potřeba tento prvek zapojit u romských klientů, je pod vedením sociálního pracovníka také účastna na řešení nepříznivé sociální situace.“

Na příkladu z Hradce Králové můžeme sledovat vývoj a změny, které proběhly při realizaci projektu.

Na začátku ověřování, tedy v březnu roku 2018, zhruba rok po realizaci projektů obcí, nebyly odpovědi vedoucích pracovníků zcela jednotné – viz graf č. 4 níže. Většina respondentů odpověděla, že neshledávají rozdělení pozic za vhodné. Hlavním důvodem byl problém s personální poddimenzovaností v sociální práci. Většina respondentů uvedla jako důvod, že „sociální pracovníci musí být k dispozici jak v terénu, tak u případové práce“.

Přibližně po roce a půl pilotního ověřování rozdělení pozic byl v říjnu 2018 opět stav ověřován. V rámci hodnocení ve velké části vyšel najevo posun vnímání. Jakmile obce získaly díky projektu více sociálních pracovníků, měly možnost toto rozdělení aplikovat a v mnohých případech shledaly pozitiva rozdělení typových pozice dle projektu MPSV (viz pozitiva níže).

Graf č. 4 Grafické znázornění postojů obcí k rozdělení typových pozic:



Graf č. 4

Oblast A: Praha – odpovídali vedoucí ze zapojených obcí (Most, Litvínov, Lovosice, Písek, Kladno),

Oblast B: Hradec Králové – odpovídali vedoucí ze zapojených obcí (Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Chrudim, Jilemnice, Kolín),

Oblast C: Olomouc – odpovídali vedoucí pracovníci ze zapojených obcí (Bučovice, Hodonín, Holešov, Moravský Beroun, Valašské Meziříčí).

V odpovědích na položené otázky se může projevat i velikost dané obce, počty úvazků a subjektivní názor na rozdělení typových pozic každého z respondentů. Jiné hodnoty by pravděpodobně bylo možno naměřit po ukončení projektu s ohledem na snížení počtu úvazků v dané obci.

Dále jsou uvedeny nejčastější podněty od obcí. Obce v rámci svých podkladů uváděly následující pozitiva a negativa/limity navrhovaného nastavení.

Pozitiva rozdělení typových pozic

„Případový pracovník má více času na klienta, jeho složitou situaci, může se jeho situací zabývat do hloubky.“

„Rozdělení pozic stanoví jasnější kompetence.“

„Na typové pozice lze směřovat specializované vzdělávání, na úřadě tak máme větší odborníky s užším záběrem témat.“

„Díky rozdělení pozic se může pracovník věnovat terénu a navázat spolupráci s novou cílovou skupinou – osamělí senioři.“

„Pozice případového pracovníka se velmi osvědčila pro užší spolupráci se sociálními službami.“

„Případový pracovník může koordinovat využití služeb v ORP, komunikuje s klientem i službami, může se účastnit komunitního plánování sociálních služeb. Zároveň není sociálním pracovníkem služby, tedy není do řešení situace klienta přímo zainteresován a má dobrý nadhled nad jeho situací.“

Negativa/limity rozdělení typových pozic

„V naší obci není cílová skupina tolik zastoupena, aby pro ni byla samostatná pozice, např. drogově závislí klienti.“

„V naší obci například péči o bezdomovce zajistí Charita, tedy sociální pracovníci s nimi nepracují nebo velmi málo.“

„Rozdělení pozic není žádoucí pro klienty, kteří jsou velmi často zranitelní, a opravdu trvá, než je s nimi nastaven vztah s pracovníkem. Konkrétně klienti s psychiatrickými potížemi nepřijímají dobře, pokud s nimi pracují dva pracovníci.“

„S ohledem na personální poddimenzovanost sociální práce musí pracovníci zajistit vzájemnou zastupitelnost, to s rozdělením rolí není možné v obci, kde jsou pracovníci jen dva.“

„Z důvodů personálních limitů ‚všichni dělají všechno‘.“

„Zásadní je udržet navýšení počtu sociálních pracovníků, jinak rozdělení nelze realizovat.“

„Nastavení je vhodné pouze pro větší obce, pro malé je nereálné (málo sociálních pracovníků, malé zastoupení určité cílové skupiny, např. v terénu).“

„Vnímáme jako vhodné pro obce, kdy klienti jsou hlavně z obce, nikoliv z ORP, pokud jsou z ORP, všichni pracovníci musí do terénu (zabere to hodně času).“

„Z důvodu bezpečnosti chodí do terénu vždy ve dvou a není dostatek pracovníků pro taková rozdělení.“

„Ve svém důsledku se případový pracovník věnuje velkému množství administrativy, takže na klienta má daleko méně času.“

Z rozhovorů i dotazníkového šetření vyplynuly rozporuplné informace, které se různily v závislosti na jednotlivých osobnostech pracovníků, ale i v průběhu času. Někde se osvědčil model, že každý pracovník byl odborníkem na určitou oblast sociální práce. Což znamená, že poskytoval informace praktickým lékařům a spolupracoval s nimi, další zase síťoval neziskové organizace či realizoval případové konference.

U některých obcí zaznívala varianta rozdělení pozic sociálních pracovníků, ale dle jiného modelu – tedy ne dle práce v terénu či případové, ale dle cílové skupiny klientů. Takové rozdělení se například ve větších obcích osvědčilo, nyní ale víme, že ani takové rozdělení není optimální pro všechny obce napříč republikou. Typová pozice terénního sociálního pracovníka se dále osvědčila zejména tam, kde sociální pracovníci neměli možnost vyjíždět soustavně a pravidelně do terénu z různých důvodů, např. kvůli nedostatku personálních kapacit nebo neporozumění ze strany vedení obce. Díky ověření typové pozice v rámci projektu se podařilo nastartovat terénní práci v potřebném rozsahu.

U některých obcí byla zpětná vazba rozporuplná, kdy s ohledem na počet pracovníků se rozdělení neodsvědčilo, avšak pokud by byl počet pracovníků po skončení projektu zachován, rozdělení pozic by se obce

pokusily ponechat, protože v něm spatřují také přínosné prvky. Velkým limitem je, že počty sociálních pracovníků v obcích byly po ukončení projektů opět sníženy. Proto není většinou možné zachovat rozdělení typových pozic ani specializací. Díky projektu měly zapojené obce možnost si nastavení pozic alespoň vyzkoušet. Mohly porovnat rozdíly, identifikovat přínos či limit.

6.5 Závěrečné shrnutí

V rámci projektu proběhlo pilotní ověření modelových pozic. Ve spolupracujících obcích byly zavedeny typové pozice terénního sociálního pracovníka a případového sociálního pracovníka a evaluace obcemi jejich využití.

Lze konstatovat, že modelový návrh typových pozic se neosvědčil u všech zapojených obcí v původně navrhované podobě. Více než typové pozice jako takové, využívaly a využívají obce „specializací“ pozic ve vztahu ke konkrétním cílovým skupinám nebo na určitou oblast sociální práce, které byly navázány na aktuální potřeby v místních podmínkách. Dle reakce většiny respondentů má specializace mnohé výhody, nicméně je podstatný dostatek sociálních pracovníků, který v tuto chvíli není v obcích zajištěn předně z důvodu nedostatečných finančních prostředků a v mnoha oblastech ČR i nedostatku samotné pracovní síly.

Zapojené obce pilotovaly komplexní spektrum činností sociální práce. Měly prostor pro vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením, pro mapování terénu, spolupráci s jinými subjekty a především pro dlouhodobější či komplexnější individuální práci s klientem. Po ukončení projektu se většina obcí vrací v oblasti personálního zajištění k původnímu počtu sociálních pracovníků. Nebudou moci v takové míře vyhledávat klienty, mapovat místní prostředí. Opět bude čas spíše na jednorázové úkony, nikoliv na dlouhodobou práci. Zase se sociální pracovníci dostávají do situace, kdy nemohou vykonávat práci v komplexním spektru odborných metod a činností, a to z důvodu nedostatečné časové kapacity, často i z důvodu náročného vedení dokumentace a administrativy, která je nedílnou součástí sociální práce.

7

Limity sociální práce v obcích

7. Limity sociální práce v obcích

Cílem této kapitoly je identifikace limitů sociální práce, jak je vnímají přímo sociální pracovníci na obecních úřadech. V rámci přípravy tohoto příspěvku jsme se obrátili na sociální odbory obcí spolupracujících s projektem MPSV s dotazem: „*Co z vašeho pohledu, na základě vaší praxe, limituje výkon sociální práce v obci?*“. Obdrželi jsme množství odpovědí od sociálních pracovníků a pracovníků. Jednalo se o podklady jak od sociálních pracovníků na manažerské pozici, tak i přímo sociálních pracovníků a pracovníků, kteří vykonávají sociální práci jako zaměstnanci obecního úřadu.

Nevyjasněnost kompetencí sociálních pracovníků v obcích

První z identifikovaných limitů se zabývá neurčitým vymezením kompetencí profese/povolání sociálního pracovníka jako takové, bez ohledu na to, zda je poskytována v sociální službě, v ÚP ČR či v obecním úřadě (ve vztahu k výkonu sociální práce realizované obecními úřady).

Od sociálních pracovníků zaznívalo: „*Veřejnost nemá představu o tom, s čím jí můžeme pomoci.*“, či naopak: „*Laická veřejnost vnímá sociální práci velmi široce a často si myslí, že vyřešíme vše... věci za rodinu, převezmeme odpovědnost za jejich příbuzné, bezdomovce si vezmeme domů, psychiatrického pacienta přivedeme k rozumu.*“ Zejména v menších obcích bylo patrné bezbřehé vnímání toho, co může sociální pracovník klientovi zařídit. V reakcích je patrná nejasná představa o identitě sociální práce. Samotné povolání nemá v českém prostředí příliš velkou prestiž na to, aby veřejnost, nehledě na právní úpravu, dokázala intuitivně oddělit jasné kompetence sociální práce a jiných pomáhajících oborů.

Dále bylo sociálními pracovníky uváděno: „*Co nás limituje? Právě ty nevyjasněné limity naší práce!*“ Sociální pracovníci vnímají onu nevyjasněnost jako hlavní překážku profesionalizace výkonu sociální práce. Co je vlastně to „zajištění činností sociální práce“?

V rámci reakcí na tento identifikovaný limit je nutné připomenout, že sociální práce jako odborná disciplína je obtížně definovatelná. Definič se v českém prostředí zabývalo množství autorů (Matoušek, 2008; Navrátil, 2001; Mlčák et al., 2005).

Příkladem lze uvést definici dle Matouška (2008, s. 213): „Sociální práce je společensko-vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“¹⁵⁾

Legislativně výkon sociální práce v obcích ukotvuje a definuje hned několik právních předpisů – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Bohužel ani jeden z těchto předpisů sociální práci nedefinuje komplexně a je patrné, že takovéto ukotvení není dostačující.

Zákon o sociálních službách například obsahuje ustanovení § 92 písm. d), kterým stanoví v rámci působnosti při zajišťování sociálních služeb, že obecní úřad obce s rozšířenou působností „na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.“ Jednoduchý výčet činností sociálního pracovníka najdete v ustanovení § 109 téhož zákona.

15) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073675028.

Napravit tuto situaci bude potřeba v rámci legislativního procesu, například sjednocením a úpravou v rámci samostatného zákona.

S ohledem na výše uvedené je patrné, že skutečně absentuje jasné vymezení kompetencí sociálních pracovníků, nejen v obcích. Obce by uvítaly stanovení „hranic“ mezi tím, co nabízejí sociální pracovníci, a co nabízejí jiní odborníci.

Personální poddimenzovanost sociální práce v obcích

Druhým z limitů je nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků. Reflektuje v sobě poznatky uvedené v příspěvku výše a lze jej vnímat v několika rovinách.

První rovina odráží skutečnost, že zájem o studijní obor není nízký, avšak není nijak sledováno, kolik absolventů oborů, kterými lze získat odbornou kvalifikaci pro výkon sociální práce, skutečně následně povolání vykonává.

Dalším důležitým faktorem je nízká prestiž povolání. Od sociálních pracovníků zaznívá: „Absolventi to nechtějí dělat, za málo peněz, náročná práce. Jdou dělat raději do supermarketu.“ S ohledem na náročnost povolání a nutnou znalost širokého spektra předpisů (nejen ze sociální oblasti) a nástrojů je podle pracovníků jejich platové ohodnocení nedostatečné. Výkon sociální práce obecně, a platí to i pro obecní úřady, je špatně kvantifikovatelný, proto obtížně dokladuje své výsledky a efektivitu. Na druhou stranu právě toto činí sociální práci jedinečnou. V tomto světle se ukazuje jako vhodnější vykazovat výsledky sociální práce nikoliv číselně, ale ukázkou dobré praxe, tedy například jak sociální pracovník pomohl napravit životní situaci konkrétního klienta, který díky tomu znovu bydlí, chodí do zaměstnání apod.

S touto problematikou úzce souvisí také financování sociální práce. Výkon činností sociální práce v obcích je podporován příspěvkem MPSV na výkon činností sociální práce (s výjimkou agendy sociálně-právní ochrany dětí) formou dotace ze státního rozpočtu krajů, hlavnímu městu Praze, obcím s rozšířenou působností a obcím s pověřeným obecním úřadem. S ohledem na to, že tato dotace není nároková, zaznívá například od vedoucího odboru sociálních věcí jedné ze spolu-

pracujících obcí nejistota v plánování realizace sociální práce: „Nemožnost realizovat výhledy v potřebnosti sociálních pracovníků – přijmu-li sociální pracovnice teď, neboť např. letos jsem obdržel dostatek finančních prostředků, nevím, zda příští rok je budu mít z čeho zaplatit.“

Jako svízelné se také jeví časté kumulace funkcí sociálních pracovníků, kdy pro jiné agendy nezbyvá dostatek času na realizaci časově náročnějších činností sociální práce. Jak uvedla jedna ze sociálních pracovnic: „Je nás tu málo, není čas zaměřovat se na prevenci, pouze hasíme požáry.“ Zejména preventivní sociální práci či depistáži pak není možné věnovat dostatek času. K sociálním pracovníkům obcí se v tomto důsledku často dostávají klienti nacházející se ve více obtížných situacích a řešení je velmi náročné.

Absence sociálního bydlení

Třetím limitem, který sociální pracovníci obcí uvedli, je špatná bytová situace pro klienty sociální práce. Sociální pracovnice jednoho z obecních úřadů uvádí, že „Snad každý klient, který přichází, má problém s bydlením a my mu nemáme co nabídnout.“ Další pracovníci ji doplňují: „lidé, kteří mají specifické potřeby, my nemáme kam ubytovat, město byty nemá. Pokud má, klienti tam dluží a my jim byt nemůžeme nabídnout“ či: „nevíme, co s tím, je tu velký nedostatek bytů, vhodného bydlení, dostupného bydlení, bydlení pro specifické skupiny lidí.“ Pod pojmem „lidé se specifickými potřebami“ jsou vnímáni, dle sociálních pracovníků, zejména klienti s duševními poruchami či osoby bez příjmů. Pro takové klienty není možné hledat bydlení prostřednictvím komerčního nájmu, avšak sociální služby, ani jiné formy bydlení svou kapacitou nenaplnují potřeby terénu. Situace klientů se bez možnosti adekvátního bydlení nemůže zlepšit.

V souvislosti s kapacitou sociálních služeb zaznívá rovněž nemožnost ovlivnit procesy, které jsou nutné pro naplnění zákonných povinností. „Máme málo kompetencí pro plnění zákonných podmínek. Například naše povinnost postarat se/zajistit sociální službu pro ty, kteří by byli ohroženi na životě a zdraví bez zajištění dané pomoci – avšak jakou má možnost pracovník obce ovlivnit proces přijímání klientů do sociální služby, která je dle současné legislativy na samotném poskytovateli?“

Oblast sociálního bydlení je jistě oblastí, v níž je nezbytná dlouhodobá diskuse mezi aktéry. V současné době se řeší v rámci konkrétních projektových výzev.

Spolupráce sociálních pracovníků v obcích s dalšími institucemi

Posledním z limitů je spolupráce sociálních pracovníků obecních úřadů s dalšími aktéry. Spolupráce jako taková je samozřejmě vítaná, každý pracovník naplňuje cíl/účel svého zaměstnavatele. Hranice nelze přesně vymezit, ale legislativně lze regulovat určitou povinnost jednotlivých subjektů předávat si informace. Zatím vše závisí na neformálních setkáváních, případových konferencích, multidisciplinárních týmech apod.

Jak zmínil jeden sociální pracovník spolupracující obce: „bylo by dobré nějak ukotvit, co dělám já, jako sociální pracovník obce, co dělá sociální pracovník ÚP ČR a co dělá sociální pracovník sociální služby – v čem jsme každý odborníkem a v čem naopak si můžeme pomoci.“ Toto postavení velmi často sociálního pracovníka také limituje v jeho možnosti spolupráce v rámci multidisciplinárního týmu: „když už se týmu účastníme, nemám pocit, že by nás někdo dostatečně poslouchal, věřil našim schopnostem a znalostem.“

Co se týká konkrétních institucí, se kterými sociální pracovníci spolupracují, jedná se zejména o ÚP ČR (oddělení hmotné nouze, oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením, oddělení zaměstnanosti).

Další oblastí je spolupráce se sociálními službami. V této oblasti se sociální pracovníci obrací nejčastěji s dotazem na volnou kapacitu či přímo pomáhají klientovi podat žádost o přijetí do sociální služby. Na základě podkladů bylo zjištěno, že obzvláště v menších obcích je pro sociální pracovníky a samotné klienty velmi obtížné nalézt vhodnou sociální službu. Ukazuje se také, že v případě terénních služeb není vždy dost dobře možné službu nasmlouvat do špatně přístupné lokality apod. Obvyklými klienty jsou také lidé, kteří nemají příjmy, tudíž nejsou schopni platit úhrady v sociální službě či úhrady spojené s dopravou do sociální služby (v případě ambulantní formy). Takoví klienti pak nedostávají péči, kterou by jejich tíživá životní situace vyžadovala.

7.1 Závěrečné shrnutí

Byly uvedeny zásadní limity sociální práce v obcích, respektive v praxi výkonu sociální práce obecních úřadů, které definovali zástupci sociálních odborů/oddělení zapojených do projektu MPSV.

Pracovníci projektu MPSV podporovali sociální pracovníky obcí prostřednictvím zprostředkování setkávání s ostatními aktéry v sociální práci, například na uspořádaných workshopech, kazuistických seminářích.

8

Standardy kvality sociální práce Městského úřadu v Lovosicích

8. Standardy kvality sociální práce Městského úřadu v Lovosicích

Zpracování Standardů kvality sociální práce na Městském úřadě v Lovosicích, jejich aplikace a ověřování v praxi, bylo jedním z cílů původně dvouletého projektu „Podpora sociální práce v obci Lovosice“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_128/0006111, který projektový tým, složený ze sociálních pracovníků, vedoucí odboru a starosta města, realizoval v období od 1. ledna 2017 do 30. června 2019. Původním záměrem bylo vytvořit standardy kvality sociální práce (dále jen standardy) jako podpůrný nástroj stávajících sociálních pracovníků při realizaci činností sociální práce a průvodce adaptačního procesu nově nastoupivších sociálních pracovníků. V souvislosti s prodloužením projektu o šest měsíců, které bylo ze strany MPSV nabídnuto a posléze umožněno, byly tyto standardy ještě doplněny o hodnotící indikátory kritérií jednotlivých standardů. Zpracování standardů bylo pro úřad velkou výzvou, ke které přistoupil s určitým respektem a pokorou. Výsledkem 2,5letého snažení je dokument, obsahující nejen standardy související přímo s výkonem činností sociální práce, ale je zaměřen též na standardy personální, řešící personální zabezpečení agendy sociální práce včetně profesního rozvoje sociálního pracovníka a zároveň standardy provozní, které se zaměřují na samotné podmínky pro výkon sociální práce.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Lovosicích zajišťuje prostřednictvím sociálních pracovníků výkon sociální práce ve správním obvodu o rozloze 262 km², kde žije ve 32 obcích 26 913 občanů (údaj k 1. 1. 2020). Ve správním území se nachází jedna sociálně vyloučená lokalita, a to přímo ve městě Lovosice. Výkon sociální práce, vymezené zákonem o sociálních službách, a zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zajišťují aktuálně čtyři sociální pracovnice s úvazkem 2,9 pro výkon sociální práce.

Před zahájením projektu byl výkon sociální práce zajišťován třemi sociálními pracovníci s úvazkem 2,2 pro výkon sociální práce. Realizaci projektu se podařilo navýšit nejen počet sociálních pracovníků pro přímý výkon sociální práce, ale zrealizovat i plánované aktivity. Jednou z těchto aktivit bylo již zmíněné zpracování standardů kvality sociální práce.

Inspirací pro tvorbu standardů byly nejen standardy kvality orgánu sociálně-právní ochrany dětí, ale i standardy sociálních služeb, s jejichž zpracováním měla obec nemalé zkušenosti. Na počátku bylo stanoveno, které standardy budou zpracovány, jejich přibližná obsahová struktura a časový harmonogram zpracování. V rámci procesu zpracování standardů byly nastaveny kompetence pro všechny zapojené pracovníky do projektu. V rámci realizace projektu došlo k určitým personálním změnám na projektových pozicích, které však neměly na tvorbu standardů ani realizaci samotného projektu negativní vliv, spíše naopak.

Postup zpracování jednotlivých standardů byl poměrně stejný. Na počátku tvorby každého ze standardů byl sběr podkladových materiálů, který se odvíjel podle obsahového zaměření daného standardu. Obecně lze říci, že se čerpalo ze zákonných předpisů, metodik, vnitřních předpisů organizace, odborné literatury a vlastních zkušeností. Následovalo samotné zpracování standardů, kterým byla pověřena jedna z projektových pracovníků. Zpracovaný návrh jednotlivých standardů byl vždy odeslán všem sociálním pracovníkům k připomínkování. Připomínky byly individuálně či v rámci pravidelných porad konzultovány a následně zapracovány. Do zpracování standardů byl inovativně zapojen odborný konzultant. S nabídkou na zapojení byl osloven zástupce Katedry sociální práce Fakulty sociálně ekonomické Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem a následně s ním byla navázána velmi úzká 2,5letá spolupráce. Témata odborných konzultací byla odvislá od zaměření jednotlivého standardu. Odborné diskuse se konaly zpravidla jedenkrát měsíčně v prostorách univerzity. Ze strany sociálních pracovníků byly pojmány nejen jako vhodný nástroj k odstranění tzv. „profesní slepoty“, ale zejména i jako příležitost k vlastnímu profesnímu rozvoji.

Zapojení odborného konzultanta z řad akademiků či praktiků sociální práce je při vytváření standardů přínosné, zejména z důvodu integrity teorií a poznatků společenských věd do sociální práce. Aplikace a ově-

řování jednotlivých standardů probíhalo zpravidla kontinuálně po zpracování jednotlivých standardů s následným zapracováním podnětů z praxe. Podnětem k aktualizaci byly a stále i jsou podněty z přímého výkonu sociální práce, změn v legislativě či změn ve vnitřních předpisech organizace, neboť standardy jsou pojímány jako živý materiál, který je třeba neustále rozvíjet a doplňovat. Původní termín ukončení projektu obce byl 31. prosinec 2018. Obec využila nabídky ze strany MPSV k prodloužení projektu o šest měsíců a projektovou aktivitu zaměřenou na tvorbu standardů ještě realizátoři doplnili o nastavení jednotlivých indikátorů naplnění kritéria každého ze standardů. Tyto indikátory jsou nastaveny tak, aby realizátoři byli schopni si objektivně ověřit zda daný standard v praxi naplňují. Zvolenými indikátory naplnění daného kritéria jsou zpravidla dokumenty či informace, které lze velmi snadno ověřit, např. Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, Zpráva o realizované depistáži, zveřejněné informace aj. Poslední půl rok realizace projektu proto využili k velmi intenzivní revizi již zpracovaných standardů a následně jejich představení odborné veřejnosti na závěrečné konferenci k projektu.

A nyní blíže k jednotlivým standardům. Standardy kvality sociální práce rozdělili do tří skupin. První skupinu tvoří standardy provozní. Prvním standardem je standard zaměřený na místní a časovou dostupnost, který v úvodu obsahuje zákonné ukotvení sociální práce pro obecní úřady ORP a povinnosti sociálních pracovníků v této oblasti. Dále obsahuje informace o místě a čase poskytování sociální práce a kontakty na sociální pracovníky. Přílohou standardu je organizační schéma úřadu (vymezení odboru v rámci úřadu), informace o rozdělení správního obvodu ORP Lovosice pro výkon sociální práce mezi jednotlivé sociální pracovníky a cílové skupiny s typy sociálního problému či události.

Druhým standardem z této oblasti je standard zaměřený na prostředí a podmínky výkonu sociální práce. Ten se zaměřuje na vybavení kancelářských prostor pro výkon sociální práce a komunikaci s osobami/klienty, postup a vybavení pro výkon sociální práce v terénu, v přirozeném prostředí osoby/klienta. Zároveň obsahuje i minimální standard materiálního a technického vybavení sociálního pracovníka pro oba způsoby sociální práce. Do této oblasti zahrnují i standard Podávání a vyřizování stížností, kdy stížnost je považována za jeden z podně-

tů pro zvýšení kvality výkonu sociální práce. Informuje osoby/klienty o možnostech postupu v případě jejich nespokojenosti s vyřízením záležitosti či jednáním sociálního pracovníka.

Dalším standardem z této oblasti je standard zaměřený na rizikové a nouzové situace. Standard zahrnuje přehled možných situací a postupů řešení, se kterými se sociální pracovník může při svém výkonu činnosti sociální práce setkat. Zaměřuje se jak na situace, které mohou nastat v kanceláři, tak i v terénu. Standard je průběžně doplňován o případné krizové či nouzové situace, se kterými se sociální pracovník v průběhu výkonu své činnosti setkal a považuje je za důležité i pro ostatní sociální pracovníky. Každá nová krizová či nouzová situace je předmětem diskuse na poradě sociálních pracovníků. Aktuálně tento standard doplnili o zkušenosti s pandemií covid-19.

Posledním standardem z této oblasti je standard zaměřený na informovanost o agendě sociální práce, který obsahuje základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociální práce na území ORP Lovosice a způsobu informování veřejnosti. Zahrnuje též základní informace ze standardů určené veřejnosti a způsob jejich zveřejnění.

Při tvorbě standardů bylo čerpáno ze zákona o sociálních službách, zákona o pomoci v hmotné nouzi, vnitřních předpisů organizace a zkušeností sociálních pracovníků. Význam ve tvorbě těchto standardů vnímáme zejména v možnosti nastavení podmínek pro výkon sociální práce a budování určité vyjednávací pozice pro jejich udržení.

Druhou oblast tvoří standardy zaměřené přímo na výkon činnosti sociální práce. Jedná se o standard zaměřený na přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu, který obsahuje postup odpovědných sociálních pracovníků při přijetí oznámení klientovy nepříznivé sociální situace, vyhodnocení požadavku zájemce o sociální práci, její zahájení a evidenci. Standard zahrnuje i odpovědnost sociálního pracovníka v přímé spolupráci s klientem.

Druhým standardem z této oblasti je standard zaměřený na jednání s klientem, vyhodnocením jeho situace a zpracováním individuálního plánu výkonu sociální práce za předpokladu dodržování základních etických principů sociální práce ze strany sociálního pracovníka a infor-

mování klienta o podmínkách poskytování pomoci a podpory. Přílohou tohoto standardu je terénní deník sociálního pracovníka, souhlas se zpracováním osobních údajů klienta, osobní a individuální plán klienta.

Následuje standard zaměřený na dokumentaci o výkonu činnosti sociální práce, který vychází ze zákonných požadavků na povinnost sociálního pracovníka vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka v rámci Jednotného informačního systému MPSV. Vedení fyzického spisu je ponecháno na uvážení sociálního pracovníka. Z tohoto standardu vyplývá též pro sociálního pracovníka povinnost zpracovávat záznamy z jednání s klientem vždy pro klienta srozumitelným způsobem.

Standard zaměřený na prevenci obsahuje popis metod sociální práce, které mohou sociální pracovníci využít právě k předcházení nepříznivých sociálních situací fyzických osob a možností využití vnitřních a vnějších zdrojů při realizaci preventivních aktivit z oblasti sociální práce.

Do této skupiny patří i standard sítě sociálního pracovníka, které pomáhají sociálnímu pracovníkovi v rychlé orientaci v dostupných službách pro řešení nepříznivé sociální situace klienta z dané cílové skupiny. V této oblasti mohou sociální pracovníci též využívat i interní webový portál obsahující informace o dostupných službách, který rovněž vznikl v rámci jedné z projektových aktivit.

Při zpracování této oblasti bylo čerpáno zejména ze zákonných předpisů, odborné literatury a praxe sociálních pracovníků. Jejich význam spočívá v ucelenosti přehledu povinností sociálního pracovníka v rámci výkonu jeho profese.

Třetí a neméně důležitou část tvoří personální standardy. Prvním standardem z této oblasti je standard zaměřený na popisy a specifikaci jednotlivých pracovních pozic sociálních pracovníků zabezpečujících agendu sociální práce obsahující pravidla pro přijímání pracovníků, jejich zaškolování a vybavení sociálního pracovníka průkazem zaměstnání oprávněného k vykonávání činnosti sociální práce a v neposlední řadě i zmínku o tom, že je studentům vysokých a vyšších odborných škol, zaměřených na sociální oblast, umožněno stát se stážisty. V příloze tohoto standardu jsou jednotlivé popisy a specifikace jednotlivých pracovních míst, adaptační plán a vzor průkazu sociálního pracovníka.

Druhým standardem je standard zaměřený na profesní rozvoj zaměstnanců. Ten zahrnuje informace o povinnostech vzdělávání úředníka, neboť v rámci úřadu je sociální pracovník úředníkem, o dalším vzdělávání sociálního pracovníka, o hodnocení zaměstnanců a o podpoře nezávislého kvalifikovaného odborníka. Přílohou standardu jsou formuláře shrnující výše uvedené informace (základní informace o zaměstnanci, plán vzdělávání úředníka, evidenční list prohlubování kvalifikace úředníka, individuální plán dalšího vzdělávání sociálního pracovníka, evidenční list dalšího vzdělávání sociálního pracovníka, hodnocení zaměstnance). Součástí tohoto standardu je také nabídkový a zápůjční list odborné literatury, která je sociálním pracovníkům k dispozici, a kterou mohou využít k rozšiřování svých odborných znalostí. Ke zpracování těchto standardů bylo čerpáno ze zákona o sociálních službách včetně prováděcích předpisů, zákona o úřednících územních samosprávných celků, vnitřních předpisů organizace a zkušeností sociálních pracovníků. Tyto standardy seznamují sociálního pracovníka s jeho povinnostmi jako úředníka i sociálního pracovníka v oblasti naplňování personálních povinností v rámci organizace i výkonu sociální práce.

Kompletní standardy jsou sociálním pracovníkům přístupny v elektronické verzi v PC každého jednotlivého sociálního pracovníka, ve sdílené složce sociálních pracovníků a v písemné podobě na pracovišti. Sociální pracovníci jsou povinni se se standardy seznámit a řídit se jimi, což však neubírá sociálnímu pracovníkovi možnost individuálního posouzení klientovy nepříznivé sociální situace.

Zpracováním standardů kvality sociální práce se podařilo do jednoho dokumentu včlenit veškeré dotčené zákony a vnitřní předpisy, kterými je povinen se sociální pracovník řídit, a to nejen jako zaměstnanec úřadu (úředník), ale zejména jako sociální pracovník. Zároveň je zřejmé, že vytvoření těchto standardů je určitý závazek do budoucna. Vizí celého týmu sociálních pracovníků je za pomoci implementace jednotlivých standardů kvality sociální práce do praxe zvýšit kvalitní a profesionální výkon sociální práce směrem k veřejnosti a zodpovědný přístup k profesi sociální práce i k sobě samým.

Závěrem bych chtěla poděkovat MPSV za příležitost a finanční podporu, díky které jsme mohli zrealizovat všechny naše naplánované aktivity včetně prezentovaných standardů kvality sociální práce, ale zejména posílit přímý výkon sociální práce v našem spádovém území. Účast v projektu nás posunula nejen profesně jako tým, ale byla i cennou osobní zkušeností pro každého z nás.

Mgr. Eva Rudiková
vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví
Městský úřad Lovosice

9

**Přínos projektu
pro rozvoj sociální práce
v Hradci Králové**

9. Příklad projektu pro rozvoj sociální práce v Hradci Králové

Město Hradec Králové v roce 2017 velice pozitivně hodnotilo možnost zapojit se do projektu zaměřeného na rozvoj sociální práce v Hradci Králové ve spolupráci s pracovníky MPSV. V uvedené době probíhal proces rozvoje sociální práce, která byla odborem sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení koncepcí a sociální péče realizována od roku 2013. Již v průběhu dalších čtyř následujících let bylo z praktického výkonu sociální práce zřejmé, že tehdejší počet sociálních pracovníků není dostatečný. Zároveň měli sociální pracovníci funkce kumulované, v největší míře s agendou veřejného opatrovnictví. Počet klientů se zvyšoval, přibývala témata, se kterými občané města sociální pracovníky vyhledávali, nepříznivé sociální situace byly složitější, komplikovanější a objevovaly se v různých kombinacích. Současně byly v nemalé míře zjišťovány nepříznivé sociální situace, jejichž řešení má obec stanovenou v zákoně o sociálních službách jako povinnost. To vše vedlo k většímu tlaku na zvyšování odbornosti sociálních pracovníků ve všech metodách sociální práce a v některých právních normách, dále na rozvoj jejich koordinační dovednosti při zajišťování pomoci a podpory ve spolupráci se sociálními službami. Součástí jejich práce se stala i schopnost detekovat absenci potřebných služeb v území a očekávala se iniciativa při navrhování vzniku nových služeb cestou aktualizace krajské sítě sociálních služeb. Stejně tak i monitorování poptávky po sociálních bytech a iniciace rozvoje sociálního bydlení samosprávou. Je také nutné zmínit, že sociální práce předpokládá výkon depistáže. Nízký počet sociálních pracovníků, jejichž kapacity vyčerpají klienti přicházející sami, může způsobit, že fakticky nemají důvod ani časový prostor na výkon depistáže. Z praxe je přitom nepochybné, že mnoho občanů se v nepříznivé sociální situaci fakticky nachází, sociálního pracovníka nevyhledá, a výkon depistáže je jedinou možností, jak jim pomoci. Uvedené skutečnosti byly východiskem k rozhodnutí se do uvedeného projektu zapojit, více se agendě sociální práce věnovat, profesionalizovat ji a personálně posílit.

Popis některých aktivit

Zahájením projektu byla naplněna základní myšlenka, hlavní cíl, a to personálně posílit agendu sociální práce o dva úvazky z původních 4,5 přepočítaných úvazků na 6,5 úvazků. Toto navýšení mělo skutečný pozitivní dopad do kapacit sociální práce, které tak byly přiměřeně navýšeny. Pro představu něco málo statistických údajů – v době před zahájením projektu bylo evidováno cca 200 klientů sociální práce, v průběhu projektu se jednalo o cca 500 klientů sociální práce. Z uvedených čísel také vyplývá, že došlo k zásadnímu zvýšení dostupnosti sociální práce pro klienty.

Důležitou klíčovou aktivitou byla aktualizace stávajících Standardů kvality sociální práce oddělení koncepcí a sociální péče Magistrátu města Hradec Králové. První verze vznikla z iniciativy vedení oddělení již v červenci 2015. Pro potřeby sociálních pracovníků měla cca 90 stran, a kromě odborných textů týkajících se výkonu sociální práce zde byly uvedeny i praktické informace pro sociální pracovníky o možnostech využití různých technických, organizačních a provozních pomůcek zajišťovaných zaměstnavatelem. K této verzi ještě byla zpracována zkrácená verze, určená pro veřejnost v rozsahu cca 18 stránek, kde byly přehledně shromážděny informace o základních principech sociální práce, postupech a metodách a potřebné kontakty. Naproti tomu standardy aktualizované v rámci tohoto projektu jsou celé určeny pro veřejnost a jsou dostupné na webovém portálu města. Obsahují informace o roli sociálních pracovníků, o podmínce mít vzdělání dle zákona o sociálních službách, o povinnosti průběžného vzdělávání. Tyto informace jsou tam uvedeny s ohledem na potřebu prezentovat sociální práci jako odbornou disciplínu a pokusit se tak zároveň o zvyšování její prestiže. Z praxe a diskusí na různých úrovních totiž i nyní zjišťujeme, jak málo je profese sociálního pracovníka v obci známa, a to nejen u laické veřejnosti. Pro veřejnost jsou ve standardech samozřejmě uvedeny praktické informace o době a místě poskytování sociální práce a příslušné kontakty. V neposlední řadě je ve standardech uveden výčet a popis činností a používaných metod.

Každý občan města tak má možnost posoudit, zda je nabídka sociálních pracovníků pro něho využitelná, a v kladném případě zjistí, kdo se mu bude věnovat, jaké metody bude používat, s jakými organizacemi bude spolupracovat, co i občan jako klient bude muset pro řešení svojí

situace udělat a jakou míru pomoci a podpory může spravedlivě a reálně očekávat. Zároveň se dozví, jaké činnosti sociální práce neobsahuje, nezajišťuje.

Hovoříme-li zde o metodách sociální práce uvedených ve standardech, je zapotřebí zmínit jednu z aktuálně hojně používaných a velice přínosných. Díky projektu se běžnou praxí staly realizace případových konferencí. Využívají se zejména u složitých případů, kde je zapojeno více forem podpory klientů, např. ze strany sociálních služeb, rodiny, okolí apod. Tato metoda se jeví jako velice efektivní a praktická, neboť vždy je dobře pojmenován problém, nalezen cíl, jsou určeny odborné sociální služby k řešení, stanoveny konkrétní úkoly, termíny a odpovědnosti za jejich plnění. Sociální pracovník města zároveň plní svoji koordinační roli v řešeném případě danou zákonem o sociálních službách.

S tématem standardů, resp. s obsahem jednoho ze standardů, také souvisí důležitá oblast sociální práce, a tou je depistáž. Veřejnost je tak dobře informována, kde všude a jakými cestami se snaží sociální pracovníci města klienty vyhledávat s cílem zprostředkovat jim potřebnou pomoc. Jak bylo uvedeno v úvodu, s nedostatečnou personální kapacitou sociálních pracovníků by depistáž pravděpodobně nebylo možno smysluplně realizovat. Navyšování počtu klientů má své hranice právě v kapacitě sociálních pracovníků. Díky projektu však bylo možné depistáž velice dobře rozvíjet. Sociální pracovníci tak např. v rámci svých běžných činností, kdy realizovali přímou sociální práci se stávajícími klienty, nabízeli možnost zajistit pomoc a podporu i jejich známým, příbuzným, dalším osobám, které také potřebují řešit své nepříznivé sociální situace. Zároveň byly vytvořeny tzv. systémy depistáže. Tímto názvem jsme si označili způsoby vyhledávání potenciálních klientů sociální práce v místech, kde lze existenci nepříznivých sociálních situací očekávat, předpokládat. Uvedeme zde několik příkladů systému depistáže.

Standardně se jedná o odbor správy majetku města, a to zejména pro oblast nájemního bydlení. Zde může být vyhledán klient, který se zadlužil a nehradí nájem, nebo se snížila jeho schopnost samostatně bydlet a zajišťovat si své potřeby apod.

Velice dobrou a osvědčenou spolupráci mají sociální pracovníci nastavenou s oddělením prevence Městské policie Hradec Králové. Strážníci

se při své každodenní činnosti dostanou do kontaktu s mnoha občany. Pokud zjistí podnět k občanovi, který může být ohrožen sociálním vyloučením (z různých příčin a různými způsoby), informují sociální pracovníky, kteří zahájí sociální práci. Pro představu o četnosti je možno uvést, že tímto způsobem je vyhledáno cca 30 osob ohrožených sociálním vyloučením ročně. V převážné míře se jedná o seniory a osoby se zdravotním postižením, není výjimkou ani vyhledání osoby ohrožené domácím násilím.

Jako poslední z mnoha aktivit ještě zmíníme vznik tzv. kolegia sociálních pracovníků města a Domova U Biříčky, kde jsou realizovány sociální služby domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. V této pracovní skupině dochází k předávání informací o žadatelích o pobytové sociální služby, kterým ale nelze z kapacitních důvodů operativně vyhovět, a zároveň potřebují zajistit nebo navýšit terénní podporu v bydlišti.

Rádi bychom se v rámci shrnutí projektových aktivit a prospěšnosti projektu dotkli tématu sociálního bydlení. Odhadujeme, že cca 70 % klientů sociální práce je ohroženo sociálním vyloučením v oblasti bydlení z rozličných důvodů.

Sociální pracovníci dobře vnímali a analyzovali četnost těchto zakázek a již v průběhu roku 2015 odbor sociálních věcí a zdravotnictví začal usilovat o to, aby ubytovna ve vlastnictví města přešla do správy sociálních pracovníků, resp. pod odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Zde podotkneme, že v roce 2015 byla ubytovna a její okolí typickou sociálně vyloučenou lokalitou. V průběhu let 2016 až 2018 se z objektu stalo jedno z nejbezpečnějších míst ve městě.

V objektu byl instalován interní kamerový systém, venkovní kamerový systém napojený na městskou policii, objekt byl zajištěn vrátnicí s nepřetržitým provozem, bylo zde sídlo asistentů prevence kriminality (jejich činnost byla hrazena ze státního rozpočtu cestou dotace Ministerstva vnitra), a každá z ubytovaných osob se stala klientem sociální práce. Zakázky pro sociální práci zde jsou od té doby zejména v oblasti potřeby bydlení, řešení dluhů, zajištění zaměstnání apod. Právě díky projektu bylo možné sociální práci rozvíjet v požadovaném rozsahu a fakticky se vůbec do těchto činností pustit. Na aktivity týkající

se ubytovny následně navázala transformace systému přidělování bytů zvláštního určení seniorům a osobám se zdravotním postižením.

Z původně spíše samosprávného posuzování žádostí, které se do hloubky nezabývalo sociálními souvislostmi a potřebami žadatele, se stala profesionální agenda sociální práce. Každý žadatel je nyní klientem sociální práce, jeho sociální situace je posuzována individuálně zejména v kontextu Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025 ve vztahu k potřebě bydlení, a zároveň jsou řešeny i jiné nepříznivé sociální situace, které byly zjištěny sociálním šetřením a třeba se ani netýkají oblasti bydlení.

Výsledkem sociální práce je buď vyřešení potřeb v oblasti bydlení ve stávajícím bydlišti žadatele, pokud jsou k tomu k dispozici potřebné nástroje, nebo konstatování, že byt zvláštního určení je zapotřebí poskytnout.

Zůstaneme-li u tématu bydlení, je zapotřebí zmínit ještě dvě další významné aktivity sociálních pracovníků realizované díky projektu. První z nich je vytvoření sociálních bytů. Znalost problematiky a potřeb v oblasti bydlení vedla k tomu, že město v roce 2018 podalo žádost o dotaci z výzvy IROP a získalo dotaci ve výši 20 mil. Kč na rekonstrukci bytového domu Pražská, kde vznikne 11 sociálních bytů s celkovými náklady cca 35 mil. Kč. Druhou aktivitou sociálních pracovníků je zpracování základního konceptu rozvoje sociálního a dostupného bydlení, který je nyní prezentován politické reprezentaci a účastníkům komunitního plánování. Na tvorbě se podílí aktuálně i odbor správy majetku a existuje předpoklad, že město bude mít svoji první koncepci bydlení v průběhu roku 2021.

Sociální pracovníci města jsou si vědomi, že pro plnění svých úkolů a zajištění potřebných sociálních služeb musí nepřetržitě komunikovat se sociálními službami zařazenými v krajské síti sociálních služeb (případně i dalších mimoregionálních sociálních služeb). Jednotliví sociální pracovníci se účastní jednání pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb, kde diskutují o otázkách týkajících se kapacit sociálních služeb a jejich rozvoje.

Za zmínku stojí, že díky informacím sociálních pracovníků město zpracovalo návrh na aktualizaci krajské sítě sociálních služeb, a to konkrétně rozšíření kapacit sociálních služeb chráněné bydlení pro cílovou skupinu mentálně postižených osob a pro klienty s poruchou autistického spektra. Tento záměr bude realizován nejspíše v první polovině roku 2021, kdy vznikne nová služba chráněné bydlení s kapacitou šest osob.

Dále byl zpracován podnět na rozšíření kapacit odlehčovacích služeb pro seniory a vznik odlehčovacích služeb pro jiné cílové skupiny, zejména mladších osob. Tyto náměty jsou nyní ve fázi prověřování možných dotačních zdrojů.

Jak je výše uvedeno, projekt je možno považovat za úspěšný, splnil své stanovené cíle. Uvedená fakta a další vyhodnocení potřebnosti zachování kapacity sociálních pracovníků města byla předložena radě města s návrhem udržet obě nově vzniklé pozice sociálních pracovníků díky projektu i na další období. Bohužel byla schválena pouze jedna z pracovních pozic. Město se tedy pokusilo získat na další pozice sociálních pracovníků finanční prostředky cestou výzvy č. 88 ESF OPZ, bohužel prozatím bez úspěchu (projekt byl doporučen k podpoře, ale je zařazen v tzv. zásobníku projektů). Nicméně vědomí potřeby vyššího počtu sociálních pracovníků města nás vede k závěru využít připravovanou dotační výzvu ESF zaměřenou na sociální práci ve vztahu k tématu sociálního bydlení, díky které by se mohl počet úvazků sociálních pracovníků města opětovně zvýšit.

Mgr. Jiří Kotala
vedoucí oddělení koncepcí a sociální péče
Magistrát města Hradec Králové

10

**Přínos sociální práce
s osobami bez přístřeší
pro město Hodonín**

10. Přínos sociální práce s osobami bez přístřeší pro město Hodonín

Úvod

Město Hodonín leží na řece Moravě na hranici se Slovenskem, žije zde přibližně 25 tisíc obyvatel. V tomto správním obvodu vždy převládala vyšší míra nezaměstnanosti v porovnání s celostátní i krajskou mírou nezaměstnanosti. Tato skutečnost výrazně ovlivňuje charakter poskytované sociální práce, neboť se ve většině případů jedná o dlouhodobě nezaměstnané klienty, klienty bez jakéhokoli odborného vzdělání či z jiných důvodů na trhu práce obtížně umístitelných klientů. S ohledem na tyto skutečnosti se potýkají také s řešením dalších sociálně patologických jevů, které s sebou nezaměstnanost přináší – zadluženost, závislosti, řešení insolvencí, ztráta bydlení apod. Navíc se setkávají se sociálně nepřizpůsobivými osobami, které sem přichází ze Slovenska či sousedních obcí s rozšířenou působností, kde je absence sociálních služeb typu azylový dům, noclehárna nebo denní centrum.

Díky projektu „Posílení sociální práce v ORP Hodonín“ (realizován od 1. 3. 2017 do 28. 2. 2019, ve spolupráci s MPSV) se mohli více zaměřit na terénní sociální práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením a výskytem sociálněpatologických jevů v jejich přirozeném sociálním prostředí, síťování a spolupráci se sociálními pracovníky především z neziskových organizací a veřejných služeb, mapování a monitoring osob bez přístřeší, přiblížení sociální práce občanům apod.

Během realizace projektu byl navýšen tým sociálních pracovníků odboru o dva terénní sociální pracovníky. To velmi pomohlo v zintenzivnění sociální práce s výše uvedenou cílovou skupinou, zejména bylo třeba být více v terénu, vyhledávat tyto osoby, zjistit jejich potřeby, doprovázet je a pokusit se co nejvíce těchto osob znovu začlenit do běžného života. O přínosu sociální práce s touto cílovou skupinou pro město Hodonín hovoří hlavně skutečnost, že po skončení projektu byl s těmito terénními sociálními pracovníky uzavřen pracovní poměr na dobu neurčitou.

Pro přesnost vymezení cílové skupiny uvádím, že terénní sociální pracovníci se zaměřují u osob ohrožených sociálním vyloučením zejména na řešení bezdomovectví zjevného (osoby žijící na ulicích, nádražích, v noclehárnách) a skrytého (osoby žijící na ubytovnách, u přátel či příbuzných, ve starých domech určených k demolicím apod.).

Zahájení sociální práce s cílovou skupinou

Terénní sociální práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením, zejména s osobami bez přístřeší ve městě velmi chyběla, nebyla dostatečně intenzivní a spíše se zaměřovala na jiné cílové skupiny. Začátky sociální práce s výše uvedenou cílovou skupinou byly velmi náročné, u klientů byla znát nedůvěra, minimální zájem o spolupráci a malý příjem zakázek směrem k sociálním pracovníkům úřadu. Tento nezájem pramenil z dřívějších zkušeností se sociálními pracovníky, kdy sociální práce nebyla ve větším měřítku s touto cílovou skupinou prováděna a byla uplatňována spíše kontrola těchto osob než pomoc.

Osoby bez přístřeší byly novými sociálními pracovníky postupně oslovovány přímo v jejich přirozeném prostředí a byla jim nabízena pomoc. Nejčastěji šlo o sociální poradenství nebo pomoc při řešení konkrétních zakázek. Ne každý pomoc vyhledával a nabízenou pomocnou ruku přijal, mnohdy šlo o rezignaci nad životem nebo stále nechuť ke spolupráci se sociálními pracovníky. Důležitá však byla podpora sociálních pracovníků, jejich vytrvalost a postupné získávání důvěry. Stále je třeba akceptovat, že osoby bez přístřeší nemůže nikdo nutit, aby změnil svůj způsob života. Je to opravdu jenom na nich samotných, jak se rozhodnou. Mezi těmito osobami jsou také lidé, kteří si tento způsob života zvolili zcela dobrovolně, a vyhovuje jim, nechťejí ho změnit.

Zpočátku se vyčlenilo několik klientů, kteří postupně začali chtít svůj život na ulici změnit, získat lepší bydlení, práci, řešit dluhy apod. Intenzivní spolupráci se sociálními pracovníky bylo dosaženo několika úspěchů. Pan Karel se zaevidoval na úřadu práce, požádal o příspěvek na živobytí, začal pracovat jako dělník úklidu a údržby města, odstěhoval se z teplovodního potrubí do zahradní chatky i se svým psem (jiné bydlení se vzhledem k pejskovi nepodařilo zajistit). Paní Eva (týraná svým partnerem) se zaevidovala na úřadu práce, vyřídila si příspěvek na živobytí, přestěhovala se z ulice na ubytovnu, zajistila si stálou práci a pomáhá

i jiným lidem jako asistent sociální péče. Také pan Ludvík, starobní důchodce, byl zpočátku velmi nedůvěřivý. Pravidelnými návštěvami sociálních pracovníků k nim získal důvěru. Jeho cílem bylo získání slušného bydlení, kterého dosáhl a nyní bydlí v městském bytě, který se postupně podařilo zařídit nábytkem. Nyní je velmi spokojený. Toto nebyly ojedinělé případy, také dalším lidem sociální pracovníci pomohli v jejich nelehké a tíživé situaci, důležitá však byla vnitřní motivace klientů.

Postoj veřejnosti

Sociální práce s těmito osobami není na první pohled vidět. Několikrát jsme se setkávali – někdy intenzivněji, jindy méně, s nepochopením nebo až silným nenávisným postojem veřejnosti, objevily se také útoky na provizorní obydlí těchto osob, byly zakládány facebookové stránky proti těmto osobám, pořizována videa osob apod. V takových případech jsme se snažili zvýšit informovanost veřejnosti o těchto osobách např. v hodonínském měsíčníku, kde jsme vysvětlili způsob sociální práce, sociální pracovníci poskytli rozhovor, ve kterém odpovídali na nejčastější dotazy občanů.

Spolupráce, propojení organizací, rozšíření spolupracujících služeb

Řešení problematiky bezdomovectví není záležitostí pouze terénních sociálních pracovníků městského úřadu, ale vyžaduje spolupráci více organizací, sociálních služeb, návazných služeb, lékařů, policie apod.

V průběhu projektu se pravidelně svolávaly interdisciplinární a multidisciplinární týmy a řešily se zejména situace jednotlivých klientů. Po skončení projektu se díky těmto zkušenostem pracovníci zaměřili na spolupráci sociálních služeb a organizací podle cílových skupin.

Vzniklo tak seskupení „sociální konzilium“, které se na svých pravidelných měsíčních schůzkách zaměřuje na cílovou skupinu sociálně vyloučených osob. Na každé schůzce je diskutována pomoc všem potřebným klientům, sociální pracovníci z různých typů služeb si vymění informace za účelem předcházení dublování sociální práce, informace o posunu klientů, o nových klientech apod.

Každá služba má svá specifika, některá může nabídnout větší pomoc, jiná menší, vždy je sledováno komplexní zajištění potřeby klienta. „Sociální konzilium“ se velmi osvědčilo, cílem je nastavení dobrých vtaů mezi sociálními pracovníky, provázanost a informovanost mezi sociálními službami, případová práce s konkrétním klientem, efektivní práce s klientem a jeho sociální situací. Dnes funguje také pro další cílové skupiny, zejména seniory a rodiny.

Kdy může sociální práce nejlépe fungovat?

V souvislosti s přínosem sociální práce je důležité zmínit několik podstatných informací, které jsou důležité pro dobré fungování sociální práce u této cílové skupiny.

- Osobnost sociálního pracovníka – jednoznačně jedna z nejdůležitějších podmínek – osobnostní předpoklady ke spolupráci s touto cílovou skupinou, důležitá je také stabilita týmu sociálních pracovníků.
- Síť sociálních a návazných služeb – dobrá spolupráce, např. formou „sociálních konzilií“, propojení institucí a organizací, zájem o klienta.
- Zmapovaná potřebnost sociální práce v terénu – znalost potřeb klientů, lokalit, kde se vyskytují, ubytoven. Možnost rychle reagovat na změny u klientů, důvěra klientů vůči sociálním pracovníkům, přehled o nemocech a zdravotních komplikacích, přehled o výskytu osob z jiných měst.
- Vzdělávání sociálních pracovníků a supervize – zejména v oblastech krizové intervence, týmové a individuální supervize.
- Podpora zaměstnavatele a politického vedení města – zájem o řešení situace těchto osob v oblasti bydlení, zaměstnávání, podpora sociálních pracovníků.
- Osvěta sociální práce s touto cílovou skupinou pro veřejnost a informování o přínosu a potřebě sociální práce.
- Zázemí a vhodné ochranné pracovní pomůcky pro sociální pracovníky – oblečení, obuv, dopravní prostředek apod.

- Dobrá praxe – sbírání zkušeností z jiných měst nebo ze zahraničí.

Co naopak sociální práci brzdí a komplikuje?

I přes to, že lze vnímat velký posun v oblasti sociální práce s touto cílovou skupinou, naráží sociální pracovníci na problémy a komplikace, kterým musí denně čelit. Zejména je to:

- nízká motivace klientů ke změně, neochota spolupracovat, neplnění povinností (schůzky na úřadu práce, nedodržování ubytovacího řádu), neustálé přesvědčování a přemlouvání k jakékoli činnosti, akci,
- zneužívání návykových látek, především alkoholu,
- špatný zdravotní stav, neschopnost orientace,
- špatný vliv ostatních klientů, manipulace s těmi, kteří mají motivaci, zneužívání a někdy až parazitování na úspěšném klientovi (např. bydlení, příjem ze zaměstnání apod.),
- po léčbě v psychiatrické nemocnici návrat do stejného prostředí,
- nedostatek následných služeb – zařízení pro klienty s psychiatrickým onemocněním, zařízení pro klienty s nízkým příjmem a vyšším věkem, nedostatek městských bytů,
- negativní postoj některých organizací, znevažování práce s osobami bez přístřeší, nízký kredit sociální práce a sociálního pracovníka,
- příliv klientů z důvodu rušení nebo neexistence sociálních služeb v sousedních městech.

Náplň terénních sociálních pracovníků

Sociální pracovníci využívají při své práci metody a techniky sociální práce, zejména se zaměřují na krizovou pomoc, případovou práci, sociální terapii a další. Jejich konkrétní činnosti pak spočívají v pomoci klientům s evidencí u ÚP ČR, vyřízením dávek hmotné nouze, zajištěním ubytování, evidencí u praktického lékaře, zařízení odborného lékařského vyšetření nebo dlouhodobé léčby, dluhové poradenství, do-

provody k lékařům, do nemocnice, do psychiatrických nemocnic, zprostředkování oblečení, vyřízení dokladů, důchodů, doporučení vhodné sociální služby apod. Spolupracují také s okolními obcemi, kde se také nachází osoby v nepříznivé sociální situaci. Zapojují klienty do drobných úklidů prostranství, které sami znečistili.

Ne vše je vždy ideální a funguje. Jak bylo již výše nastíněno, jsou situace, které u sociálních pracovníků mohou vyvolávat beznaděj, zbytečně investovanou energii a snižovat chuť do další práce. Často je vidět, že sociální pracovníci s klientem udělali kus práce, povedlo se jim nastartovat změnu k lepšímu a náhle přichází pád buď vlivem samotného klienta či vlivem okolí. Jindy se podaří dotáhnout vše zdárně k cíli, najít klientovi bydlení, práci, zázemí apod. nebo i zachránit lidský život. To jsou pak ty situace, které pomáhají sociálním pracovníkům jít dál a pomáhat a začínat znovu a znovu.

Problém bezdomovectví zcela jistě v Hodoníně nebude vyřešen jednou provždy. Jsou klienti, kterým tento způsob života vyhovuje, nechtějí se přizpůsobit a ani neumí žít životem většinové společnosti. Život na ulici je odnaučil pravidelným návykům, vůli něco změnit nebo zlepšit.

Sociální pracovníci jsou většinou jedinými blízkými osobami, na které se mohou klienti s důvěrou obrátit, tuto skutečnost je třeba mít stále na paměti. Důležité je důvěru těchto osob nezradit, poskytovat pomoc na vysoké profesionální úrovni a znát své hranice.

Kvalitní sociální práce s touto cílovou skupinou je sekundárně zaměřena také na pomoc ostatní společnosti, a to zejména v oblasti prevence a ochrany zdraví. Dobrá spolupráce se sociálními, zdravotnickými a dalšími organizacemi je nezbytná. Podpora zaměstnavatele a vedení města, výborné pracovní podmínky a dobrý kolektiv je základem pro vykonávání profesionální sociální práce.

Mgr. Michaela Klepáčová
vedoucí odboru sociálních věcí a školství
Městský úřad Hodonín

11

Standardizace sociální práce ve veřejné správě

11. Standardizace sociální práce ve veřejné správě

V rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích vznikla počátkem roku 2018 pracovní skupina pro přípravu podkladů pro tvorbu standardů činností sociální práce ve veřejné správě.

Cílem standardizace výkonu sociální práce v tomto pojetí je definice základních činností sociální práce ve veřejné správě a nastavení shodné minimální úrovně výkonu těchto činností, především pak na obecních úřadech, v rámci kterých je vykonávána sociální práce v přenesené působnosti, tj. na pověřených obecních úřadech a obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (mimo agendy sociálně-právní ochrany dětí).

Obsahem práce pracovní skupiny byl především sběr podkladů, analytická a konzultační činnost a vytvoření výsledného podkladu, materiálu pro tvorbu standardů činností sociální práce ve veřejné správě. Plánovalo se, že výstupy budou také využity jako podklad pro vytvoření vnitřního řídicího aktu MPSV nelegislativní povahy – doporučeného postupu určeného obecním a krajským úřadům za účelem metodického vedení ze strany MPSV.

Členy pracovní skupiny byli, kromě ředitele odboru sociálních služeb a sociální práce, v jehož gesci skupina vznikla, zástupci MPSV (13 osob) a externí odborníci z obecních a krajských úřadů a ÚP ČR (23 osob).

Pracovní skupina připravila podklad pro tyto činnosti: sociální poradenství, sociální šetření, analytická, metodická a koncepční činnost, depistáž. Setkávání pracovní skupiny bylo ukončeno, a to z důvodu přesunu věcného záměru zákona o sociální práci v legislativním plánu vlády. Získané výstupy z pracovní skupiny budou podkladem pro další koncepční práci MPSV.

Standard – sociální poradenství

Definice:

Sociální poradenství, jako metoda sociální práce, se zaměřuje na zjištění rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace, se kterou klient za sociálním pracovníkem přichází. Na základě tohoto zjištění pak poskytnutím potřebných informací spolu formulují cíl (zakázku) a sociální pracovník pomáhá klientovi při jeho řešení. Informace podávané sociálním pracovníkem musí být relevantní, pravdivé, aktuální a ověřené.

Rozlišuje se základní sociální poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni sociální pracovníci, a dále odborné sociální poradenství, které se zaměřuje na jednotlivé cílové skupiny (rodiny, osoby pečující, seniory, osoby se zdravotním postižením, oběti trestných činů a domácího násilí apod.).

Součástí odborného sociálního poradenství je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zprostředkování navazujících služeb), sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku způsobu života osoby, a také zahrnuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cíl:

Cílem poradenství je poskytnout klientovi aktuální, relevantní a správné informace, které povedou ke zmírnění, odstranění nebo budoucí prevenci jeho nepříznivé sociální situace.

Obsah standardu:

Sociální poradenství poskytuje sociální pracovník osobě, která není schopna sama řešit vzniklou nepříznivou sociální situaci z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, krizové situace, špatných životních návyků a způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícího prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů. Dále sociální poradenství poskytuje osobě pečující či jiné třetí osobě, která o osobu v nepříznivé sociální situaci projeví zájem.

Během sociálního poradenství, jako metody přímé práce s klientem, sociální pracovník vede rozhovor tak, aby získal potřebné informace od klienta o jeho nepříznivé sociální situaci a aby předal klientovi informace, kterým klient porozumí a povedou k řešení společně stanoveného cíle.

Poradenství je proces a probíhá v několika krocích:

1. Sociální pracovník naváže poradenský vztah s klientem.
2. Rozhovorem, studiem dokumentů, informacemi od doprovázejících osob atd. shromáždí informace, rozklíčuje popis problému dle klienta a klientovo hodnocení své situace (tato fáze může probíhat při více setkáních, záleží na charakteru a rozsahu nepříznivé sociální situace klienta, a zda je vůbec schopen hodnocení své situace předat).
3. Po zjištění relevantních údajů sociální pracovník a klient společně stanoví cíl spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace, kroky k jeho splnění, úkoly a odpovědnost za jejich plnění, termínování úkolů. Pokud se bude jednat o jednorázovou pomoc/podporu klienta, sociální pracovník s klientem stanoví cíl, kroky k jeho dosažení, odpovědnost za jejich plnění.
4. Po této fázi nastává čas na vlastní způsob řešení problému a uskutečnění intervencí.
5. Posledním krokem je hodnocení průběhu společné práce, předání zpětné vazby a ukončení poradenského procesu s klientem.
6. Sociální pracovník zdokumentuje výkon poradenství. Dokumentace se provádí průběžně.

Není vyloučeno, že některé fáze poradenského procesu se budou opakovat, zaměňovat nebo budou vynechány, záleží to na osobnosti klienta, ochotě, motivaci něco měnit a řešené nepříznivé sociální situaci.

Sociální pracovník-poradce rozšiřuje možnosti svého poradenství studiem, zjišťováním aktuálních informací, aktivní prací s adresářem sociálních a dalších navazujících služeb a kontaktů. Informace, které sociální pracovník poskytuje, musí být pravdivé, ověřitelné a aktuální.

Pokud sociální pracovník-poradce vyhodnotí aktuální situaci osoby tak, že pro řešení její situace bude lepší nabídnout jí jinou službu, je profesionálním přístupem ji odeslat do specializované poradenské organizace nebo k jinému odborníkovi či sociální službě. Například dluhová poradna, občanská poradna, manželská a rodinná poradna, intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, poradna pro oběti trestných činů, odborný lékař či jiný odborník, psycholog, právník. Pokud takto specializovaná organizace není v dosahu pomoci, její služby částečně a dle svých schopností a dovedností pokrývá svou činností sociální pracovník.

Ověření naplnění standardu:

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

dokumentace klienta

Standard – sociální šetření

Definice:

Sociální šetření je výkon činností sociální práce prováděných sociálním pracovníkem v přirozeném prostředí osoby/osob, a to za účelem vyhodnotit její/jejich životní situaci. Jedná se o intervenci založenou zejména na komunikaci a pozorování se zaměřením na získání informací tak, aby závěrečné vyhodnocení bylo úplné a ověřitelné.

Pro účel standardu sociální práce ve veřejné správě rozlišujeme dva typy sociálního šetření. Komplexní sociální šetření, které je zaměřeno na získání informací o celkové situaci klienta, klientů, úzké i širší rodiny klienta. Druhým typem je cílené sociální šetření (specifické). Toto sociální šetření je jednostranně zaměřené na získání všech informací pro konkrétní účel, kterým je např. poskytnutí dávky, zprostředkování sociální služby. Účel je zde předem znám.

Cíl:

V rámci sociálního šetření sociální pracovník prostřednictvím metod a technik sociální práce získává informace o sociální situaci osoby/osob ve vztahu k jejímu/jejich širšímu sociálnímu prostředí, a to za účelem vyhodnocení a zjištění, zda se jedná o nepříznivou sociální situaci a jakou.

Následně dochází ke hledání způsobů řešení, včetně dojednání dalšího postupu, pokud se vyhodnotí, že půjde o dlouhodobou práci s klientem. Sociální šetření nemusí být využito vždy.

Obsah standardu:

Sociální šetření má tři fáze:

- Příprava na sociální šetření.

(zjištění prvotních informací o životní situaci osoby/osob z dostupných zdrojů, sjednání termínu sociálního šetření, vytvoření předběžné představy o průběhu sociálního šetření)

- Realizace sociálního šetření.

(vstup do přirozeného prostředí osoby/osob, zjišťování informací o životní situaci, průběžný záznam informací, vyhodnocení, že se jedná o nepříznivou sociální situaci, poskytnutí sociálního poradenství, jednání o zprostředkování další pomoci, domluvení další schůzky s klientem v přirozeném prostředí nebo na úřadě)

- Vyhodnocení sociálního šetření.

(vyhodnocení probíhá po ukončení rozhovoru s osobou/osobami na pracovišti sociálního pracovníka, tvoří se rámcový návrh další pomoci, sjednána dohoda o spolupráci s klientem, zahájení interdisciplinární spolupráce)

- Využívání poznatků.

(plán intervencí)

Ověření naplnění standardu:

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

dokumentace, změna v nepříznivé sociální situaci klienta.

Standard – analytická, metodická a koncepční činnost

Definice:

Sociální pracovník vykonává analytickou, metodickou a koncepční činnost s využitím běžně dostupných a pro tento účel získaných informací (formou šetření, průzkumu apod.). V určitých případech zjišťuje specifické informace o potřebách osob v nepříznivé sociální situaci, o potřebách osob (fyzických i právnických), které o osoby v nepříznivé sociální situaci pečují nebo jejich potřeby jinak zajišťují nebo o dostupnosti veřejných služeb osobám v nepříznivé sociální situaci.

Cíl:

Účelem analytické, metodické a koncepční činnosti je zjištění potřeb osob v nepříznivé sociální situaci nebo osob, které o osoby v nepříznivé sociální situaci pečují nebo jinak zajišťují jejich potřeby za účelem sociálního začleňování, jako ochranu před sociálním vyloučením a rozbor příčin, postupů nebo způsobů řešení v (stanoveném) území.

Obsah:

Sociální pracovník při své analytické, metodické a koncepční činnosti využívá znalostí:

- o dávkových systémech (nepojistné a pojistné sociální systémy),
- o sociální politice,
- o veřejných službách v území správního obvodu,
- o potřebách osob v nepříznivé sociální situaci,
- o přirozeném sociálním prostředí osob.

Ověření naplnění standardu:

- podklady pro analýzy o potřebách území,
- kazuistické práce o potřebách osob,

- podklady pro koncepční, strategické a plánovací materiály střednědobé a dlouhodobé povahy k veřejným službám,
- metodická usměrnění a doporučení k legislativnímu rámci.

Standard – depistáž

Definice:

Depistáž je souhrnem činností sociální práce, v rámci kterých jsou v terénu systematicky, soustavně, cíleně a včasné vyhledávání jedinci či skupiny sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením či jinou nepříznivou sociální situací. Depistáž realizuje sociální pracovník v přirozeném, sociálním prostředí jedinců či skupin. Jedná se o včasné zachycení problému, evidenci, následné odborné posouzení situace a návrh intervence.

Cíl:

Cílem depistáže je vyhledání a nabídka pomoci a podpory jedincům, skupinám či komunitám sociálně vyloučeným či ohroženým sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální situací. Kvalitně provedená depistáž je předpokladem včasného řešení nepříznivé sociální situace těchto osob či komunit a přispívá k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů v místních podmínkách.

Obsah standardu:

Depistáž zpravidla sestává z následujících fází:

1. Míra konkrétní identifikace problému:

- a) Depistáž je realizovaná preventivně, bez upozornění či podnětu, ale ze znalosti místní problematiky.
- b) Může být realizovaná i na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace, kdy se pracovník rozhodne k realizaci depistáže zaměřené na předem zvolenou cílovou skupinu či lokalitu.

c) Je stanovena pravidelnost a četnost depistáže, okruh osob a území, ve kterém depistáž probíhá.

2. Plán depistáže:

a) Na základě posouzené potřeby depistáže zvolí sociální pracovník vhodnou techniku a postup provedení depistáže.

b) Preventivní depistáže jsou realizovány na základě znalosti potřeb, jsou opakované (např. dle plánu, či namátkově), důležité je jejich cílení do lokalit, kde může k eskalaci negativních sociálních jevů dojít nebo zaměření na konkrétní nepříznivou sociální situaci (lze například realizovat depistáž, jejímž cílem je zachytit osoby, které jsou sociálně izolované, protože pečují o postiženého člena rodiny).

c) Jako možný nástroj využitý při depistáži, je spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi (PČR, MP, ÚP ČR, PMS ČR, lékaři, školy, ČSSZ/OSSZ, sociální služby).

d) Před vstupem do terénu jsou vyhodnocena rizika (například do rizikových oblastí nevstupuje sociální pracovník samostatně, ale vykonává depistáž ve dvojici).

3. Realizace depistáže v krocích:

1. Doprava do (a z) terénu; 2. Seznámení s prostředím; 3. Navázání kontaktu; 4. Shromáždění informací; 5. Nabídka/poskytnutí pomoci; 6. Záznam z depistáže a plán dalších opatření

Sociální pracovník dbá na bezpečnost práce a postupuje s ohledem na možná rizika. Do soukromých prostor vstupuje pouze se souhlasem klienta.

Techniky depistáže:

- Pozorování v terénu.
- Rozhovory v terénu (s potenciálními klienty i s lidmi, kteří znají lokalitu).
- Depistáž přes stávající klienty „technikou sněhové koule“.

- Přednášky v terénu (např. v zařízeních sociálních služeb, věznicích, kde může zároveň probíhat osvěta o možnostech pomoci s monitorováním situace a nabízením pomoci).
- Distribuce letáků s informacemi do míst, kde se mohou nacházet osoby sociálně vyloučené, ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální situací (sociální služby, čekárny zdravotnických zařízení apod.) s odkazem na místo, kde tyto osoby mohou požádat o pomoc. Tato technika práce spíše probíhá jako forma přípravné fáze depistáže, funguje jako nástroj ke zvýšení účinnosti samotné depistáže.

4. Vyhodnocení depistáže:

Zhodnocení, jak se skrze zvolenou techniku podařilo/nepodařilo oslovit cílovou skupinu, došlo/nedošlo k samotnému vyhledání a návrh dalšího postupu. Součástí vyhodnocení je i vytvoření zápisu z depistáže, který obsahuje datum realizace, popis lokality, jména pracovníků, stručný popis realizace – počet oslovených osob, charakteristiku problému oslovené cílové skupiny (osoby bez přístřeší, drogově závislí, OZP, senioři, nezaměstnaní apod.), popis zjištěných poznatků, v závěru je nutné uvést návrhy opatření a plán dalších kroků (opakovanou depistáž, postoupení, součinnost apod.). V případě poskytnutí individuálního poradenství je proveden záznam v Jednotném informačním systému MPSV, a to buď anonymní, nebo neanonymní.

Ověření naplnění standardu:

Zápis z depistáže

12

Zahraníční
pracovní cesty

12. Zahraniční pracovní cesty

V rámci projektu byly realizovány celkem čtyři, a to do těchto zemí: Slovensko, Polsko, Německo, Rakousko. Zúčastnili se jich členové realizačního týmu projektu a zástupci zapojených obcí. Všechny výjezdy byly, dle obdržené zpětné vazby, účastníky hodnoceny kladně nejen organizačně, ale především v souvislosti s novými zkušenostmi, které využijí v praxi. Organizaci a program zajišťovalo MPSV. Z těchto důvodů zařazujeme stručné informace o každé z nich do této publikace.

12.1 Slovensko, 10.–12. 10. 2017

Zahraniční studijní cesty se účastnilo 49 zástupců z obcí spolupracujících na projektu. Studijní cesta do Bratislavy trvala celkem tři pracovní dny, organizaci a program zajišťovalo MPSV.

V hotelu Tatra byl zahájen odborný program studijní cesty od 14 hodin odbornou přednáškou doc. PhDr. Petera Brnuly, PhD. na téma komparace sociálních systémů v SR a ČR. Prezentace nesla název Sociálna práca na Slovensku – Príbeh jednej profesie a vedného oboru. Prezentace byla velmi podrobná, účastníci ocenili zejména výbornou znalost tématu a teoretickou přípravu na další dny studijní cesty.

Následovala prezentace Mgr. Martiny Gymerské, tajemnice Slovenské komory sociálních pracovníků a asistentů sociální práce. Jednalo se o velmi zajímavé téma, které je v ČR aktuálně velmi diskutované a je tak možné se v mnohém inspirovat zkušenostmi ze SR.

Druhý den v prostorách městského úřadu MČ části Bratislava-Ružinov proběhl odborný workshop, kde byly představeny krátkými vstupy zejména sociální služby působící v této městské části, jejich problémy a příklady řešení.

Dále v rámci workshopu aktivně vystoupili zástupci z organizací: ÚP – Podpora bydlení a kompetence Ústredie práce, sociálních věcí a ro-

diny; Tvoj buddy; Úsmev ako dar – Poskytovanie podporných služieb pre rodinu a prevencia vyňatia dieťaťa z prirodzeného rodinného prostredia; Práca s ľuďmi bez domova v OZ Proti prúdu; Násilia na deťoch – sieťovanie jednotlivých aktérov na území obce – OZ Prima.

Odborného workshopu se zúčastnilo i 36 zástupců z dalších organizací a obcí SR, konkrétně se jednalo o zástupce z Magistrátu hl. mesta SR Bratislavy, MČ Ba-Ružinov, MČ Ba-Vrakuňa, MČ Ba-Devínska Nová ves, MČ Ba-Nové mesto, MČ Ba-Podunajské Biskupice, MČ Ba-Rača, MČ Ba-Vajnory, dále z obcí Galanta, Hlohovec, Modra, Pezinok, Piešťany, Senica, Sereď, Trnava a z organizace PRO VIDA, o. z.

Návštěvy

V odpolední části dne účastníci navštívili dvě zařízení sociálních služeb Ružinovský domov seniorou, jehož zřizovatelem je MČ Ba-Ružinov a Noclehárna sv. Vincenta de Paul a Útulok sv. Vincenta de Paul (noclehárna pro osoby bez přístřeší a útluk). Bylo velmi zajímavé vidět obě zařízení a slyšet podrobnosti o jejich fungování v rámci legislativy Slovenské republiky.

Třetí den cesty proběhly exkurze ve třech zařízeních sociálních služeb – Nízkoprahové centrum DOMEK, Prosociální kavárna Dobře&Dobře. Zřizovatelem těchto zařízení je OZ Vagus, které se zabývá prací s osobami bez přístřeší. Dále Kontaktní centrum OZ Prima, které se zabývá pomocí drogově závislým.

Noclehárna sv. Vincenta de Paul

Noclehárna Sv. Vincenta de Paul je prvním projektem neziskové organizace Depaul Slovensko. Noclehárna otevřela svoje brány poprvé v prosinci 2006 v městské části Bratislava-Ružinov, Ivanská cesta. Stala se tak prvním bezbariérovým zařízením pro bezdomovce v Bratislavě i na celém Slovensku. Jejím otevření předcházela tuhá zima roku 2005, kdy v ulicích Bratislavy zmrzlo asi 20 bezdomovců, většinou závislých na alkoholu.

Noclehárna s kapacitou 200 lůžek (v zimě až 220) je otevřená všem občanům starším 18 let, kteří nemají kde spát.

Podmínky jsou nastavené tak, aby byla dostupná všem, kdo její služby potřebují (bezbariérovost). Jedinou podmínkou je, že klienti nesmí v prostorách noclehárny požívat alkohol a jiné omamné látky a nesmí ohrožovat sebe, zaměstnance ani jiné klienty.

Noclehárna se otevírá večer v 19:00 a každý musí budovu opustit druhý den po snídani v 7:00. Klient po příchodu dostane postel, teplou večeři, může se vysprchovat, vyprat si šaty anebo využít sociální šatník, aby mohl ráno odejít se suchým a čistým oblečením. Během pracovních dní může také využít pomoc sociálních pracovníků, kteří mu poradí a pomohou řešit jeho situaci (vyřízení dokladů, hledání práce a ubytování, vyřízení sociálních dávek, lékařského ošetření apod.).

V rekonstruované části budovy se poskytuje ubytování ve 14lůžkových pokojích. Pro bezbariérovou část noclehárny jsou vyhrazeny původní prostory, kde klienti spí ve společné místnosti.

V noclehárně se fyzické osobě v nepříznivé sociální situaci, která nemá zajištěné ubytování anebo nemůže současné bydlení užívat, poskytuje ubytování poskytnutím přístřeší za účelem přenocování, sociální poradenství a nezbytné ošacení a obuv. Vytvářejí se podmínky pro přípravu jídla, výdej jídla anebo výdej potravin a vykonávání základní nezbytné osobní hygieny.

Depaul Slovensko, nezisková organizace poskytuje veřejně prospěšné služby zaměřené na pomoc lidem bez domova. V jejích zařízeních uplatňují bezbariérový přístup.

Jsou přesvědčeni, že člověk může být schopný řešit svou situaci až poté, co má zajištěny své základní existenční potřeby. V zařízeních poskytují stravu, nocleh, ošacení, hygienu, ošetření drobných poranění a přístup ke zdravotní pomoci. Poskytují také sociální poradenství, pomoc při vyřízení dokladů, hledání práce a ubytování, řešení oddlužení, vyřízení sociálních dávek a také pomoc při hledání dlouhodobého řešení vzniklé situace.

Depaul Slovensko je součástí mezinárodní skupiny Depaul International, která kromě Slovenska operuje také v Anglii, Irsku, USA, Ukrajině a Francii.

12.2 Polsko, 17.–19. 4. 2018

Zahraniční studijní cesty se zúčastnili projektoví i kmenoví zaměstnanci MPSV a sedmačtyřicet zástupců z patnácti obcí spolupracujících s projektem MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“. Účastníci z řad obcí se zúčastnili společného programu organizovaného MPSV, ale veškeré náklady hradili z vlastních projektů. Po příjezdu byl druhý den zahájen odborný program v hotelovém konferenčním sále. V přednáškovém bloku vystoupilo několik přednášejících, celý program byl simultánně tlumočen.

Program pracovního setkání o systému sociální pomoci v Polsku

- Přivítání české delegace – pan Witold Kramarz, ředitel zařízení sociální pomoci Krakow (dále OPS)
- Systém sociální pomoci v Polsku a Krakově – obecné informace – pan Witold
- Systém podpory seniorů a osob se zdravotním postižením v Krakově – pan Karol Pytlarski, vedoucí oddělení strategie a informací
- Pomoc pro osoby bez domova v Krakově – paní Małgorzata Kurdybacz, vedoucí oddělení pomoci osobám bez domova v Krakově
- Otázky bydlení – pan Edward Siatka, zástupce odboru bydlení na městském úřadu

Systém sociální pomoci v Krakově

Pan Kramarz hovořil o rozdělení veřejné správy. V Krakově je specifická situace, jedná se o obec s pravomocí okresu. Každá obec zřizuje středisko sociální pomoci, které je schváleno radou obce. V Krakově funguje středisko sociální pomoci (dále MOPS), které je zodpovědné za řešení veškerých otázek v rámci sociální oblasti. Po zaměstnancích není požadována kvalifikace sociálního pracovníka, protože v jejich gesci jsou například i dávky.

V MOPS jsou zaměstnáni sociální pracovníci, přičemž vykonávají činnosti sociální práce, pomoci a vykonávají sociální šetření. Přednášející se dále věnoval oblasti odborné kvalifikace sociálních pracovníků, jejich dalšímu vzdělávání a podpoře ze strany zaměstnavatele.

Aktuálně je v Polsku možné získat odbornou kvalifikaci k výkonu sociální práce pouze studiem na vysoké škole, a to pouze v oboru sociální práce. Sociálním pracovníkům se dostává pravidelné supervize, mají možnost navštěvovat workshopy a různá školení. Jako způsob podpory dostávají příplatky za provádění sociálního šetření a je prosazována tendence snižovat počet lokalit/rodin (cca 15–20) na jednoho pracovníka.

S rodinami pracují sociální pracovníci, tzv. rodinní asistenti, kteří se věnují menšímu počtu rodin, a mohou si proto dovolit intenzivnější individuální sociální práci. Asistenti musí absolvovat vysokou školu v oboru sociální práce a současně musí mít za sebou praktické zkušenosti.

Senioři

Pan Karol Pytlarski představil zajímavý příspěvek věnující se poskytování pečovatelské služby seniorům v jejich domácím prostředí, systému podpory seniorů a osob se zdravotním postižením v Krakově. V této oblasti jsou veškeré záležitosti plně v kompetenci obce, která službu také financuje. Kraj do této působnosti nezasahuje. Sociální služba je vybírána v návaznosti na individuální nepříznivou sociální situaci jednotlivce nebo na potřeby komunity/správního území. Kritériem výběru k zajištění sociální služby je cena, kvalita a zkušenosti.

Aktuálně služby pro seniory na území Krakova zajišťuje polský Červený kříž a dvě menší lokální organizace. Výběrové řízení je však otevřeno všem zájemcům. Cílem je umožnit seniorům být co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Pečovatelé jsou v Polsku zaměstnáváni nestátními neziskovými organizacemi nebo středisky sociální pomoci. Minimální sazba je stanovena smluvně, přičemž jsou financováni obcí bez spoluúčasti státu.

Zajímavé bylo představení sítě středisek aktivních seniorů, která fungují při kulturních institucích. V současné době jich funguje 36, přičemž je plánováno počet navýšit.

Osoby bez domova

Pomoc pro osoby bez domova v Krakově prezentovala paní Małgorzata Kurdybacz. V Krakově je přibližně 2 300 lidí bez domova, přičemž přibližně 1 900 osob využívá sociální služby a 900 využívá pravidelně služby MOPS.

Za posledních několik let v Krakově nedošlo k umrznutí osoby bez přístřeší, přestože se na zimu do Krakova sjíždějí osoby bez přístřeší ze širokého okolí, a to z důvodu dobrého systému péče o osoby bez domova.

Systém dočasného ubytování pro osoby bez domova je realizován v nízkoprahových zařízeních, a to na třech úrovních. Tzv. ohřívařny jsou místnosti, kde mohou tyto osoby bez domova trávit čas a nebýt v zimě venku. Zde není podmínkou např. abstinence, není zajištěna stálá přítomnost zaměstnance. Druhým stupněm jsou noclehárny. V noclehárnách je již zaveden určitý režim a nelze zde pobývat pod vlivem návykových látek nebo alkoholu. Třetí úroveň jsou útulny, kde jsou klientům poskytovány služby, jako je možnost hygieny, výměny prádla, strava a lékařská pomoc.

V péči o osoby bez domova je uplatňován zákon ze dne 27. srpna 2004 o zdravotních službách financovaných z veřejných prostředků (ustawa z 27. sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych), který zdravotnickým zařízením garantuje úhradu lékařské péče, pokud ošetří osobu bez zdravotního pojištění.

Nejúčinnějším nástrojem je prevence. Jednou z úrovní prevence je integrace, kdy nejsou jisté skupiny ještě sociálně vyloučeny a jsou zahrnuty do aktivit, aby nepřišly o motivaci. V Krakově dále fungují asistenti osob bez domova, cílem je pomoci vyjít z bezdomovectví. Asistenti pracují pod MOPS a pomáhají klientům s uspořádáním života, objednáním k lékaři, při jednání s věřiteli, s exekutory apod. Rovněž jsou jakýmsi mediátory mezi klientem a jeho rodinou.

MOPS rovněž spolupracuje s nestátními neziskovými a církevními organizacemi. Středisko sociální pomoci může vyhlásit výběrové řízení a nezisková organizace následně získat dotaci na realizaci úkolu.

Krakov má zájem o co největší podporu neziskových organizací. Tyto organizace zapojují ve velké míře dobrovolníky, také mají různé formy spolufinancování.

Sociální zaměstnávání funguje ve třech úrovních. První je klub sociální integrace, kde je klientům poskytována pomoc při hledání práce nebo rekvalifikační kurzy. Další úrovní jsou společensky prospěšné práce, které se nezapočítávají do příjmu. Tento model se velmi osvědčil, je efektivní a klienti si vytvářejí pracovní návyky. Třetím stupněm je podporované zaměstnání, kdy klienti vykonávají například úklidové či pomocné práce, mají pracovní smlouvu a rovněž jim je k dispozici trenér, s nímž mohou hovořit o svých problémech.

Bydlení

Krakov řeší také otázky bydlení, přičemž musí zajistit bydlení a potřeby rodinám s neuspokojivým bydlením. Otázky bydlení představil pan Edward Siatka, zástupce odboru bydlení na městském úřadu. Kritéria oprávněných žadatelů stanovuje obec. Postup začíná podáním žádosti, verifikací podmínek, udělováním bodů v několika desítkách kritérií, následuje vyhodnocení a vyhlášení seznamu dostupného bydlení pro dané období městskou radou. Celkem je ve městě 380 000 bytů a domů, z toho přibližně 15 000 (tedy 4 %) tvoří městské byty. V roce 2017 bylo postaveno 11 000 nových bytů s průměrnou plochou 60 m². Výstavba nových bytů byla plánována na období 2017–2021, 550 jich je již ve výstavbě či postaveno. Obvykle se jedná o menší byty o velikosti 40–50 m², protože není tolik mnohočlenných rodin. Za obecní byt se platí cca 5–8 zlotých/1 m², u sociálních bytů je nájem ve výši max. poloviny nejvyšší sazby v okolních bytech. Nejčastějším důvodem k vystěhování, asi v 90 %, je neplacení nájmu déle než 3 měsíce.

Návštěvy

První skupina účastníků navštívila zařízení denní podpory – specializované zařízení Siemach Spot (pro děti a dospívající) Kraków, ul. Kamińskiego 11, kde funkci ředitele vykonává pan Arkadiusz Stanisz.

Druhá skupina navštívila zařízení denní podpory – specializované zařízení Siemach Spot (pro děti a dospívající) Kraków, ul. Ptaszyckiego 6, kde je ředitelkou paní Urszula Gałuszka. Tento prostor slouží hlavně dětem a mladistvým, jedná se spíše o aktivizační službu, kdy děti dodržují určitá pravidla a musí se účastnit většiny kroužků, které tam jsou k dispozici.

Program probíhá v odpoledních hodinách, např. děti mohou využít výuky na hudební nástroje, keramiku, dílny, pomoc při doučování, tanec, cvičení atd. Zaměstnanci tohoto centra nejsou sociálními pracovníky, působí tam ředitel a pracovníci, kteří mají na starosti různé činnosti. Součástí týmu je psycholog, který dochází v pravidelných intervalech a v případě potřeby. Děti a mladiství se také podílejí na úklidu společných prostor. Děti se tak učí rovněž zodpovědnosti. Podmínkou možnosti využívání této „služby“ je pravidelná docházka. Dle vyjádření pana ředitele zařízení navštěvují děti z běžných rodin bez výraznějších problémů. Zařízení je součástí velkého komplexu, který nabízí mnoho volnočasových, sportovních aktivit pro širokou veřejnost.

Třetí den cesty se první skupina účastnila setkání se streetworkery odboru sociální revitalizace. Pracovníci vyhledávají a pracují s dětmi převážně na ulici, které pochází především z neúplných rodin, nesou si s sebou špatné vzory od svých rodičů i širší rodiny. Pracovníci streetworku s nimi řeší problémy jako například školní docházku, vzdělávání, záškoláctví, zneužívání návykových látek, krádeže, výtržnictví a další.

Druhá skupina navštívila zařízení pro ženy bez domova. Pracovnice vysvětlily systém pomoci ženám bez domova, jak zařízení funguje, poté odpověděly na množství dotazů. Na závěr měla skupina možnost si prostory prohlédnout. Služeb tohoto zařízení mohou využít ženy různých věkových skupin. Zařízení je součástí skupiny budov, určených pro různé typy sociálních služeb. Nedaleko je prodejna potravin a rovněž stanice městské hromadné dopravy.

Závěrečné shrnutí

V rámci ZPC do Krakova lze, v porovnání stavu současného výkonu činností sociální práce v ČR, konstatovat několik zajímavých poznatků.

Jedním z nich je – v rámci města Krakova – centrální „sociální středisko“, jehož úkol spočívá v zajišťování a podpoře potřebných sociálních služeb (vypisování grantů), dále v posuzování nároku jednotlivých klientů na sociální dávky (jeden pracovník střediska má takto na starost klienty určitých sociálních služeb) a v jejich rámci je bráno v potaz i doporučení sociálního pracovníka sociální služby. V neposlední řadě je to i fakt, že například financování stavby pobytových sociálních služeb (navštívili jsme budovu pro ženy bezdomovkyně) se podílel soukromý sponzor. Město Krakov samo vybudovalo a financovalo rozlehlý sportovní areál, v jehož rámci se prolínají komerčně poskytované „sportovní“ služby se sociálními zařízeními pro volnočasové aktivity pro děti a mládež.

Všechny navštívené sociální služby byly přizpůsobeny v provozu a realizaci především potřebám svých klientů. Jednak personálním zajištěním (pedagog, psycholog, sociální pracovník, pečovatel, např. v azylovém domě), ale rovněž programovým obsahem (volnočasové zařízení přijímá i děti, jejichž rodiny nepotřebují žádnou sociální podporu; financuje výjezdy dětí z nízkopříjmových rodin například do zahraničí). Spolupráce sociálních služeb s městem je velmi úzká, viz například zajištění standardního bydlení pro ženy z azylového domu. V rámci města lze také konstatovat velmi dobře organizovanou pomoc osobám bez přístřeší, a to nejen v rámci nepojistného dávkového systému, ale i věcné podpory ve formě poukazů na stravu do „mléčného baru“, specializaci sociálních pracovníků na tuto problematiku a zajištění dostatečného množství „ohříváren“, nocleháren pro tyto osoby v zimním období.

Dle zpětné vazby od účastníků byla cesta inspirací pro výkon činností sociální práce v obcích, dále bylo oceněno například efektivnější propojení s neziskovým sektorem nebo systém pomoci osobám bez přístřeší.

Pro přenos zkušeností polské strany do českého prostředí považujeme za přínosný postoj, že se v jednom místě prolínají služby pro klienty s běžně poskytovanými komerčními službami (jedno sportoviště, centrum volného času). Klienti tak nejsou ohroženi sociálním vyloučením, ale přirozeně jsou začleňováni do běžné populace a běžného života. Dále oceňujeme zapojení soukromého sektoru do budování a financování sociálních služeb, zapojení a úzkou spolupráci obce a sociálních služeb. Z praktických opatření účastníky nejvíce oslovilo budování ohříváren v zimním období.

12.3 Německo, 22.–24. 5. 2018

Zahraniční studijní cesty se zúčastnilo čtyřicet devět zástupců z patnácti obcí, spolupracujících s projektem MPSV.

Odborný program byl zahájen v hotelovém konferenčním sále. V přednáškovém bloku vystoupilo několik přednášejících, celý program byl simultánně tlumočen.

Program konferenčního dne

Paní Caterina Gedatus, sociální pracovnice v Centrálním poradenském centru pro osoby v bytové nouzi (Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot Berlin) a pan Tobias Bellinghausen představili centra, klientelu sociální práce a financování. Informovali o spolupráci s Berlínským senátem, o legislativě a kvalifikaci sociálních pracovníků.

Pan Andreas Germershausen, komisař pro migraci a integraci z Berlínského senátu se věnoval integraci migrantů v Berlíně, historii migrace ve městě, diskusi v Německu nad imigrační politikou a změnami v zákonech.

Paní Stephanie Reisinger ze Státního uprchlického úřadu představila úkoly organizace včetně poskytovaných sociálních služeb, dále hovořila o různých typech uprchlických zařízení a ubytování.

Centrální poradenské centrum pro osoby v bytové nouzi

Přednášející představili obecné informace o problematice bezdomovectví v Německu. V roce 2016 bylo odhadem 860 000 osob bez domova, což je o 140 % více než v roce 2014. Důvodem vyššího počtu osob bez přístřeší byla velká migrační vlna v roce 2015. V roce 2018 bylo odhadem 1,2 milionu osob, které nemají nájemní smlouvu či vlastní bydlení. V Berlíně bylo v předchozím roce cca 40 000 bezdomovců, z toho 4–6 000 žilo na ulici. Bezdomovectví je vnímáno jako riziko pro veřejnou bezpečnost. Ve městě platí zákaz stanování, ale chybí ubytovací kapacity pro osoby bez domova.

V poradenském centru poskytujícím poradenství a další služby osobám v bytové nouzi působí 10 sociálních pracovníků, včetně vedoucího,

2 administrativní pracovníci a 4 dobrovolníci. Financováno je prostřednictvím charitních příspěvků. Nejvíce osob má potíže s bydlením (např. nevyhovující bytové podmínky pro rodinu, ztráta bydlení apod.), poté se zabezpečením základních životních potřeb (existenční minimum je 416 €/osobu), se vzděláním, prací, s psychikou (v každém z 12 obvodů funguje kontaktní nízkoprahové centrum pro osoby s psychiatrickým onemocněním), s dluhy nebo s nedostatkem sociálních vazeb (často jde o single osoby, osoby přicházející do Berlína samy nebo přicházející přímo z dětských domovů).

Problémy klientům dále činí kontakty s úřady, neboť je pro ně úřední jazyk těžko srozumitelný, a to i pro německy hovořící jedince. V centru jim pracovníci mohou pomoci např. se získáním zdravotního pojištění či zprostředkovat sociální služby.

Cílem je zlepšení, nebo přinejmenším zabránění zhoršení situace. Středisko funguje také jako centrální informační místnost pro odbornou veřejnost a snaží se lobbovat za zlepšení situace osob bez domova.

Klienti mohou využít mnoho dalších nabízených služeb. Například si mohou na adresu centra nechat zasílat poštu (dopisy, podporu v nezaměstnanosti atd.) a nemusí tak mít bydliště hlášené na policii nebo na úřadu. Ročně této služby využívá přibližně 2 000 osob, přičemž ji zajišťují administrativní pracovníci. Dále je možné využít uzamykatelné skříňky, například k uložení dokladů, nebo mít uložené finanční prostředky na účtu organizace. Pokud klient potřebuje fotografii na doklady, obdrží poukázku v hodnotě 5 €.

V Berlíně žije po privatizaci bytů většina osob v nájemním bydlení. Přibližně polovina Berličanů, včetně rodin, bydlí v jednopokojovém bytě z důvodů vysokých nákladů na bydlení, a i těchto bytů začíná být nedostatek. Investoři často koupí celý bytový dům i s nájemníky. Může tak nastat situace, kdy za několik let budou chtít byty využívat k jiným účelům, což zvyšuje nejistotu v oblasti nájemního bydlení.

V oblasti sociálního bydlení v Berlíně existuje smlouva mezi spolkovou zemí a bytovým hospodářstvím o tom, že musí být k dispozici sociální byty. V hlavním městě je 6 firem, které mají stavět tento typ bytů. Mnoho bytů bylo však zprivatizováno a nyní městu chybí. Aby se člo-

věk mohl stát nájemníkem sociálního bytu, je sledován jeho příjem, jak dlouho už žije v Berlíně a další kritéria. Lidé mající potíže s bydlením si často hledají ubytování v ubytovně, kterých začíná být nedostatek, nebo v hostelu za cenu 30 €/den, což je za měsíc 900 €.

V rámci poradenského centra funguje tzv. mobilní lékař. Jsou to dvě zdravotní sestry, které spolupracují s praktickými lékaři (ti tuto službu vykonávají mimo svou běžnou praxi). Jezdí na místa, kde se vyskytují klienti. Spolupracují také se sociálními pracovníky v nemocnicích (často se řeší dluhy na zdravotním pojištění). V Berlíně fungují 3–4 ordinace praktických lékařů, kde jsou ošetřeni i pacienti bez zdravotního pojištění. Ve městě je nedostatek lékařů, psychologů a psychiatrů, čekací doba je přibližně půl roku.

Kvalifikačními předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou vysokoškolské studium státem akreditovaného oboru sociální práce a absolvovaná praxe. V rámci studia jsou získány základní právní znalosti, základní znalosti o systému podpory bezdomovectví v Berlíně, o závislostech apod. V neposlední řadě je kladen důraz na praktické zkušenosti a učení se od zkušenějších kolegů.

Podle názoru přednášejících, patří sociální práce v Německu mezi nejhůře placené akademické povolání, někteří sociální pracovníci tak začínají mít potíže s bydlením, které je v Berlíně velmi nákladné. Pokoj o výměře 10–12 m² stojí v průměru 450 €.

Integrace migrantů v Berlíně, historie migrace ve městě, imigrační politika

Ve městě žije 3,7 milionů obyvatel, z toho 1,2 milionu má migrační původ. Tím se myslí osoby, které se nenarodily v Německu nebo přišly po roce 1949 nebo se jejich rodiče nenarodili v Německu. I po pádu Berlínské zdi je patrné, že přistěhovalecké čtvrti vznikaly především v bývalém Západním Berlíně.

Následoval vzhled do historie světového vývoje. V 60. letech minulého století přicházelo množství tzv. gastarbeiterů. Do vývoje migrace zasáhla také ropná krize či právo na sloučení rodin. Po pádu Berlínské zdi přišly osoby původem z Německa, které do té doby žily v Sovět-

ském svazu. Dalšími událostmi, které vyvolaly přísun migrantů, byly války v bývalé Jugoslávii a Sýrii. Počet žádostí o azyl stoupal od roku 2013, přičemž vrchol byl v letech 2015 a 2016, poté nastal pokles vlivem mezinárodních dohod. Nejvíce migrantů přichází z oblasti Turecka a Polska, nejvíce žádosti o azyl je evidováno od obyvatel ze Sýrie, Afghánistánu a Iráku. V zemském sněmu funguje Komise pro migraci a integraci, kde působí pověřenec hájící zájmy migrantů, integraci a diversity management.

Dále byli účastníci seznámeni s Willkommen centrem, které slouží nově příchozím přistěhovalcům a zaměřuje se na obecné a právní poradenství osobám bez statusu, pomoc při komunikaci s úřady a vyplňování potřebných formulářů, orientaci na pracovním trhu, vzdělání a akceptování kvalifikací.

Přednášející se věnoval politice přijímání uprchlíků. Proces je tvořen následujícími devíti oblastmi:

status pobytu,

ubytování, sociální benefity,

zdravotní otázky,

vzdělávání (+ nezletilí cizinci bez doprovodu),

vstup na pracovní trh,

přístup na univerzitu (speciální výzvy),

integrace do místního okolí,

účast (integrace) – není žádoucí, aby se všichni poněmčili; diverzita různých čtvrtí; integrace ≠ asimilace,

demokracie, bezpečnost, prevence proti radikalismu, islamismu – povědomí o právech, rovnosti mužů a žen a právech náboženských, kulturních, sexuálních a dalších menšin, které musí všichni dodržovat.

Pro každou z těchto oblastí existují indikátory, prostřednictvím nichž se měří úspěšnost integrace.

V Berlíně je široká nabídka jazykových kurzů, kterých se účastní žadatelé o azyl, je o ně velký zájem. Jisté obtíže se začleněním mají ženy, které mají malé děti a jsou s nimi doma. Daří se integrovat děti do německých škol. Je důležité se v této oblasti připravovat na migraci s předstihem. Město se potýkalo s nedostatkem volných kapacit, byly zřizovány třídy, které se soustředily v první řadě na výuku německého jazyka, působí v nich zejména učitelé-dobrovolníci. K začleňování dětí uprchlíků převládá pozitivní postoj, výzvou je přechod žáků ze základní školy na vyšší stupeň vzdělávání.

Agentury při výzkumech trhu práce nerozlišují, kdo je uprchlík, a kdo ne, dělají celkové statistiky. Lidé mají o práci zájem, ale je obtížná administrativa a byrokracie. Velké rozdíly jsou patrné v podmínkách a předpokladech osob pro vstup na trh práce. Někteří jsou vysoce kvalifikovaní, např. v IT, mají vysokoškolské vzdělání, s čímž souvisí uznávání kvalifikací ze zahraničních VŠ. Na druhé straně jsou osoby, pro které je obtížný přechod na moderní pracovní trh z důvodu jejich nízkého vzdělání.

Pokud se na území vyskytne nezletilý cizinec bez doprovodu, platí právo mezinárodní ochrany pro nezletilé, je mu poskytnuto ubytování v zařízení pro nezletilé. Osmnáctiletí mohou zůstat ještě po dobu tří let, ale obvykle nemají o setrvání zájem. Pátrání po rodině je obtížné, panuje snaha zajistit příbuzné, pokud jsou na území státu. Ke slučování rodin je Německo nyní zdrženlivé.

Dále byla probrána oblast nelegální migrace a neúspěšných žadatelů o azyl. Německo má averzi vůči ilegalitě. V porovnání s jinými státy (např. Francie) nebyl zaznamenán tak velký počet osob bez dokladů. Dle přednášejícího je také nižší počet ilegálních pracovníků než v jiných evropských státech. Dříve byla politika Německa vůči přistěhovalcům striktnější, proto byl nízký počet úspěšných žádostí o azyl, v současnosti je přístup otevřenější, přílišné bariéry k vstupu na trh práce jsou vnímány negativně. 50–60 % žádostí je uznáno a často žadatel získá azyl při odvolání. Mnoho uprchlíků se chce později vrátit do země původu, je však obtížné v tomto směru předpovídat budoucí vývoj.

Státní uprchlický úřad

Při registračním procesu žadatele o azyl probíhá spolupráce s policií a charitou. Nejprve žadatel projde lékařskou prohlídkou, jejíž součástí je mj. rentgen a očkování TBC. Následně jsou kontrolovány dokumenty, prokázána totožnost a jsou pořízeny otisky prstů a biometrická fotografie. V této fázi dochází k počátečnímu kontaktu zranitelných osob (LGBTIQ, těhotné ženy, mentálně stresované osoby či matky s malými dětmi) se sociální službou a jsou poskytnuty sociální dávky na dobu jednoho měsíce.

Žadatelé jsou ubytováni v ubytovně s plnou penzí, nemohou si tedy sami vařit. Doba pobytu je omezena na šest měsíců. Je jim vystavena elektronická zdravotní karta pro potřeby zdravotních pomůcek, Berlin Pass na MHD a obdrží kapesné ve výši 79–135 €/měsíc. Po 3 týdnech až 6 měsících jsou přemístěni do společného ubytování, kde si mohou sami vařit a mají větší soukromí.

Žadatelé mohou využít poradenství pro zranitelné osoby, je jim rovněž poskytováno speciální ubytování. Při konfliktech v zařízení působí mediační služba. Osoby, které se chtějí vrátit do své vlasti, mohou využít návratového poradenství a obdržet příspěvek. Dále probíhají návštěvy přímo v místě ubytování, kdy jsou sledovány podmínky prostředí.

Měsíčně přijde v roce 2018 do kontaktu s uprchlickým úřadem přibližně 600–700 žadatelů o azyl. 20 000 běženců pobírá dávky a čeká na vydání rozhodnutí o udělení/neudělení azylu. Celkem žije v ubytovacích zařízeních 25 000 osob (čekající na azyl plus ti, kteří nemohou sehnat ubytování). V roce 2015 přišel více než milion osob. Nejčastěji se jedná o uprchlíky ze Sýrie, Afghánistánu, Iráku nebo Albánie. Je kladen velký důraz na rozmístění ubytovacích zařízení po celém Berlíně, aby nebyly pouze na periferiích.

Ubytovací zařízení pro uprchlíky se skládá se čtyř typů

- Prvním jsou byty.
- Druhým typem jsou renovované stávající nemovitosti, přičemž 80 % ubytovacích zařízení je tohoto typu. K těmto účelům slouží například bývalé kliniky, pečovatelské domy či administrativní budovy.

- Třetím typem jsou Tempohomes, což jsou přechodné ubytovací buňky s životností max. 3 roky. V současné době je k dispozici 4 500 míst a dalších 1 000 je ve výstavbě.
- Čtvrtým typem jsou modulární domy z betonu se životností až 80 let. Výstavba trvá jeden rok. Stavba z modulárních komponentů je tudíž flexibilní, použita jsou trojitá okna, podlahové vytápění či výtahy. Nyní je v Berlíně k dispozici 4 000 míst na 12 místech, dalších 8 je letos ve výstavbě – přibude kapacita pro 3 400 uprchlíků.

V současné době se diskutuje nad vhodnými lokalitami výstavby, přičemž by mělo vzniknout 25 míst s kapacitou 6 000 ubytovaných. Tyto domy bude v případě potřeby možné využívat i jiným způsobem, např. jako ubytování pro studenty, seniory, mladé nebo nízkopříjmové rodiny.

I přes obtížnou situaci v důsledku vysokých cen za bydlení je cílem, aby každá rodina měla byt. V ideálním případě je vhodné informovat veřejnost o účelu stavby včas, nejlépe před zahájením stavby. Osvědčily se schůzky s lidmi v okolí, se zástupci obvodu, města, senátory. Dále je vhodné, aby se lidé přišli do ubytovacího zařízení podívat a viděli skutečný stav, neboť v této otázce panuje mnoho předsudků a polopravd. Existuje také platforma na internetu, kde mnohou občané klást dotazy. Otázka bezpečnosti je pro Německo velmi důležitou.

Návštěva zařízení

Proběhla návštěva zařízení pro uprchlíky Modular Refugee Buildings, Berlin-Hellersdorf, aby bylo možno si udělat představu, jak vypadá a co obnáší práce s touto cílovou skupinou.

Ubytovací zařízení je v provozu od listopadu 2017. Areál tvoří dvě obytné a jedna funkční budova, mezi kterými je velký prostor určený pro trávení volného času a setkávání (dětské hřiště, lavičky, nově vysázené stromy).

Zařízení je určeno pro 450 obyvatel, k 18. 5. 2018 zde bydlelo 389 obyvatel, jedná se o příslušníky 34 národů. Nejpočetnější skupinou jsou cizinci z Afghánistánu (130) a Sýrie (87).

S obyvateli pracuje tým složený z vedoucího ubytování, jeho zástupce, šesti sociálních pracovníků, dvou administrativních pracovníků, dvou pečovatelských, správce a hospodyně. Tým mluví následujícími jazyky: arabština, perština, vietnamština, italština, francouzština, angličtina, němčina, ruština, turečtina, bavorština. Na bezpečnost v zařízení dohlíží 4 až 6 bezpečnostních pracovníků na směnu, přičemž se střídají ve dvanáctihodinových směnách.

Po příchodu do zařízení byli účastníci zahraniční pracovní cesty rozděleni do dvou skupin tak, aby nerušili obyvatele a provoz zařízení. Měli možnost nahlédnout do společných prostor. Na každém patře bylo několik dvoulůžkových pokojů, společná kuchyně a 2 sociální zařízení. Rodiny s více členy mají vícepokojové byty. Kromě ubytovacích jednotek mají obyvatelé k dispozici místnost pro ženy, učebny, hernu a další místnosti. Samotní obyvatelé jsou zodpovědní za čistotu společných a obytných prostor. Rodiče mají možnost využít hlídání dětí po dobu, kdy se učí německý jazyk či si potřebují něco zařídit. V určité hodiny je v budově lékař a porodní asistentka. Ve funkční budově jsou kanceláře, společné prostory pro semináře a technické místnosti, např. prádelna, sklad nejn nutnějších věcí, které uprchlíci dostanou na začátek (povlečení, nádobí, přibory, mop atd.) a také sídlo bezpečnostní firmy.

Zařízení je oploceno. Původně se proti stavbě zařízení v oblasti vzedmula vlna nevole. Před samotnou výstavbou musel tým pracovníků začít pracovat s místními obyvateli čtvrti a tlumit obavy z neznámého. Průběžně pracují s celou komunitou, řeší stížnosti, zvou sousedy na návštěvu zařízení. Pracovníci se také každý týden setkávají s policií. Žádné výtržnictví nebo násilnosti nebyly zaznamenány.

Závěrečné shrnutí

Z hlediska problematiky řešení bezdomovectví účastníci spatřují přínos zejména v nahlédnutí do institucionálního zajištění práce s lidmi bez domova a uprchlíky. Služby lidem v nouzi neposkytuje samotné město, nýbrž uzavírá kontrakty s poskytovateli sociálních služeb, kteří se poté o klienty starají. Velmi zajímavá byla návštěva uprchlického zařízení, tzv. modulárního domu. Přestože je dané, že využití stavby jako ubytovacího zařízení bude pouze dočasné, stavba splňuje určitý energetický standard – v oknech jsou trojskla, vytápění je zajištěno podlahovým to-

pením, dobrým řešením je také otvírání dveří pomocí čipů – to zejména kvůli střídání klientů, kdy část z nich poměrně záhy ze zařízení odchází.

Důležitý a pro českou praxi podnětný je rozměr práce nejen s klienty, ale i s jejich sousedy. Pracovníci zařízení zdůrazňovali důležitost aktivní a otevřené komunikace, aby předešli šíření fám o uprchlících. Tato praxe je jistě přenositelná i do českého prostředí. Občané mají často nepodložené obavy z azylových domů, kontaktních center apod. Řešením by proto mohlo být setkávání občanů s představiteli města, s politiky, s neziskovými organizacemi a se zástupci investorů či projektantů.

12.4 Rakousko, 29.–31. 10. 2018

Zahraniční studijní cesty se zúčastnilo 49 zástupců z patnácti obcí, spolupracujících s projektem MPSV a hned druhý den po příjezdu byl zahájen odborný program v hotelovém konferenčním sále. V přednáškovém bloku vystoupilo několik přednášejících, celý program byl simultánně tlumočen.

Program konferenčního dne

Kurt Wagner, poslanec zemského parlamentu spolkové země Vídeň, přivítání účastníků, úvod do problematiky – sociální politika Rakouska a Vídně.

Bettina Steffel, MBA, pracovnice oddělení Magistrátu Vídeň, zdravotní a sociální plánování, a Gabriele Kronberger, M.A., vyučující na vysoké škole FH Campus, přednesly příspěvek s následnou diskusí k tématu sociálního zabezpečení a sociálních dávek v Rakousku a ve Vídni, sociální práce ve Vídni a vzdělávání v oblasti sociální práce.

Stefan Dinhof, vedoucí oblasti sociální práce ve Vídeňském sociálním fondu (FSW) – Asistenční a pečovatelské služby s. r. o., měl příspěvek s následnou diskusí k sociální práci Vídeňského sociálního fondu – Asistenční a pečovatelské služby s. r. o. Věnoval se nabídce služeb a hlavním tématům v praxi.

Mag. Claus Neuner, Vídeňský sociální fond, přednesl příspěvek s následnou diskusí k sociálním službám, které jsou ve městě poskytovány občanům se zdravotním postižením.

Ulrike Schröer, sociální pracovnice z Psychosociální služby města Vídně (PSD), měla příspěvek na téma sociální práce v kontextu ambulantní psychiatrie ve Vídni.

Úvod do sociální problematiky města Vídeň

Pan Kurt Wagner, poslanec zemského parlamentu spolkové země Vídeň přiblížil účastníkům kontext, ve kterém se uskutečňuje sociální práce ve Vídni. Sociální práce má ve Vídni dlouholetou tradici, integrace všech obyvatel je součástí historie města.

Profesionalizaci zaznamenala sociální práce zejména ve druhé polovině osmdesátých let. V té době byla pozornost věnována zejména oblasti bydlení. Vznikaly městské byty pro osoby se zdravotním postižením. Původně v této oblasti působila čtyři sdružení, která se postupně institucionalizovala, nyní je organizací 28.

Oblast sociální práce a zdravotnictví s rozpočtem 13 mld. eur (1/3 rozpočtu města Vídně) tvoří nejvýznamnější položku rozpočtu Vídně. Magistrát města zaměstnává 74 000 zaměstnanců, z toho v oblasti zdravotnictví a sociálních věcí působí 40 000 zaměstnanců.

Velká pozornost je věnována zejména lidem s duševním onemocněním, osobám se zdravotním postižením a seniorům. Pan Kurt Wagner je přesvědčen o významu sociální práce, protože soužití ve městě závisí na tom, jak zachází společnost se svými nejslabšími členy.

Sociální zabezpečení a sociální dávky v Rakousku a ve Vídni

Přednášející se podrobněji věnovali sociální politice a systému sociálního zabezpečení v Rakousku. Velký dopad na fungování sociální práce v Rakousku má federativní uspořádání země. Rakousko je rozděleno na devět spolkových zemí. Vídeň je v podstatě jediné velkoměsto v zemi.

Patnáct procent obyvatel má jinou než rakouskou státní příslušnost (ve Vídni je toto procento vyšší). Na území Rakouska patří mezi nejpočetnější menšiny německá menšina, turecká menšina a obyvatelé zemí bývalé Jugoslávie.

Civilní a trestní právo je jednotné pro celé Rakousko, ale v oblasti legislativy a exekutivy je velká míra kompetencí ve spolkových zemích. Existují zákony platné pro celé Rakousko, v mnoha oblastech se však zákony jednotlivých spolkových zemí liší.

Systém sociálního zabezpečení se v Rakousku dělí na systém sociálního pojištění a sociální pomoci. Záchraná sociální síť zahrnuje v první řadě sociální pojištění, které slouží k vyrovnání rizik v případě nemoci, úrazu, stáří, nezaměstnanosti. Plnění je vázáno na předchozí výdělečnou činnost a je na ně právní nárok.

Plnění je poskytováno po určité pojistné době a jeho výše a doba poskytování závisí na příspěvcích, které za dosavadní život člověk odvedl.

Sociální dávky, financované z daňových příjmů, pokrývají typické životní situace, jako je péče o děti či dlouhodobá péče o člena rodiny, ale i odškodnění pro válečné oběti a oběti trestných činů. Jejich výše nezávisí na příjmu (kromě příspěvku na domácí péči o dítě). Nyní je v Rakousku připravován nový zákon o rodině, ve kterém dojde ke změnám souvisejícím se současnou podobou rodiny, například bude lépe zohledňovat, kde děti ve skutečnosti žijí.

Další složkou sociálního zabezpečení je sociální pomoc, která je posledním článkem sociální sítě sloužící až po vyčerpání všech nároků předchozích systémů. Dávky sociální pomoci jsou financované z daní, jsou nezávislé na předchozí výdělečné činnosti. Pro tyto dávky se zkoumá příjem (někde nikoli pouze jedince, ale celé rodiny) a částečně i majetek. Na některé vzniká právní nárok (příspěvek na obživu, příspěvek na bydlení), některé jsou bez právního nároku (základní zaopatření, pomoc ve zvláštních životních situacích).

V oblasti sociální pomoci existují peněžitě i věcné dávky společné pro celé Rakousko, např. příspěvek pro osoby se zdravotním postižením a základní zaopatření pro žadatele o azyl. Dále každá spolková země

vyplácí různé příspěvky, jako je příspěvek na bydlení, pomoc osobám bez přístřeší, příspěvek pro rodiny, ve Vídni měsíční jízdenka, bezplatná docházka do školky aj.

Horkým tématem od roku 2016 je minimální zabezpečení na osobu, což má být určitý minimální standard. Do roku 2016 byl tento standard společný pro všechny spolkové země, nyní je v každé zemi jiná výše.

V Rakousku je vysoký podíl „sociálních výdajů“ v celkovém počtu HDP – během let 2003–2016 se s drobnými propady držel okolo hranice 30 % HDP. Nejvyšší podíl těchto „sociálních výdajů“ směřuje k seniorům, do zdravotnictví a k rodinám.

Vídeň v současnosti čelí různým výzvám. Patří mezi ně vysoká míra nezaměstnanosti (9,6 % ve 2. čtvrtletí 2018). Nejzranitelnějšími cílovými skupinami jsou dlouhodobě nezaměstnaní a nezaměstnaní ve věku nad 50 let. Pro tyto osoby byl v minulosti připraven program 50+, v rámci kterého mělo být vytvořeno 7 000–8 000 pracovních míst. Nová spolková vláda tento záměr ale zrušila, přestože se těmto lidem většinou nedaří dostat na běžný trh práce.

V souvislosti s demografickým vývojem probíhá diskuse nad přibývajícím počtem seniorů v pobytových službách, kdy navíc od roku 2018 byl zrušen „postih za majetek“ (osoby, které měly majetek a byly v pobytových službách, musely majetek prodat a služby spolufinancovat z tohoto zdroje). Po této úpravě proto vzniká obava do budoucna z nedostatku finančních prostředků na zařízení pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Mezi hlavní cíle v oblasti péče o seniory a osoby se znevýhodněním patří podpora zachování bydlení v přirozeném prostředí. S tím souvisí zajištění péče o osoby se znevýhodněním a seniory, snaha o včasný návrat domů ze zdravotnického zařízení, zvyšování mobility a umožnění rehabilitace. Zásadní je také zapojení členů rodiny a možnosti odlehčovací služeb.

Další cílovou skupinou, která je dle přednášejících v popředí zájmu, jsou mladí dospělí. Snahou je, aby mladí dospělí nevykonávali špatně placená zaměstnání.

Vídeň na základě vládních směrnic provozuje projekty zaměřené na zvyšování šancí na trhu práce a podporu dokončení vzdělání a zvyšování kvalifikace. Existuje „garance“ školní docházky do 18 let, učňovská místa, projekty.

Silný nárůst počtu obyvatel vede k rostoucím cenám nájemného. V letech 2007–2017 vzrostly ceny o 51 % (ceny bytů se průměrně pohybují kolem 5,68 euro/m² bez nákladů na provoz), což je problematické zejména pro nově přichozí a pro osoby, které dosud nemají přístup k obecním bytům. Město Vídeň je dle přednášejících největší vlastník bytů v Evropě (230 000), takže bydlení bylo doposud relativně výhodné. Problematický je kromě růstu cen i nedostatek malých bytů a tlak na nájemníky způsobený nájemními smlouvami na dobu určitou.

S růstem města přibývají i další výzvy, jako je podpora obyvatel předměstských oblastí například rozšířením metra, budování bytů, školek a další infrastruktury.

Od roku 2017 je ustanovena nová spolková vláda, která připravuje zákon, který má vejít v platnost od června 2019. Vláda se zasazuje o masivní škrtů v sociální oblasti. Plánuje se snížení „minimálního standardu“ ze současných 830 euro na osobu.

Z dávkového systému se plánuje vyloučení určitých skupin obyvatel (osoby požívající subsidiární ochrany, azyl na přechodnou dobu). Některé oblasti plánovaného zákona se jeví jako protiústavní a sociální pracovníci se obávají zhoršení situace v oblasti sociální práce.

Mezi dotazy účastníků byly zejména otázky na upřesnění některých dávek. Například výše porodného je odstupňovaná, podobně jako příspěvek na péči o dítě, závisí na stáří dítěte, na počtu sourozenců. V oblasti pohřebnictví existuje institut „sociálního pohřbu“ na náklady města. Dávka pohřebné jako taková neexistuje. Věková hranice odchodu do důchodu je nyní 65 let pro muže, 60 let pro ženy, kdy postupně dojde ke zrovnoprávnění (ve státní sféře je už nyní jednotný odchod v 65 letech). Snahou je věkovou hranici odchodu do důchodu ještě zvýšit, ale již nyní velké množství obyvatel odchází do předčasného důchodu.

Účastníky také zaujala tzv. „prevence před vystěhováním“. V případě, že hrozí ztráta bytu, probíhá poradenství a spolupráce s neziskovým sektorem. Zhruba 900 domácností ztratí ročně obecní byt. Proto je, v případech problémů s placením, možnost podat žádost o dávku „prevence před vystěhováním“. Sociální pracovník posoudí, zda si osoba může byt dlouhodobě dovolit, hledá se důvod obtíží s placením a probíhá poradenství. Existuje možnost finančního příspěvku nebo odpuštění splacení dluhu na nájemném. Velmi často je však potřeba klientů jiná a finanční podpora nestačí. Je třeba pomoci se sháněním vhodného bytu. V nejhorším případě, kdy není možné si bydlení udržet, nastupují systémy pomoci pro osoby bez přístřeší.

Sociální práce ve Vídni

Sociální práce se ve Vídni uskutečňuje na státní úrovni, kam patří rodinné poradny, sociální práce ve věznicích a po výkonu trestu aj. a na úrovni jednotlivých spolkových zemí. V rámci spolkové země Vídeň zde působí oddělení magistrátu, Vídeňský sociální fond (FSW), Sdružení vídeňských nemocnic, Koordinace pomoci pro závislé osoby a drogově závislé ve Vídni, Vídeňský bytový servis aj.

V mnoha případech je samotný výkon sociální práce přesunutý na soukromé poskytovatele. Důležitou organizací je Vídeňský sociální fond, který je ze sta procent zřízen městem Vídeň.

Vídeňský sociální fond plní úkoly spojené se sociální prací a poskytuje dávky v rámci obce Vídeň, podléhá přitom obsahově a finančně kontrole města. Majetek fondu slouží k plnění obecně prospěšných účelů. Vídeňský sociální fond poskytuje dávky (péče a opatrování, pomoc pro osoby se zdravotním postižením, pomoc lidem bez přístřeší, základní zaopatření pro žadatele o azyl). Dále je Vídeňský sociální fond zřizovatelem některých zařízení a dceřiných subjektů (denní centra pro seniory, ubytovací zařízení pro lidi bez přístřeší, dluhová poradna). Mimo to také Vídeňský sociální fond financuje nevládní organizace. Všichni poskytovatelé sociálních služeb musí být u něho registrovaní.

Registrace se zpravidla uděluje na 5 let s možností prodloužení. Město tímto způsobem posuzuje potřebnost sociálních služeb a zajišťuje jejich kvalitu.

Oddělení magistrátu zaměřená na sociální práci jsou: Vídeňská pomoc dětem a mládeži, Vzdělávání a mimoškolní péče o mládež, Zdravotnická služba města Vídně, Integrace diverzita, Sociální věci, sociální a zdravotní legislativa a Oddělení pro ženské záležitosti ve Vídni.

Účastníky zahraniční pracovní cesty zaujal Vídeňský bytový servis (Wohnservice Wien), který se zabývá otázkami spojenými s bydlením. Mezi jeho úkoly patří správa domů a zprostředkování bytů, ale také řešení sporů, komunitní sociální práce, sousedská podpora a pořádání akcí. Běžně jsou městské byty přidělovány na základě předem daných kritérií (místo v pořadníku, trvalý pobyt ve Vídni, příjem apod.), kdy je čekací doba na byt cca 3 roky. Existuje však i určitý počet nouzových bytů a bytů, kde se ubytovává dle zásady housing first. Realita bydlení je velmi komplikovaná, zpřísnily se podmínky pro přidělování městských bytů (ověřování příjmu), což se projevilo v oblasti bydlení u osob bez přístřeší.

Zákon o sociálním bydlení, který by stanovil právní nárok na bydlení, neexistuje. Existuje pouze zákon o podpoře bydlení. Dalšími možnostmi ubytování je kromě nouzových bytů tzv. přechodné bydlení, jehož cílem je do půl roku nebo roku přestěhovat klienta do vlastního bytu. Je také zřizováno trvalé bydlení pro osoby, u kterých není reálné očekávat, že by dokázaly bydlet samostatně (např. osoby s duševním onemocněním, osoby závislé na návykových látkách). Funguje také ambulantní podpora při samostatném bydlení pro klienty s vlastním bytem nebo v ubytovnách.

Dále existují zařízení pro specifické skupiny, například pro matky s dětmi, pro osoby s domácím zvířetem apod.

Nejnouzovější způsob ubytování jsou tzv. „zimní balíčky“, fungující od poloviny listopadu, v rámci kterých jsou poskytována lůžka na přenocování a poradenství (často se jedná o poradenství o možnostech návratu do země původu, protože se často jedná o občany jiné evropské země či země mimo schengenský prostor). Spolu se samotným ubytováním probíhá poradenství, zprostředkování dalších služeb (zubař, veterinář, lékaři). Pro lidi ohrožené chudobou je k dispozici také potravinová a materiální pomoc.

Účastníky také zajímala oblast péče o osoby s psychiatrickým onemocněním. Na státní úrovni vznikl zákon o ochraně dospělých, který vstoupil v platnost dne 1. 7. 2018, a který nahrazuje dřívější opatrovnictví a upravuje zastupování osob s psychiatrickým onemocněním, mentálním nebo jiným znevýhodněním.

Na základě tohoto zákona jsou možné čtyři způsoby zastupování, a to plná moc v oblasti zdravotní péče, zvolené zastupování dospělých, zákonné zastupování dospělých a soudní zastupování dospělých. Jestliže je klient schopen o sobě rozhodovat, může zvolit plnou moc, ve které sám stanoví, kdo jej v budoucnu bude zastupovat, jakým způsobem a v jakém rozsahu. V případě, že má omezenou schopnost se rozhodovat, ale rozumí a dokáže dát najevo svůj názor, může si vybrat zástupce, který bývá často neformální. Dalším způsobem je zákonné zastupování, kdy zastupují příbuzní. Pokud se klient nedokáže sám rozhodovat, přidělí se zástupce soudně (jako při dřívějším opatrovnictví). Nyní jsou tyto formy zastupování omezeny na tři roky, poté dojde znovu k projednání. Nový zákon důrazněji prosazuje právo na sebeurčení.

Touto oblastí se zabývá organizace VertretungsNetz. V rámci této organizace působí tzv. zástupci dospělých (podpora lidí s psychickým onemocněním nebo intelektuálním omezením při vyřizování jejich záležitostí, poradenství a školení dotčených osob a jejich rodinných příslušníků), dále provozuje služby na ochranu pacienta (zastupování pacientů na psychiatrických odděleních) a také zde působí tzv. zástupci obyvatel.

Vzdělávání v oblasti sociální práce

Další část přednášky paní Steffel a paní Kronberger se týkala vzdělávání sociálních pracovníků. V Rakousku je jeden studijní obor sociální práce v každé spolkové zemi. Ve Vídni studium zajišťuje vysoká škola FH Campus Wien. Jedná se o bakalářské studium. Je možné si rozšířit vzdělání magisterským studiem, ale pro samotnou praxi a ohodnocení práce sociálního pracovníka nemá z tohoto hlediska vyšší titul význam.

V Rakousku neexistuje profesní zákon i přesto, že se jej odborníci snaží už několik let marně prosadit.

Od studia sociální práce se odlišuje obor sociální pedagogika. U této profese dostačuje maturitní vzdělání a dvouletá nástavba.

V oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Rakousku odlišují doprovod osob se zdravotním postižením (podpora, poradenství, doprovod) a práci s osobami se zdravotním postižením (také pečovatelské úkony).

Účastníky zajímalo, zda v Rakousku existuje profesní komora. Profesní komora jako taková není, ale zájmy sociálních pracovníků zastupuje Rakouský svaz pro sociální práci. Zvyšovat odbornou úroveň profese má za úkol Rakouská odborná společnost pro sociální práci.

V oblasti sociální práce je uzavřena kolektivní smlouva společná pro poskytovatele sociálních služeb. Větší organizace mají vlastní kolektivní smlouvy. V této oblasti je obtížné vyjednávání, probíhají diskuse ohledně výše platu, valorizace odpracovaných let aj.

V legislativě není ukotven systém celoživotního vzdělávání, sociální pracovníci tedy nemají nárok na vzdělávání a supervizi. Poskytovatelé nastavují vlastní pravidla. Ti velkorysí obvykle poskytují pracovníkům 2 týdny vzdělávání ročně. Právo na supervizi bývá upraveno v kolektivní smlouvě, a přestože není povinná, je považovaná za důležitý nástroj zvyšování kvality sociální práce.

Hrubá mzda sociálních pracovníků se pohybuje kolem 1 700 eur (čistá mzda je cca 1 200 eur). V porovnání s rakouskými platy to není vysoká částka. U sociálních pedagogů je tato částka ještě nižší. Plat se zvyšuje s léty praxe. Protože se jedná o práci nedostatečně honorovanou a navíc velmi psychicky náročnou, sociální pracovníci v Rakousku mají běžně částečné úvazky. Obecně je situace lepší ve veřejné správě než v neziskovém sektoru.

Vídeňský sociální fond – Asistenční a pečovatelské služby

Další přednáška, kterou pro nás připravil pan Stefan Dinhof, byla věnována nejvýznamnějšímu aktéru sociální práce ve Vídni, což je Vídeňský sociální fond, a jím poskytovaným službám v oblasti pečovatelských a asistenčních služeb. Od roku 2008 fungují Asistenční a pečovatelské

služby jako dceřiná společnost Vídeňského sociálního fondu. Zaměstnává cca 400 pracovníků a zahrnuje tři odvětví činnosti: domácí péči o nemocné, denní centra a sociální práci.

Denní centra zajišťují denní péči o seniory. Oblast Vídně je pokrytá 10 denními centry, z nichž dvě jsou kromě základních aktivit zaměřena na speciální potřeby pro osoby s demencí a jedno centrum poskytuje služby i během víkendů a svátků. V těchto centrech probíhá aktivizace pomocí fyzioterapie a ergoterapie, jejich nabídka zahrnuje i arteterapii, muzikoterapii, hraní her, zahradničení, kulturní akce. Centra také podporují zdravý životní styl s důrazem na zachování kompetencí lidí, pohyblivost a stravování. Sociální pracovníci poskytují poradenství pro klienty i jejich rodinné příslušníky.

Službu mohou využít všichni obyvatelé Vídně od 8 do 17 hodin, o víkendech a svátcích v jednom centru od 9 do 18 hodin. Pro klienty nabízejí i dopravu z místa bydliště či nemocnice.

V centrech působí profesionální týmy, které se skládají ze sociálních pracovníků, zdravotnického a ošetrovatelského personálu, ergoterapeutů, psychoterapeutů, animátorů kreativních programů, administrativních pracovníků a osob vykonávajících civilní službu.

Sociální práce v těchto denních centrech je individualizována a vychází z očekávání a potřeb klientů a jejich rodin. Probíhají zde skupinové aktivity i individuální poradenství.

Další službou provozovanou Asistenčními a pečovatelskými službami Vídeňského sociálního fondu je domácí péče o nemocné, jedná se o zdravotnické a ošetrovatelské služby. Prvním typem je zdravotní domácí péče o nemocné, která probíhá následně po hospitalizaci (28 dnů hrazeno zdravotní pojišťovnou). Tuto péči vykonává výhradně zdravotnický personál, hlavně diplomované zdravotní sestry.

Druhým typem je domácí péče o nemocné, kterou vykonávají diplomovaní pečovatelé nebo asistenti pečovatelské služby. Přednášející zmínil i službu poradenství při inkontinenci.

Důležitou složkou je také paliativní péče. V této oblasti působí paliativní a hospicový tým, jehož součástí je i lékař a sociální pracovník. Vídeň je dle přednášejícího dobře pokrytá nabídkou služeb domácí péče.

Třetí oblastí činnosti Asistenčních a pečovatelských služeb Vídeňského sociálního fondu je sociální práce. V sociální práci působí čtyři týmy, přičemž každý má svého vedoucího. Dva z nich mají působnost rozdělenou podle oblastí Vídně – Sociální práce sever, Sociální práce jih. Dále působí tzv. „tým plus“ a tým pro sociální práci v nemocnicích.

Nemocnice nebo jiná organizace osloví Vídeňský sociální fond, že ví o klientovi, který službu potřebuje. Vídeňský sociální fond předá informaci Asistenčním a pečovatelským službám, které pak klienta navštíví doma nebo v nemocnici do doby, než se jeho situace zlepší. Kromě klienta a jeho rodiny je důležité i zadání Vídeňského sociálního fondu jako zadavatele.

Společně s klientem jsou stanoveny cíle se zřetelem na podporu vlastních kompetencí a autonomie, na spolupráci a rychlé řešení. Přestože počáteční zakázka bývá často rozšířena o další záležitosti, které je třeba řešit, služba neslouží jako střednědobé nebo dlouhodobé řešení, ale jako rychlé a krátkodobé nasměrování a uschopnění klienta.

Služba je určena pouze pro dospělé. Mezi hlavní témata patří finanční a úřední záležitosti, bydlení a azyl, sociální prostředí, zdraví a pro osoby s jinou než rakouskou národností i poradenství v mateřském jazyce.

Nejčastějšími činnostmi je zprostředkování přístupu k poradenským a podpůrným službám, zdravotnickým a specializovaným nabídkám v oblasti zdravotnictví, podpora při prosazování práv a zájmů, podpora při jednání s úřady a dalšími institucemi, podpora při stabilizaci finanční a bytové situace, doprovody, pracovněprávní poradenství, řešení absence pečující osoby, vyjasnění potřeby omezení svéprávnosti, podpora při zvládání každodenních činností apod.

V oblasti sociální práce je nejdůležitějším faktorem navázání spolupráce se službami, institucemi, organizacemi, zařízeními a jinými subjekty.

Prezentující také přiblížil dva projekty, které v oblasti sociální práce právě probíhají. Jednalo se o projekt Buddy, zajišťující následnou péči o klienty prováděnou dobrovolníky a projekt Bydlení s pečovatelskou službou.

Účastníky zajímala situace v Rakousku týkající se problematiky sociálních hospitalizací. Vídeň má dle přednášejícího nastavený velmi dobrý systém. Podobné služby nejsou dostupné v celém Rakousku. Důležité je vytvořit si přehled o tom, jaké nároky klient má a hledat řešení, je třeba se ale orientovat v problematice a mít navázanou spolupráci s dalšími aktéry. Spolupráce, zprostředkování, koordinace a předvídání vývoje stavu jsou pak klíčové v řešení klientovy situace.

Účastníky zajímalo, jak tedy probíhá sociální práce v menších obcích. Tento systém, který je ve Vídni, není zaveden například v ostatních malých městech a na venkově v západní části Rakouska. Tam se situace řeší za pomoci rodinných příslušníků a sousedů. Více na východ (tzn. blíže hlavnímu městu) je průběh obdobný jako v metropoli.

Vídeňský sociální fond – zaměstnávání, poskytování denních služeb a mobilita

Hlavními zásadami poskytování sociálních služeb Vídeňským sociálním fondem je soulad s potřebami klientů, kvalita a dostupnost. S touto problematikou vystoupil pan Mag. Claus Neuner. Mezi hlavní oblasti těchto služeb patří péče a pomoc osobám se zdravotním postižením, veřejné služby pro osoby potřebující azyl a ochranu, pomoc lidem bez domova a daňové poradenství. Odpovědností Vídeňského sociálního fondu je plánování a řízení služeb, financování a podpora sociálních a zdravotních služeb, poradenství pro klienty, poskytování služeb a zajištění kvality.

Celkový rozpočet Vídeňského sociálního fondu v roce 2017 byl 1,73 miliard eur. Počet partnerských organizací čítal 180 a počet pracovníků 1 900. Celkový počet klientů v roce 2017 byl 126 600. Z tohoto počtu se jednalo o 59 430 klientů vyžadujících péči a asistenci, 13 220 osob se zdravotním postižením, 95 600 klientů s dluhovou problematikou, 11 100 osob bez přístřeší, 3 670 klientů s potřebou zajištění mobility a 33 550 uprchlíků.

V rámci poskytování sociálních služeb fungují tři sekce. Asistenční a pečovatelská služba, Sociální práce s osobami se zdravotním postižením, mobilita a poradenství a Bydlení s pečovatelskou službou. Dále probíhá klientská služba včetně vyúčtování příspěvků. Vídeňský sociální fond je navíc zřizovatelem několika dceřiných společností.

Podporuje subjekty (přímo jedince dle potřeb), projekty (služby i investice) i objekty (zařízení). Ne u všech služeb Vídeňský sociální fond proplácí příspěvky klientům. Pokud jde o služby pro zdravotně postižené, příspěvek se odvíjí od výše opatrovního a je omezen výší nákladů na službu, avšak maximálně 30 % opatrovního. V případě bydlení s komplexní pečovatelskou službou je základem pro stanovení výše úhrady příjem (rodinná podpora, pojistné plnění, speciální platby, příjmy z trvalého pracovního poměru nebo ze smlouvy o provedení práce atd.) společně s opatrovním, a to do výše 50 % (jako příjem z výdělečné činnosti), popř. 80 % ostatních druhů příjmů.

Pro osoby se zdravotním postižením, které nemají žádný příjem, musí být zajištěn přiměřený příspěvek na pokrytí menších osobních potřeb (kapesné). Některé služby, jako např. pracovněprávní poradenství nebo nabídky pomoci zdravotně postiženým financované pomocí podpory projektů, jsou bez osobního příspěvku.

Přednášející dále představil legislativní rámec sociální práce s lidmi se zdravotním postižením ve Vídni. Zákonnými podklady a směrnicemi jsou v první řadě Vídeňský zákon o rovných příležitostech (CGW), Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, spolkové zákony (Spolkový zákon o osobách se zdravotním postižením, Spolkový zákon o rovnoprávném postavení osob se zdravotním postižením, Spolkový zákon o zaměstnávání osob se zdravotním postižením, Spolkový zákon o opatrovním, právu na zákonného opatrovníka), směrnice Sociálního fondu města Vídně pro poskytování podpory (Všeobecné směrnice Sociálního fondu města Vídně pro poskytování podpory, specifické směrnice o podpoře poskytované zdravotně postiženým občanům Vídně, včetně přímých služeb pro osoby se zdravotním postižením).

Vídeňský zákon o rovných příležitostech

Vídeňský zákon o rovných příležitostech (CGW) vstoupil v platnost v září 2010 a nahrazuje Vídeňský zákon o zdravotně postižených osobách z roku 1966.

Jeho cílem je umožnit osobám se zdravotním postižením co nejvíce samostatný život, začlenění do společnosti a zohlednění jejich osobních zájmů, potřeb a přání formou individuálního poradenství, podpory, péče a prostřednictvím opatření pro získání kvalifikace, zaměstnání a práce. Dále reguluje poskytované služby, a to tak, že stanovuje, na jaké služby vzniká právní nárok a které služby je možné od Vídeňského sociálního fondu jako poskytovatele pomoci pro zdravotně postižené osoby čerpat.

Cílová skupina osob se zdravotním postižením je tímto zákonem chápána jako: „...osoby, které jsou na základě svého věkem nepodmíněného zhoršeného tělesného, intelektuálního nebo psychického stavu nebo v důsledku poškození smyslů trvale významně poškozeny ve svém vývoji nebo znevýhodněny v důležitých oblastech života, zejména při profesním vzdělávání, výkonu výdělečné činnosti nebo účasti na životě ve společnosti“.

Deficity v oblasti školních dovedností nejsou považovány za zdravotní postižení. Za zdravotní postižení ve smyslu zákona nejsou považována postižení způsobená konzumací alkoholu nebo užíváním drog (jedná se o následky).

Vídeňský zákon o rovných příležitostech vyjmenovává a specifikuje jednotlivé sociální služby. V první řadě služba Poskytování denních služeb dle ustanovení § 9 Vídeňského zákona o rovných příležitostech si klade za cíl adekvátní strukturované nabídky pro osoby se zdravotním postižením. Jedná se o službu, na kterou je právní nárok a je zaměřena na osoby ve věku 15–65 let (možné prodloužení), které nejsou kvůli svému zdravotnímu postižení aktuálně nebo trvale schopny integrace na pracovním trhu.

V roce 2017 čerpalo denní služby cca 4 900 obyvatel Vídně ve 20 registrovaných zařízeních (celkem cca 100 pracovišť, resp. cca 400 skupin). Tyto služby jsou zaměřeny na naplňování základních potřeb, nabídku

kreativních služeb a zaměstnávání. Další podporou s právním nárokem je Mobilita dle ustanovení § 13 Vídeňského zákona o rovných příležitostech určená pro klienty nebo zařízení poskytující pomoc osobám se zdravotním postižením (denní centra).

Cílem je podpora mobility v souladu s potřebami pro osoby se zdravotním postižením při cestě mezi bydlištěm a denním centrem.

Patří sem úhrada jízdného ve veřejné dopravě, může-li klient využívat veřejnou dopravu, dovoz a odvoz (firma poskytující služby dovozu a odvozu) nebo úhrada nákladů na cestu podle počtu ujetých kilometrů (rodinní příslušníci s vlastním autem), pokud není kvůli stavu klientky nebo klienta možné využívat veřejnou dopravu. Dále je poskytována asistence nebo nácvik jízdy při přepravě ve veřejné dopravě nebo u služby dovozu a odvozu.

Tuto službu nabízí všichni registrovaní poskytovatelé denních služeb jako doplněk k programu denního centra.

Profesní kvalifikace dle ustanovení § 10 Vídeňského zákona o rovných příležitostech je určena osobám se zdravotním postižením, které jsou navzdory výrazně snížené schopnosti výkonu práce, popř. díky účasti na kurzu, vhodné pro zapojení se na pracovním trhu. Délka poskytování této služby je omezena na maximálně 36 měsíců.

Cílem této služby je poskytnutí znalostí a předpokladů pro profesní integraci, praktický nácvik a zprostředkování místa na pracovním trhu. Odměna za práci je průměrně 100 €/měsíc, popř. možné „pokrytí životních nákladů“ ze strany úřadu práce. V současné době je k dispozici 12 nabídek profesní kvalifikace, částečně spolufinancované úřadem práce a ministerstvem sociálních věcí. V roce 2017 se akcí v rámci profesní kvalifikace zúčastnilo cca 380 účastnic a účastníků.

Učňovské vzdělávání v ustanovení § 10 Vídeňského zákona o rovných příležitostech umožňuje osobám se zdravotním postižením dosáhnout dílčí učňovské kvalifikace. Učební doba může být prodloužena o jeden rok, ve výjimečných případech o dva roky. Na konci učební doby se koná regulérní závěrečná učňovská zkouška a je udělen uznávaný výuční list, případně jsou vyučovány určité části dané profese. Namísto

závěrečné učňovské zkoušky je tento typ vzdělávání ukončen uznávanou „praktickou zkouškou“. V roce 2017 se tohoto vzdělávání účastnilo cca 280 učňů.

Další službou dle zákona je integrační služba „Vzhůru do práce“ (ustanovení § 10 Vídeňského zákona o rovných příležitostech) zaměřená na integraci na trhu práce, na podporu získání a zajištění pracovních a vzdělávacích míst a poradenství. V roce 2017 žádalo o integrační službu více než 500 osob.

V rámci pracovní integrace existuje i příspěvek na mzdové náklady a vedení (ustanovení § 11 Vídeňského zákona o rovných příležitostech), který slouží ke kompenzaci sníženého výkonu u nově vzniklého pracovního poměru a k podpoře pracovníků, kteří ve svém zaměstnání poskytují podporu osobám se zdravotním postižením při sociální a pracovní integraci. V roce 2017 byly uhrazeny příspěvky na mzdové náklady pro více než 250 osob a příspěvky za vedení pro více než 20 osob.

Důležitou součástí Vídeňského zákona o rovných příležitostech je vymezení spolurozhodování osob se zdravotním postižením a zastupování zájmů osob se zdravotním postižením. Zákon zdůrazňuje, že vždy je důležité vyslyšet práva a zájmy osob se zdravotním postižením v záležitostech, které se jich týkají. Osoby se zdravotním postižením, které využívají služeb zařízení, jsou oprávněny vytvářet spolurozhodovací grémia, např. dílenské a bytové rady. Ty musí být v důležitých záležitostech, které se jich týkají, vyslyšeny, a musí na ně být brán zřetel v rozhodovacích procesech.

Sociální práce v kontextu ambulantní psychiatrické péče ve Vídni

Psychosociální služby začaly ve Vídni vznikat postupně od začátku 80. let 20. století. Tehdy, podobně jako u nás, byli lidé s psychiatrickými diagnózami natrvalo umístováni v uzavřených ústavech. Cílem bylo vytvořit ambulantní záchytné služby a umožnit těmto osobám odejít ze zařízení.

Tyto služby poskytuje soukromý zřizovatel a jsou financovány městem Vídní a zdravotními pojišťovnami.

Psychosociální služby zahrnují lékařskou péči, poradenství pro příbuzné, sociálně psychiatrické ambulance (včetně terapeutických denních center), okamžitou psychiatrickou pomoc (krizová služba 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu), ambulance dětské psychiatrie a psychiatrie pro mladistvé, gerontopsychiatrické centrum, Institut psychiatrické včasné rehabilitace, Institut psychoterapie, Denní centrum pro hraniční poruchy, styčnou službu pro zařízení na ochranu zájmů dětí a mladistvých, styčnou službu pro zařízení pro osoby bez přístřeší, oddělení psychiatrie pro osoby se zdravotním postižením a autistické centrum.

Ambulantní psychiatrická a psychosociální péče funguje celoplošně pro celou Vídeň a zajišťuje moderní lékařskou péči a sociálně psychiatrickou rehabilitaci pro osoby s psychickými poruchami a s potřebou psychosociální péče.

Také se zaměřuje na pomoc a podporu pro rodinné příslušníky osob s duševním onemocněním. Nejčastějšími diagnózami klientů je schizofrenie a afektivní poruchy.

Dle přednášející je typický pacient psychosociálních služeb svobodný, žije sám, není zaměstnaný a má měsíční příjem pod orientační sazbou podle obecného zákona o sociálním zabezpečení (890 eur). Téměř polovina pacientů je ve věku 40 až 60 let, 89 % není trvale zaměstnáno.

Ve Vídni funguje osm ambulancí. Jedná se o zdravotnická zařízení. I přes výrazný nárůst obyvatel zůstává tento počet prozatím neměnný kvůli nedostatku zaměstnanců.

V rámci těchto ambulancí probíhá léčba, diagnostika, ambulantní základní psychiatrická péče. Dále ve Vídni působí terénní psychiatrická služba, probíhá krizová intervence, poradenství a péče pro rodinné příslušníky a plánování rehabilitace.

Ve Vídni hrají důležitou úlohu tzv. multiprofesní týmy. Skládají se obvykle z odborných lékařů, psychologů, ošetřovatelů, součástí je i sociální a administrativní pracovník.

Součástí práce multiprofesního týmu je léčba, péče, sociální práce, psychologie, ergoterapie a fyzioterapie. Vychází z celostního modelu

podle Kalouska a Psoty, kdy se léčí nejen samotná porucha, ale zahrnují se i další složky, a to psychosomatický stav, bydlení, denní režim, rodinní příslušníci, profesionální pomocníci a etické a právní aspekty.

Návštěva zařízení

Návštěva 1. a 2. skupiny účastníků zahraniční pracovní cesty proběhla v zařízení sociálních služeb OPUS – rehabilitační centrum pro osoby trpící různými typy psychóz.

Exkurze začala v prodejně, která patří k sociální službě (terapeutickým dílnám), a kde je možno zakoupit papírenské výrobky ve vysoké kvalitě. Přivítala nás vedoucí zařízení, paní Dr. Maria Gasselseder. Na úvod podala základní informace ohledně této služby.

Kapacita služby je 63 klientů, kteří jsou rozděleni na ranní a odpolední směnu (každá směna trvá 4 hodiny). Tito klienti jsou dále rozmístěni do tří skupin (do tří místností). V první skupině se materiál (různé druhy papíru a kartonů) stříhá a zařezává do potřebných rozměrů podle druhu výsledného produktu, klienti zde mají k dispozici potřebná zařízení. Ve druhé skupině se lepí hrubá kostra výrobku a ve třetí skupině se výrobek kompletuje a dostává finální podobu. Dříve měl každý klient na starosti celý proces výroby, varianta rozdělení procesu výroby se však v dílnách osvědčila více, jelikož je to pro klienty služby jednodušší a snadněji se začlení do skupiny. V každé skupině je přítomen pracovník, který na vše dohlíží. Pracují zde sociální pracovníci, psycholog a ergoterapeuti. Práce v této dílně podporuje u klientů především pracovní návyky a sociální kompetence.

Cílovou skupinou této služby jsou především lidé se schizofrenií a bipolární poruchou. Tito klienti musí mít potvrzení od psychiatra (po jisté době dochází k revizním posudkům), zároveň musí navštěvovat alespoň jednou za měsíc svého psychologa či psychiatra v ambulanci a nesmí do služby přijít pod vlivem omamné či psychotropní látky. Jsou to osoby od 18 let, které pochází z různého sociálního a rodinného prostředí, průměrný věk klientů je 45 let, podíl žen a mužů je přibližně vyrovnaný. Čekací doba pro přijetí je cca 6 měsíců.

Pokud má o službu potenciální klient zájem, kontaktuje příslušnou osobu a domluví si schůzku. Je tu možnost vyzkoušet nezávazně jeden den ve službě, poté se rozhodne, zda zájemce podepíše smlouvu nebo ne. Dále klient podepisuje souhlas s předáváním informací třetí osobě (bývá to zpravidla v případě nouze). Zařízení má tedy pouze údaje od samotných klientů, které jim oni sami poskytnou, nepátrají dál v rodinách, a od lékaře. Občas je s lékaři obtížná spolupráce, lépe se spolupracuje tam, kde jsou v lékařském zařízení i sociální pracovníci.

Dílna vznikla v roce 1993. Výrobky se prodávají v prodejně i na internetu. Dílna má stálé zákazníky, dodává výrobky do škol a na zakázku vyrábí reklamní předměty pro firmy, jako například pro firmu Audi, pro kterou chystala bloky s logem firmy na předváděcí akci. Část produkce jde dokonce na export do Německa a Švýcarska. Náklady na provoz jsou zčásti pokryty příspěvkem na klienta od Vídeňského sociálního fondu a dále výdělkem z prodeje. Klienti této dílny dostávají plat ve výši poloviny z prodejní ceny výrobku.

Návštěva 2. skupiny účastníků zahraniční pracovní cesty se uskutečnila v zařízení sociálních služeb Baumgarten – centra denních služeb pro seniory.

Po příjezdu do zařízení účastníky uvítala vedoucí této sociální služby paní Dipl.Soz.Arb.Päd.(FH) Steffi Förster, MBA, která je v této pozici od roku 2016. Uvedla nás v místnosti, která slouží jako recepce pro příjem a jednání s klienty. Včetně paní vedoucí pracuje v této službě celkem 15 zaměstnanců, a to 2 administrativní pracovníce, 2 sociální pracovníci, 2 ergoterapeuti, 1 fyzioterapeut, 2 kreativní animátoři, 3 asistenti péče a 1 zdravotní sestra a 1 paní na úklid.

Služba má denní kapacitu 50 osob, počet smluv je vyšší, ne každý využívá službu denně (průměrně je služba využívána 3x týdně). Samozřejmě pro klienty s vyšší mírou podpory je potřeba častější. Toto centrum je otevřeno od pondělí do pátku, od 8 do 17 hodin.

Další podobné zařízení je např. v 10. okrese, kde je služba k dispozici i o víkendech a svátcích, ve 23. okrese je zařízení, které se specializuje na lidi v pokročilejším stadiu demence (se specializovaným personálem). Toto zařízení poskytuje jak krátkodobou, tak dlouhodobou péči, větší

na klientů zde přichází z nemocnice a dokončuje svou rehabilitaci a návrat domů, do běžného života s udržení svých kompetencí. Vše závisí na zdravotním stavu klienta a jeho motivaci navštěvovat tuto službu.

Centrum denních služeb pro seniory je součástí rozlehlého komplexu, kde se dále nachází domov pro seniory a zdravotnické zařízení podobné naší LDN. Celkový prostor centra je ve tvaru písmene U. Centrum se nachází v přízemí budovy s recepcí, kde se dále nachází uzamykatelné skříňky pro potřeby klientů. K dispozici je rovněž místnost, která slouží jak pro rady personálu, pro jejich odpočinek, supervize, tak pro jednání s klientem, resp. zájemcem o službu a jeho příbuznými. Práce s příbuznými klienta se specifickými potřebami je pro centrum také velmi důležitá.

Součástí centra je společná velká zahrada, kde se konají různé společenské a kulturní akce pro klienty jak centra, tak domova pro seniory. Dále se zahrada využívá pro běžný pohyb klientů a rehabilitaci, spousta z nich tuto možnost doma nemá. Klienti mohou rovněž využívat jídelnu s výdejnou jídla (klienti v rámci pobytu v této ambulantní službě mají k dispozici snídaní za 0,73 euro, oběd za 3,74 euro a svačinu za 0,73 euro). Strava je dovážena, přičemž různé druhy diet a omezení při stravování klientů nejsou překážkou. Jídelna se také využívá jako prostor pro setkávání, společenské a kulturní akce a slavnosti během celého roku, které mohou navštívit i příbuzní.

Dále se v centru nachází hygienická zařízení, další místnosti pro možnosti ergoterapie, fyzioterapie a dílny pro zlepšení kognitivních funkcí a kreativní činnosti.

Každý klient má možnost zvolit aktivitu dle svých zájmů (šití, pletení, práce s hlínou, dřevem, malba na hedvábí atd.), což podporuje motivaci k činnosti. Je samozřejmě situace, kdy klient neví, co dělal, nebo co by rád dělal, a proto mají pracovníci k dispozici životopis, kde tyto informace rodinní příslušníci vyplnili.

V prostorách se nachází i malá kuchyň, sloužící také k terapeutickým účelům (kurz vaření pro 5–10 klientů, pečou cukroví, vyrábí sirupy z bylinek atd.) a umývárna s velmi moderní polohovací vanou a prostorem pro ošetření případných zdravotních problémů. V neposlední řadě mají

klienti k dispozici tzv. odpočinkovou místnost, kde se nachází 6 lůžek a mohou zde například odpočívat po obědě. Každou hodinu mají klienti na výběr ze tří aktivit. Fyzioterapie probíhá individuálně.

Všechny prostory jsou od roku 2014 nově zrekonstruované, bezbariérové, čisté. Klienti zde také mají k dispozici svou kompenzační pomůcku. Většinou je to chodítko s kolečky, přičemž každý klient má pomůcku označenou jménem.

Účastníci se dozvěděli, jak se postupuje v případě přijetí nového klienta. O zájmu potenciálního klienta se pracovníci dozvědí obvykle kontaktem od jeho rodinných příslušníků. Pracovníci zařízení také rozdávají letáky u lékařů, v lékárnách atd. Domluví si první schůzku, kde seznámí klienta i jeho rodinu s chodem a možnostmi zařízení, tato schůzka je reálně uskutečnitelná do týdne od telefonátu. Zájemci o službu je dána možnost strávit v zařízení jeden den tzv. na zkoušku, toto je velmi využívaná možnost. S potenciálním klientem a rodinou projdou všechny prostory zařízení, vysvětlí, kde se co nachází, a jaké činnosti jsou k dispozici. Pokud chce klient toto zařízení navštěvovat, sepiše se s ním smlouva, kterou nemusí hned podepisovat, má prostor na zvážení. Od podpisu smlouvy běží doba cca 14 dní, následně je klient oficiálně přijat a může centrum navštěvovat. Během této doby pracovníci zjišťují informace o klientovi, jak od něj, tak od rodiny – sepisují tzv. životopis. O klientovi je vedena dokumentace.

V centru dochází k fluktuaci klientů, takže čekací doby nejsou příliš dlouhé. V roce 2016 se zavřelo jedno takové zařízení, což vedlo k nárůstu zájmu klientů, nicméně během 3 měsíců se situace opět stabilizovala. Celkově je ve Vídni těchto zařízení 10.

Náklady na 1 klienta činí 105 euro/den, klient platí maximálně 19 euro/den, jelikož náklady na provoz jsou hrazeny městem. Aby mohl klient uplatnit tuto formu příspěvku, musí vyplnit formulář a požádat o tento příspěvek město (Vídeňský sociální fond). V této částce je zahrnuta celková péče o klienta a veškeré aktivity Tato částka nezahrnuje úhradu za stravu a případně materiál na výrobek, který si chce klient vzít domů (toto ale není povinné, výrobek může nechat v zařízení). Zajímavé je, že centrum nezkoumá výši příjmu klientů a jejich majetek. Klienti s nízkým příjmem mají možnost podat, v rámci příspěvku na úhradu od měs-

ta, žádost o zvýšení tohoto příspěvku, platí tedy ještě méně. Příspěvek na úhradu služby převádí město rovnou do centrály zařízení, samotné pobočky (zařízení) se o toto nestarají.

Nejnižší důchod v Rakousku je 909 euro, tuto částku pobírá pouze malé množství osob. Velká část důchodů přesahuje výši i platy zaměstnaných lidí.

V rámci služeb zařízení mohou klienti využít zprostředkování odborné lékařské pomoci, doprovody ven, na nákup, na úřad, ale i kadeřnické služby v rámci objektu (externí dodavatel). Vše je velmi dobře propojené jak s lékařskou službou, lékařem, tak s dobrovolníky z různých zařízení (např. zaměřené na doprovody).

Návštěva 3. skupiny účastníků zahraniční pracovní cesty se uskutečnila v zařízení sociálních služeb REiNTEGRA Schmuck-Manufaktur und Shop – chráněná dílna a obchod.

V dílně pracují osoby s psychickými onemocněními a jsou připravovány na rehabilitaci. REiNTEGRA je soukromá firma, která poskytuje rehabilitační pracovní místa. Dílna má kapacitu 25 pracovních míst. Manufaktura je spojená s obchodem, kde zákazníci mohou výrobky přímo zakoupit. Pracovní doba jednotlivých členů se může lišit, obvykle pracují 4 hodiny denně, ale mohou, dle aktuální potřeby, pracovat až 7 hodin denně.

Klienti mají za práci mzdu. Výrobky dělají také na zakázku pro odběratele. Nejčastěji se jedná o drobnou bižuterii. Nejvíce pracují s vlnou, kterou různě zpracovávají, využívají i modurit a také šijí výrobky z filcu. Práce je kreativní a z toho důvodu chodí zájemci o pracovní pozici na týdenní zkoušku, aby si vyzkoušeli, zda jim práce bude vyhovovat. Tímto způsobem práce se učí velké trpělivosti, protože některé výrobky jsou velmi drobné.

Čtvrtá skupina navštívila zařízení sociálních služeb Das LOKal – život bez nemocnice, zařízení pro osoby s psychickými poruchami.

Jedná se o organizaci, která byla založena v roce 1989. Prvotní myšlenkou bylo vytvoření second handu, v němž by měly šanci najít pracov-

ní uplatnění osoby s psychiatrickou diagnózou, které kvůli stigmatizaci ze strany zaměstnavatelů nemohly najít uplatnění na pracovním trhu. Postupně se organizace rozšířila o chráněnou kavárnu (v roce 2003) a chráněné bydlení. Již z názvu vyplývá poslání celé organizace. LOK je v německém jazyce zkratka výroku „Leben Ohne Krankenhaus“, v překladu „život bez nemocnice“.

Zařízení je financováno z Vídeňského sociálního fondu. Chráněná kavárna pomáhá lidem s psychickým onemocněním nebo psychickými obtížemi znovu se začlenit do pracovního procesu. Kromě zakoupení teplých i studených nápojů mají zákazníci možnost zakoupit si gramofonové desky, které zařízení dostává od občanů darem, přečíst si knihu nebo se účastnit různých besed. Prostory kavárny jsou dostupné pro pracovní či soukromá setkání.

Režim provozu kavárny je volnější, klienti si mohou vybrat mezi ranní a odpolední směnou a nemají stanovený počet hodin, který musí během týdne splnit. Také mají možnost vyjádřit se k tomu, jakou konkrétní činnost budou ten den vykonávat. Primárně se rozhodují podle toho, jak se momentálně cítí. Znamená to, že nemají-li například chuť komunikovat se zákazníky, mohou pomáhat v kuchyni.

Klienti nejsou v pracovním poměru, proto nemohou dostat klasickou výpověď. Překážkou spolupráce je pouze zhoršení psychického stavu, případně aktivní klientovo rozhodnutí o ukončení spolupráce. Klienty mohou být jak ženy, tak muži, zpravidla ve věku 18–60 let. V zařízení pracuje multidisciplinární tým tvořený sociálními pracovníky, terapeutky a vedoucími jednotlivých skupin. Je důležitá komunikace především se zdravotnickými zařízeními.

Vedle chráněné kavárny mohou klienti využít možnost chráněného bydlení. Do bytových jednotek jsou klienti umisťováni pracovníky podle svých diagnóz tak, aby nebyl narušen klidný chod zařízení. Chráněné bydlení se dělí na dva typy – se standardním a s intenzivním dohledem. V rámci ubytovacího zařízení je možný přesun z jednoho typu do druhého, dohled pracovníka zařízení závisí na potřebě klienta a je zcela individuální. Ubytování je hrazeno především z příspěvku na péči. Organizace nabízí také bezbariérové ubytování.

Závěrečné shrnutí

Z hlediska problematiky sociální práce spatřujeme přínos zahraniční pracovní cesty do Vídně zejména v nahlédnutí do systému sociálního zabezpečení (včetně základních principů subsidiarity), nabídky jednotlivých sociálních služeb v hlavním městě a realitu poskytování služeb. Všechny navštívené sociální služby byly přizpůsobeny svou nabídkou činností, služeb a personálem jednotlivým klientům s jejich specifickými potřebami. Inspirací může být velmi úzké a fungující propojení zdravotní a sociální péče. Dále můžeme pozorovat tendenci přizpůsobit služby také menším cílovým skupinám se speciálními potřebami, které v českých službách obtížně hledají uplatnění společně s jinými cílovými skupinami (například lidé s hraniční poruchou osobnosti, senioři s demencí). Podobně individuální a otevřený přístup se projevuje rovněž v přizpůsobení některých služeb pro klienty s domácími mazlíčky. Velký důraz při péči o klienty je také na spolupráci s rodinou, kdy se sociální služba snaží najít konsenzus mezi požadavky a přáními klienta i rodinných příslušníků.

Důležitý je také přenos příkladů dobré praxe z oblasti výkonu sociální práce a poskytování sociálních služeb.

Můžeme vnímat Rakousko jako sociální stát, který reprezentuje pokročilé nastavení solidárního dávkového systému, o němž se pokouší část politického spektra v našem státě. Je zřejmé, že i bez extrémně vysokých výdajů dávkového systému lze upravit služby tak, aby kopírovaly běžné životní situace a byly dostatečně variabilní a pokryly všechny nepředvídané situace v životech klientů. Vídeň disponuje podstatně většími možnostmi v systému sociálních služeb i dostupného bydlení než jakákoli část našeho území.

Dalším přenosem dobré praxe by mohla být využitelnost procesů kolektivního vyjednávání ve prospěch pracovních podmínek sociálních pracovníků (např. mzdové podmínky, supervize i rozsah vzdělávání v kolektivních smlouvách se zaměstnavateli), dále vícezdrojové financování sociálních služeb a systému sociálního bydlení – větší podíl samosprávy na financování sociálních výdajů.

Z přednášek vyplynula podobnost s vývojem v České republice v oblasti sociální práce, která spočívá zejména v tom, že i Rakousko se snaží o legislativní ukotvení sociální práce jako profese. Česká republika má, na rozdíl od Rakouska, sociální práci upravenou alespoň jako povolání zákonem o sociálních službách. Shodným prvkem obou systémů je poskytování stanoviska k žádostem o akreditaci, které žádající univerzity/vysoké školy neuniverzitního typu předkládají příslušnému rakouskému ministerstvu. To má možnost akreditační proces zastavit vydáním negativního stanoviska. V každé spolkové zemi Rakouska se vyučuje alespoň jeden obor pro sociální práci.

Dle zpětné vazby od účastníků byla cesta inspirací pro výkon činností sociální práce v obcích. Objevily se jen výtky k nepřesnému překladu některých odborných pasáží ze strany tlumočnicků.

13

Závěrem

13. Závěrem

Děkujeme za čas, který jste věnovali této publikaci, jejímž záměrem bylo seznámit Vás s vybranými výstupy získanými v období let 2017 až 2020 v rámci aktivit projektu MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“.

Naše poděkování patří 15 spolupracujícím obcím, které se našeho projektu v rámci výzvy zúčastnily a svými podněty a příspěvky přispěly k tvorbě a realizaci této příručky.

Vzhledem k délce časového období, v němž byly sbírány podklady pro tuto publikaci, je třeba ocenit práci všech členů realizačního týmu projektu, protože bez jejich podnětů, práce a zaujatosti bychom nezískali potřebný materiál.

Kolektiv podílející se na tvorbě příručky: PhDr. Filip Novotný, Bc. Lucie Nevoralová Novotná, Bc. Jana Černá, Mgr. Šárka Tovt, Bc. Věra Hausvaterová, Jana Lepičová, Bc. Radka Němcová, Ondřej Čenovský, Mgr. Nikola Kozová, Bc. Jana Zumrová, Bc. Markéta Vychodilová, Mgr. Alena Větrovcová, Mgr. Kristýna Gábová.

Za úpravu obsahu a textu předkládané publikace, a to především s ohledem na věcné a koncepční hledisko, je třeba poděkovat PhDr. Melanii Zajacové, vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání MPSV.

Přáním všech výše uvedených, kteří se na tvorbě Příručky praxe sociální práce podíleli je, aby v ní našli inspiraci, podněty či informace k výkonu činnosti sociální práce nejen sociální pracovníci, odborná veřejnost, studenti oboru sociální práce, ale i zájemci o tuto oblast.

Použité zdroje:

Doporučený postup MPSV č.1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.

HUBÍKOVÁ Olga, HAVLÍKOVÁ Jana. *Depistáž v sociální práci na obecních úřadech* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i., 2020. ISBN 978-80-7416-356-2. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_470.pdf

JANEBOVÁ, Radka, *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, s. 73. ISBN 978-80-7435-374-1.

Kumulace funkce sociálního pracovníka – bonifikace pro obec – vysvětlení použité z Analýzy financování sociální práce v přenesené působnosti, MPSV; <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1079648/Anal%C3%bdza%20financov%C3%a1n%C3%AD%20soci%C3%a1ln%C3%AD%20pr%C3%a1ce%20v%20p%C5%99enesen%C3%A9%20p%C5%afsobnosti.pdf/8b4ed969-e776-398b-01d9-55b8bbfeabf2>.

LINHART, Jiří a kol. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 2008. ISBN: 8073820056.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073675028.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785490.

MLČÁK, Zdeněk, ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.

Příloha k vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Rozdělení pozic sociálních pracovníků na webových stránkách města Hradec Králové: <https://www.hradeckralove.org/socialni-prace-pro-dospеле/d-67248>.

Sociologická encyklopedie [online]. [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%bdb%C4%9Br_metodou_sn%C4%9Bhov%C3%A9_koule.

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

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Příručka praxe sociální práce

Projekt Systémová podpora sociální práce v obcích
Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003527
Praha 2021

Recenzent: PhDr. Mgr. Jana Kolářková
Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí,
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
www.mpsv.cz
ISBN: 978-80-7421-240-6

