

Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací



ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.

2016

Projekt č. TB04MPSV004 s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ je financován Technologickou agenturou ČR v rámci programu Beta“ na základě výzkumné potřeby Ministerstva práce a sociálních věcí.

Studii zpracoval vědecko-výzkumný ústav:

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.

Švabinského 1749/19, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava,

IČ: 28614950, tel.: +420 596 112 649, web: <http://accendo.cz/>, e-mail: info@accendo.cz



ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú.
člen skupiny PAAC CONSORTIUM



PAAC
CONSORTIUM

Členové výzkumného týmu:

- 1) Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D.
 - 2) Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.
 - 3) Bc. Andrea Hrušková
 - 4) Ing. Radek Fujak
 - 5) Mgr. Iveta Čípková
- a kol.

Zpracováno ke dni: 28. 11. 2016

Obsah

Seznam zkratk	6
Úvod.....	7
1.1 Zadání výzkumné potřeby	7
1.1.1 Stručný popis.....	7
1.1.2 Cíl projektu	7
1.2 Uvod do zkoumané problematiky.....	7
2 Metodologie výzkumných šetření	15
2.1 Souhrnná informace o výzkumných šetřeních	15
2.2 Kvalitativní předvýzkum	16
2.2.1 Přípravná fáze – screening.....	16
2.2.2 Sběr údajů	17
2.3 Kvantitativní šetření	18
2.3.1 Výběr organizací a vytváření databází pro účely dotazníkového šetření	18
2.3.2 Charakteristika výzkumného nástroje.....	20
2.3.3 Charakteristika analytický postup při vyhodnocování získaných údajů	21
3 Kvantitativní výzkum.....	22
3.1 Obce	22
3.1.1 Personální podmínky.....	24
3.1.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	30
3.1.3 Standardizovaný záznam sociálního pracovníka	52
3.1.4 Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)	58
3.2 Krajské úřady a Magistrát HMP	62
3.2.1 Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení.....	62
3.2.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	68
3.2.3 Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)	79
3.2.4 Standardizovaný záznam sociálního pracovníka	81
3.3 Poskytovatelé sociálních služeb	86
3.3.1 Personální podmínky a kvalifikační předpoklady a metodické vedení.....	88
3.3.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	101
3.4 Ostatní organizace.....	130
3.4.1 Personální podmínky a kvalifikační předpoklady a metodické vedení.....	132
3.4.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	148
4 Souhrnná kapitola.....	176
4.1 Personální a kvalifikační podmínky pro realizaci agendy sociální práce	176
4.1.1 Personální zajištění sociální práce na obcích	176

4.1.2	Kvalifikace, dosažené vzdělání a praxe vedoucích pracovníků.....	177
4.1.3	Kvalifikace, dosažené vzdělání a praxe sociálních pracovníků.....	177
4.1.4	Další průběžné vzdělávání sociálních pracovníků.....	178
4.2	Sociální agenda na obcích.....	179
4.2.1	Počet klientů, vytíženost sociálních pracovníků.....	179
4.2.2	Výkon agendy sociální práce na obcích.....	180
4.2.3	Administrativa.....	181
4.2.4	Metodické vedení.....	181
4.3	Stručné hodnocení dopadu reformy z pohledu sociálních pracovníků.....	182
5	Návrh evaluačního nástroje.....	184
6	Doporučené metodické postupy.....	191
7	Přílohy.....	192
7.1	Příloha č. 1 :Souhrn z kvalitativního předvýzkumu.....	192
7.1.1	Zjišťování důsledků sociální reformy na výkon pozice sociálního pracovníka.....	192
7.1.2	Personální a kvalifikační podmínky pro realizaci agendy sociální práce.....	194
7.1.3	Zjištění rozsahu a obsahu jednotlivých agend a cílů sociální práce.....	194
7.1.4	Možnosti stávajících způsobů měření efektivity sociální práce.....	195
7.1.5	Scénář moderátora pro realizaci Focus Groups.....	197
7.2	Příloha č. 2: Analýza sociálních rizik.....	200
7.3	Příloha č. 3: Podrobný průzkum obcí - vedoucí.....	205
7.3.1	Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení.....	205
7.3.2	Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	213
7.3.3	Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD).....	228
7.4	Příloha č. 4: Podrobný průzkum obcí – sociální pracovníci.....	233
7.4.1	Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení.....	233
7.4.2	Rozsah a obsah agendy sociální práce.....	249
7.4.3	Standardizovaný záznam sociálního pracovníka.....	270
7.5	Příloha č. 5: Další tabulky a grafy ke kvantitativnímu výzkumu u jednotlivých typů organizací.....	278
7.5.1	Obce - vedoucí.....	278
7.5.2	Obce – sociální pracovníci.....	308
7.5.3	Krajské úřady a Magistrát HMP.....	356
7.5.4	Poskytovatelé sociálních služeb.....	370
7.5.5	Ostatní organizace.....	420
7.6	Příloha č. 6 :Dotazníky dle typů organizací.....	463
7.6.1	Dotazník pro vedoucí pracovníky ORP/SO HMP a POÚ.....	463
7.6.2	Dotazník pro sociální pracovníky ORP/SO HMP a POÚ.....	478
7.6.3	Dotazník pro vedoucí pracovníky krajských úřadů.....	500

7.6.4	Dotazník pro sociální pracovníky krajských úřadů.....	509
7.6.5	Dotazník pro vedoucí pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací	527
7.6.6	Dotazník pro sociální pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací	539
7.6.7	Dotazník pro vedoucí pracovníky ÚP ČR	556
7.6.8	Dotazník pro sociální pracovníky ÚP ČR	567

Seznam zkratk

CATI	Computer-Assisted Telephone Interview
CASI	Computer-Assisted Self Interviewing
CAWI	Computer-Assisted Web Interview
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
FG	Focus groups
KÚ	Krajský úřad
HMP	Hlavní město Praha
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OPTČ	Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
POÚ	Pověřený obecní úřad
SO	Správní obvod
SP	Sociální pracovník / pracovníci
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
SSP	Služby sociální péče
SSPaSP	Služby sociální prevence a sociálního poradenství
SZSP	Standardizovaný záznam sociálního pracovníka
ŠDM	Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež
ÚP	Úřad práce České republiky
ZPHN	Zákon č. 111/2006 Sb., Zákon o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
ZZ	Zdravotnická zařízení

Úvod

1.1 Zadaní výzkumné potřeby

Tato kapitola doslovně vymezuje zadání projektu definované v rámci výzvy v poprávkovém řízení s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004).

1.1.1 Stručný popis

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi obecních úřadů s rozšířenou působností podle ustanovení §§ 92 – 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále také ZSS) a pověřených obecních úřadů v oblasti implementace činností sociální práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením z důvodu nedostatku příjmů k živobytí podle §§ 64 - 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 je třeba zabývat se dopady této reformy do praxe sociální práce v lokálních podmínkách. To znamená zjišťovat personální podmínky realizace agend z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále i zkoumat rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce, které musí přispívat k sociálnímu začleňování osob. Je třeba zkoumat i stávající aplikované způsoby měření efektivity sociální práce, a to jak z hlediska výkonu, tak i z hlediska naplňování jejích cílů a dopadů na klienty, tj. zaměření se na výsledky sociální práce, nikoliv pouze výstupy. Tyto aspekty je vhodné zjišťovat současně u vybraného okruhu organizací i mimo veřejnou správu, tedy takových, které výkon sociální práce mají jako hlavní předmět své činnosti (zejména podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, nebo zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů aj.)

1.1.2 Cíl projektu

Cílem projektu je shromáždění poznatků o způsobu implementace agend sociální práce do praxe pověřených úřadů obcí a úřadů obcí s rozšířenou působností po změně personálního zajištění (vč. aspektu profesiografického) v souvislosti s převedením agend nepojistných sociálních dávek po sociální reformě v r. 2012. Půjde o identifikaci hlavních trendů včetně rizik charakterizujících současný stav výkonu činností sociální práce ve veřejné správě a zmapování spektra činností ve výkonu agend sociální práce v oblasti koordinace poskytování sociálních služeb a při řešení nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začleňování osob. V souvislosti s tímto aspektem došlo pravděpodobně i ke změně ve výkonu sociální práce u subjektů poskytujících tyto činnosti (zejména poskytovatelé sociálních služeb, ale i jiné sociální organizace). Je třeba zjistit míru požadavků na profesní kompetence, kvalifikační potřeby a následné potřeby pro celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků obou výše uvedených entit.

Dalším cílem je navržení nástroje pro evaluaci vykonávané agendy sociální práce a to jak po kvalitativní tak i kvantitativní stránce. A dále definovat dopady sociální práce nejen na její klienty, ale i na další aktéry v sociální politice skrze pohled identifikovaných modelů implementace.

1.2 Úvod do zkoumané problematiky

Sociální práce není jen vědecká disciplína, ale především konkrétní činnosti, jejichž cílem má být zejména eliminace nepříznivé sociální situace klientů. Za klienty samozřejmě v sociální práci nepovažujeme jen jednotlivce, ale také sociální skupiny i celé komunity. Cílem sociální práce a souvisejících činností je rovněž takový postup, který co nejvíce umožní sladit představy a očekávání klientů s možnostmi a požadavky ze strany společnosti. Je třeba vzít v úvahu skutečnost, že před datem 1. 1. 2012 byl výkon sociální práce rozložen mezi subjekty sociální politiky odlišným způsobem, s odlišnou intenzitou, kompetencemi a povinnostmi. Sociální práce patří mezi činnosti veřejné správy a je vykonávána nejen v rámci působnosti státních institucí, ale také v rámci činností územně samosprávných celků a soukromoprávních subjektů na základě příslušného zákonem stanoveného oprávnění, pověření či registrace. Sociální práce se tak uplatňuje sociálními pracovníky nejen v rámci působnosti ÚP při řešení nepříznivé sociální situace osob,

ale také při realizování činností sociální práce příslušnými obecními úřady nebo v rámci sociálního poradenství poskytovaného každou organizací sociálních služeb.

Pro výkon sociální práce bylo jedním z důležitých cílů sociální reformy umožnit sociálním pracovníkům obcí (ORP a POÚ) využít volně metody sociální práce s tím, že sociální pracovník nebude muset rozhodovat o přiznání a poskytování sociálních dávek a tudíž nebude muset své procesy ohraničovat časem nebo jiným mantinelem. Převod kompetencí a systémů sociálních dávek nepojistných systémů z ORP a POÚ na ÚP měl představovat jednak uvolnění kapacit sociálních pracovníků využitelných k maximálnímu výkonu sociální práce a poradenství a dále opuštění kumulace dvojí pozice sociálního pracovníka, který zároveň rozhodoval o poskytování sociální dávky a zároveň měl využívat metody sociální práce směřující k podpoře klienta. Velkým zlomem v oblasti výkonu sociální práce byl proto rok 2012, kdy nabyla účinnosti připravovaná sociální reforma, jejímž cílem bylo též vytvořit efektivní systém správy veřejných prostředků určených pro sociální oblast a pomoc v samostatném procesu administrace a vyplacení dávek.

V současné době je důležité se zabývat dopady této reformy na praxi sociální práce v lokálních podmínkách, což je i předmětem realizovaného projektu. Projekt se zaměřuje na 5 typů organizací, do jejichž kompetencí se změny promítly buď zcela zásadním způsobem, anebo se jich změny právního prostředí do jisté míry dotkly.

1. OBCE II. a III. TYPU

Před účinností právních norem přijatých v rámci sociální reformy, tj. před datem 1. 1. 2012, byla sociální práce poskytována při výkonu přenesené působnosti sociálními pracovníky obecních úřadů ORP u všech klientů nacházejících se v nepříznivé sociální situaci nebo ohrožených nepříznivou sociální situací spojenou zejména s hmotnou či sociální nouzí, a také sociálními pracovníky obecních úřadů POÚ, pokud důvodem nepříznivé sociální situace byla hmotná nouze. Sociální práce však byla realizována jako součást posuzovacích postupů nebo v rámci poučení či sociálního poradenství při výkonu státní správy formou přenesené působnosti v rámci rozhodovací pravomoci těchto obecních úřadů v systémech sociálních dávek. Působnost mezi obecní úřady byla rozdělena při poskytování sociálních dávek, a tím i v rozsahu sociální práce jako doprovodné činnosti, takto:

- ORP rozhodovaly o poskytování sociálních dávek v rámci všech systémů nepojistných sociálních dávek, které představují oblast sociálního zabezpečení – sociální pomoci (v odborné literatuře oblast označovaná za III. pilíř sociálního zabezpečení). Sociální pomoc zahrnuje jak sociální dávky poskytované z důvodu příjmové nedostatečnosti dle zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tak sociální dávky pro osoby zdravotně postižené, a to příspěvek na péči dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále dávky sociální péče poskytované dle zákona o sociálním zabezpečení č. 100/1988 Sb., ve znění do 31. 12. 2011, a jeho prováděcí vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.
- POÚ rozhodovaly pouze o poskytování sociálních dávek ze systému pomoci v hmotné nouzi.

Cílem sociální práce před sociální reformou byl tak zejména výkon sociálního poradenství souvisejícího zpravidla s poskytováním sociálních dávek, s realizací obecné poučovací povinnosti ze strany úřadů a též s koordinací a pomocí různých institucí, které mohly ovlivnit nepříznivou situaci klienta, zejména poskytovatelů sociálních služeb apod. (šlo o činnosti vyplývající pro ORP z ustanovení § 91 odst. 6 a § 92 písmene a/ a c/ zákona o sociálních službách). Sociální práce byla prováděna i prostřednictvím individuálních plánů klientů, sociálního šetření s cílem zjistit sociální situaci konkrétního klienta, poskytování podpory klientům při řešení složitých nepříznivých sociálních situací, pomoci při zajišťování podkladů pro plnění podmínek pro nárok na dávky. Poměrně samostatnou oblastí výkonu sociální práce byla oblast sociální intervence u osob ohrožených sociálním vyloučením (tj. oblast označovaná jako sociální kuratela pro dospělé osoby) upravená ustanovením § 92 písm. b/ zákona o sociálních službách a související s kompetencemi při poskytování sociálních dávek dle ustanovení § 2 odst. 6 ZPHN.

Dle důvodové zprávy ke změnovému zákonu č. 366/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, „bylo hlavním problémem stávající právní úpravy účinné před sociální reformou v roce 2012 rozdělení kompetencí v nepojistných dávkových systémech mezi Úřad práce ČR u dávek státní sociální podpory a obecní úřady ORP a POÚ, které vykonávaly v těchto agendách přenesenou působnost u sociálních dávek v oblasti všech dávkových systémů sociální pomoci. Charakter činností v převáděných agendách byl jednoznačně identifikovatelný jako výkon státní moci, která musí být na celém území zajišťována univerzálně a jednotně. Sociální (životní) události osob, které vedou k tomu,

že pro zachování či zvýšení kvality života osob je nezbytné poskytnout státní dávku, musí být vyhodnocovány v rámci celého území státu jednotně. Poskytnutí předmětných dávek není determinováno dalšími okolnostmi, jako jsou například dostupnost služeb v konkrétním území, či politika obce v oblasti bydlení.“ Dále ve vztahu k výkonu sociální práce důvodová zpráva uvádí: „ Nové kompetence ukládané obci s rozšířenou působností a krajskému úřadu mají za cíl zachovat kontinuitu provádění sociální práce, řešení konkrétních individuálních situací občanů prostřednictvím metod sociální práce a dalšími aktivitami vyplývajícími z komunitní práce. Toto ustanovení také reaguje na Programové prohlášení vlády ze dne 4. srpna 2010 v oblasti provádění terénního šetření obcemi. Současně s ohledem na fakt, že Úřad práce ČR kompetenčně řeší dávkovou agendu a nikoli holistickým způsobem situaci jedince, je nutné, aby Úřad práce ČR (krajská pobočka a její detašovaná pracoviště) měly partnera na straně územních správních celků, které mají i na základě dalších právních předpisů (zákon o obcích č. 128/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů) zkušenost s péčí o občany a mohou z logiky věci provádět "komunitní" sociální politiku a realizovat sociální práci s obyvateli a osobami, které se nacházejí v jejich správním obvodu. Tímto se MPSV snaží maximálně posílit institut vytváření lokálních partnerství, které zakládají prostor pro vlastní realizaci metody síťování.“

Rovněž dle důvodové zprávy k přijatému zákonu o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením č. 329/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů, jež nahradil zákon o sociálním zabezpečení č. 100/1988 Sb., ve znění do 31.12.2011 a vyhlášku MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se prováděl zákon o sociálním zabezpečení, ve znění do 31.12.2011, *budou tyto dávky poskytovány jako ostatní nepojistné dávky sociální ochrany jedním orgánem, ÚP, a to v návaznosti na změnový zákon uvedený výše, kterými se navrhuje sjednotit rozhodování o sociálních dávkách a jejich výplatu k jedinému správnímu orgánu. O dávkách pro osoby se zdravotním postižením mají tak rozhodovat v prvním stupni ÚP prostřednictvím krajských poboček a ve druhém stupni Ministerstvo práce a sociálních věcí.*

Cílem sociální reformy dle zmíněných důvodových zpráv mělo být *zjednodušení systému sociální ochrany, zefektivnění práce orgánů státní správy, snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb a podpoře proklientského přístupu. Nástrojem dosažení cíle je sjednocení výplaty nepojistných sociálních dávek na jedno výplatní místo. Sociální reformou tak mělo dojít ke sjednocení agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a výkonu inspekce poskytování sociálních služeb s agendou dávek státní sociální podpory na jednom orgánu státní správy, ÚP.*

Na základě změn právní úpravy, které byly přijaty v průběhu roku 2011 s účinností od 1. 1. 2012, došlo k rozdělení kompetencí mezi obecní úřady ORP a POÚ na jedné straně, jako kompetencí územně samosprávných celků, a mezi pracoviště ÚP na straně druhé. Rozhodování a výplata všech nepojistných sociálních dávek bylo převedeno do kompetencí ÚP spolu s výkonem sociální práce primárně zaměřené a potřebné toliko pro zajištění poskytování sociálních dávek. Kompetence k výkonu sociální práce a poradenství byly tak určitou měrou zachovány i pro účely poskytování sociálních dávek v kompetencích sociálních pracovníků pracovišť ÚP, a to především ve formě sociálního poradenství potřebného pro vedení správních řízení o podaných žádostech o sociální dávky ve spojení s hledáním řešení nepříznivé sociální situace klientů a spojeného se zjišťováním podmínek pro nárok na příslušné sociální dávky. Naproti tomu obecním úřadům ORP a POÚ byl svěřen výkon sociální práce v samostatné podobě, a to bez ohledu na to, zda jde o osoby pobírající sociální dávky či nikoliv. Předmětem sociální práce vykonávané těmito obecními úřady je poskytování podpory, poradenství a pomoci jednotlivcům, skupinám či komunitám, a to obecními úřady ORP v souladu s ustanoveními § 92 ZSS a dle ustanovení § 7, § 63 až § 65 ZPHN u obecních úřadů ORP a POÚ.

Tyto přijaté změny právní úpravy měly tedy za cíl naplnit původně zamýšlený záměr vytvořit jednak prostor pro sociální práci sociálních pracovníků na obecních úřadech obcí ORP a POÚ v rámci výkonu přenesené působnosti a naopak výplatu sociálních dávek a s tím spojenou administraci a kontrolu plnění podmínek včetně prevence proti zneužívání sociálního systému přenechat specializovanému státnímu orgánu – ÚP. Podle těchto změn právní úpravy je tak stěžejní tíha výkonu sociální práce přenesena sociální reformou na sociální pracovníky uvedených obecních úřadů, a to bez ohledu na podmínku, zda jsou klientům obecních úřadů již poskytovány sociální dávky či nikoliv. Sociální pracovníci jsou tak dle nově upravených kompetencí povinni poskytovat sociální práci a především poradenství, podporu a koordinaci řešení nepříznivých sociálních situací osob nejen v rámci již existujících situací, ale též jako prevenci v podobě depistážních činností apod.

Dalším cílem, dle provedené sociální reformy, je rozdělení rolí sociálního pracovníka v tom smyslu, jak uvádí opět důvodová zpráva k výše uvedenému zákonu č. 366/2011 Sb.¹, že v období před sociální reformou byl sociální pracovník zároveň vždy v roli mocenské, resp. kontrolní, neboť byl úředníkem rozhodujícím o poskytování sociální dávky, a zároveň v roli sociálního pracovníka poskytujícího prostřednictvím metod sociální práce podporu, resp. pomoc při řešení nepříznivé sociální situace.

2. Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy

Roli nadřízeného orgánu pro výkon rozhodovací, kontrolní a metodické činnosti plnil vůči obecním úřadům ORP a POÚ při výkonu jejich činnosti před změnami na základě sociální reformy krajský úřad, jak vyplývalo z ustanovení právních předpisů upravujících sociální dávky, tak z ustanovení obecních právních předpisů, a to dle:

- § 61 zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění do 31. 12. 2011,
- § 28 a § 93 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění do 31. 12. 2011,
- § 3 zákona o působnosti orgánů v sociálním zabezpečení a souvisejících zákonech č. 114/1988 Sb., ve znění do 31. 12. 2011,
- § 67 zákona o krajích (krajské zřízení) č. 129/2000 Sb., ve znění do 31. 12. 2011,
- § 128 a násl. zákona o obcích (obecní zřízení) č. 128/2000 Sb., ve znění do 31. 12. 2011,
- § 178 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

Krajské úřady byly před účinností změn provedených sociální reformou nadřízeným orgánem i vůči ÚP, a to pro účely kontrolní a metodické činnosti včetně rozhodování v nepojistném dávkovém systému, jímž v té době byla oblast dávek státní sociální podpory poskytovaných dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění do 31. 12. 2011, jak vyplývalo z ustanovení § 71. Tento dávkový systém, jako jediný, představoval tzv. II. pilíř sociálního zabezpečení a tehdy zahrnoval i poskytování dávek péčovské péče dle ustanovení § 36 – § 43 téhož zákona.

Krajský úřad tak v období před sociální reformou, tj. do konce roku 2011, zastával funkci nadřízeného správního orgánu:

- Jak pro **Úřad práce ČR** v oblasti sociálního dávkového systému dávek státní sociální podpory (zákon č. 117/1995 sb., ve znění pozdějších předpisů),
- tak pro sociální dávkové systémy v oblasti sociální pomoci, poskytované:
 - **obecními úřady obcí s rozšířenou působností**, a to u dávek dle ZSS v tehdy platném znění, tj. u příspěvku na péči,
 - **obecními úřady POÚ i ORP**, a to u dávek poskytovaných z důvodu:
 - nedostatečných příjmů dle ZPHN v tehdy platném znění,
 - zdravotního postižení dle zákona o sociálním zabezpečení (zákon č. 100/1988 Sb., v tehdy platném znění, a vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb., v tehdy platném znění).

¹ Důvodová zpráva ke změnám zákona č. 366/2011 Sb.: „Územní samosprávy budou i nadále vykonávat v přenesené i samostatné působnosti činnosti, které vyžadují znalost podmínek života v daném území, tj. především ty činnosti, které umožní co nejefektivněji pracovat s lidmi, kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci. Současně se odstraňuje bariéra ve vztahu mezi pracovníkem samosprávy a klientem, která je dána dvojitým statutem pracovníka, tj. jednak má kompetence rozhodovat o nárocích člověka a pod hrozbou sankce následně vymáhat plnění podmínek a na druhou stranu má kompetenci podporovat člověka v procesu vypořádání se s nepříznivou sociální situací. Konflikt těchto dvou rolí a nutnost dodržovat zákonem stanovené postupy téměř vždy vede k tomu, že je upřednostněna role pracovníka, která má spíše mocenský charakter. Rozčlenění těchto rolí umožní státu spravovat velmi efektivně dávkové systémy a samosprávám aplikovat co nejučinnější metody práce s občany“. Z uvedeného textu vyplývá, že jedním z cílů bylo také rozdělit dvě před reformou kumulované pozice sociálních pracovníků, kdy shodný pracovník a úřad rozhodoval o poskytování sociální dávky včetně provádění kontroly využití dávek, avšak zároveň prováděl podporové činnosti sociální práce k řešení nepříznivé sociální situace osob. Po reformě funkce zabezpečovací - poskytování sociálních dávek přešla na ÚP a funkce podpory a pomoci prostřednictvím intenzivní činnosti sociální práce byla primárně ponechána na územních samosprávách“.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, jako ústřední správní orgán, mělo v tomto kontextu do konce roku 2011 postavení orgánu státní správy nadřízeného krajským úřadům v oblasti poskytování sociálních dávek jednotlivých nepojistných sociálních systémů.

Od účinnosti změn právního prostředí provedených sociální reformou postavení dalších orgánů navazuje na tyto změny, kdy nadřízeným orgánem vůči ÚP je ústřední správní orgán Ministerstvo práce a sociálních věcí, zatímco krajský úřad má postavení nadřízeného orgánu pro výkon působnosti obecních úřadů při výkonu přenesené působnosti v oblasti sociální práce a souvisejících činností, zejména vyplývajících z ustanovení:

- § 93 a § 93a ZSS pro účely výkonu sociální práce obecními úřady obcí s rozšířenou působností dle ustanovení § 92 a následujících ZSS,
- § 67 zákona o krajích ve spojení s ustanoveními § 7 a § 63 až § 65 ZPHN při výkonu sociální práce obecními úřady POÚ a ORP, neboť ZPHN neobsahuje speciální ustanovení, z něhož by vyplývala nadřízenost správního orgánu krajského úřadu vůči uvedeným obecním úřadům. Proto se při určování působnosti vychází z obecného ustanovení nadřízenosti krajského úřadu pro výkon přenesené působnosti obecními úřady dle ustanovení § 67 zákona o krajích (zákon č. 129/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Pro všechny oblasti právní úpravy, které se dotýkají sociální práce, je potřeba mít také na zřeteli ustanovení § 4a zákona č. 73/2001 Sb., o Úřadu práce ČR v platném znění, a to dále s odkazem na Vzor standardizovaného záznamu sociálního pracovníka dle vyhlášky MPSV č. 332/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Krajský úřad je tak nadřízeným orgánem v oblasti výkonu sociální práce, nikoliv při rozhodování o sociálních dávkách a jejich poskytování, ale pouze pro výkon sociální práce a koordinaci pomoci prostřednictvím sociálních služeb.

3. Poskytovatelé sociálních služeb

Mezi další subjekty, které vykonávají sociální práci v rozsahu svých kompetencí, patří organizace soukromoprávního charakteru, a to **poskytovatelé sociálních služeb** mající oprávnění (registraci) dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a **pověřené osoby**, které vykonávají sociální práci na základě pověření dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Jsou to subjekty, které vykonávají svou působnost na základě rozhodnutí příslušného orgánu, a to krajského úřadu.

Tato studie se však v rámci této cílové skupiny zaměřuje pouze na poskytovatele sociálních služeb, nikoliv na tzv. pověřené osoby.

Výkon a rozsah sociální práce uplatňované poskytovateli sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a to:

- v rámci základního sociálního poradenství, jako povinné součásti každé sociální služby dle konkrétní cílové skupiny osob, pro kterou je sociální služba poskytovatelem určena,
- v rámci odborného sociálního poradenství, které je registrováno jako samostatná sociální služba dle § 37 ZSS,

se na základě přijaté sociální reformy podstatným způsobem nezměnil.

Rozdíl mezi výkonem sociální práce mezi sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a sociálními pracovníky obecních úřadů ORP a POÚ je zcela zásadní, a to ve svém rozsahu a v určení cílových skupin osob, vůči nimž je sociální práce vykonávána. Sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb, jak již bylo výše uvedeno, kopírují výkon sociální práce vůči konkrétní cílové skupině osob (tj. osoby zdravotně postižené dle typu a intenzity postižení, osoby ohrožené příjmovou nedostatečností, osoby navracející se z ústavního zařízení apod.), tj. v rozsahu sociálních služeb dle konkrétních ustanovení § 37 až § 54 ZSS, a to konkrétně:

- vykonávají sociální práci a poradenství vůči klientům určité cílové skupiny jako povinnou součást konkrétní sociální služby dle ustanovení § 37 odst. 2 ZSS, pro jejíž výkon jsou registrováni krajským úřadem,
nebo
- vykonávají sociální práci v rámci výkonu odborného poradenství (§ 37 odst. 3 ZSS) pro jehož výkon jsou registrováni jako poskytovatelé této sociální služby.

Poskytovatel sociální služby, jako subjekt, má povinnost zajistit výkon sociální práce a poradenství svým zaměstnancem – sociálním pracovníkem vůči konkrétní cílové skupině.

Naproti tomu sociální pracovníci obecních úřadů ORP vykonávají sociální práci a poradenství bez rozlišení cílových skupin osob, resp. není pochybením úřadu, když se jednotliví sociální pracovníci zaměřují a profilují na konkrétní oblast a cílovou skupinu osob při výkonu sociální práce a poradenství, ale úřad jako subjekt je povinen poskytnout sociální práci všem sociálním skupinám, neboť poskytuje činnosti sociální práce jak dle ZPHN, tak dle ZSS. Zaměření na konkrétní cílovou sociální skupinu má jen obecní úřad POÚ, který poskytuje podporu osobám dle ZPHN a tudíž jeho pomoc směřuje k osobám ohroženým hmotnou nouzí.

Změny ve výkonu sociální práce ve spojení se sociální reformou nebyly primárně zaměřeny na poskytovatele sociálních služeb, ale v důsledku změn v postupech, v administrativě a rozsahu podpory prostřednictvím sociální práce ze strany dotčených institucí (tj. ÚP a územních samosprávných celků) po reformě mohly ovlivnit i procesy sociální práce a její rozsah či zaměření poskytované ze strany poskytovatelů sociálních služeb.

4. Ostatní organizace

V rámci ostatních organizací jde o organizace, které patří do jiného resortu (Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy) a které zaměstnávají sociální pracovníky, jejichž kvalifikace musí odpovídat kvalifikaci sociálního pracovníka dle ZSS, Jde zejména o:

- Zdravotnická zařízení, u kterých se poskytování sociální práce ve zdravotnictví řídí ZSS, a to ve vztahu ke kvalifikaci, dále zákonem č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče, ve znění pozdějších předpisů.
- Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti, u kterých se poskytování sociální práce řídí ZSS ve vztahu ke kvalifikaci. Dále se výkonu povolání sociálního pracovníka ve vězeňství týkají paragrafy upravující odbornou způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků. Dále se řídí činnost sociálních pracovníků v této oblasti dle zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů a ve věznicích vnitřním předpisem – nařízením generálního ředitele, kde jsou ve třech samostatných paragrafech definovány úkoly sociálního pracovníka ve výkonu vazby, výkonu trestu odnětí svobody a detenci.
- Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež, u kterých se poskytování sociální práce řídí ZSS, a to ve vztahu ke kvalifikaci. Tato zařízení se dále řídí zákonem č. 359/1999 Sb., zákon o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 109/2002 Sb., zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních.

Změny ve výkonu sociální práce v těchto organizacích opět, tak jako u poskytovatelů sociálních služeb, nebyly primárním cílem sociální reformy, ale měly se projevit prostřednictvím snížení administrace dávkových systémů, když sociální reforma byla zacílená na zásadní změny ve výkonu státní správy a posílení činností sociální práce především u obecních úřadů ORP a POÚ, což vyplývá i z textu důvodové zprávy k uváděnému hlavnímu změnovému zákonu č. 366/2011 Sb.²:

Ze znění důvodové zprávy i ze změn právního prostředí je zřejmé, že pokud se týká výkonu sociální práce ostatními

² Důvodová zpráva ke změnovému zákonu č. 366/2011 Sb.: „Cíle sociální reformy spočívají ve zjednodušení systému sociální ochrany, zefektivnění práce orgánů státní správy, snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb a podpoře proklientského přístupu. Nástrojem dosažení těchto cílů je sjednocení výplaty nepojistných sociálních dávek na jedno výplatní místo. Tomu odpovídá předložený návrh zákona, kterým má dojít ke sjednocení agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a výkonu inspekce poskytování sociálních služeb s agendou dávek státní sociální podpory na jednom orgánu státní správy. Hlavním cílem úpravy je tak zefektivnění práce orgánů pomoci v hmotné nouzi a snížení administrativní zátěže, a to sjednocením výplatního místa na jeden orgán státní správy - na Úřad práce ČR. Výplata dávek pomoci v hmotné nouzi tak bude zajišťována jeho krajskými pobočkami a pobočkou pro hlavní město Prahu, a to prostřednictvím 409 kontaktních pracovišť na území celého státu. Odvolací řízení bude přeneseno na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen "MPSV"). Obdobná úprava se navrhuje i u dalších agend nepojistných dávek sociální ochrany. Dojde tak ke sjednocení výplaty všech nepojistných dávek na jeden správní orgán a tím k zefektivnění celého sociálního systému a unifikaci jeho řízení. Stále komplikovanější situace osob, které se ocitají ve stavu hmotné nouze, vyžaduje profesionální sociální práci s využitím všech vhodných a osobou v hmotné nouzi akceptovatelných metod a postupů. Sociální pracovníci na tomto úseku však v současné době z důvodu časové vyčerpání potřebnou odbornou pomoc nemohou v plném rozsahu zabezpečovat, popřípadě se jejich pomoc soustřeďuje jen na sociální šetření a zjišťování příčin jejich nepříznivé sociální situace.“

organizacemi, pak sociální reforma se těchto organizací dotkla více méně ve spojení se změnami ve výkonu státní správy a v sociálních dávkových systémech, jimiž jsou i tyto organizace ovlivňovány. Nedošlo však ke změně kompetencí nebo v rozsahu potřeb výkonu sociální práce, k uplatňování jiných postupů, metod apod.

5. Úřad práce ČR

Činnost Úřadu práce ČR se řídí dle zákona č. 73/20011 Sb., o Úřadu práce ČR v platném znění. Změny v rozsahu působnosti ÚP přinesly zejména dva právní předpisy. Jedním z nich byl změnový zákon č. 366/2011 Sb., jímž došlo k přenosu kompetencí k poskytování dosavadních sociálních dávek na ÚP. Dalším byl nový zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v tehdy platném znění, jímž došlo ke změně sociálních dávek v oblasti sociální péče o osoby zdravotně postižené a zároveň představoval tento zákon přenesení působnosti k rozhodování o tomto typu dávek na ÚP. V obou případech tak došlo k tomu, že změny právní úpravy v rámci sociální reformy znamenaly přenos rozhodovacích pravomocí z obecních úřadů ORP a POÚ na ÚP.

ÚP jako orgán státní správy se tak na základě sociální reformy stal jediným poskytovatelem sociálních dávek všech nepojistných systémů sociálního zabezpečení ČR. Tzn., že kromě působnosti k poskytování dosavadních dávek dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, bylo cílem přenesení kompetencí k poskytování sociálních dávek spadajících do systémů sociální pomoci, tzv. III. pilíře sociálního zabezpečení ČR, na ÚP.

Sociální reforma proto zásadním způsobem rozšířila působnost ÚP, a to konkrétně o rozhodování a poskytování sociálních dávek dle ZPHN, dále dle ZSS a rovněž sociálních dávek k zajištění sociální péče o osoby zdravotně postižené účelovými dávkami (dle zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v tehdy platném znění).

Důvodová zpráva ke změnovému zákonu sociální reformy č. 366/2011 Sb. uváděla mimo jiné záměry sociální reformy v tom smyslu, že přechodem kompetencí k rozhodování o sociálních dávkách z úřadů ORP a POÚ (tj. z úřadů územně samosprávných celků) do působnosti jediného správního orgánu, tj. ÚP, dojde ke sjednocení postupů při poskytování sociálních dávek. Jedním z dalších cílů bylo také snížení nákladovosti celého systému, a to jeho centralizací³.

Z upravených znění zejména ustanovení § 63 až § 65 ZPHN je zcela zřejmé, že u ÚP došlo sociální reformou k zásadní změně nejen v kompetencích k poskytování sociálních dávek, ale i ve vztahu k výkonu sociální práce. Rozsah sociální práce se oproti období před sociální reformou značným způsobem u tohoto orgánu rozšířil, což představovalo i podstatné posílení role sociálních pracovníků ÚP.

Změny přijaté v rámci sociální reformy tak posílily úlohu ÚP v oblasti výkonu sociální práce, a také znamenaly úpravu podstatného rozšíření intenzivní komunikace mezi ÚP a obecními úřady ORP a POÚ směřující k podpoře osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci.

S ohledem na výše uvedené je tak ÚP vedle obecních úřadů ORP a POÚ orgánem, na jehož působnost změny přijaté prostřednictvím sociální reformy k 1.1. 2012 dolehly zcela zásadním způsobem. Úřad práce ČR je od sociální reformy ve zcela novém a významném postavení.

6. Dotační řízení MPSV pro obecní úřady, úřady vojenských újezdů, krajské úřady a Hlavní město Prahu v oblasti podpory výkonu sociální práce

Z důvodu posílení výkonu sociální práce územně samosprávných celků je od roku 2015 každoročně vyhlášováno „Dotačního řízení MPSV pro obecní úřady, úřady vojenských újezdů, krajské úřady a Hlavní město Prahu v oblasti podpory výkonu sociální práce“ (dále jen „dotační titul MPSV“).

³ Důvodová zpráva ke změnovému zákonu č. 366/2011 Sb.: Sjednocení výkonu agend na jediný systém správních úřadů je prvním krokem k odstranění anomálie, kdy o rozhodnutích specializovaného státního orgánu rozhoduje orgán územní samosprávy. Při delimitaci pracovníků pod jeden orgán státní správy a v rámci úsporných efektů plynoucích ze sjednocení současných úřadů práce v centrální úřad, se předpokládá úspora veřejných prostředků.

Dotace ze státního rozpočtu se poskytuje na zajištění povinnosti příjemce dotace uvedené:

- v § 92 písm. a) ZSS, na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 92 písm. b) – d) zákona o sociálních službách,
- v § 93 písm. a) ZSS, na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 93 písm. b) a c) zákona o sociálních službách,
- na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 63 a § 64 ZPHN.

Z výše uvedeného vyplývá, že dotace MPSV je poskytována na výkon sociální práce v přenesené působnosti a není určena na pokrytí nákladů na výkon sociální práce v samostatné působnosti.

2 Metodologie výzkumných šetření

2.1 Souhrnná informace o výzkumných šetřeních

Cílem výzkumu bylo dle zadání výzkumné potřeby:

- 1/ získat bližší informace o činnosti v oblasti koordinace poskytování sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů;
- 2/ zmapovat personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle ZSS;
- 3/ popsat rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce, které musí přispívat k sociálnímu začleňování osob;
- 4/ identifikovat způsoby naplňování požadavků na profesní kompetence, kvalifikační potřeby a následné potřeby pro celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků;
- 5/ zjistit rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 a její dopady do praxe sociální práce v lokálních podmínkách.

V rámci realizace projektu byla zvolena smíšená výzkumná strategie. Pro naplnění cíle výzkumu byly realizovány tři postupové kroky: 1/ Analýza právního prostředí a sociálních rizik (viz příloha č. 2) včetně vymezení typu organizací pro realizaci výzkumu a vytvoření databází kontaktů, 2/ Realizace kvalitativního předvýzkumu jehož výsledkem je především vytvoření dotazníku pro jednotlivé typy organizací (více viz příloha č. 1), 3/ Vlastní kvantitativní šetření po celé České republice u vymezených typů organizací. Na základě získaných informací byla vytvořena doporučení a navržen evaluační nástroj (viz kap. 5 a 6).

Prvním krokem výzkumu bylo vymezení organizací/subjektů, u kterých dochází k výkonu sociální práce. Pro účely výzkumu byly vymezeny následující typy organizací (strata) :

1. **Obce:**
 - 1.1. **Obce s rozšířenou působností (dále ORP) a správní obvody hlavního města Prahy (dále SO HMP).**
 - 1.2. **Obce s pověřeným obecním úřadem (dále jen POÚ),** tj. POÚ, které zároveň nejsou ORP.
2. **Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy**
3. **Poskytovatelé sociálních služeb** – subjekty, které jsou **registrovanou sociální službou dle ZSS** (mezi poskytovatele sociálních služeb patří i speciální zdravotnická zařízení – hospicového typu, dětské domovy a sociální hospitalizace dle § 52 ZSS, kdy tyto subjekty nemusejí absolvovat řízení o udělení registrace, ale jsou zapsány do registru poskytovatelů soc. služeb dle § 85 odst. 1 ZSS). Poskytovatelé pro potřeby výzkumu jsou rozděleni na:
 - 3.1. **Služby sociální péče** (§ 38 - § 52 ZSS),
 - 3.2. **Služby soc. prevence** (§ 53 - §70 ZSS) **a sociálního poradenství** (§ 37 ZSS).
4. **Ostatní organizace** – jde o organizace, které patří do jiného resortu (Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy) a které mají sociální pracovníky, ale nejde přitom o poskytovatele sociálních služeb:
 - 4.1. **Ostatní organizace, které zaměstnávají sociální pracovníky v souladu s kvalifikací, jak níže uvedeno, dosaženou a odpovídající ZSS:**
 - 4.1.1. **Zdravotnická zařízení (dále ZZ)** – poskytování sociální práce ve zdravotnictví se řídí ZSS (ve vztahu ke kvalifikaci) a dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče.
 - 4.1.2. **Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti (dále OPTČ)** – poskytování sociální práce se řídí ZSS (ve vztahu ke kvalifikaci). Výkonu povolání sociálního pracovníka ve vězeňství se týkají paragrafy upravující odbornou způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků. Dále se řídí činností sociálních pracovníků v této oblasti dle zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů. Úkoly sociálního pracovníka ve věznicí taxativně stanoví vnitřní předpis – nařízení generálního ředitele, kde jsou ve třech samostatných paragrafech definovány úkoly sociálního pracovníka ve výkonu vazby, výkonu trestu odnětí svobody a detenci. Dále sem patří probace a mediace.

4.1.3. Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM) – poskytování sociální práce se řídí ZSS (ve vztahu ke kvalifikaci). Tato zařízení se dále řídí zákonem č. 359/1999 Sb., zákon o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 109/2002 Sb., zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních.

5. **Úřad práce ČR** - V rámci výzkumu byly využity informace získané od sociálních pracovníků ÚP během Focus Groups a rozhovorů. Využití dat získaných v rámci kvantitativního výzkumu od sociálních pracovníků a vedoucích pracovníků ÚP nebylo povoleno ze strany generálního ředitelství ÚP.

Druhým krokem výzkumu byla realizace kvalitativního předvýzkumu. V rámci předvýzkumu byly provedeny 4 Focus Groups, z toho 3 na území SO ORP a 1 na území SO hlavního města Prahy. Při výběru obcí s rozšířenou působností byla pro zajištění regionálních odlišností zohledněna příslušnost ke kraji (byly zastoupeny kraje Pardubický, Jihomoravský, Moravskoslezský), a populační velikost ORP, byly vybrány menší i větší ORP. Záměrně byla vybrána 1 obec s rozšířenou působností, na jejímž správním území není žádný POÚ, tzn. ORP působí jako POÚ v celém svém správním obvodu. Účastníci diskutovali pod vedením moderátora na předem daná témata, tj. výzkumník měl předem připravený scénář rozhovoru, podle kterého byla diskuze vedena. Scénář byl předem konzultován a schválen odborným garantem projektu (MPSV). Výstupy z jednotlivých Focus Group byly následně vyhodnoceny a byly použity pro přípravu dotazníků pro jednotlivé typy organizací.

V rámci předvýzkumu bylo realizováno také 20 polostrukturovaných rozhovorů, z toho 10 rozhovorů se zástupci veřejné správy zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení (např. ÚP, OSPOD, ORP, POÚ a další orgány veřejné správy v území) a dalších 10 rozhovorů se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení. Výstupy z polostrukturovaných rozhovorů byly následně vyhodnoceny a použity pro přípravu dotazníků pro jednotlivé typy organizací.

Na základě získaných informací z předvýzkumu bylo realizováno hlavní kvantitativní šetření formou dotazníků dle výše vymezených typů organizací. Pro každý typ organizace byl použit specificky nastavený dotazník se zkoumanými relevantními oblastmi, které bylo možno hodnotit. V rámci kvantitativního šetření byly porovnány výstupy od vedoucích pracovníků s výstupy od sociálních pracovníků, každá skupina měla odlišný dotazník přizpůsobený náplni jejich pracovní pozice, kdy v případě vedoucích pracovníků se jedná převážně o manažerskou činnost, v případě sociálních pracovníků se jedná o výkon sociální práce. Získaná data byla analyzována zvlášť pro jednotlivé typy organizací. Při analýze získaných údajů byl použit statistický software SPSS. Následující část této závěrečné zprávy obsahuje výsledky za jednotlivé oblasti rozlišené tak, jak byly nastaveny v kvantitativním šetření u jednotlivých typů organizací.

2.2 Kvalitativní předvýzkum

Cílem předvýzkumu bylo získat informace o personálních podmínkách výkonu agend sociální práce z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle ZSS. Dále zjistit rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 a její dopady do praxe sociální práce v lokálních podmínkách. Cílem bylo využít získané informace k nastavení dotazníků pro realizaci kvantitativního šetření v rámci jednotlivých subjektů.

2.2.1 Přípravná fáze – screening

Kvalitativní předvýzkum byl rozdělen do dvou fází. Nejprve byl proveden tzv. screening, jehož účelem bylo vytipovat ORP splňující potřebné předpoklady pro výzkum (realizaci Focus Groups), jelikož bylo potřeba pečlivě vybrat místa jejich realizace tak, aby byly zastoupeny rozdílné ORP, a to menší i větší z pohledu počtu obyvatel. Dalším požadavkem bylo určení jedné ORP, která ve svém správním obvodu nemá žádnou samostatnou obec s pověřeným obecním úřadem. Jedním místem realizace Focus Groups musela být dle zadání městská část hl. m. Prahy.

Byla provedena identifikace vhodných lokalit, které byly kontaktovány a požádány o spolupráci v rámci projektu účasti na Focus Groups. Po jejich souhlasu byly získány kontakty na další subjekty zajišťující výkon sociální práce v jejich správním obvodu, které byly požádány o vyslání sociálního pracovníka na Focus Groups. Celkem bylo vždy osloveno 20 subjektů (např. ÚP, OSPOD, ORP, POÚ, poskytovatelé sociálních služeb, nemocnice, věznice, školská či výchovná zařízení pro děti a mládež atd.), ze kterých byla v každém místě realizace Focus Groups přislíbena účast jejich zástupce u 10 z nich.

V případě realizace plánovaných 20 polostrukturovaných rozhovorů, z toho 10 rozhovorů se zástupci veřejné správy zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení a dalších 10 rozhovorů se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení bylo metodou náhodného výběru osloveno v rámci celé ČR 60 organizací s žádostí o poskytnutí rozhovoru, z čehož 20 subjektů poskytlo souhlas.

2.2.2 Sběr údajů

a. Metoda sběru dat - Focus Groups

V rámci projektu byly realizovány 4 Focus Groups. Výše uvedeným parametrům odpovídaly 3 obce s rozšířenou působností Ostrava, Blansko, Ústí nad Orlicí (v jeho správním obvodu není POÚ) a městská část Praha 8, viz tabulka níže:

Tabulka 2.1: Místo konání a počet účastníků Focus Groups

Obec s rozšířenou působností a kraj (místo konání) příp. SO HMP	Počet účastníků
Ostrava (Moravskoslezský kraj)	8
Blansko (Jihomoravský kraj)	9
Ústí nad Orlicí (Pardubický kraj)	8
Praha 8 (hlavní město Praha)	9
Celkem	34

- **Datum uskutečnění:** 23. 11. – 8. 12. 2015
- **Účastníci:**

Focus Groups se zúčastnilo celkem 34 osob působících v různých oblastech výkonu sociální práce (viz tabulka výše). Každé Focus Group se zúčastnil vedoucí odboru nebo vedoucí oddělení sociálních služeb a sociální pracovník z obce s rozšířenou působností i z pověřeného obecního úřadu (kromě Ústí nad Orlicí a Prahy 8), příp. sociální pracovník OSPOD, zástupce poskytovatelů sociálních služeb, sociální pracovník kontaktního pracoviště krajské pobočky Úřadu práce ČR a sociální pracovníci dalších subjektů (např. zdravotnická zařízení, věznice, školská zařízení).

Při realizaci Focus Groups bylo podstatné zvolit místo konání dostupné všem účastníkům. Proto bylo využito sídla vybraného městského úřadu dané obce či městské části hl. m. Prahy.

b. Metoda sběru dat - Polostrukturované rozhovory

V rámci předvýzkumu bylo realizováno celkem 20 polostrukturovaných rozhovorů, z toho 10 rozhovorů se zástupci veřejné správy zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení (např. ÚP, OSPOD, ORP, POÚ a další orgány veřejné správy v území) a 10 rozhovorů se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací zaměřených na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení.

- **Datum uskutečnění:** 1. 11. – 31. 12. 2015
- **Účastníci:**

Pro výběr účastníků polostrukturovaných rozhovorů byl vytvořen kontaktní seznam osob působících na odborných pozicích v oblasti sociální práce, které byly osloveny s žádostí uskutečnit rozhovor. Kritériem pro výběr jednotlivých účastníků rozhovoru bylo získat informace a podklady ohledně sociální práce ve zkoumaných organizacích. Rozhovory byly realizovány v rámci celé České republiky.

Organizace zahrnuté do výzkumu působily v Jihomoravském, Moravskoslezském, Olomouckém, Ústeckém, Pardubickém kraji, dále v kraji Vysočina a hl. m. Praha.

Tabulka 2.2: Účastníci rozhovorů

Realizované rozhovory se zástupci:	
1. Odbor sociálních věcí ve městě Blansko	11. Odborné kolegium MPSV pro sociální práci
2. Oddělení sociálních služeb ve městě Blansko	12. Odbor sociální ve městě Žďár nad Sázavou
3. Oddělení sociální práce v nemocnici v Blansku	13. Odbor sociální ve městě Žďár nad Sázavou
4. Oddělení sociální práce, sociálně právní ochrany a rodinné politiky Krajského úřadu Jihomoravského kraje	14. Oddělení nepojistných sociálních dávek kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR ve městě Žďár nad Sázavou
5. Oddělení sociální práce v městské části Praha 10	15. Oddělení sociální péče Orlickoústecké nemocnice a.s.
6. Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Ostravě	16. Oddělení hmotné nouze kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR ve městě Ústí nad Labem
7. Oddělení D Psychiatrické nemocnici v Opavě	17. Oddělení sociální práce ve městě Ústí nad Labem
8. Oddělení sociální pomoci krajského úřadu Olomouckého kraje	18. Slezská diakonie - sociální služba
9. Odbor sociálních věcí Ústeckého kraje	19. Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s. - sociální služba
10. Oddělení sociálních služeb v městské části Praha 2	20. Charita - sociální služba

Souhrn z kvalitativního předvýzkumu je uveden v příloze č. 1.

2.3 Kvantitativní šetření

Prostřednictvím kvantitativního výzkumu byly zmapovány činnosti v oblasti koordinace poskytování sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Byly zjišťovány také personální podmínky realizace sociálních agend z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle ZSS. Dále byl zkoumán rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce, které musí přispívat k sociálnímu začleňování osob, stávající aplikovaný způsob měření efektivity sociální práce a zároveň byl sledován způsob naplňování požadavků na profesní kompetence, kvalifikační potřeby a následné potřeby pro celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků.

2.3.1 Výběr organizací a vytváření databází pro účely dotazníkového šetření

Metoda výběru: stratifikovaný výběr dle typu a podtypu organizace s nestejnou pravděpodobností výběru v jednotlivých stratech. V rámci jednotlivých strat bylo využito kvótního výběru tak, aby bylo osloveno co nejširší spektrum jednotlivých typů organizací dle typu služby/organizace, její velikosti i dle geografického rozložení.

Formulář dotazníku byl rozeslán elektronickou poštou na základě vytvořených databází, s funkčními e-mailovými adresami pracovníků organizací. Nejdříve byly vytvořeny databáze/seznamy organizací dle vymezených typů. Pro některé typy byly nalezeny veřejně dostupné databáze e-mailových adres pracovníků, příp. telefonických kontaktů. U řady z nich však musely být tyto databáze nově sestavovány. Jako jednotky dotazování tedy respondenti dotazníkového šetření byli v metodice výzkumu zvoleni sociální pracovníci a jejich vedoucí pracovníci (každá skupina byla vyhodnocována samostatně). Tyto kategorie byly zvoleny s ohledem na povahu informací zjišťovaných prostřednictvím dotazníkového šetření. Do souhrnné databáze pro účely dotazníkového šetření byly zahrnuty všechny relevantní organizace s dostupným emailovým nebo telefonickým kontaktem. V řadě případů bylo možné získat e-mailový kontakt přímo na vedoucího pracovníka, který již pak zaslal k vyplnění dotazník i sociálním pracovníkům. Pro zařízení, pro něž byl dostupný pouze obecný kontakt, pak byla v průvodní instrukci k dotazníku uvedena žádost o předání dotazníku kompetentní osobě. Výše uvedený popis výběru respondentů platí **pro obce a městské části hl. m. Prahy, krajské úřady a Magistrát hl. m. Prahy**.

U ostatních organizací nemohl být výše uvedený postup dodržen. Do této kategorie byli řazeni poskytovatelé probační a mediační služby, a také vězeňská služba. U **poskytovatelů probační a mediační služby** nemusí být vedena pozice sociálního pracovníka. Proto byli na základě domluvy s odborným garantem (MPSV) a Ředitelstvím probační a mediační služby ČR (jež přímo rozeslalo dotazníky) oslovení (v rámci skupiny sociálních pracovníků) přímo pracovníci této služby splňující kvalifikaci pro výkon sociální práce podle ZSS. K vedoucím pracovníkům byl dotazník distribuován stejnou cestou. Vyplněné dotazníky byly poté předány zpracovateli.

U vězeňské služby nebylo možné získat příslušné e-mailové adresy z veřejně dostupných zdrojů a generální ředitelství Vězeňské služby je rovněž odmítlo pro účely dotazníkového šetření poskytnout, a to s poukazem na zachování bezpečnosti pracovníků. Generální ředitelství Vězeňské správy nabídlo rozeslání a sesbírání dotazníků vlastními zdroji, kdy vyplněné dotazníky byly předány zpracovateli.

V případě **poskytovatelů sociálních služeb** se výběr zkoumaných jednotek opíral o údaje obsažené v Registru poskytovatelů sociálních služeb s platností k 4. 1. 2016, dle kterého byl kvótním výběrem vybrán soubor **690 respondentů**. Kvóty byly nastaveny dle typu služby a dle krajů, kde poskytovatel působí. V rámci výzkumu byly osloveny všechny stávající druhy sociálních služeb (celkem 32) a byli osloveni poskytovatelé sociálních služeb ve všech krajích a hl. m. Praha.

Obdobným způsobem byly nastaveny kvóty u **zdravotnických zařízení** a **školských zařízení**, kdy u každé skupiny bylo kvótním výběrem vybrán soubor 105 respondentů u zdravotnických zařízení a 302 respondentů školských zařízení.

V rámci **Úřadu práce ČR** byl dotazník distribuován sociálním pracovníkům a vedoucím pracovníkům přes jednotlivé krajské pobočky Úřadu práce ČR. Sběr dotazníků byl však ukončen ze strany generálního ředitelství Úřadu práce ČR po několika dnech. I když se podařilo získat 50 garantovaných dotazníků, generální ředitelství Úřadu práce ČR nedovolilo využít získaná data v projektu.

Tabulka 2.3: Návratnost dotazníků

Typ organizace		Počet subjektů v ČR	Počet kontaktů (tj. počet oslovených)	Výběrový soubor celkem	Návratnost
1	Obce	410	620	374	60,3%
1.1	ORP a SO HMP	227	355	275	77,5%
1.2	POÚ, které nejsou zároveň ORP	183	265	99	37,4%
2	Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy	14	42	24	57,1%
3	Poskytovatelé sociálních služeb	5 752	690	374	54,2%
4	Ostatní organizace	627	n.ú.*	347	
4.1	Zdravotnická zařízení	201	105	55	52,4%
4.2	Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti	103	n.ú.*	108	
4.3	Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež	323	320	184	57,5%
	Celkem			1 119	

Pozn.: *n.ú. neznámý údaj. Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti – zde byly získány kontakty na Ředitelství probační a mediační služby ČR a Generální ředitelství Vězeňské správy, které dotazníky dále rozesílaly svým zaměstnancům.

Celkově bylo získáno 1 119 vyplněných dotazníků. U strat č. 1 obce a č. 2 kraje byl osloven celý základní soubor s návratností dotazníků nad 55 %, i u ostatních strat návratnost dosahovala nad 50 %. K dobré návratnosti vzhledem, ke zvolené formě sběru dat, patrně přispělo opakované zaslání žádosti o vyplnění a telefonické připomenutí zaslání e-mailu s dotazníkem. Do výzkumu se zapojil různý počet sociálních pracovníků z jednotlivých organizací.

Vyplnění dotazníku odmítali někteří respondenti z důvodu nedostatku času na jeho vyplnění nebo přílišného personálního vytížení, někteří respondenti z řad sociálních pracovníků nesplňovali podmínku vyplnění dotazníku, a to alespoň 1 rok praxe na daném pracovišti. Návratnost dotazníků z jednotlivých typů organizací (dle strat) včetně geografického rozložení je popsána vždy na začátku popisu výstupů za daný typ.

Tabulka 2.4: Výpočet výběrové chyby

Typ organizace		Vedoucí pracovníci			Sociální pracovníci		
		Základní soubor	Výběrový soubor	Výběrová chyba s korekcí*	Základní soubor ***	Výběrový soubor	Výběrová chyba **
1	Obce	410	122	7,4%	n.ú.	252	6,2%
2	Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy	14	6	30,2%	n.ú.	18	23,1%
3	Poskytovatelé sociálních služeb	4 987	224	6,4%	n.ú.	150	8,0%
4	Ostatní organizace	627	141	7,3%	n.ú.	206	6,8%

Pozn.: * Výběrová chyba s korekcí na konečný základní soubor při distribuci 50:50 pro 95% hladinu spolehlivosti.

** Výběrová chyba na konečný základní soubor při distribuci 50:50 pro 95% hladinu spolehlivosti.

*** n.ú. neznámý údaj, tj. nebyl znám přesný počet sociálních pracovníků na obcích s praxí delší než 1 rok.

Kvalita sběru dat je vícerozměrný problém spočívající v celém procesu výzkumu. Klíčový je způsob ošetření jednotlivých rizik. Méně významná je snaha o snižování velikosti výběrové chyby, ale nutná je snaha o nevychýlenost odhadu, která je ovlivněna především nedostatečným pokrytím populace a výpadkem návratnosti. Při stanovení výběrové chyby byl použit výpočet s korekcí na konečný soubor⁴ u vedoucích pracovníků, jelikož jejich počet je výrazně nižší než u sociálních pracovníků. U sociálních pracovníků nebyl znám jejich celkový počet u jednotlivých typů organizací, proto byl využit výpočet výběrové chyby bez korekce. Vysoká výběrová chyba je u krajských úřadů, je dána výrazně malým základním souborem. Pro její výrazné snížení by muselo dojít minimálně k 90 % návratnosti. Zpracovatel navrhoval u tohoto typu organizací kvalitativní výzkumnou strategii, jelikož zadavatel trval na realizaci kvantitativního šetření i přes malý základní soubor, mají výsledky z krajských úřadů jen dokreslující charakter pro pochopení kontextu celé problematiky sociální práce v ČR.

2.3.2 Charakteristika výzkumného nástroje

Metoda sběru dat: dotazník/záznamový arch pro rozhovor prostřednictvím metod CASI (Computer-Assisted Self Interviewing), CATI (Computer-Assisted Telephone Interview), CAWI (Computer-Assisted Web Interview), které provedli proškolení tazatelé zpracovatele.

Design průzkumu a příprava dotazníků/záznamových archů, které byly konzultovány a schvalovány odborným garantem projektu (MPSV), byly zajištěny zpracovatelem.

Datové matice jednotlivých cílových skupin a výstupy z dotazníkového šetření byly zpracovány v programu IBM SPSS verze 20.

Datum sběru dat: leden – duben 2016

Celková koncepce dotazníku vycházela z dřívějších fází realizace projektu (konkrétně z vymezení teoretického rámce pro analýzu sociální práce a z poznatků získaných prostřednictvím předchozích Focus Groups a polostrukturovaných rozhovorů ve vytipovaných organizacích). Formulace otázek byly ještě před realizací dotazníkového šetření ověřeny formou pilotáže a jejich podoba byla finalizována v návaznosti na takto získané poznatky.

Pro účely kvantitativního šetření byly sestaveny 4 x 2 typy formulářů dotazníku/záznamových archů a to 1/ pro **obce**, 2/ pro **kraje**, 3/ pro **úřad práce** a 4/ pro **poskytovatele sociálních služeb a ostatní organizace**. U každého typu organizace byl speciální formulář a) pro **sociální pracovníky**⁵ a b) pro **manažery tj. vedoucí sociálních pracovníků**. Před zahájením samotného sběru dotazníků proběhlo pilotní ověření každého dotazníku prostřednictvím předvýzkumu na minimálně 5 respondentech.

⁴ Finite Population Correction Factor viz např. Lavrakas, P. J. (2008). *Encyclopedia of survey research methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications Ltd. ISBN: 9781412963947, str. 284-285.

⁵ U cílové skupiny ostatní organizace byli osloveni mj. poskytovatelé probační a mediální služby, v rámci níž nemusí být vedena pozice sociálního pracovníka. Proto byli na základě domluvy s odborným garantem (MPSV) a Ředitelstvím probační a mediální služby ČR oslovováni pracovníci této služby splňující kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách.

Dotazník byl pro respondenty přístupný na odkazu na webovou aplikaci, který jim byl zaslán na jejich e-mail. Respondenti byli také kontaktováni telefonicky, kdy došlo po cca 5 pracovních dnech k ověření doručení e-mailu a znovu požádání o vyplnění dotazníku. V případě obtíží s vyplněním dotazníku tazatelé nabízeli servis při jeho vyplnění, tzn. respondent pouze sděloval své odpovědi tazateli do telefonu a tazatel zapisoval vše do webové aplikace.

V případě výběru organizace měl respondent možnost zvolit pouze 1 odpověď, takto bylo postupováno i u poskytovatelů sociálních služeb, kdy respondent mohl zvolit pouze 1 druh služby, za který byl dotazník vyplněn. Respondent mohl vyplnit více dotazníků (1 dotazník za každý druh služby), ale tento zájem nebyl ze strany respondentů projevěn.

V příloze tohoto dokumentu jsou uvedeny vzory dotazníkových formulářů pro jednotlivé skupiny respondentů.

2.3.3 Charakteristika analytický postup při vyhodnocování získaných údajů

S ohledem na specifickou zkoumaných skupin byl datový soubor rozdělen na 4 samostatné skupiny, které však měly své podskupiny, za které probíhalo samostatné vyhodnocení odpovědí.

Jednalo se o:

1. Obce
 - 1.1. Obce s rozšířenou působností a městské části hl. m. Prahy
 - 1.2. Obce s pověřeným obecním úřadem
2. Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy
3. Poskytovatele sociálních služeb
 - 3.1. Služby sociální péče
 - 3.2. Služby sociální prevence a sociálního poradenství
4. Ostatní organizace
 - 4.1. Zdravotnická zařízení
 - 4.2. Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež
 - 4.3. Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti

Při jejich analýze postupoval řešitel podle jednotné metodiky tak, aby byl text jednotlivých tematických kapitol pokud možno shodně strukturován a členěn, aby mohla být prezentovaná data podle možností rovněž navzájem porovnána.

Zvolený postup, kdy byl datový soubor rozčleněn do několika samostatných podsouborů, jež byly analyzovány samostatně, se ukazoval jako nejvhodnější, kdy se v rámci výběrového souboru ukázala vysoká heterogenita (značné odlišnosti mezi různými typy organizací) a rozdílný počet dotazovaných jednotek.

Data rozdělená do jednotlivých podsouborů mohla být následně prezentována dvěma odlišnými způsoby. Pozornost mohla být věnována nejprve sledovaným tématům, kdy v každém tématu by byly sledovány odpovědi za všechny 4 skupiny včetně jejich podskupin. Opačným přístupem, který byl také vybrán jako nejvhodnější pro účely této analýzy, bylo zpracování samostatných dílčích studií, v nichž byla následně sledována shodná témata.

Zvolený postup se jevil jako nejvhodnější z více důvodů. Jednotlivé kapitoly mohly především představovat ucelenou charakteristiku příslušné oblasti, v níž se může sociální práce uplatnit. Poznatky mohly také být hodnoceny s ohledem na konkrétní kontext platný pro příslušnou oblast a stejně tak mohly být přiměřeně pro danou oblast formulovány i jednotlivé dílčí závěry.

Celkové závěry jsou prezentovány v souhrnné kapitole (tj. kapitola č. 4) tohoto výstupu.

3 Kvantitativní výzkum

3.1 Obce

V rámci dotazníkového průzkumu byly osloveny všechny obce s rozšířenou působností (ORP) v České republice, tj. 205 obcí a 22 Správních obvodů hlavního města Prahy. Řešitelem byla garantována 75 % návratnost, což je minimálně 170 vyplněných dotazníků za všechny subjekty. Celkem se do průzkumu zapojilo **275 respondentů** této cílové skupiny, viz graf vpravo.

V rámci výzkumu se zapojili respondenti ze všech krajů a správních obvodů hlavního města Prahy, viz obrázek níže.

Graf 3.1: Počet respondentů cílové skupiny obcí s rozšířenou působností a Správních obvodů hl. m. Prahy



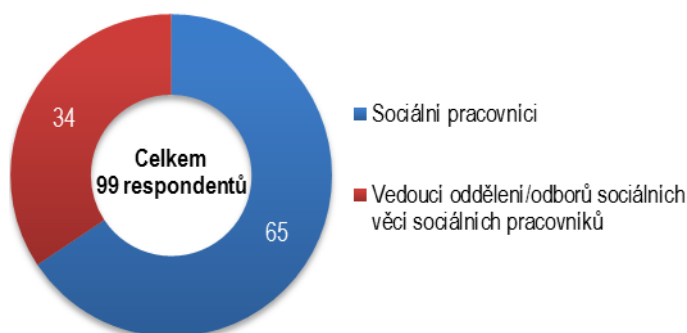
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka A. 1 – Obec/správní obvod hl. m. Prahy, do něhož spadá obecní úřad, v rámci kterého vykonáváte funkci sociálního pracovníka.

V rámci průzkumu byly osloveny všechny obce s pověřeným obecním úřadem (POÚ) v České republice, které zároveň nejsou obcemi s rozšířenou působností, tj. 183 obcí. Řešitelem byla garantována 50 % návratnost, tj. minimálně 91 vyplněných dotazníků. Do průzkumu se zapojilo celkem **99 respondentů** této cílové skupiny, viz graf vpravo.

V rámci výzkumu byli zapojeni respondenti ze všech krajů, viz obrázek níže.

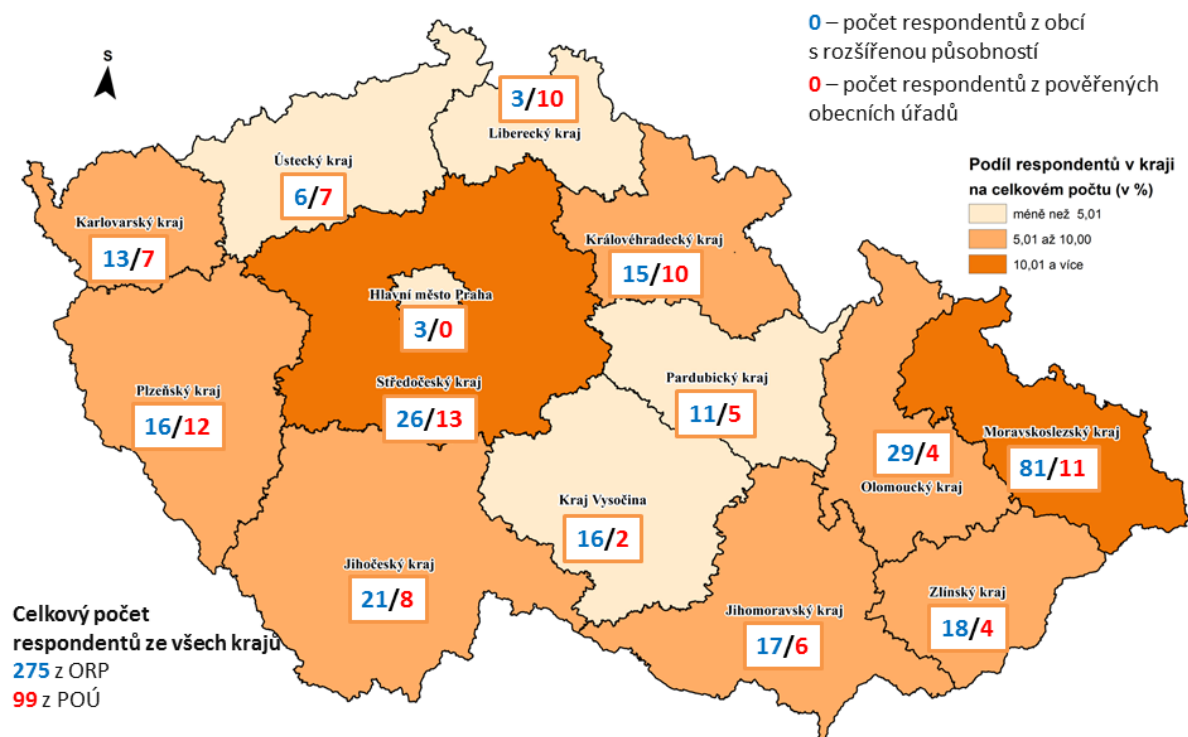
Graf 3.2: Počet respondentů cílové skupiny obcí s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka A. 1 – Obec/správní obvod hl. m. Prahy, do něhož spadá obecní úřad, v rámci kterého vykonáváte funkci sociálního pracovníka.

Obrázek 3.1: Rozložení respondentů cílové skupiny obcí s rozšířenou působností, Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem dle kraje



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

V následujících kapitolách byly vybrány klíčové výstupy z kvantitativního výzkumu obcí, kdy v případě shodnosti otázek v dotazníku pro vedoucí pracovníky a v dotazníku pro sociální pracovníky byly odpovědi obou cílových skupin k sobě přiřazeny. Podrobná analýza výzkumu za vedoucí a sociální pracovníky je uvedena v příloze, a to v kapitole 7.3 Podrobný průzkum obcí – vedoucí a 7.4 Podrobný průzkum obcí – sociální pracovníci.

V následující části studie je text pro lepší orientaci barevně rozlišen, a to tak, že červenou barvou jsou zvýrazněny nadpisy tabulek a grafů týkající se odpovědí **vedoucích pracovníků** a modrou barvou nadpisy tabulek a grafů týkající se **sociálních pracovníků**.

3.1.1 Personální podmínky

3.1.1.1 Druh pracovní-právního vztahu sociálních pracovníků

Dle **vedoucích pracovníků** více než 50 % ORP a 60 % POÚ zaměstnává sociální pracovníky na úvazek vyšší než 0,8. V rámci obou typů obcí se objevují i nižší úvazky, stále u sociálních pracovníků přetrvává i úvazek pod 0,2. Vedoucí pracovníci udávali celkovou výši úvazku na podřízené sociální pracovníky, ze které byla vypočtena výše úvazku na 1 sociálního pracovníka.

Tabulka 3.1: Rozložení úvazků sociálních pracovníků na obcích dle vedoucích pracovníků v obci/SO hl. m. Prahy

Celková výše úvazků pro výkon sociální práce – přepočteno na 1 pracovníka – kategorie v %	Typ obce	Velikost úvazku				
		0,01 – 0,2	0,21 – 0,4	0,41 – 0,6	0,61 – 0,8	0,81 – 1,0
k 31. 12. 2011	ORP	12,5	5,7	14,8	9,1	58,0
	POÚ	11,8	2,9	2,9	11,8	70,6
k 31. 12. 2013	ORP	4,5	6,8	17,0	19,3	52,3
	POÚ	14,7	11,8	8,8	2,9	61,8
k 31. 12. 2015	ORP	2,3	3,4	17,0	21,6	55,7
	POÚ	8,8	11,8	11,8	2,9	64,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B6 – Uvedte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky (k 31. 12. 2011; k 31. 12. 2013; k 31. 12. 2015):

1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy 2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce.

V rámci ORP i POÚ jsou **sociální pracovníci** zaměstnání nejčastěji na základě pracovní smlouvy (99,5 % respondentů z ORP a 93,8 % z POÚ). Jejich průměrná výše úvazku je 0,73. Dohodu o provedení práce s úvazkem stanoveným počtem hodin má 5,6 % respondentů z POÚ, u ORP nejsou dohody o provedení práce využívány. Jejich průměrná výše měsíčního úvazku činí 20,3 hodin. Jen 0,5 % respondentů z ORP a 1,5 % respondentů z POÚ vykonává svou funkci na základě dohody o pracovní činnosti s průměrnou výší úvazku 0,15. Funkci sociálního pracovníka vykonávají respondenti převážně v rámci přenesené působnosti výkonu veřejné správy. Více viz tabulka níže.

Tabulka 3.2: Výše úvazku sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem dle druhu pracovně-právního vztahu

Druh pracovně právního vztahu	Výše úvazku											
	Celkem				Přenesená působnost výkonu veřejné správy				Samostatná působnost výkonu veřejné správy			
	Průměr		Medián		Průměr		Medián		Průměr		Medián	
ORP+SO HMP x POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ
Pracovní smlouva (úvazek od 0,1 do 1,0)	0,94	0,73	1,0	0,9	0,8	0,53	0,9	0,5	0,11	0,2	0,1	0,2
Dohody o pracovní činnosti (úvazek od 0,1 do 0,5)	-	0,15	-	0,2	-	0,15	-	0,2	-	0,0	-	0,0
Dohody o pracovní činnosti *	80,0	-	80,0	-	80,0	-	80,0	-	0,0	-	0,0	-
Dohody o provedení práce *	-	20,3	-	25,0	-	10,67	-	12,0	-	9,67	-	17,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016 Pozn.: * úvazek stanoven počtem hodin/měsíc

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Výše přepočtených úvazků u všech sledovaných skupin ukazuje, že ve velké míře nemají sociální pracovníci na výkon své funkce pracovní úvazek ve výši 1,0. V ORP/správních obvodech hl. m. Prahy je zaměstnáno průměrně 5,85 osob v rámci přenesené a 1 osoba v rámci samostatné působnosti. Na POÚ průměrně 1 pracovník vykonává přenesenou působnost a 0,5 pracovníka vykonává samostatnou působnost.

Úvazky sociálních pracovníků v rámci samostatné působnosti výkonu veřejné správy souvisejí zejména s tím, že cílem sociální práce je mimo jiné zajištění sociálního fungování na území ORP z pohledu života obce. Intervence sociálního pracovníka směřují ke změně života v obci (změna sociálního prostředí), sociální pracovník by se měl podílet na tvorbě koncepčních materiálů, měl by být zapojen do strategického plánování (§ 94 ZSS) a na potřeby klientů by měl pohlížet v širších souvislostech.

Tabulka 3.3: Průměrné počty sociálních pracovníků a výše úvazků na úřadech v obci/SO hl. m. Prahy dle vedoucích

	ORP		POÚ	
	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku
Přenesená působnost	5,85	5,54	1,00	0,74
Samostatná působnost	1,05	0,92	0,53	0,41
Celkem	6,89	6,45	1,48	1,15

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Níže v tabulce je ukázáno členění sociálních pracovníků dle výše jejich úvazku na přenesenou působnost. V rámci přenesené působnosti na ORP i POÚ mají pracovníci nad 80 % celkového úvazku na sociální práci na obcích. Významně je také zastoupena na ORP/SO hl. m. Prahy výše úvazku mezi 61 – 80 % celkového úvazku, na POÚ je silněji zastoupena kategorie 40 – 60 % úvazku na přenesenou působnost.

Tabulka 3.4: Podíl výše úvazků v přenesené působnosti na celkové výši úvazků v obci/SO hl. m. Prahy

	ORP		POÚ	
	Počet obcí	Podíl v %	Počet obcí	Podíl v %
Výše úvazků v přenesené působnosti do 20 % na celkové výši úvazků	1	1,1	2	5,9
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 21 – 40 % na celkové výši úvazků	2	2,3	1	2,9
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 41 – 60 % na celkové výši úvazků	5	5,7	11	32,4
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 61 – 80 % na celkové výši úvazků	24	27,3	9	26,5
Výše úvazků v přenesené působnosti nad 81 % na celkové výši úvazků	56	63,6	11	32,4

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 – Uvedte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti.

3.1.1.2 Vytíženost sociálních pracovníků

Nadpoloviční většina vedoucích pracovníků (53 %) hodnotí stav pracovní vytíženosti sociálních pracovníků ORP/SO hl. m. Prahy jako **spíše přetížený**, celá **čtvrtina** vnímá stav vytíženosti sociálních pracovníků jako **rozhodně přetížený**. Oproti tomu na POÚ je situace vedoucími vnímána jako lepší; **50 %** jich vnímá stav vytíženosti jako **průměrně vytížený**, **40 %** pak jako **spíše přetížený**. V rámci ORP uvádějí sociální pracovníci, že jsou více přetížení než sociální pracovníci POÚ, což souvisí s tím, že řeší více problémů v území, více dojíždějí za klienty na území ORP, jelikož sociální pracovníci POÚ mohou s klienty řešit pouze situace v oblasti hmotné nouze. Oblasti, které sociální pracovníci ORP řeší, mají tak široký odborný záběr, že v rámci některých obcí převládá názor, že chybí specializace na určitou oblast sociální práce – senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny, osoby ohrožené sociálním vyloučením a osoby v krizi. Naopak další skupinu tvoří ORP, kde jsou sociální pracovníci toho názoru, že problémy klientů jsou kumulované a že je nelze dělit dle specializace sociálních pracovníků, jelikož pak může nastat situace, že s klientem pracuje několik sociálních pracovníků, každý řeší svou oblast, ale nikdo nemá zodpovědnost za celou situaci klienta. Výše uvedené odpovídá i doporučenému postupu MPSV č. 1/2012, dle kterého mají obecní úřady možnost volby mezi variantou polyvalence nebo specializace, kdy sociální pracovníci obecních úřadů mají buď komplexní anebo specializovaný přístup k řešení životních situací klientů.

Podle sociálních pracovníků POÚ je výkon jejich práce mnohdy ztížen zejména z důvodu kumulace funkcí, což v praxi znamená zajišťování několika odlišných agend. Tato situace je náročná nejen pro samotného sociálního pracovníka (musí disponovat odbornými znalostmi z mnoha oblastí, musí se umět v rámci pracovní doby „přepnout“ z jednoho oboru do druhého), ale přináší problémy i klientům. Sociální pracovník se jim mnohdy nemůže věnovat v době, kdy to potřebují, protože právě zajišťuje agendu jinou, klient tak odchází a problém neřeší, v lepším případě hledá pomoc jinde.

Tabulka 3.5: Hodnocení vytíženosti pracovníků úřadu v obci/SO hl. m. Prahy vedoucími

	Rozhodně nevytížený (%)	Spíše nevytížený (%)	Průměrný vytížený (%)	Spíše přetížený (%)	Rozhodně přetížený (%)
ORP/ SO hl. m. Prahy	2,3	0,0	19,3	53,4	25,0
POÚ	0,0	0,0	48,5	39,4	12,1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B4 – Jak hodnotíte stávající pracovní vytíženost sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy.

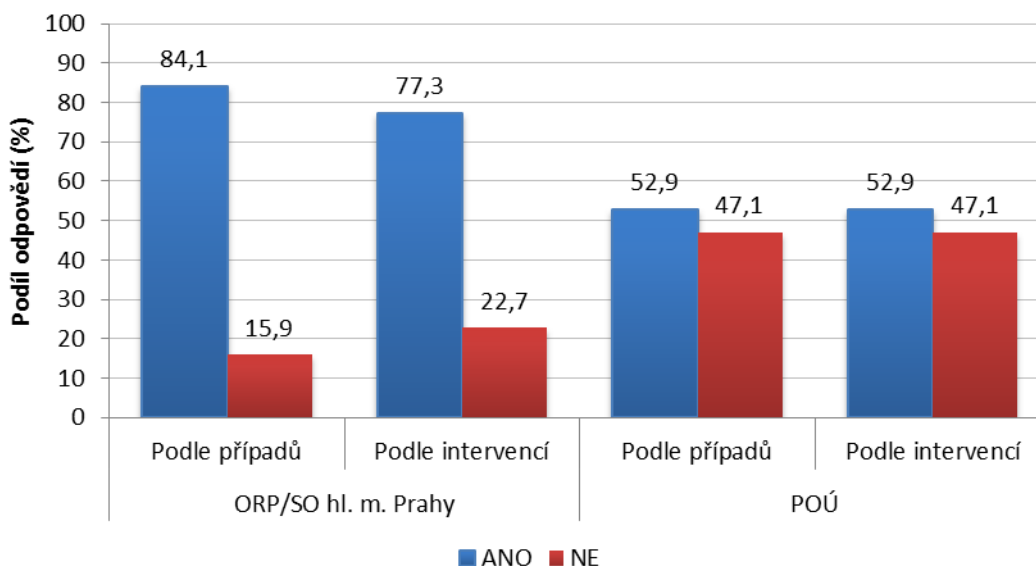
Vedoucí pracovníci ORP uvedli, že ve velké míře sledují vytíženost sociálních pracovníků podle počtu **případů** (84 % respondentů) a **intervencí** (77 % respondentů). U POÚ sleduje oba parametry stejné procento respondentů (jen cca 53 % vedoucích pracovníků), kteří však neodlišují pojem **intervence** a **případ**, z čehož lze vyvodit, že oba termíny pro ně znamenají stejný pojem a hodnotí je rovnocenně.

Dle sociálních pracovníků je počet **klientů** na jejich úřadech sledován u 74 % respondentů z ORP a u 60 % respondentů z POÚ, počet **intervencí** je sledován u 62 % respondentů z ORP a jen u 46,2 % sociálních pracovníků z POÚ.

Z realizovaných Focus groups bylo zjištěno, že jako zavádějící se v praxi ukazuje také sledování počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka coby podkladu pro hodnocení kvality a efektivity výkonu jeho práce, když jedna složitá kauza může pracovníkovi zabrat dlouhé časové období, než dosáhne alespoň výše zmíněného „posunu“. Časově náročná mohou být i jednotlivá setkání. Totéž se vztahuje také ke specifickým skupinám klientů.

Podle oslovených sociálních pracovníků v současné době probíhá hodnocení výkonu sociální práce spíše z administrativního pohledu, tzn. kontrola spisu, standardizovaného záznamu. Sociální pracovníci hodnotí tento stav jako neuspokojivý a přivítali by změny.

Graf 3.3: Sledování vytiženosti sociálních pracovníků podle počtu případů a intervencí vedoucími

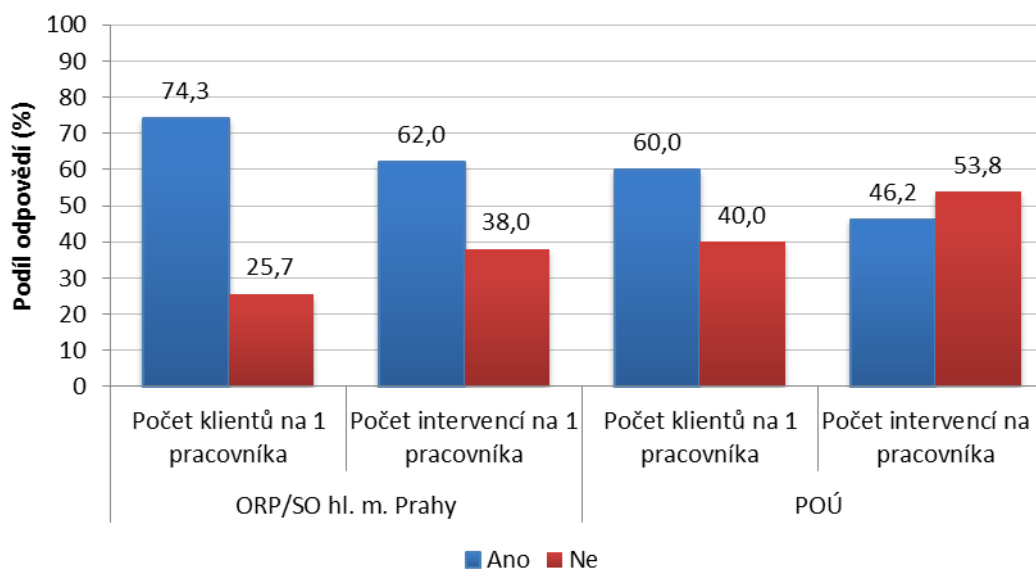


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.1 – Sledujete na Vašem pracovišti vytiženost kapacity sociálních pracovníků podle počtu případů (v rámci jednoho případu může být zapojeno více klientů, např. řešení problémů v rodině, kde je zapojeno více osob se kterými musíme řešit určitý problém) na jednoho sociálního pracovníka?

Otázka C1.1 – Sledujete na Vašem pracovišti vytiženost sociálních pracovníků podle počtu případů a intervencí?

Graf 3.4: Sledování vytiženosti sociálních pracovníků podle počtu klientů a intervencí (dle sociálních pracovníků)



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

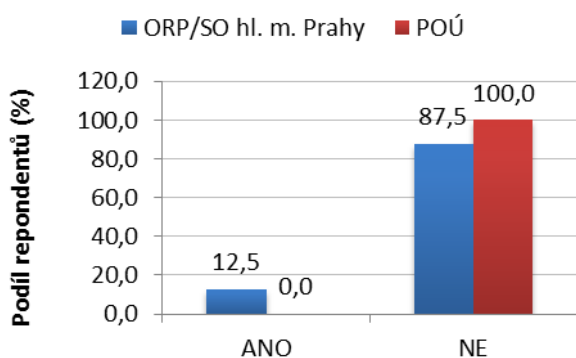
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.1 – Sledujete na obci/správním obvodě hl. m. Prahy počet klientů a intervencí na jednoho sociálního pracovníka?

3.1.1.3 Fluktuace sociálních pracovníků

Vedoucí pracovníci na ORP /SO hl. m. Prahy v 87,5 % případů uvedli, že nemají s fluktuací sociálních pracovníků problém. Na POÚ nebyl zaznamenán žádný problém s fluktuací.

Většina sociálních pracovníků z ORP/SO hl. m. Prahy (85,0 %) uvedla, že úřady obcí s rozšířenou působností nebo Správní obvody hlavního města Prahy nemají s fluktuací zaměstnanců na pozici sociálního pracovníka problém. U obcí s pověřeným obecním úřadem je o tom přesvědčeno dokonce 96,9 % respondentů.

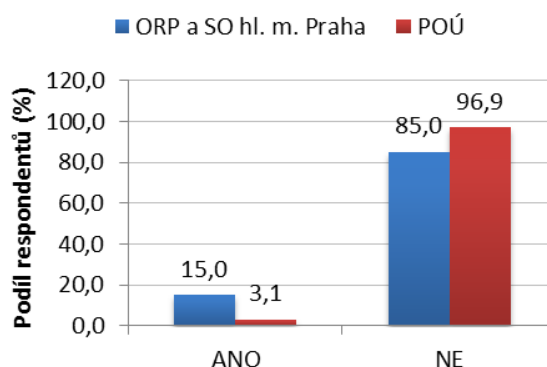
Graf 3.5: Máte potíže s fluktuací pracovníků?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B5 – Máte ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

Graf 3.6: Problémy s fluktuací u respondentů z obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy nebo obcí s pověřeným obecním úřadem:



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

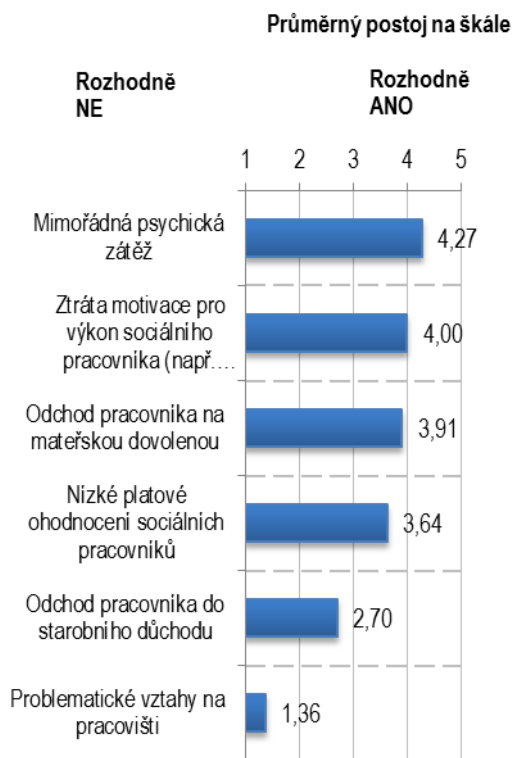
Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6 – Máte ve Vaší obci/ správním obvodě hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) na pozici sociálních pracovníků?

Vedoucí, kteří označili fluktuaci jako problém (jednalo se o 12,5 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy), uváděli jako nejčastější příčinu fluktuace mimořádnou psychickou zátěž. Dalšími častými důvody jsou ztráta motivace k výkonu práce sociálního pracovníka, odchod na mateřskou dovolenou a nízké platové ohodnocení. Problematické vztahy na pracovišti nevnímají vedoucí pracovníci jako důvod k odchodu sociálních pracovníků. Respondenti POÚ neuvadli problém s fluktuací.

Respondenti (sociální pracovníci), kteří danou situaci vnímají jako problematickou (15,0 % respondentů ORP/SO hl. m. Prahy) se domnívají, že **příčinou** je zejména ztráta motivace k výkonu práce sociálního pracovníka, mimořádná sociální zátěž, kterou výkon této funkce obnáší, a nízké platové ohodnocení. U POÚ uvedlo 3,1 % respondentů jako hlavní důvod fluktuace ztrátu motivace k výkonu práce sociálního pracovníka, dále pak nízké platové ohodnocení. Respondenti uvedli i jiný důvod fluktuace, než které byly předdefinovány, a to vzdálenost od místa bydliště.

Kromě finančního podhodnocení své práce a značné zátěže (viz FG) upozorňují někteří sociální pracovníci obcí na rozdílné finanční ohodnocení sociálních pracovníků OSPOD a sociálních pracovníků obcí či sociálních služeb. Jde podle nich o jeden z dalších možných faktorů ovlivňujících jejich rozhodování o příp. změně zaměstnání.

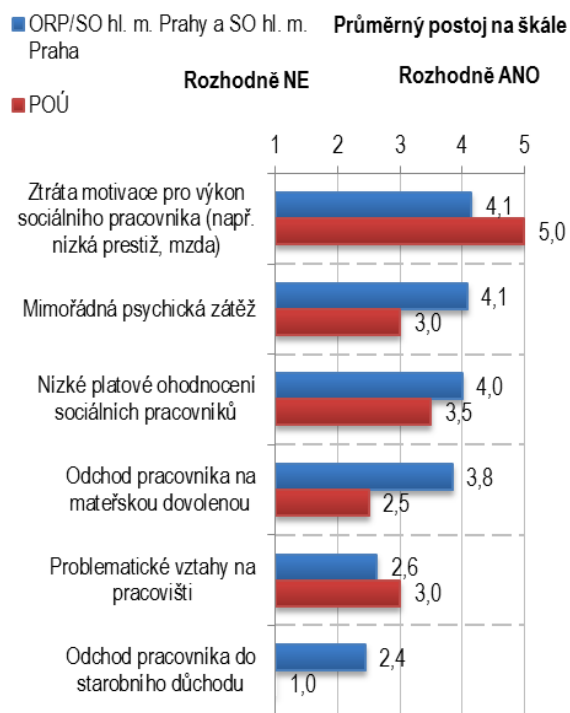
Graf 3.7: Příčiny fluktuace na úřadech ORP/SO hl. m. Prahy podle vedoucích pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B5.1 – Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1-5)

Graf 3.8: Příčiny fluktuace sociálních pracovníků ORP/SO hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem podle sociálních pracovníků

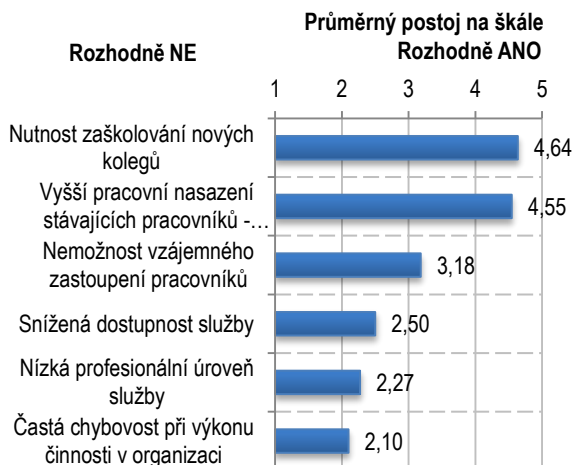


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6.1 – Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1-5)

Dle vedoucích i sociálních pracovníků je jako nejčastější dopad fluktuace uváděna nutnost zaškolení nových kolegů a větší pracovní nasazení stávajících pracovníků.

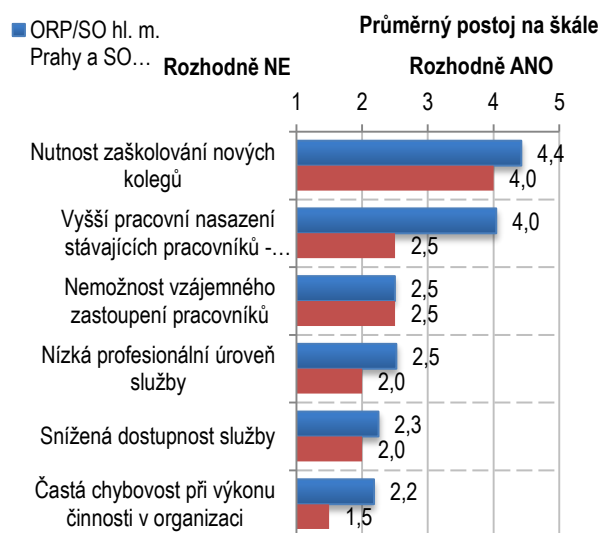
Graf 3.9: Dopady fluktuace na úřadech ORP/SO hl. m. Prahy podle vedoucích pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B5.2 – Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy, setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

Graf 3.10: Dopady fluktuace sociálních pracovníků ORP/SO hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem podle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6.2 – Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ano, ani ne, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

3.1.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

3.1.2.1 Počty a struktura klientů

Z údajů získaných od vedoucích pracovníků vyplývá, že výrazně vyšší je počet neanonymních i anonymních klientů na sociálního pracovníka u ORP/SO hl. m. Prahy než u sociálních pracovníků POÚ. Průměrný počet neanonymních klientů na 1 sociálního pracovníka za měsíc od roku 2013 stoupá u obou typů obcí, u anonymních klientů dochází k nárůstu jednorázových klientů.

Z údajů získaných od sociálních pracovníků naopak vyplývá, že na ORP a POÚ má 1 sociální pracovník průměrně za 1 měsíc srovnatelný počet neanonymních případů u dlouhodobých, krátkodobých i jednorázových klientů. U neanonymních případů se jedná o cca 16 klientů dlouhodobých, 13 krátkodobých a přibližně 10 jednorázových. U anonymních případů převažují u obou cílových skupin jednorázoví klienti.

Celkově nižší počet klientů na POÚ než u ORP souvisí mimo jiné s tím, že sociální práce je zaměřena na osoby nacházející se v hmotné nouzi dle příslušného zákona. Pro jednotné výkaznictví vztahující se k počtu klientů chybí sociálním pracovníkům obcí jasná definice pojmu klient. Jak je zmíněno v dalších kapitolách, tento pojem je vykládán různě a vykazované údaje tak mnohdy nejsou porovnatelné. Z realizovaných FG také vyplývá, že sociální pracovníci zároveň poukazují na skutečnost, že nemají možnost získat informace o tom, zda a jakých forem pomoci již klient využil či využívá. V praxi se tak stává, že klient využívá při řešení své sociální situace pomoci ze strany sociálního pracovníka obce a několika poskytovatelů sociálních služeb současně, což sociální pracovníci považují za neefektivní. Řešením by byla jistá provázanost systémů za podmínek ochrany osobních údajů klienta.

Tabulka 3.6: Vývoj průměrného počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka v rámci ORP / SO hl. m. Praha za měsíc dle vedoucích

Průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc		Neanonymní klienti			Anonymní klienti		
		k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2014	k 31. 12. 2015	k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2014	k 31. 12. 2015
ORP/SO hl. m. Prahy	Dlouhodobých klientů (nad půl roku)	26,1	28,5	34,6	1,3	1,6	3,5
	Krátkodobých klientů (do půl roku)	19,2	21,9	27,6	4,8	6,4	11,1
	Jednorázových klientů	40,8	49,4	44,0	21,7	28,8	38,2
POÚ	Dlouhodobých klientů (nad půl roku)	11,4	14,7	18,7	2,7	3,9	6,0
	Krátkodobých klientů (do půl roku)	9,1	11,3	15,3	1,8	2,9	5,5
	Jednorázových klientů	14,7	15,7	16,8	11,1	19,0	17,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Uvedte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc (rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci aktuálně setkávají při řešení jejich problémů).

Tabulka 3.7: Průměrný počet případů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc na obci s rozšířenou působností / správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle sociálních pracovníků

Cílová skupina klientů	ORP a SO hl. m. Prahy		POÚ	
	Neanonymní případ	Anonymní případ	Neanonymní případ	Anonymní případ
Dlouhodobí (nad půl roku)	16,2	1,7	16,29	3,35
Krátkodobí (do půl roku)	13,1	2,7	10,57	4,45
Jednorázoví	9,7	14,6	10,11	11,78
Celkem	67,3	32,7	65,4	34,6

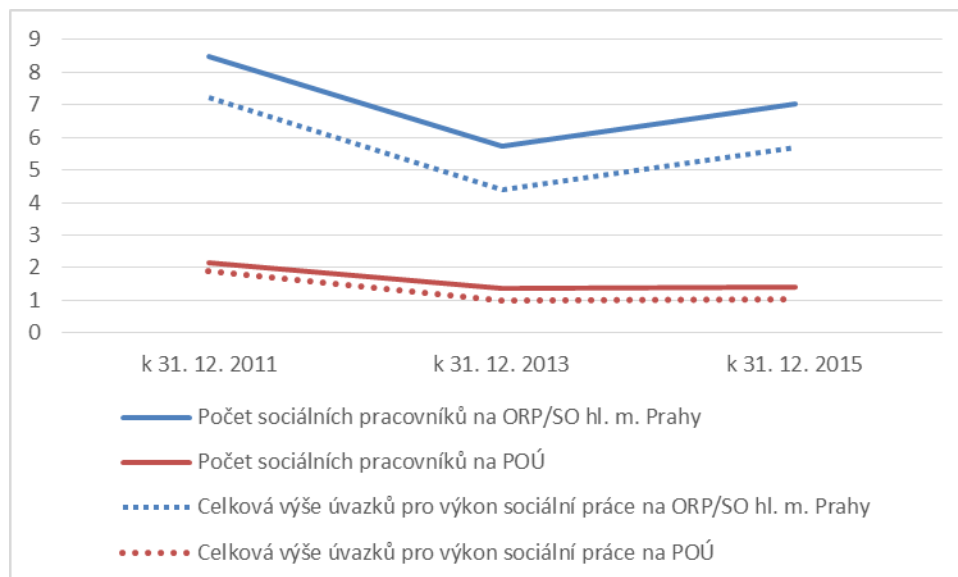
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.2 – Uvedte (příp. odhadněte) průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc

3.1.2.2 Vývoj počtu sociálních pracovníků

Od roku 2011 počet sociálních pracovníků v rámci ORP/SO hl. m. Prahy i POÚ klesl na přibližně poloviční hodnotu, u ORP/SO hl. m. Prahy byl pokles mnohem výraznější (o cca 3 pracovníky v průměru). Zatímco u POÚ zůstával do konce roku 2015 počet pracovníků v přibližně stejné linii, na ORP/SO hl. m. Prahy narostl v průměru o 1,5 sociálního pracovníka, a to z důvodu rozšíření sociální práce na ORP. Po reformě v roce 2012 došlo s ohledem na převedení agendy dávek na úřad práce nejprve k poklesu počtu sociálních pracovníků ORP, postupně se jejich počet opět navyšuje.

Graf 3.11: Vývoj počtu pracovníků a celkové výše úvazků v ORP/SO hl. m. Prahy a na POÚ dle vedoucích



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B6 – Uvedte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky (k 31. 12. 2011; k 31. 12. 2013; k 31. 12. 2015): 1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy 2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce.

V roce 2012 došlo v souvislosti s reformou ke snížení počtu sociálních pracovníků na obcích. V roce 2011 více než 30 % ORP mělo více než 10 sociálních pracovníků. Po reformě v roce 2012 již tohoto počtu sociálních pracovníků dosahovalo přibližně 15 % dotazovaných obcí s rozšířenou působností/správních obvodů hl. m. Prahy. Na některých obcích s pověřeným obecním úřadem v roce 2011 bylo více než 6 sociálních pracovníků (5,9 % POÚ), po roce 2012 jejich počet také klesl. V současné době je maximální počet sociálních pracovníků na POÚ 5, více než 90 % obcí má max. 2 sociální pracovníky.

Tabulka 3.8: Rozložení obcí dle počtu sociálních pracovníků z údajů vedoucích v obci/SO hl. m. Prahy

Počet sociálních pracovníků v obci/správním obvodě hl. m. Prahy	Typ obce	1-2	3-5	6-10	11-15	16 a více
k 31. 12. 2011	ORP	29,5	13,6	23,9	15,9	17,0
	POÚ	73,5	20,6	5,9	0	0
k 31. 12. 2013	ORP	30,7	33,0	21,6	8,0	6,8
	POÚ	94,1	5,9	0	0	0
k 31. 12. 2015	ORP	33,0	30,7	19,3	5,7	11,4
	POÚ	91,2	8,8	0	0	0

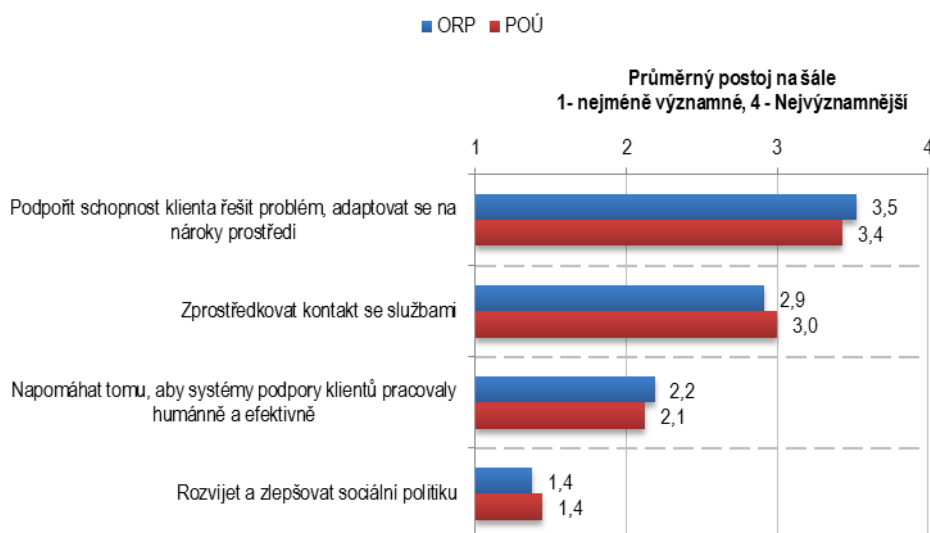
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B6 – Uvedte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky (k 31. 12. 2011; k 31. 12. 2013; k 31. 12. 2015): 1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy 2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce.

3.1.2.3 Nejvýznamnější cíle

Cíle sociální práce byly sociálními pracovníky obcí seřazeny dle významnosti. Za nejvýznamnější cíl sociální práce je respondenty z ORP i POÚ označeno podpoření klienta řešit problém a adaptovat se na nároky prostředí.

Graf 3.12: Významnost cílů sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)

Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný). Pozn.: Škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný).

3.1.2.4 Agendy sociální práce

V rámci dotazníkového šetření byl zjišťován výkon agend na ORP a POÚ po reformě v roce 2012. Z důvodu získání obrazu o skutečné praxi byly i POÚ dotazovány na výkon agend dle § 92 ZSS, které však nejsou oprávněny vykonávat.

Dle vedoucích pracovníků jsou na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy, POÚ) nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovateli sociálních služeb, dalšími obcemi, kraji a dalšími institucemi
- Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a), d zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

Dle sociálních pracovníků jsou na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy, POÚ) nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)
- Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a), d) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 9 zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

U níže uvedených agend je dle vedoucích výrazný rozdíl v jejich poskytování na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ. Především jsou vykonávány na ORP, **což odpovídá ZSS, kdy činnosti podle § 92 jsou oprávněni vykonávat pouze sociální pracovníci ORP.** Dle odpovědí respondentů z POÚ však níže uvedené činnosti jsou na POÚ, byť v minimální míře, poskytovány také.

- Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

U níže uvedených agend je i dle sociálních pracovníků výrazný rozdíl v jejich poskytování na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ. **Agendy jsou především vykonávány na ORP, což odpovídá ZSS, kdy činnosti podle § 92 jsou oprávněni vykonávat pouze sociální pracovníci ORP.** I dle odpovědí sociálních pracovníků z POÚ však níže uvedené činnosti jsou na POÚ, byť v minimální míře, poskytovány také, a to i přesto, že na POÚ k tomu SP nejsou oprávněni.

- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy (§ 92, písmeno b, zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

Z pohledu činností sociálního pracovníka POÚ nejčastěji dochází k poskytnutí sociálního poradenství, zprostředkování kontaktu s poskytovateli sociálních služeb, dále sociální pracovníci zajišťují podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi.

Jak vyplynulo i z FG, někteří sociální pracovníci POÚ vykonávají činnosti nad rámec svých kompetencí, což však nikde nevykazují. Tyto činnosti odůvodňují problematickou dosažitelností ORP, věkem a zdravotním stavem klientů, pro které je dojezd na ORP obtížný či nálehavostí řešení problému klienta. Někteří by uvítali změny v rozsahu svých kompetencí.

Níže uvedená agenda je dle vedoucích vykonávána na POÚ ve větší míře než v rámci ORP.

- Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§ 35 odst. 1, písmeno f, j) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

Výstup výzkumu vztahující se k agendám zajišťovaným ORP a POÚ, resp. zjištěný rozdíl v míře poskytování určitých forem pomoci či podpory klientům, spolupráce, koordinační činnosti apod. vyplývá ze současného problematického postavení zaměstnanců POÚ zajišťujících sociální agendu. Pro výkon sociální agendy má

mnoho SP POÚ vymezeno část pracovní doby, a to z důvodu častější kumulace činností než je na ORP (viz tab. 7.22 v příloze), proto často nemají prostor věnovat se obtížnějším kauzám.

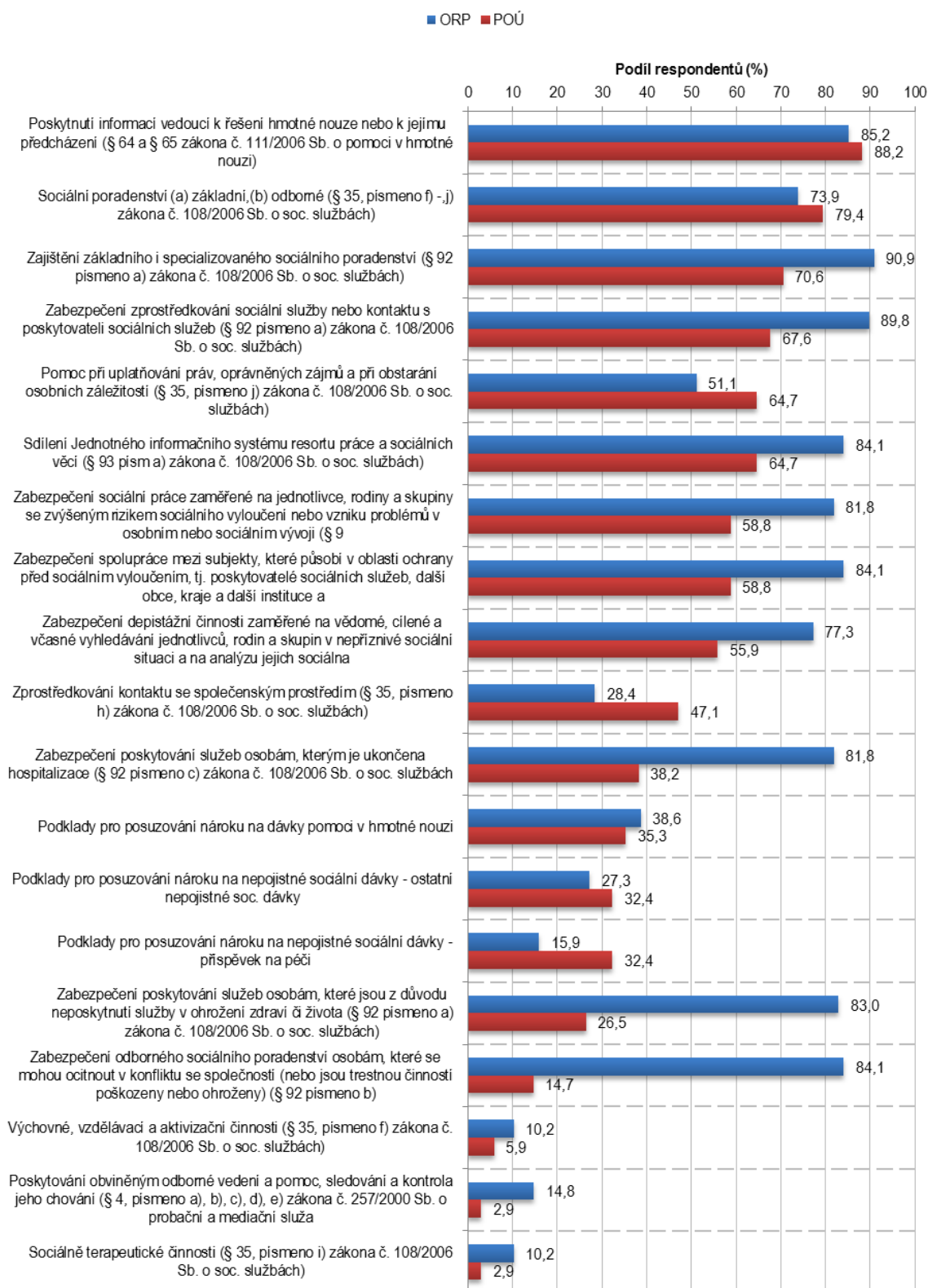
Návrh novely zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, mimo jiné zpřesňuje kompetence obecních úřadů, zejména pak upravuje výkon sociální práce, zprostředkování sociálních služeb a vyhledávání sociálních služeb poskytovaných bez řádné registrace. Jako pozitivní lze vnímat mj. návrh na realizaci činnosti sociální práce SP POÚ směřující k řešení nepříznivé sociální situace a sociálnímu začleňování osob v místě jejich skutečného pobytu. V optimálním případě se tak rozšíří nabídka pomoci, spektrum možných použitých metod a postupů v sociální práci SP POÚ, dojde k přiblížení sociální pomoci klientům. Zároveň se zmírní stávající značná roztržičnost sociální pomoci (lze předpokládat změnu v poměru vykazovaných služeb). Otázkou zůstává, zda obce budou mít kromě dalších nezbytných podmínek dostatek finančních prostředků k nezbytnému navýšení počtu SP, příp. rozdělení kumulovaných činností mezi více zaměstnanců a zajištění pracovníků pouze pro výkon odborné sociální práce.

Pro dosažení zákonem formulovaných cílů SP POÚ je považováno za nezbytné kromě výše zmíněného financování a personálního zajištění především:

- podpora práce SP POÚ v multidisciplinárním týmu
- zajištění a podpora dalšího odborného vzdělávání příslušných pracovníků (další vzdělávání je upraveno jako povinné dle ustanovení § 111 ZSS, a to i pro sociální pracovníky POÚ, a to v souladu s ustanovením § 1 ZSS)
- zefektivnění komunikace SP POÚ s orgány státní správy, především pak s ÚP (doposud mnohdy problematická i komunikace ÚP s ORP)
- stanovení nikoliv minimálního počtů zaměstnanců, ale počtu optimálního tak, aby byly cíle dosažitelné, pomoc klientům vždy dostupná (zastupitelnost SP) a zároveň, aby nedocházelo k přetěžování SP a riziku jejich profesního vyhoření. Nejvhodnější postup, který by alespoň minimálně ovlivnil rozsah sociální práce, je standardizace sociální práce, a to i z pohledu na počet sociálních pracovníků, tj. obdobný postup, jaký je již od roku 2015 u výkonu sociálně právní ochrany dětí nebo při výkonu zdravotnické péče praktickými lékaři či u stanovení počtu dětí pro účely výkonu činnosti pedagogů apod.; i sociální práce je možná pouze při výkonu činností, které jsou standardizovány, tak aby bylo možné očekávat určitou úroveň sociální práce.
- vytvoření optimální sítě sociálních služeb na daném území

U návrhu vztahujícího se k výkonu sociální práce na ORP lze považovat za významné vymezení místní příslušnosti místem skutečného (nikoliv trvalého či hlášeného) pobytu potenciálního klienta sociální služby a vymezení pozice sociálního kurátora vč. stanovení povinnosti provádět depistáž. Důležité je také zvýraznění podpory terénních a ambulantních služeb. Zde je nutné upozornit na nezbytnost změnit systém vykazování a hodnocení efektivity sociální práce – viz předchozí komentáře.

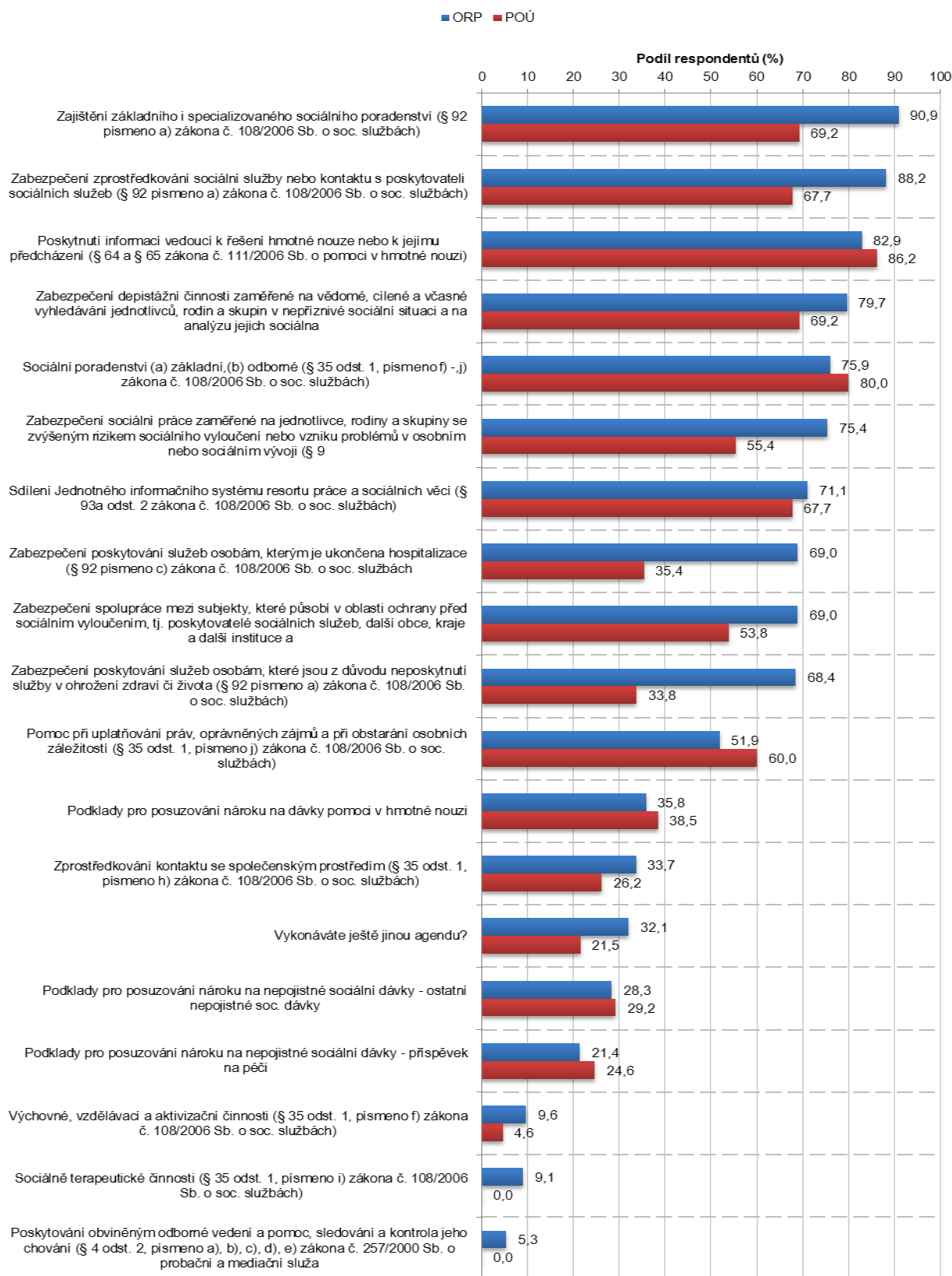
Graf 3.13: Výkon agendy sociální práce sociálními pracovníky na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle vedoucích



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C. 3 – Uveďte dle členění níže výkon agendy sociální práce a průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015 (intervence je definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce /konzultace k určitému tématu, návštěva klienta apod.“).

Graf 3.14: Výkon agendy sociální práce sociálními pracovníky na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



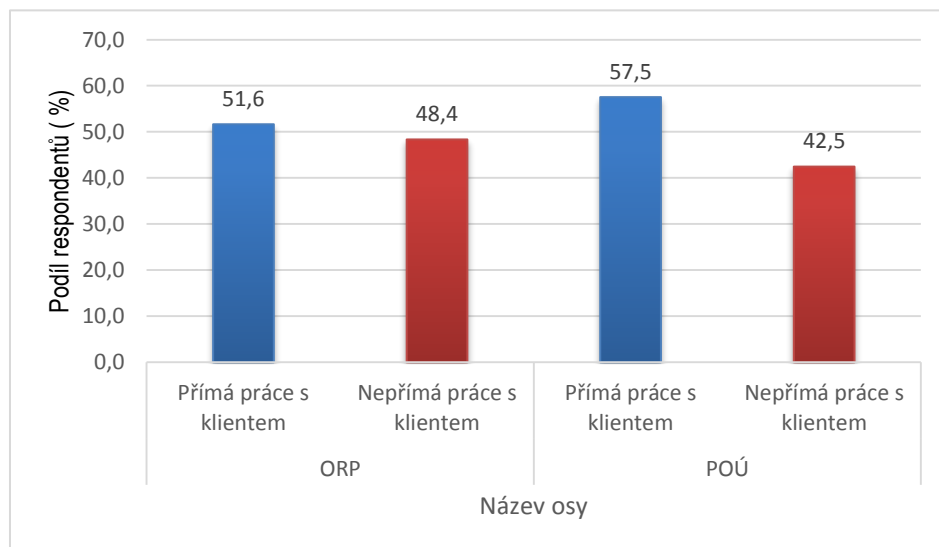
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C. 4 – Uvedte dle členění níže výkon agendy sociální práce a průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015 (Spis = Případ = 1 nebo více klientů, Klient = 1 nebo více intervencí) včetně uvedení oblasti agendy sociální práce.

3.1.2.5 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

Na přímou a nepřímou práci s klientem je v rámci obcí s rozšířenou působností/SO hl. m. Prahy podle sociálních pracovníků vynakládána téměř stejná část náplně pozice (cca 50 %). U obcí s pověřeným obecním úřadem je vynakládáno více procent na přímou práci s klientem (57,5 %) než na nepřímou práci s klientem (42,5 %). Výzkum poukázal na vysokou zatíženost sociálních pracovníků činnostmi vykonávanými v rámci nepřímé práce s klientem, kdy doba věnovaná těmto činnostem (především administrativě) tvoří značnou část pracovní doby sociálních pracovníků. Chybí jednotné výkaznictví poskytující srozumitelné a jednoduše porovnatelné údaje o sociální práci na obcích. (viz výstupy z FG, dále viz tab. 7.57, ve které jsou uvedeny otevřené odpovědi respondentů popisující negativní dopady reformy v roce 2012).

Graf 3.15: Podíl přímé a nepřímé práce s klientem na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

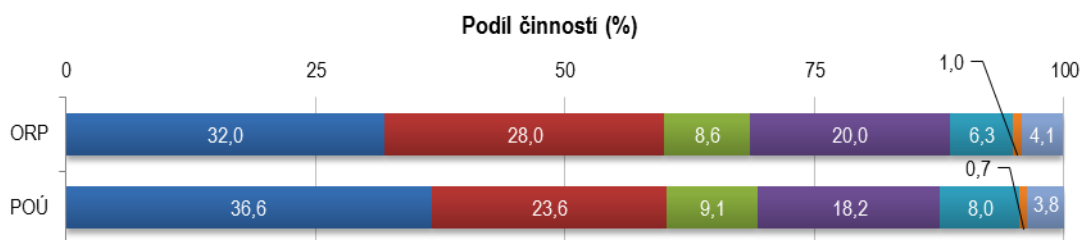
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C. 4.2 – Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte mezi ně 100 % (např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

Sociální pracovníci obcí ve výzkumu uvedli, že v rámci nepřímé práce s klientem nejvíce vykonávají:

- administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka)
- administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem
- spolupráce s jinými organizacemi a odborníky (např. úřadem práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)

Sociální pracovníci vnímají potřebnost vedení spisové dokumentace, v současné době však zátěž spojenou s jejím vedením a i se zajištěním další administrativy považují za poměrně značnou. Jako uživatelsky nevýhodný hodnotí SZSP a navrhují proto jeho změnu. Respondenti v rámci FG uváděli nadměrnou zátěž při vyplňování statistik: „My jsme vlastně povinni podávat ten výkaz na sociální práci na obci, v podstatě my tam zadáváme ta data, ale program není nachystaný tak, že já ta data z toho můžu i vytáhnout. Takže my i proto vedeme fyzicky spisovou dokumentaci. Já z toho prostě nemám výstup.“

Graf 3.16: Podíl činnosti v rámci nepřímé práce s klientem u výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem (sociální pracovníci)



- Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka).
- Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem.
- Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli a kraji
- Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. jiné úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)
- Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).
- Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)
- Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.3 – Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Téměř 100 % vedoucích pracovníků ORP a POÚ označilo níže uvedené činnosti za důležité:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi
- Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi

Nejdůležitější pro obě skupiny respondentů je získávat potřebné informace o klientech a poznávat jejich životní situaci, být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je, informovat je a předkládat jim návrhy, zajišťovat služby a pomoc jiných osob či organizací, komunikovat s jinými organizacemi. Sociální pracovník působící na obci je v praxi často prvním člověkem, kterému se klient „otevře“, potřebuje proto jistou míru pochopení, čas, klid. Podle sociálních pracovníků je u prvního kontaktu častá potřeba „pouhé“ ventilace problému (jak vykázat?), navázání vztahu klienta a sociálního pracovníka. Na tyto činnosti je třeba pohlížet jako na významné i při hodnocení efektivity výkonu sociální práce (viz FG). Při neuspokojení těchto potřeb klient mnohdy ztrácí motivaci problém dále řešit. Doprovázení klientů při jejich jednání s jinými lidmi nebo organizacemi je ze strany sociálních pracovníků obcí poskytováno méně často, spíše je tato činnost řešena formou spolupráce s navazujícími organizacemi. V této oblasti poukazují SP na nutnost spolupráce uvedených subjektů, aby bylo vždy jednáno v zájmu klienta a zároveň nedocházelo k dublování činností (opět viz FG).

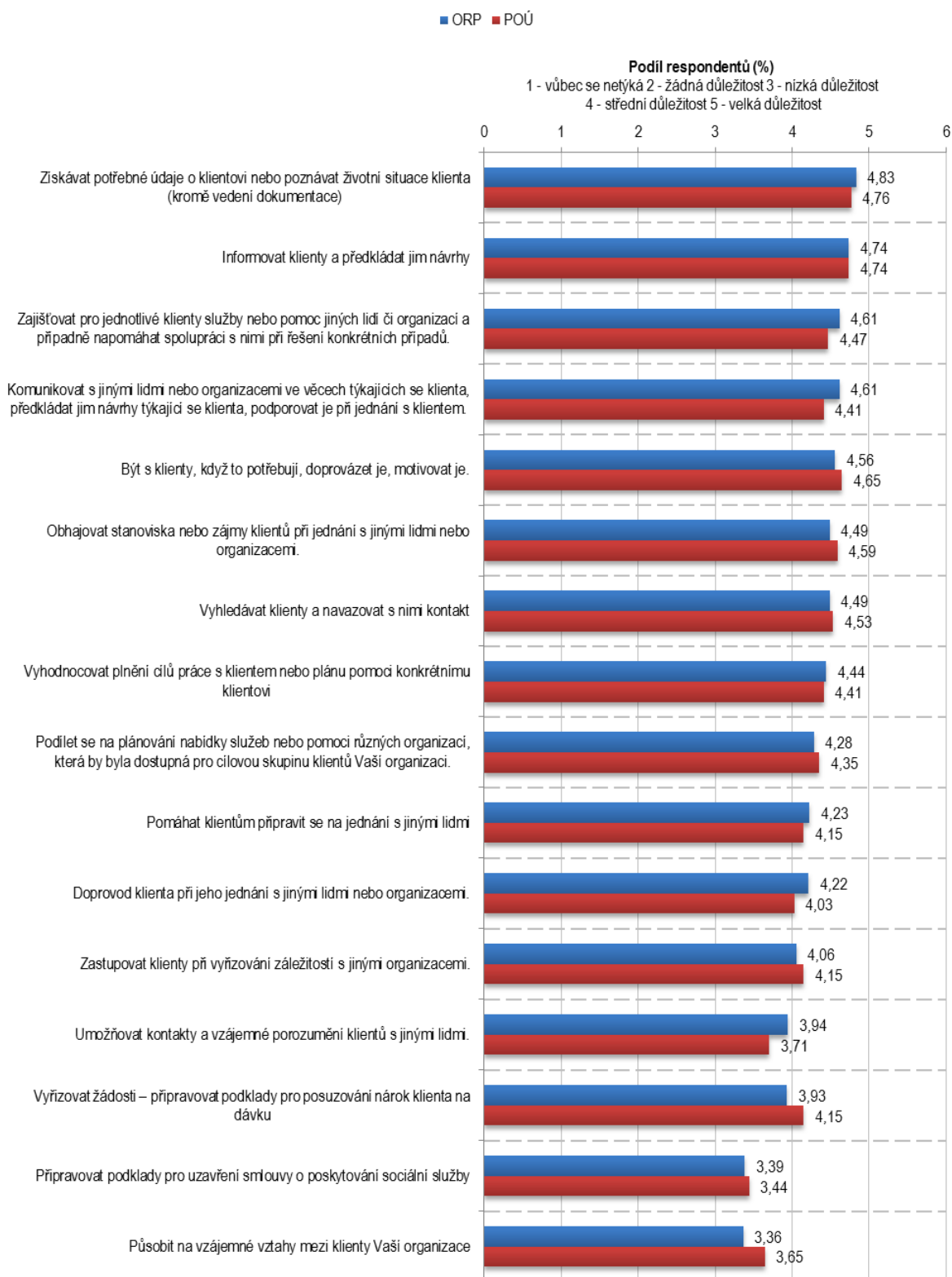
Podle sociálních pracovníků jsou nejčastěji vykonávány při sociální práci s klientem na ORP a POÚ níže uvedené činnosti (více než 90 % respondentů z obou zkoumaných typů obcí):

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem

Pro více než 80 % soc. pracovníků je důležité:

- Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi
- Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt

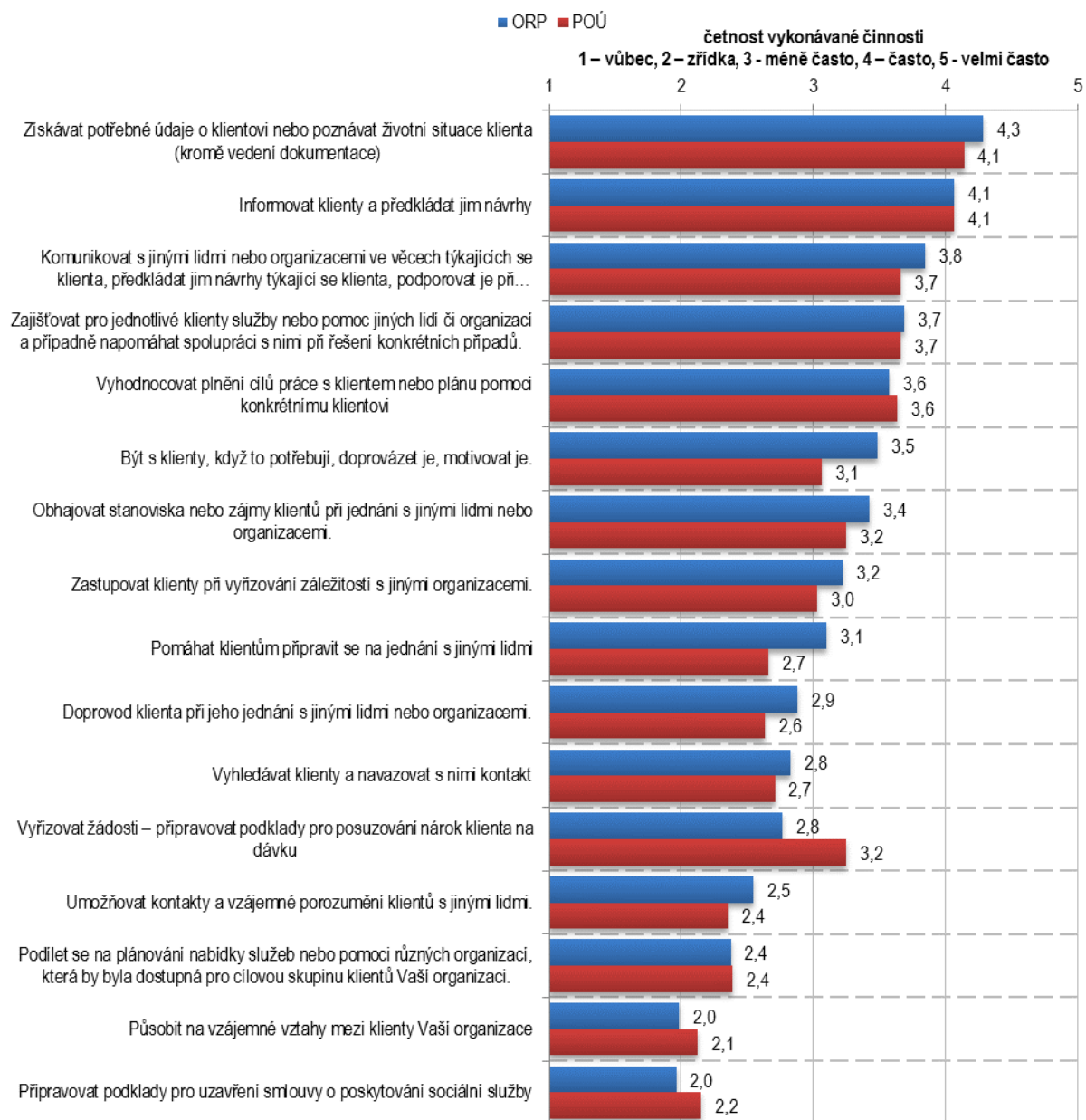
Graf 3.17: Důležitost přiřkládaná níže uvedeným činnostem vedoucími sociálních pracovníků na obci/správním obvodu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.4 – Uvedte, jakou důležitost přiřkládáte níže uvedeným činnostem, které vykonávají sociální pracovníci v rámci přímé práce s klientem (ohodnoťte na škále 1-5) (Musil, 2011) Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1 – 5, přičemž: 1 – vůbec se netýká, 2 – žádná důležitost, 3 – nízká důležitost, 4 – střední důležitost, 5 – velká důležitost.

Graf 3.18: Četnost činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům na obci/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.4 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1-5)

1 – vůbec (0 % intervencí)

2 – zřídka (u 24 % a méně intervencí)

3 – méně často (u 25 % – 49 % intervencí)

4 – často (u 50 % – 74 % intervencí)

5 – velmi často (více než u 75 % intervencí)

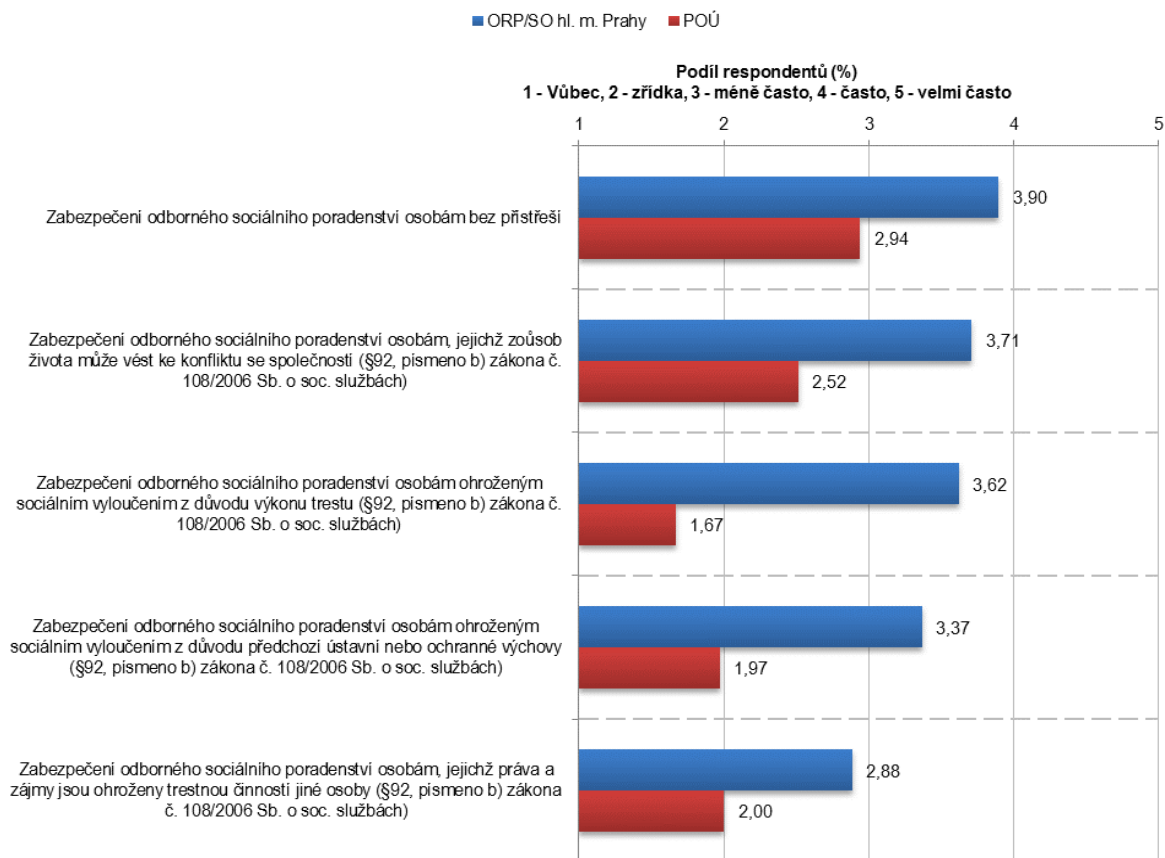
Nejvyšší četnost vedoucí pracovníci obcí udali (v rámci § 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách) u činnosti Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší a zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností, dále pak osobám ohroženým sociálním vyloučením. Na POÚ by však činnosti dle § 92 ZSS neměly být vykonávány, přesto jejich vykonávání bylo uvedeno i některými vedoucími pracovníky POÚ.

Dle sociálních pracovníků je na ORP/SO hl. m. Prahy nejčastěji vykonávána činnost Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší a Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Na ORP/SO hl. m. Prahy jsou výše uvedené činnosti vykonávány často. Dle ZSS by však činnosti dle § 92 měly být vykonávány pouze na ORP, přesto jejich vykonávání bylo uvedeno i některými sociálními pracovníky POÚ. Ostatní činnosti uvedené v tabulce níže jsou vykonávány méně často nebo zřídka.

Výstup výzkumu poukázal na již zmíněný výkon činností sociálních pracovníků POÚ nad rámec jejich kompetencí – viz výše, jelikož pověřené obecní úřady zajišťují především Poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi).

Směřování sociální práce k osobám bez přístřeší i na POÚ vychází ze sociálních problémů v území. Mezi časté problémy, se kterými se klienti na SP obracejí, patří právě problémy se zajištěním či udržením bydlení. Sociální pracovníci se potýkají s problémem chybějící návaznosti jednotlivých forem bydlení – od nocleháren po sociální bydlení, tento problém se v rámci průzkumu snažili ovlivnit vlastními návrhy změn v rámci podmínek výkonu práce sociální práce z hlediska sociálního pracovníka (viz tab. 8.61). Klienty tak nemají kam posouvat, ti se potom mohou stávat závislí na sociální službě a sociální práci, čímž se využívání systému prodražuje a klienti ztrácejí motivaci cokoliv řešit. Ukazuje se, že na obcích je sociální práce v terénu vykonávána jen okrajově, přitom by i podle samotných sociálních pracovníků měla být významná část jejich činností zaměřena na přirozené prostředí klienta. I po uplynutí několika let od reformy patří depistáž mezi méně využívané nástroje sociální práce. (viz graf 3.21)

Graf 3.19: Četnost vykonávání činností dle § 92, písm. b zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, pro sociální práci s klientem dle vedoucích pracovníků na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle vedoucích

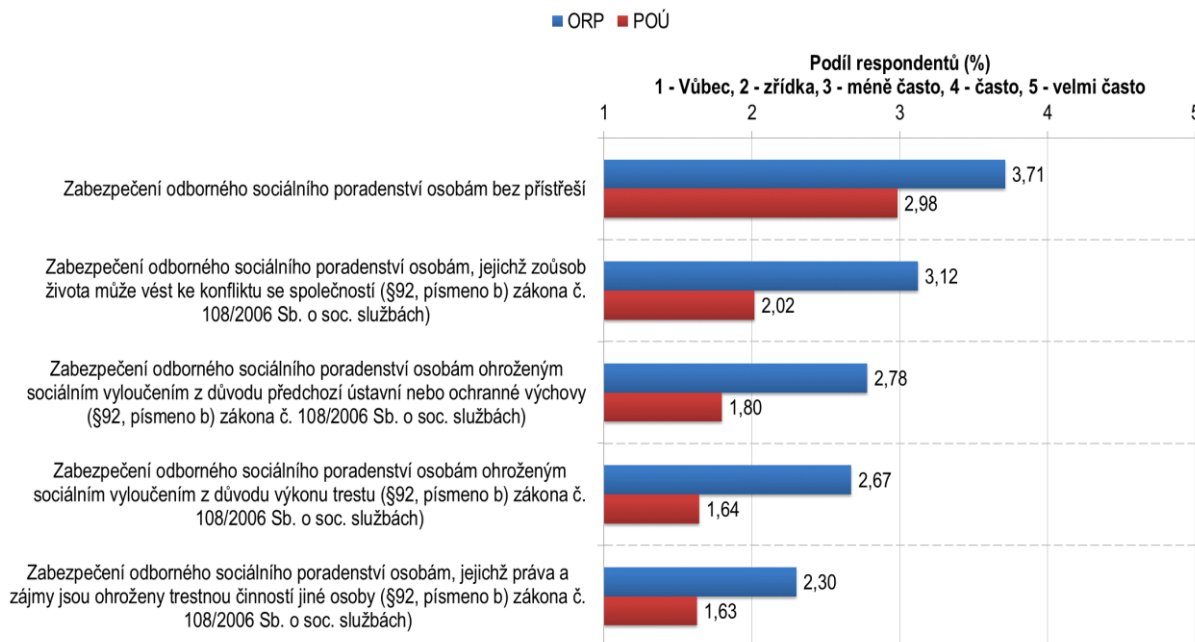


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činností dle § 92, písm. b) zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti je vykonávána v průměru za jeden měsíc (odhadněte na škále 1 – 5).

1 – Vůbec, 2 – Zřídka, 3 – Méně často, 4 – Často, 5 – Velmi často

Graf 3.20: Četnost činností dle §92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle sociálních pracovníků

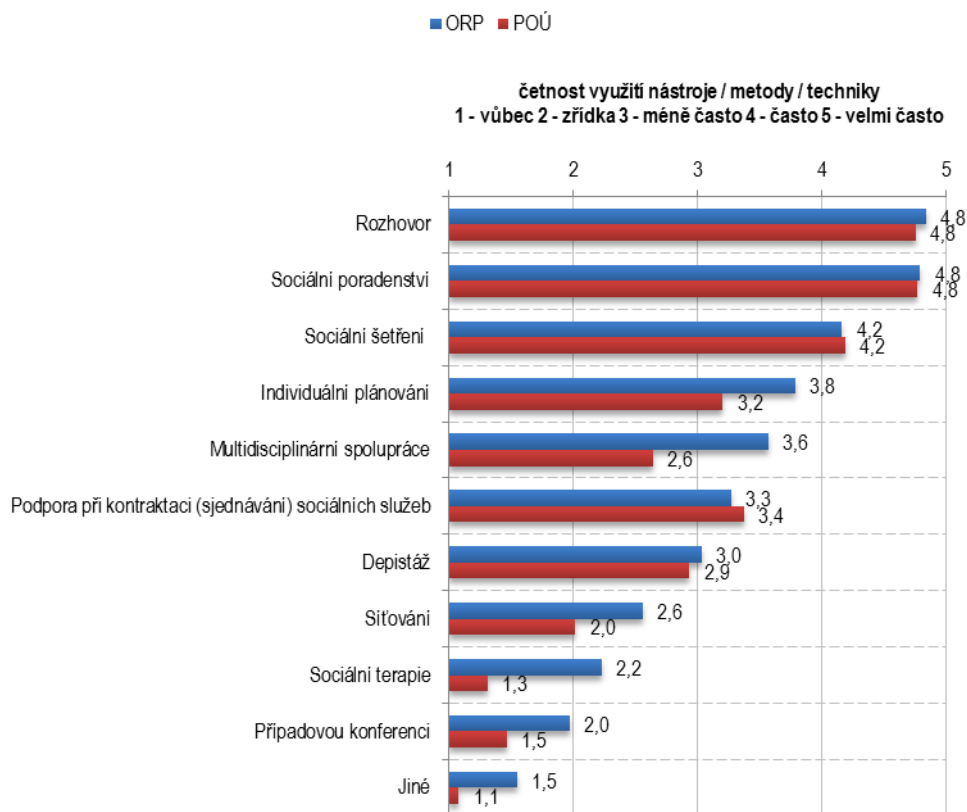


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.5.a – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činnosti dle § 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc (Odhadněte na škále 1 – 5). 1 – Vůbec, 2 – Zřídka, 3 – Méně často, 4 – Často, 5 – Velmi často

Dle sociálních pracovníků jsou nejčastěji pro výkon činnosti sociálního pracovníka na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ) využívány rozhovor, sociální poradenství a sociální šetření. Na ORP/SO hl. m. Prahy je často využíváno i individuální plánování a multidisciplinární spolupráce. Depistáž a síťování jsou používány méně často, převážně však na ORP/SO hl. m. Prahy, síťování na POÚ je využíváno zřídka nebo vůbec. Sociální terapie a případová konference nejsou téměř vykonávány na žádném typu oslovených obcí. Jiné nástroje nejsou dle odpovědí respondentů na obcích využívány. Malé využívání depistáže na obcích je ovlivněno počty sociálních pracovníků a často i jejich omezenou možností pracovat přímo v terénu, jelikož je depistáž vázána mj. na celkový počet sociálních pracovníků na POÚ a ORP. Jestliže je zapotřebí, aby byla zajištěna přítomnost sociální práce i v místě úřadu (pro přichozí klienty), není možné při nízkém počtu pracovníků zajistit také práci v terénu. Při práci s některými sociálními skupinami v terénu je z důvodu bezpečnosti nutná přítomnost 2 SP.

Graf 3.21: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle SP



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.5 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky)

3.1.2.6 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce

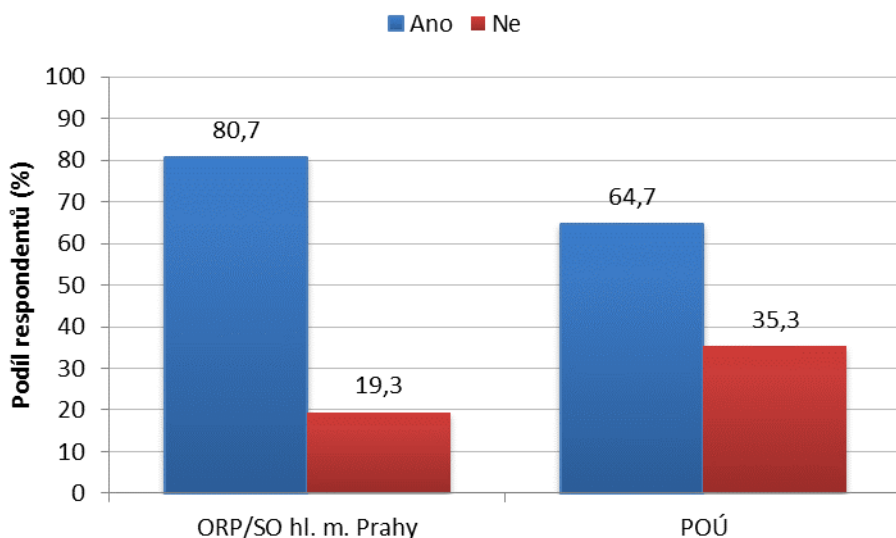
Dle vedoucích pracovníků více než 80,7 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy získává zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce, u POÚ se jedná jen o 64,7 % respondentů. Zpětná vazba je nejčastěji získávána přímo od klientů, od dalších institucí, neziskových organizací, od soudu. Dále pak je používáno ověření dotazníky, které anonymně vhadují klienti do uzavřené schránky.

Zpětná vazba z pohledu efektivity sociální práce by měla být posuzována v širším kontextu a nikoli jen z pohledu klienta, jelikož je sporné, zda klient je schopen posouzení kvality poskytnuté sociální práce ze strany sociálního pracovníka. Proto jeho hodnocení může být spíše hodnocením subjektivním. I přesto byla spokojenost klienta nebo spokojený klient často uváděni SP jako kritérium pro hodnocení úspěšné intervence (viz tab. 8.58). Zpětná vazba od klientů je vždy zatížena individuálním vnímáním pozitiv a negativ, shodnou situaci může tedy každý klient vyhodnotit odlišně, dle svých vlastních hodnotových kritérií a principů. Z tohoto pohledu může být zpětná vazba značně neobjektivní, což potvrzují i některé otevřené odpovědi respondentů v tab. 7.51, např.: „Kromě pozornosti zaměřené na klienta a vyhodnocování situací vztahujících se k němu je také významné zaměření pozornosti na sociálního pracovníka, neboť kvalitně a odborně provedená sociální práce nemusí mít výsledek v úspěšném řešení sociální situace klienta, tedy kritérium je odbornost sociálního pracovníka, dovednosti, specializace, široká škála profesionálně realizovaných metod sociální práce.“

Pokud je zpětná vazba získána z jiné instituce, pak jsou z důvodu ochrany citlivých údajů získávány jen základní informace, které však do hloubky neinformují o problému klienta a jeho příčinách. Jsou pouze popisem situace.

V současné době chybí jednotné kritérium k posouzení hodnocení výkonu sociální práce, a proto dochází na jednotlivých obcích k individuálnímu přístupu. Výstupy za jednotlivé obce se proto obtížně porovnávají.

Graf 3.22: Zjišťování zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

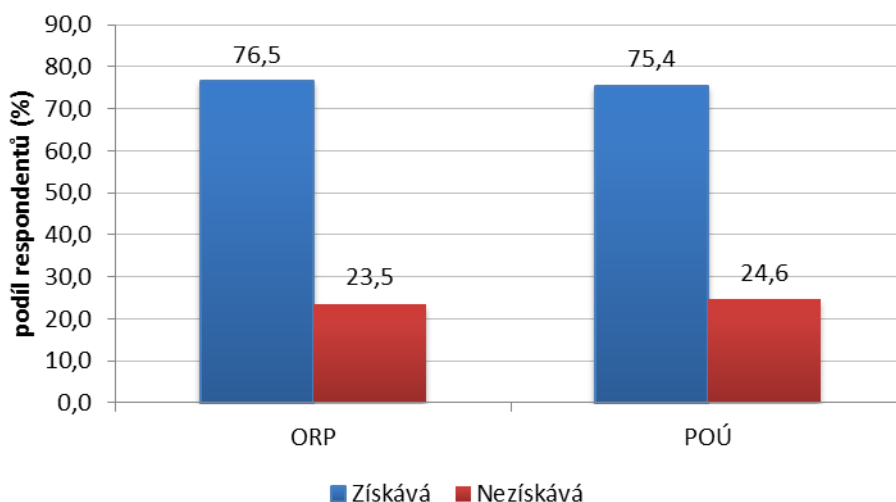


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.7 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

Přibližně 76 % zapojených sociálních pracovníků z ORP/SO hl. m. Prahy i POÚ udalo, že zjišťuje zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka.

Graf 3.23: Zjišťování zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.7 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

Dle sociálních pracovníků je nejčastějším ukazatelem výkonu sociální práce na obou typech obcí počet klientů a dále pak počet intervencí. Méně často je využíván průměrný čas na 1 intervenci, a to i přesto, že časová dotace na jednotlivé zvolené intervence je nastavena v příloze č. 4 k Vyhlášce č. 424/2011 Sb.. Respondenti měli možnost doplnit ještě nějaký další indikátor, nikdo z nich však této možnosti nevyužil.

Tabulka 3.9: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Ukazatel výkonu soc. práce	Typ obce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často
Podle počtu klientů	ORP	6,0	1,2	3,6	30,5	58,7
	POÚ	9,8	3,3	18,0	26,2	42,6
Podle počtu intervencí	ORP	9,9	1,2	6,8	26,5	55,6
	POÚ	5,0	13,3	15,0	33,3	33,3
Podle průměrného času na 1 intervenci	ORP	29,0	9,7	19,4	21,3	20,6
	POÚ	25,9	15,5	27,6	13,8	17,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.6 – Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Dle názoru respondentů (vedoucích pracovníků) jsou nejvýznamnější činnosti v rámci práce s klientem z pohledu sociálního pracovníka:

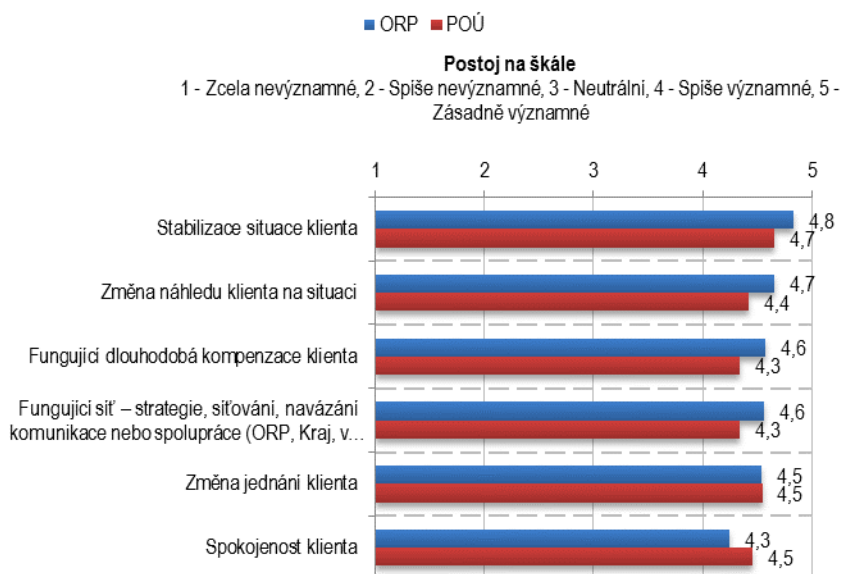
- Stabilizace situace klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)
- Změna jednání klienta
- Spokojenost klienta

Respondenti (sociální pracovníci) seřadili kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce takto:

- Stabilizace situace klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Spokojenost klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)

Z výše uvedeného je zřejmé, že vyšší důležitost mají objektivně hodnotitelné parametry oproti subjektivním parametrům (spokojenost klienta). Dle názoru sociálních i vedoucích pracovníků je preferováno z pohledu hodnotících ukazatelů sociální práce stabilizace situace klienta. Následuje kompenzace stavu sociální situace klienta a dále práce na změně náhledu klienta na situaci. „Vrcholem“ spolupráce je změna a upevnění jeho jednání.

Graf 3.24: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu vedoucího pracovníka na obci

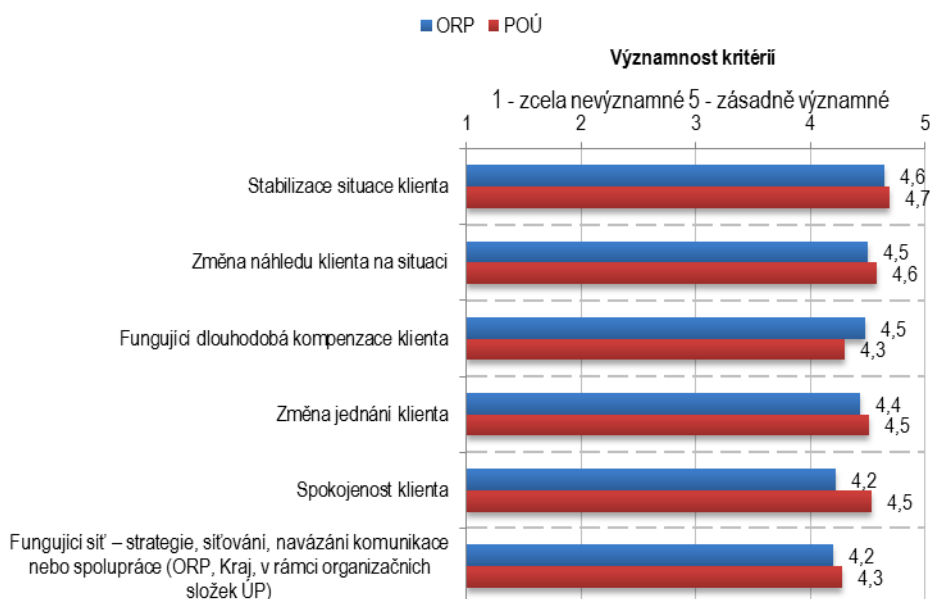


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.8 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího sociálních pracovníků).

*- V rámci možnosti jiné respondenti uvedli spokojenost okolí klienta, zejména při způsobu jeho života, který je v rozporu se společností. Důvěra klienta a společnosti v pozici sociálního pracovníka, motivace klienta i pracovníka.

Graf 3.25: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálního pracovníka na obci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.9 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce.

Dle odpovědí dotázaných vedoucích pracovníků by více než 70 % vedoucích preferovalo hodnocení efektivity sociální práce podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů, podle zpětné vazby ze strany klientů a podle počtu realizovaných intervencí. Více než 50 % respondentů by hodnotilo efektivitu sociální práce podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka) a podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka. Nejméně preferovaným kritériem je hodnocení podle počtu nových klientů a podle počtu uzavřených případů.

Více než 70 % respondentů (sociálních pracovníků) z obou typů obcí uvedlo, že nejvýznamnějším způsobem hodnocení efektivity sociální práce z pohledu sociálního pracovníka je hodnotit ji:

- Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů
- Podle zpětné vazby ze strany klientů
- Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)

Více než 50 % respondentů považuje za významné hodnocení efektivity sociální práce:

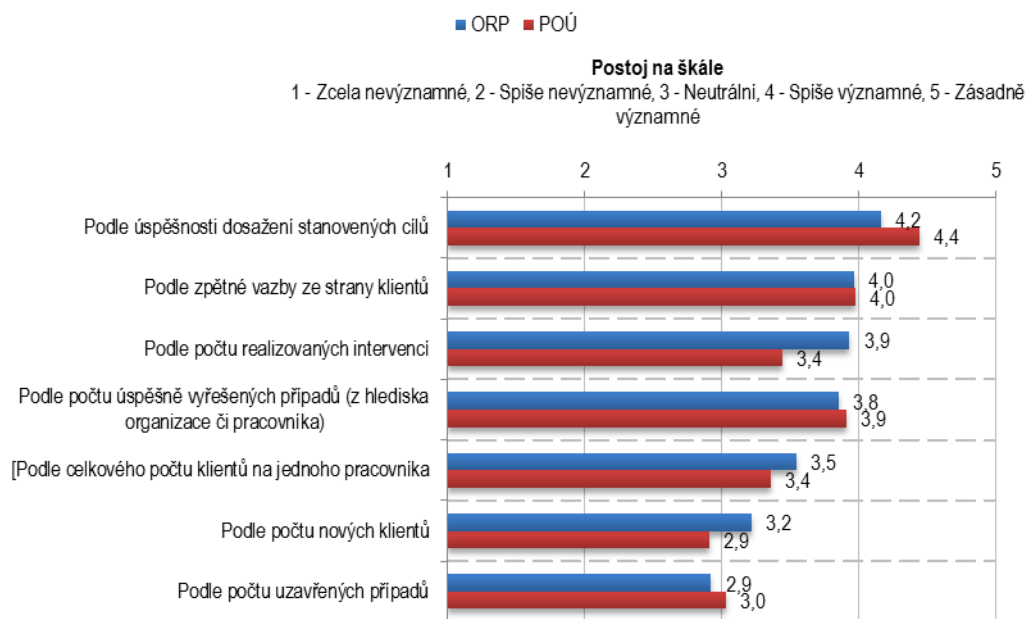
- Podle počtu realizovaných intervencí
- Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka

Další kritéria uvedlo jako významné pouze 17 % respondentů, např. zkvalitnění života klienta, úspěšná spolupráce, stabilizace situace klienta, spokojenost klienta, důvěra klienta, samostatnost klienta, podle ohlasu kvality služby, podle počtu soudních jednání, podle počtu hodin přímé práce s klientem, dle počtu klientů na 1 pracovníka, dle zmírnění dopadů sociálních patologií na dítě.

Způsob hodnocení efektivity sociální práce je dlouhodobě hledán, z praxe na obcích vzešly níže uvedené poznatky hodnocení.

- Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů – tento způsob spolupráce se osvědčil v oblasti sociálních služeb. Rizikem může být stanovení nereálných nebo nepřiměřených cílů v rámci individuálního plánování s klientem
- Podle zpětné vazby ze strany klientů – zde je limitem mnohdy omezená možnost kontaktu sociálního pracovníka s klientem po ukončení spolupráce i výše zmíněný subjektivní (byť ne nevýznamný) pohled klienta na průběh
- Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka) – rizikem je nejasná a nejednotná definice „vyřešení případu“, tento přístup je velmi zavádějící a subjektivní. Rizikem je odlišný pohled a náhled na situaci ze strany sociálního pracovníka a klienta samotného. Mnohdy jsou s tímto spojené i odlišné pohledy sociálních pracovníků, neboť jde o velmi subjektivně vnímané kritérium, každý může vnímat jinak, co bylo úspěchem.
- Podle počtu realizovaných intervencí – kritérium se jeví jako nejprokazatelnější. Důležité bude jednotné nastavení pojmu intervence, který je přesně definován např. v sociálních službách. Počet intervencí může spolu s vyhodnocením dalších kritérií ukázat náročnost jednotlivých případů.
- Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka – toto kritérium samo o sobě nevystihuje náročnost výkonu činnosti sociálního pracovníka, může být pouze kritériem doplňkovým. V praxi by mělo zároveň být rozlišeno, zda jde o jednorázové klienty (avšak identifikovatelné, aby bylo možno ověřit kontakty a intervence) a na dlouhodobé, resp. opakované klienty. Z výsledků průzkumu je však zřejmé, že vedoucí i sociální pracovníci tíhnou ke kritériu – dosahování cílů.

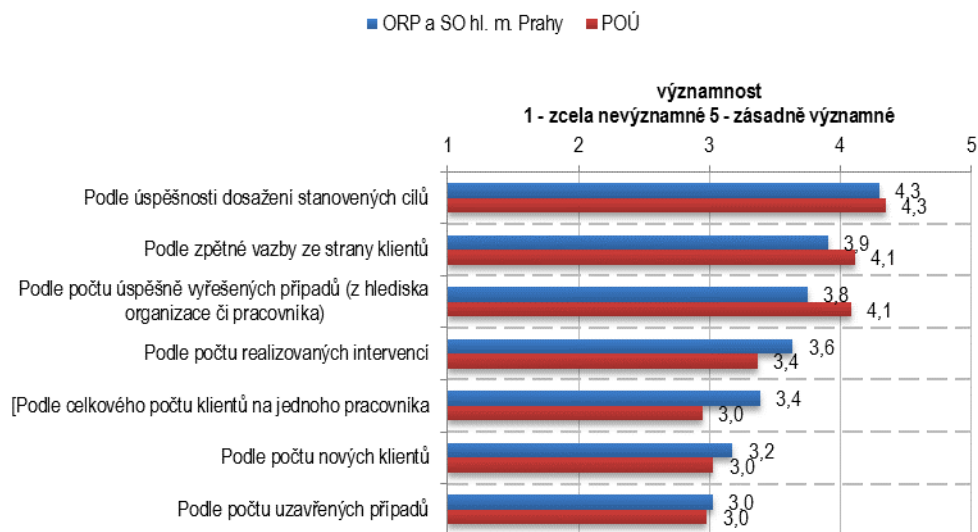
Graf 3.26: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti obcí vedoucím pracovníkem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.10 – Jakým způsobem by podle Vašeho názoru měla být hodnocena efektivita sociální práce na Vašem pracovišti?

Graf 3.27: Jak by měla být hodnocena efektivita sociální práce z pohledu sociálního pracovníka na obci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále (efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce).

Škála: 1 – zcela nevýznamné, 2 – spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 – spíše významné, 5 – zásadně významné.

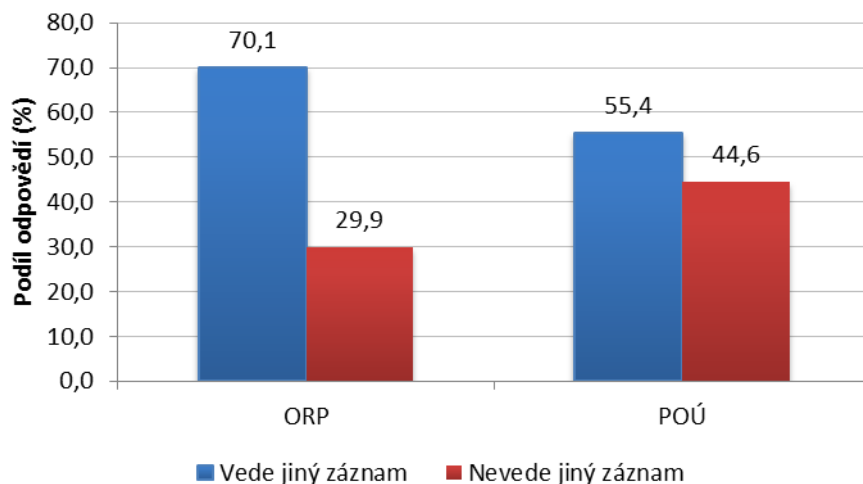
3.1.3 Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

V rámci dotazníkového šetření 70 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy sdělilo, že kromě SZSP zpracovávají další dokumentaci vztahující se k práci s klientem. Na obcích s pověřeným úřadem se jedná o nižší zastoupení, které však představuje nadpoloviční počet respondentů (55,4 %).

Standardizovaný záznam je dle mínění sociálních pracovníků složitý, uživatelsky nepříjemný, jeho zpracování je zdouhavé a nepřináší požadovaný efekt. Přitom by SZSP měl být nástrojem ke zjednodušení a zrychlení práce, měl by sociálním pracovníkům poskytnout aktuální informace o situaci klienta i o průběhu sociální práce zaměřené na řešení potřeb klientů. Relevantní informace o situaci klienta jsou pro výkon sociální práce nezbytné. Sociální pracovníci také uvádějí nutnost spolupráce s dalšími institucemi, mimo jiné právě z důvodu přenosu informací.

Je zcela klíčové, aby sociální pracovník měl přístup k informacím, které představují popis celé sociální situace klienta (tj. včetně informací z různých institucí a sociálních podpůrných systémů, jak v rámci všech systémů sociálního zabezpečení – tj. důchodové a nemocenské dávky, státní sociální podpora, pěstounské dávky, hmotná nouze, příspěvek na péči a dávky pro zdravotně postižené osoby apod. – tak ve vztahu k podpůrným systémům pracovní právní oblasti – dávky v nezaměstnanosti a při pojistných událostech jako je pracovní úraz apod., popř. různé mechanismy rent apod. – aby mohl reagovat svým poradenstvím na aktuální situaci klienta a zjistil obratem z informačního systému, jaké dávky, v jaké výši klient pobírá, popř. z jakého důvodu se tak nestalo. (viz tab. 7.65)

Graf 3.28: Vedení další složky/záznamu mimo povinný standardizovaný záznam o klientovi sociálním pracovníkem na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



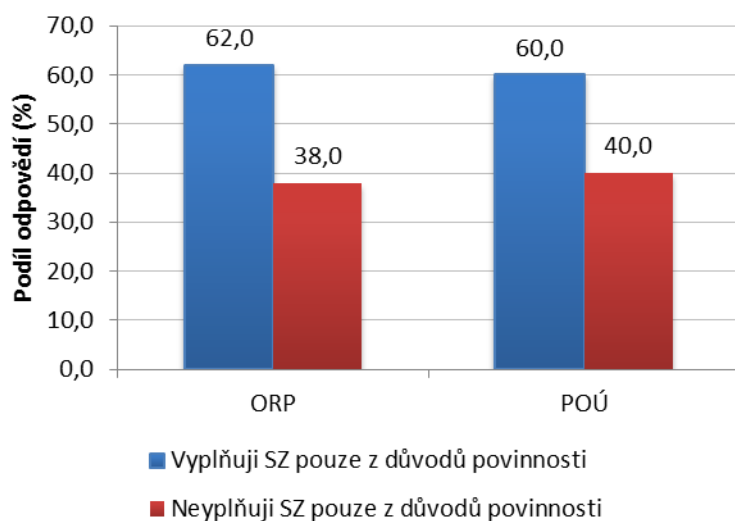
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D1 – Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam?

Kromě SZSP vedou sociální pracovníci další příslušnou dokumentaci vztahující se k výkonu jejich práce a dále pro statistické účely zpracovávají výkazy. Pro zefektivnění práce s klientem a minimalizaci administrativní zátěže spojené s výkonem činnosti sociálního pracovníka potřebují pracovníci již výše zmíněné zjednodušení SZSP, zjednodušení výkaznictví a jasné vymezení obsahu spisové dokumentace. Pokud by bylo závazně stanoveno, jak má vypadat a co má obsahovat spisová dokumentace, resp. pokud by toto bylo obsahem standardizace výkonu sociální práce, bylo by vše zcela nastaveno a nejednotnost by se tím výrazně eliminovala. V současné době si vedou SP samostatnou dokumentaci o klientech z různých důvodů, např. z důvodu nařízení kraje, příp. z důvodu omezení ztráty dat nebo lepší přehlednosti o své činnosti a klientech, více viz tab. 7.63.

Z průzkumu obcí vyplývá, že více než 60 % respondentů (sociálních pracovníků) z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ vyplňuje standardizovaný záznam pouze z povinnosti.

Graf 3.29: Vyplňování standardizovaného záznamu pouze z povinnosti z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy

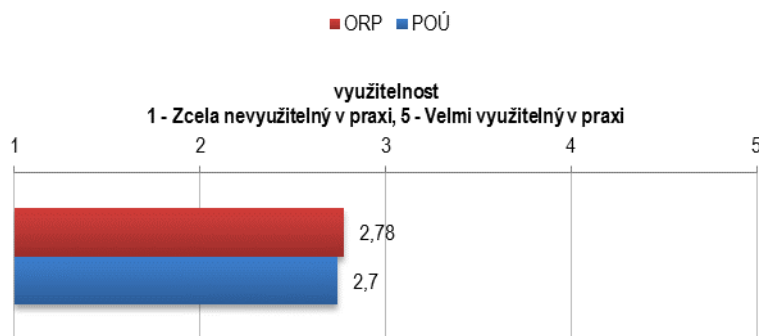


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.2 – Vyplňujete standardizovaný záznam POUZE proto, že je to Vaše povinnost?

Standardizovaný záznam je dle názoru respondentů nevyužitelný v praxi, i když cca 42 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a 55,4 % respondentů z POÚ si vybralo možnost – ani využitelný/ani nevyužitelný. Respondenti uvedli, že v rámci SZSP je vyplňována spousta důležitých údajů, které však nelze ze systému získat pro vyplňování statistik, které se z toho důvodu vyplňují ručně, více viz tabulka 7.65.

Graf 3.30: Hodnocení využitelnosti standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.3 – Uveďte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1 – 5?

Škála: 1 – Zcela nevyužitelný v praxi, 5 – Velmi využitelný v praxi

Za největší problém (více než 50 % respondentů) při používání standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka na obcích/SO hl. m. Prahy jsou:

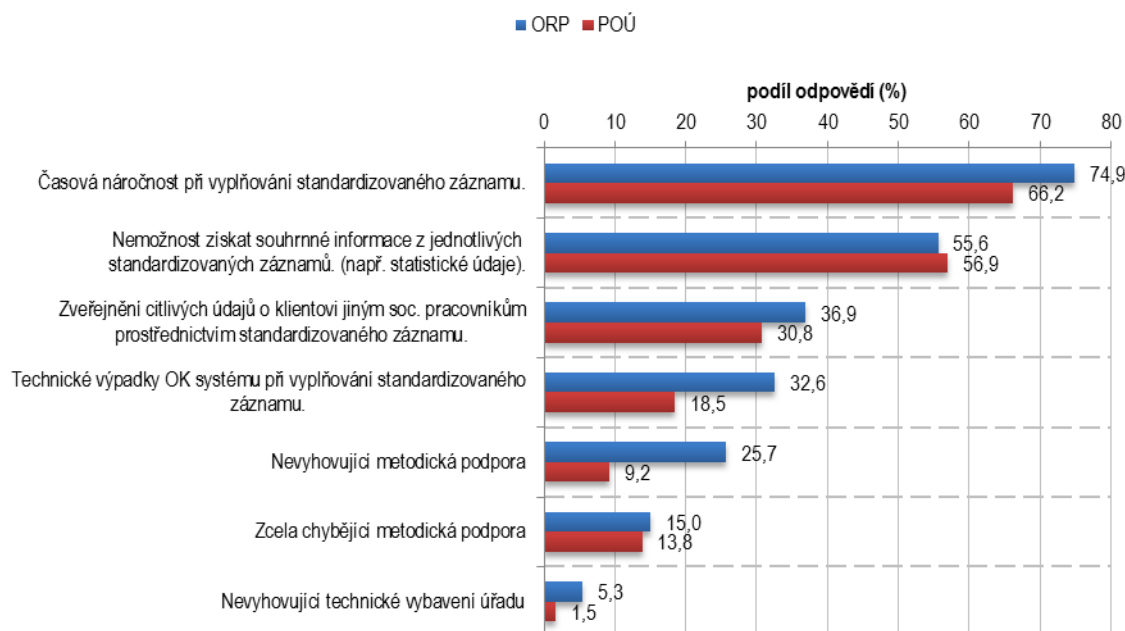
- Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu.
- Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů (např. statistické údaje).

Více než 30 % respondentů dále uvádí mezi problémy:

- Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným soc. pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu. Sociální pracovníci potřebují co nejvíce relevantních údajů vztahujících se k situaci klienta, přitom vnímají nezbytnost ochrany jeho osobních údajů.
- Technické výpadky OK systému při vyplňování standardizovaného záznamu.

Více než čtvrtina respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy uvádí, že je nevyhovující metodická podpora. (viz graf níže a tab. 7.42)

Graf 3.31: Největší problémy při používání standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy

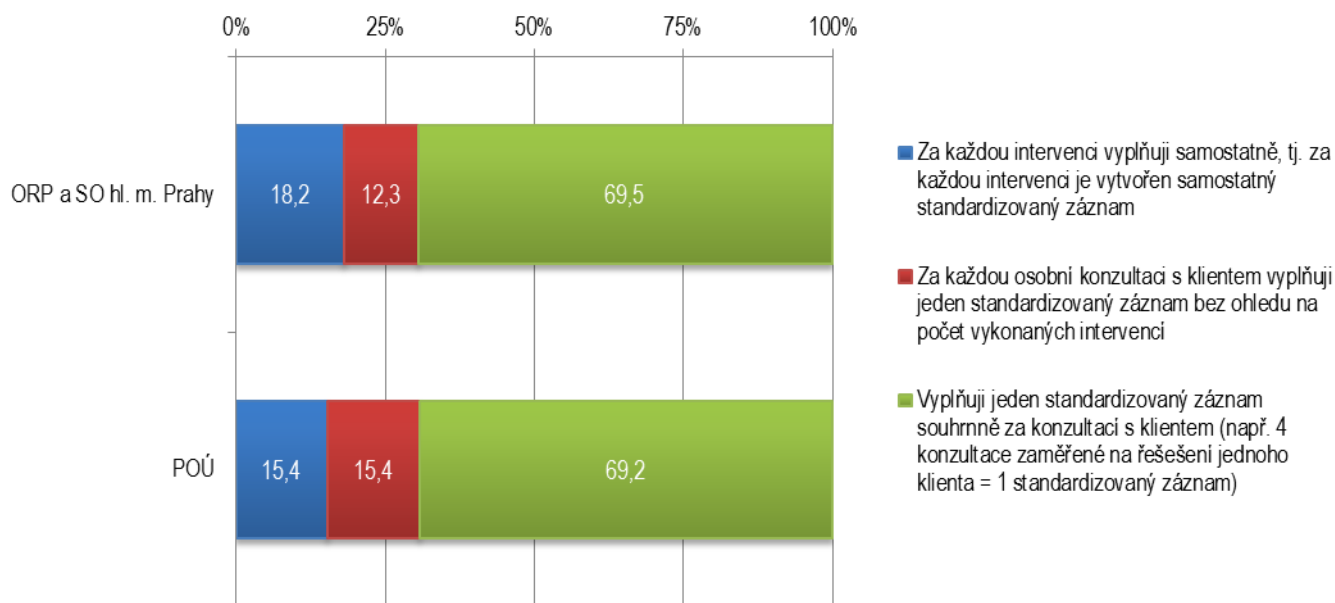


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.5 – Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Dle sociálních pracovníků nejčastějším způsobem vyplňování standardizovaného záznamu (cca 69 % respondentů) v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy je takový, kdy sociální pracovník vyplní 1 standardizovaný záznam souhrnně za jeden případ, i když je konzultací poskytnutých 1 klientovi více.

Graf 3.32: Způsob vyplňování standardizovaného záznamu v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy



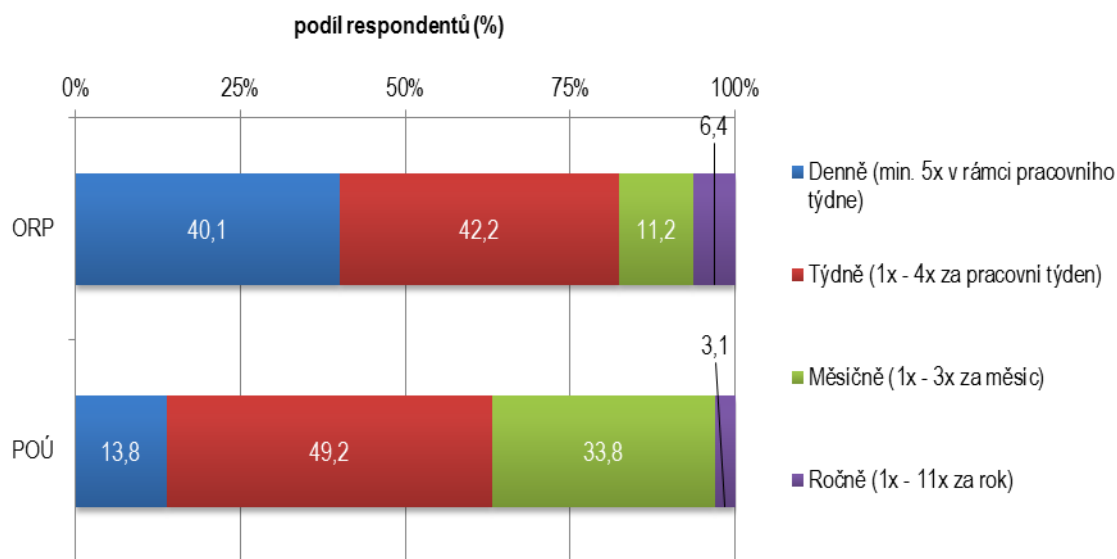
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.6 – Standardizovaný záznam vyplňují:

Označte pouze jednu možnost (nejvíce vyhovující).

Nejčastěji respondenti (sociální pracovníci) na obci/správním obvodě hl. m. Prahy uvedli, že standardizovaný záznam vyplňují týdně. U ORP/SO hl. m. Prahy se jedná o 42,2 %, u POÚ se jedná téměř o polovinu respondentů. U ORP/SO hl. m. Prahy je velmi četná skupina respondentů, kteří vyplňují standardizovaný záznam denně (40,1 %), u POÚ je tato kategorie zastoupena jen 13,8 % respondentů. U POÚ je však velmi silně zastoupena skupina respondentů, kteří vyplňují standardizovaný záznam měsíčně (33,8 %). V obou typech obcí jsou zastoupeni respondenti, kteří standardizovaný záznam vyplňují ročně. SZSP a jeho vyplnění je závislé na časových možnostech sociálních pracovníků, počtu klientů, náročnosti případů a celkové situaci na daném úřadě z hlediska kapacit. Vesměs sociální pracovníci SZSP vyplňují 1x týdně. Uvědomují si, že díky časovému odstupu mohou některé informace opomenout, také i skutečnost, že nezbytné informace vztahující se k práci s klientem by měly být v SZSP vloženy co nejdříve, aby mohly být využity i ze strany ÚP. Náročnost zpracování SZSP a značná vytíženost jim však častější práci se SZSP neumožňuje. S ohledem na současné nastavení SZSP ztrácejí sociální pracovníci časový prostor (viz graf 3.31), který by bylo možné investovat do přímé práce s klienty.

Graf 3.33: Frekvence vyplňování standardizovaného záznamu v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/SO hl. m. Prahy



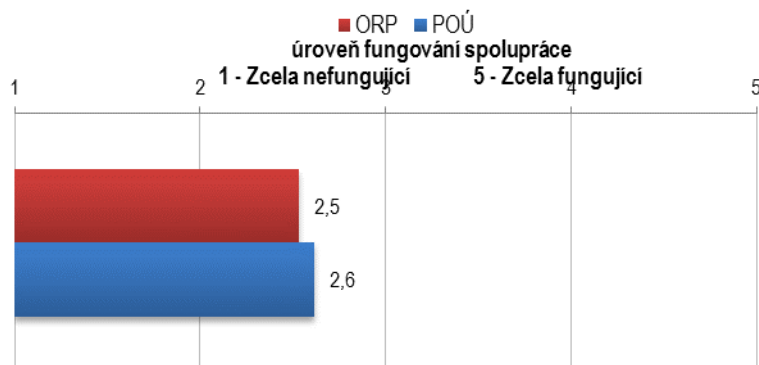
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.6.1 – Uvedte interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam:

Vyberte pouze jednu možnost.

Spolupráce s úřadem práce při práci se standardizovaným záznamem z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy je hodnocena jako nefungující. Konkrétní informace získávané sociálními pracovníky obcí a SO hl. města Prahy ze standardizovaného záznamu jsou uvedeny v tab. 7.45.

Graf 3.34: Hodnocení spolupráce s úřadem práce při práci se standardizovaným záznamem z pohledu sociálního pracovníka na obci/SO hl. m. Prahy



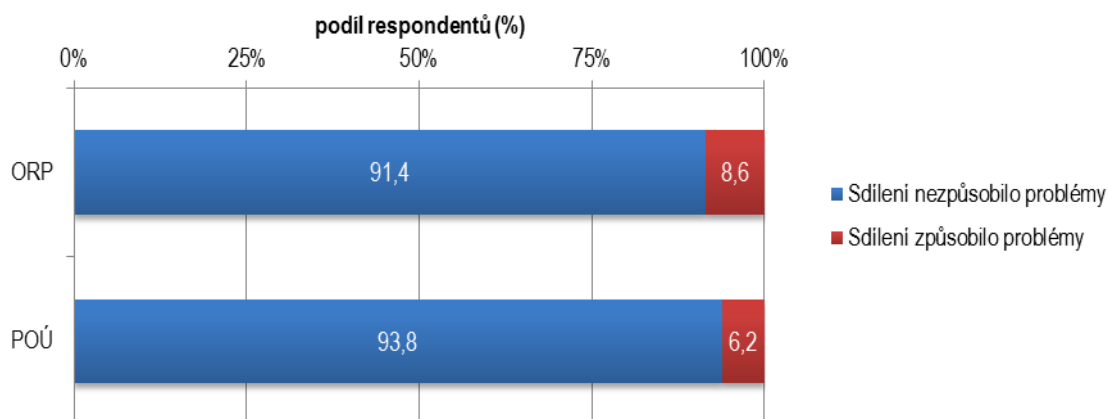
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.7 – Jak hodnotíte spolupráci s Úřadem práce v rámci využívání standardizovaného záznamu?

Více než 90 % respondentů odpovědělo, že jim nevznikly žádné problémy z důvodu sdílení informací ve standardizovaném záznamu s úřadem práce. Na druhou stranu se v rámci této otázky respondenti vyjadřovali, že spousta informací z důvodu jejich citlivosti do tohoto záznamu nepišou a raději si k tomu založí jiný záznam. Respondenti by řešení viděli v tom, že by některé kolonky v záznamu byly skryté jiným osobám nebo institucím. SZSP i v současné době obsahuje záložku, která není přístupná úřadu práce ani jiným institucím, jen ji sociální pracovníci nevyužívají nebo ji neznají.

U skupiny respondentů, kteří uvedli, že sdílení způsobilo problémy, byly uvedeny např. důvody: „Využívají zápisy, které si děláme ohledně klientů a poté je používají proti klientům.“, „ani tak ne nám jako spíš klientům, neboť téměř všechny získané informace byly použity úřadem práce v jejich neprospěch.“

Graf 3.35: Problémy vzniklé ze sdílení informací v rámci standardizovaného záznamu s Úřadem práce z pohledu sociálního pracovníka na obci/SO hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

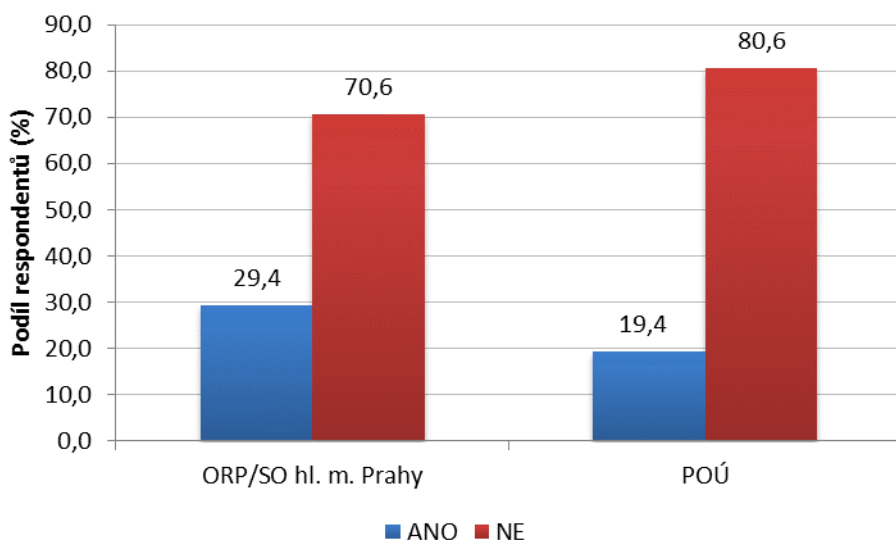
Pozn.: Průzkum SP – Otázka D9 – Přineslo Vám sdílení informací s Úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu nějaké problémy?

Z výše uvedeného grafu je viditelné, že sdílením informací nevznikly žádné zásadní problémy, naopak, pokud by byly sdíleny ve větší míře, mohlo by to mít pozitivní dopad na situaci klientů.

3.1.4 Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)

U 29,4 % respondentů z obcí s rozšířenou působností a 19,4 % respondentů z obcí s pověřeným obecním úřadem došlo na základě poskytnutí dotace MPSV k navýšení úvazků na výkon sociální práce v přenesené působnosti.

Graf 3.36: Navýšení úvazků na výkon sociální práce v přenesené působnosti na základě poskytnutí příspěvku z MPSV na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



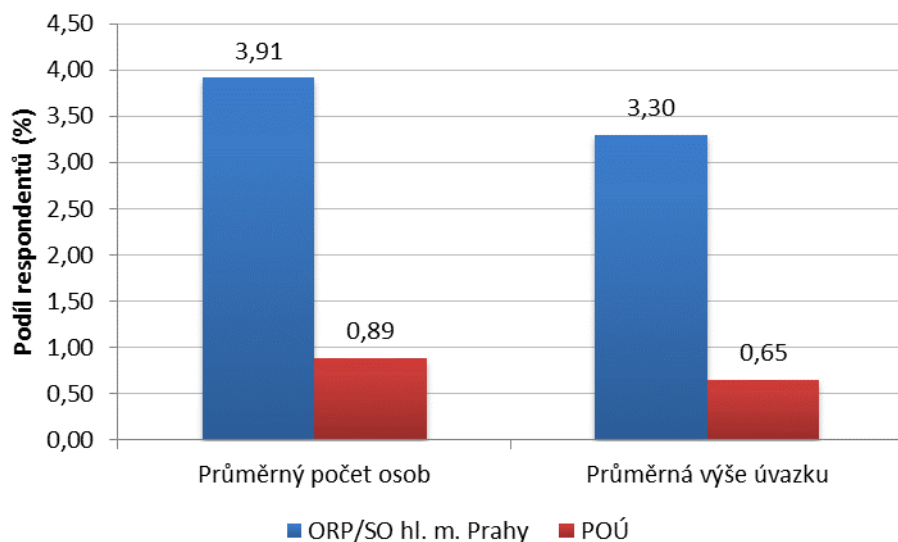
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D2 – Došlo na základě poskytnutí příspěvku na výkon sociální práce v přenesené působnosti k navýšení úvazků na sociální práci?

I přes navýšení počtu sociálních pracovníků na obcích dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti nepokrývá zcela potřeby dostatečného personálního zajištění kvalitní sociální práce na území obcí. Podle mínění sociálních pracovníků jsou analýzy sociální situace a vyskytujících se sociálních problémů v dané obci většinou značně podceňovány, přitom specifika jednotlivých oblastí vyžadují odpovídající přístup k výkonu sociální práce, včetně stanovení počtu sociálních pracovníků.

Z finančních prostředků dotace MPSV v roce 2015 byli průměrně hrazeni 3,91 pracovníci z ORP/SO hl. m. Prahy a 0,89 pracovníků z POÚ. Dotace pokrývala průměrný součet úvazků 3,3 na ORP/SO hl. m. Prahy a 0,65 na POÚ.

Graf 3.37: Počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků, které byly hrazeny z finančního prostředí dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem v roce 2015

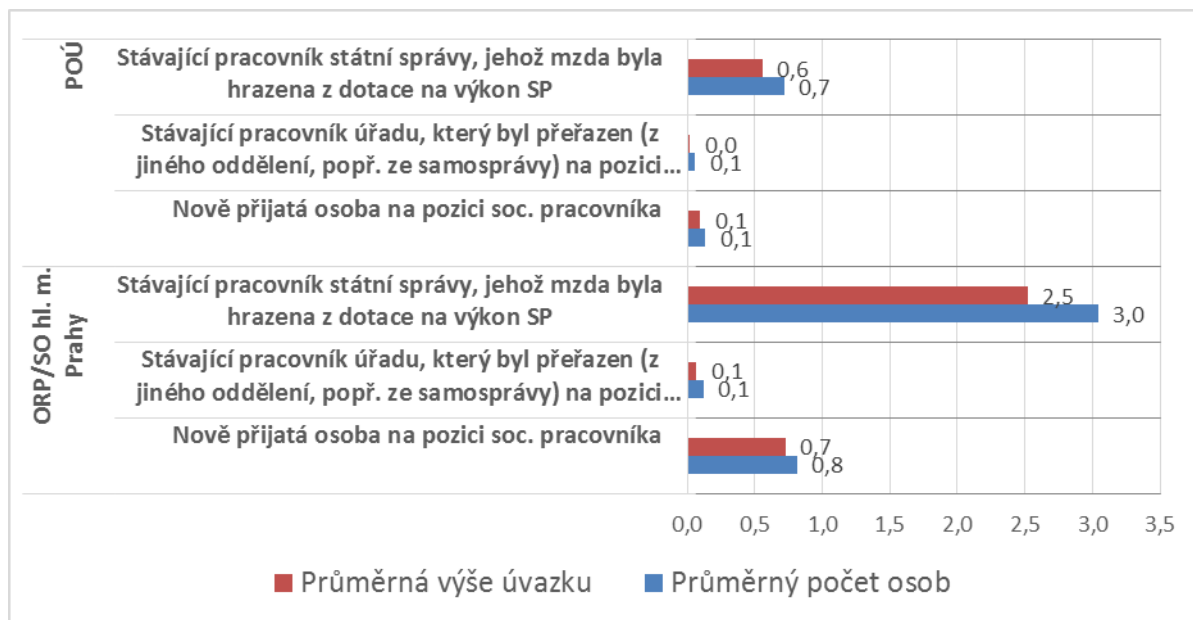


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D3 – Uveďte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

Z dotačního titulu MPSV jsou nejčastěji u ORP i POÚ hrazení stávající pracovníci státní správy. U ORP je ještě často na pozici sociálního pracovníka přijata nová osoba, jejíž mzda je hrazena z dotačního titulu MPSV.

Graf 3.38: Způsob využití dotačního titulu MPSV na sociální pracovníky na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

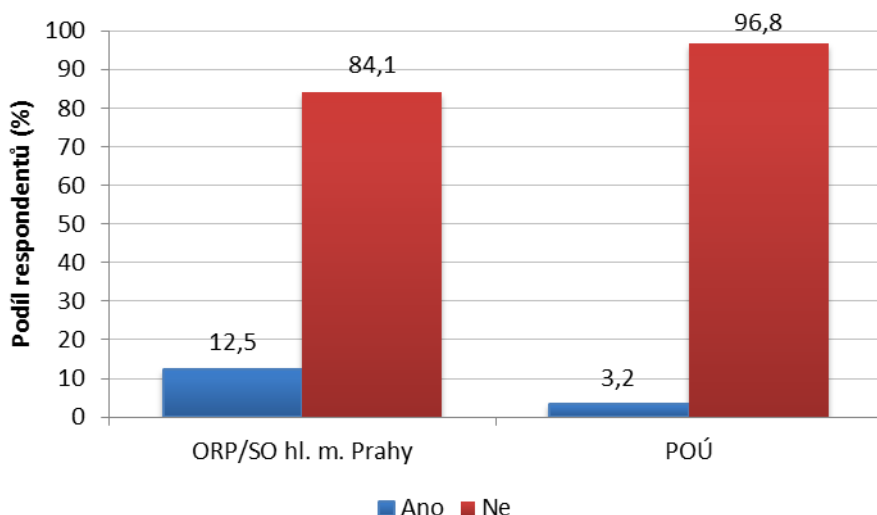


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D3.1 – Z dotačního titulu MPSV hrazené osoby a jejich úvazky na výkon sociální práce rozepište níže dle způsobu zvolené možnosti (viz následující tabulka).

Dle odpovědí respondentů finanční prostředky z dotace MPSV vracelo v roce 2015 12,5 % respondentů z ORP/SO hl. města Prahy a 3,2 % respondentů z POÚ.

Graf 3.39: Vracení finančních prostředků poskytnutých z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D4 – Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Z dotazníkového šetření v rámci analýz počtů sociálních pracovníků na výkon sociální práce v přenesené působnosti vyšlo, že náklady na jejich pozice se daří pokrýt z dotačního titulu MPSV u ORP/SO hl. m. Prahy z 66,9 % a u POÚ z 88,3 %

Tabulka 3.10: Podíl sociálních pracovníků a úvazků hrazených z dotačního titulu MPSV v rámci celkového počtu pracovníků a úvazků v přenesené působnosti na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

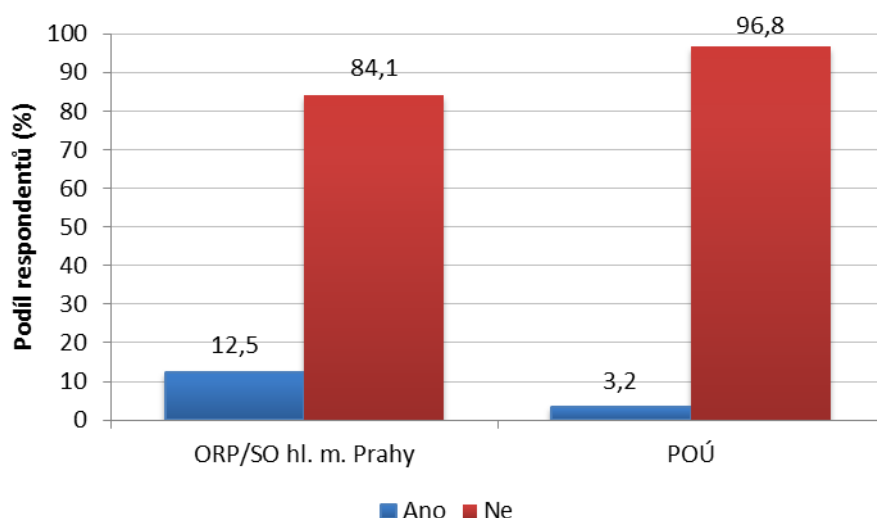
	ORP		POÚ	
	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku
Přenesená působnost	5,9	5,5	1,0	0,7
Počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015	3,9	3,3	0,9	0,7
Podíl osob a úvazků hrazený z dotačního titulu MPSV na celkovém počtu (%)	66,9	59,5	88,3	87,9

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Kombinace Otázky B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti a otázka D3 – Uveďte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

Dle odpovědí respondentů finanční prostředky z dotace MPSV vracelo v roce 2015 celkem 12,5 % respondentů z ORP/SO hl. města Prahy a 3,2 % respondentů z POÚ.

Graf 3.40: Vracení finančních prostředků poskytnutých z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D4 – Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Z dotazníkového šetření v rámci analýz počtu sociálních pracovníků na výkon sociální práce v přenesené působnosti vyšlo, že náklady na jejich pozice se daří pokrýt z dotačního titulu MPSV u ORP/SO hl. m. Prahy z 66,9 % a u POÚ z 88,3 %.

Tabulka 3.11: Podíl sociálních pracovníků a úvazků hrazených z dotačního titulu MPSV v rámci celkového počtu pracovníků a úvazků v přenesené působnosti na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

	ORP		POÚ	
	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku
Přenesená působnost	5,9	5,5	1,0	0,7
Počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015	3,9	3,3	0,9	0,7
Podíl osob a úvazků hrazený z dotačního titulu MPSV na celk. počtu (%)	66,9	59,5	88,3	87,9

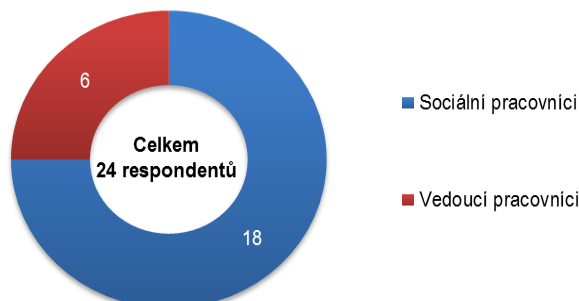
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Kombinace Otázky B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti a otázka D3 – Uveďte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

3.2 Krajské úřady a Magistrát HMP

V rámci dotazníkového průzkumu byly osloveny všechny krajské úřady v České republice, tj. 13 krajských úřadů a Magistrát hlavního města Prahy. V rámci průzkumu byli osloveni všichni metodici sociální práce na území ČR, kterých je 47, z tohoto počtu 14 osob zároveň vykonává pozici vedoucího pracovníka. V jednotlivých krajích/MHMP působí nesterajně velký počet metodiků (rozpětí počtu metodiků se pohybuje od 1 metodika - Zlínský kraj, po 7 metodiků - Ústecký kraj). Celkem se do průzkumu zapojilo **24 respondentů** této cílové skupiny, viz graf vpravo.

Graf 3.41: Počet respondentů cílové skupiny krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

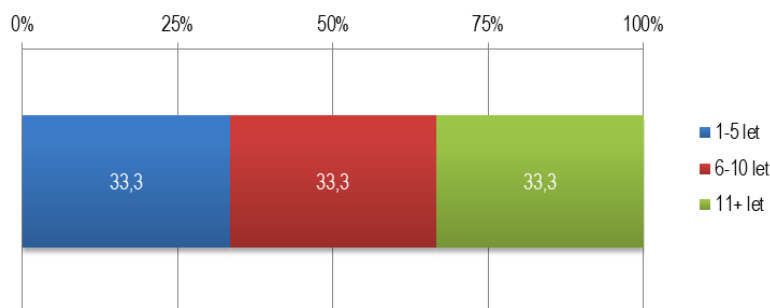
V následující části je text pro lepší orientaci barevně rozlišen, a to tak, že červenou barvou jsou zvýrazněny názvy tabulek a grafů týkající se **vedoucích pracovníků** a modrou barvou týkající se **sociálních pracovníků**.

3.2.1 Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

3.2.1.1 Délka praxe respondentů

Třetina **vedoucích pracovníků** působí ve vedoucí pozici 1–5 let, třetina 6–10 let a třetina více než 11 let. Na úřad, ve kterém v současně době působí, nastoupilo 83 % respondentů před více než 12 lety, 17 % před 4 lety. Z uvedeného grafu je zřejmé, že na krajských úřadech je poměrně stabilní a vyrovnané zastoupení vedoucích pracovníků s různou dobou trvání praxe, tj. zastoupení jak těch, kteří vykonávají sociální práci krátce po dokončení studia, tak jsou zde pracovníci se středně dlouhou nebo dlouhotrvající praxí. Dochází tak ke sladování nových inovativních přístupů s *dřívějšími* osvědčenými.

Graf 3.42: Působení vedoucích pracovníků ve vedoucí pozici na současném pracovišti

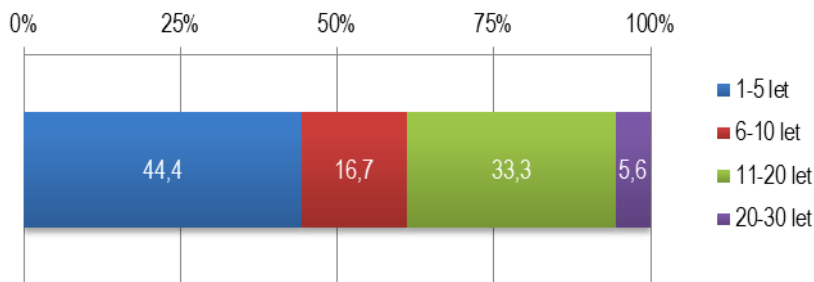


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Necelá polovina **sociálních pracovníků** vykonává funkci sociálního pracovníka na současném pracovišti 1–5 let, více než polovina respondentů pak více než 5 let, podrobněji viz graf níže. Respondenti průměrně vykonávají funkci sociálního pracovníka 17,6 let jejich celého profesního života. Na daném krajském úřadě nebo Magistrátu hlavního města Prahy působí v průměru 9,1 let. I tento graf vypovídá o stabilním a poměrně vyrovnaném zastoupení pracovníků, když jde o poměry cca 40 x 60 % směrem k mladším kolegům, což je zárukou zachování kontinuity sociální práce.

Graf 3.43: Působení sociálních pracovníků na pozici sociálního pracovníka na krajském úřadě/Magistrátě hl. m. Prahy

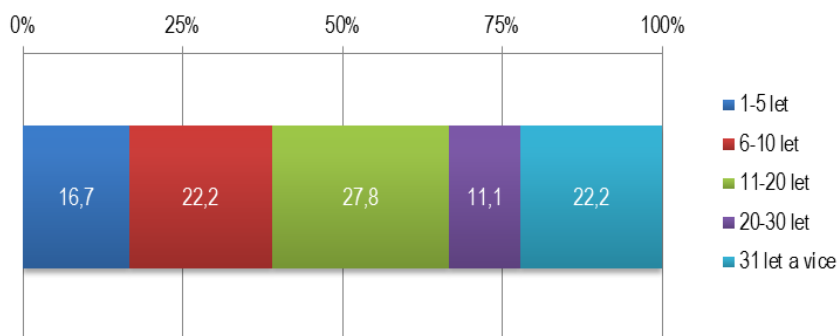


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.1 – Jak dlouho (počet let) působilte na pozici sociálního pracovníka v daném krajském úřadě/Magistrátě hlavního města Prahy?

Téměř 40 % sociálních pracovníků působí v pozici sociálního pracovníka méně než 11 let. Přes 60 % sociálních pracovníků pak více než 10 let, podrobněji viz graf níže.

Graf 3.44: Působení sociálních pracovníků na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života



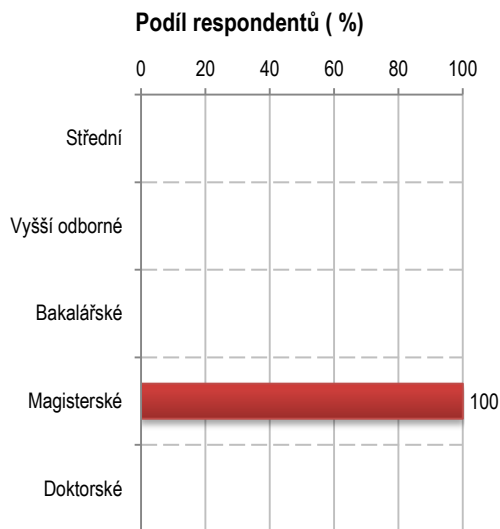
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka A.2 - Jak dlouho působilte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

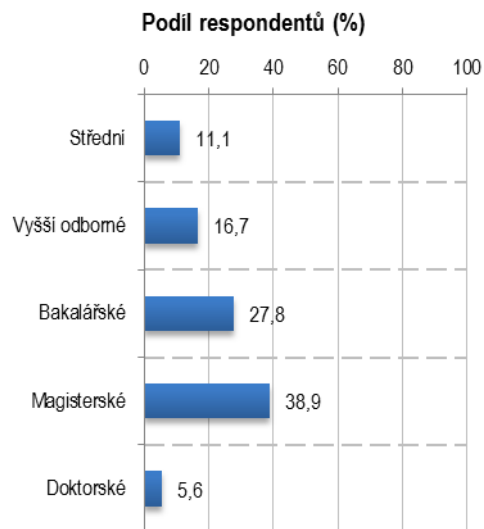
3.2.1.2 Vzdělání respondentů

Všichni zapojení vedoucí pracovníci mají jako nejvyšší ukončené magisterské vzdělání. Mezi zapojenými sociálními pracovníky krajských úřadů/MHMP je z pohledu nejvyššího dokončeného vzdělání největší podíl osob s magisterským stupněm vzdělání (38,9 %), bakalářské vzdělání má 27,8 %, vyšší odborné vzdělání 16,7 %, střední vzdělání 11,1 % a 5,6 % respondentů má vzdělání doktorské.

Graf 3.45: Vzdělání vedoucích pracovníků krajských úřadů nebo Magistrátu hl. m. Prahy



Graf 3.46: Vzdělání sociálních pracovníků krajských úřadů nebo Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP a vedoucích – Otázka B1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uvedte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, **splňuje 83 % vedoucích pracovníků**. Vzhledem k tomu, že vedoucí pracovníci nemusí splňovat kvalifikaci pro výkon sociální práce dle ZSS, nedochází zde k jeho porušení.

Kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, **splňují všichni sociální pracovníci** zapojení do dotazníkového průzkumu v rámci cílové skupiny krajských úřadů a Magistrátu hlavního města Prahy, což odpovídá předpokládanému stavu.

3.2.1.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků

Kurzů s akreditovaným programem se účastní většina sociálních pracovníků (94,4 %). V roce 2015 absolvovali v průměru 22,3 hodin těchto kurzů. Konferenci se účastní 77,8 % sociálních pracovníků. Školící akce k dalšímu vzdělávání využívá 27,8 % SP. Odborné stáže nebo specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami jsou oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využívány sociálními pracovníky mnohem méně, viz tabulka níže. Nízký zájem o účast v odborných stážích může být výsledkem nedostatečných časových rezerv na pracovištích, neboť i krátká absence sociálních pracovníků představuje zvýšenou pracovní zátěž a časové nasazení kolegů. Sociální pracovníci v rámci kurzů k dalšímu vzdělávání vyžadují znalost konkrétních řešení situací klientů, byť je nepochybné, že každé vzdělávání musí mít teoretický základ a východiska, avšak sociální pracovníci zpravidla hledají odpovědi na konkrétně řešení problémových situací a tudíž i vzdělávací aktivity musí odpovídat těmto potřebám.

Tabulka 3.12: Formy dalšího vzdělávání sociálních pracovníků dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, respondenty krajských úřadů nebo Magistrátu hl. m. Prahy

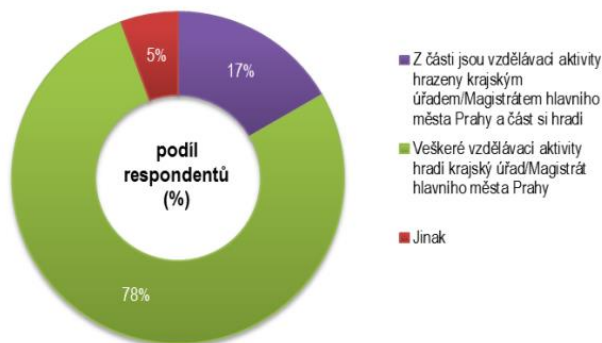
Formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	Procento kladných odpovědí (%)	Průměrný počet hodin v roce 2015
Účast v kurzech s akreditovaným programem	94,4	22,3
Účast na konferencích	77,8	11,0
Účast na školicích akcích	27,8	9,5
Odborné stáže	5,6	8,0
Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	5,6	20,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B7 – Jakých forem dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, využíváte? U každé označené odpovědi uveďte zároveň i celkovou hodinovou dotaci na tuto formu vzdělávání v roce 2015.

Většina sociálních pracovníků (94 %) je se vzdělávacími kurzy spokojena. S kurzy je **spíše nespokojeno 5,5 % respondentů**, a to z důvodu nedostatečného rozsahu a obsahu kurzů. Konkrétně chybí dle respondentů vzdělávací aktivity zaměřené na metodickou pomoc obcím v oblasti sociální práce a pro výkon agend, které souvisí s výkonem sociální práce, tj. na agendu zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění a veřejného opatrovnictví. Tyto oblasti respondenti využívají při výkonu sociální práce, a to při poradenství, sociálním šetření a depistážích, oblasti jsou vzájemně velmi propojené. Všechny odpovědi na otázku, které aktivity sociálním pracovníkům chybí, jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, B12 – Sociální pracovníci.

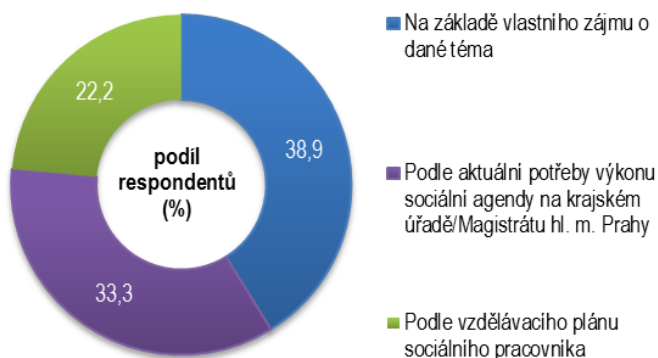
Graf 3.47: Způsob úhrady vzdělávacích aktivit sociálních pracovníků krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B10 – Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy?

Graf 3.48: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Veškeré náklady na vzdělávací aktivity hradí zaměstnavatel 78 % sociálních pracovníků. Jen z části hradí zaměstnavatel náklady 17 % sociálních pracovníků.

Účast na kurzech si nadpracuje v rámci pracovní doby 5 % respondentů – SP, kteří k tomu uvedli, že některá atraktivní školení úřad hradí, ale sociální pracovník si účast na akcích v rámci pracovního času následně nahrazuje, příp. volí účast na akcích o víkendu.

Z uvedeného výsledku vyplývá, že 22 % sociálních pracovníků krajských úřadů absolvuje další vzdělávání díky své vlastní iniciativě spočívající v spolu/úhradě nákladů nebo účasti na vzdělávání v mimopracovní době.

Školení si na základě vlastního zájmu vybírá 38,9 % sociálních pracovníků. Podle aktuálních potřeb na úřadu se při výběru vzdělávacích aktivit rozhoduje 33 % SP.

Podle vzdělávacího plánu postupuje 22 % sociálních pracovníků. K tomu lze doplnit, že vzdělávací plán sociálního pracovníka je sestavován zpravidla na základě několika kritérií, a to:

- témata, která sociální pracovník považuje jako potřebná,
- témata, která se jeví jako vhodná resp. průřezová a vztahující se i k výkonu státní správy úředníkem ÚSC,
- témata, která stanoví vedoucí na základě každoročního hodnocení SP.

Je tedy zřejmé, že téměř ve 40 % provádí výběr vzdělávacích aktivit sociální pracovník a ve více než 20 % má SP podíl na výběru vzdělávacích aktivit. Lze tak konstatovat, že téměř polovina sociálních pracovníků má možnost aktivně ovlivnit obsah a témata vzdělávání.

3.2.1.4 Druh pracovně-právního vztahu respondentů

Dle vedoucích na krajských úřadech **průměrně pracuje přibližně 6 sociálních pracovníků** (5,7) a to převážně v **přenesené působnosti**, v samostatné působnosti působí průměrně necelý jeden pracovník (0,8), viz tabulka níže.

Funkci sociálního pracovníka krajského úřadu nebo Magistrátu hlavního města Prahy vykonávají všichni **sociální pracovníci** na základě **pracovní smlouvy** (nikdo nepracuje na dohodu o pracovní činnosti nebo dohodu o provedení práce, jako je tomu v případě sociálních pracovníků obcí). Průměrná výše úvazku dle **sociálních pracovníků** je 0,9. **Funkci sociálního pracovníka vykonávají respondenti převážně v rámci přenesené působnosti výkonu veřejné správy, kde je průměrná výše úvazku 0,8. V rámci samostatné působnosti výkonu veřejné správy je průměrná výše úvazku 0,1 viz tabulka níže.** Celý pracovní úvazek má 89 % respondentů (SP).

Tabulka 3.13: Průměrná výše úvazků sociálních pracovníků, průměrné počty sociálních pracovníků a výše úvazků na krajských úřadech a Magistrátu hl. m. Prahy

	Podle sociálních pracovníků	Podle vedoucích pracovníků		
	Průměrná výše úvazku jednoho pracovníka	Průměrná výše úvazku jednoho pracovníka	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočtených pracovních úvazků
Přenesená působnost	0,8	0,8	4,8	3,8
Samostatná působnost	0,1	0,2	0,8	0,8
Celkem	0,9	0,8	5,7	4,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

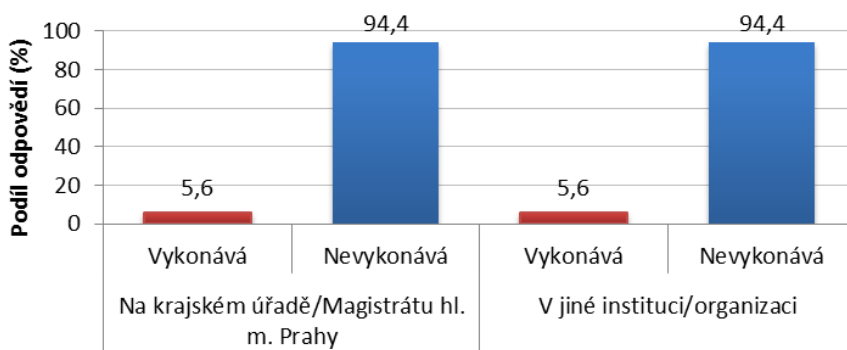
Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti. Průzkum SP Otázka B3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy?

3.2.1.5 Další pracovní pozice respondentů

Další pracovní pozici v rámci krajského úřadu nebo **Pracovní úvazek v jiné instituci/organizaci** než je MHMP, mimo funkce sociálního pracovníka, vykonává krajský úřad nebo Magistrát hlavního města Prahy má 5,6 % respondentů (SP), viz graf níže. Jedná se o pozice: **5,6 % respondentů** (SP) viz graf níže. Vykonávají funkce:

- tajemnice komise pro lidská práva.
- lektora – konzultanta,
- přisedícího v trestním senátu,
- člena odborného kolegia pro sociální práci,
- projektovou činnost u MPSV.

Graf 3.49: Další pracovní pozice respondentů mimo funkce sociálního pracovníka krajského úřadu/Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázky: B.4 – Vykonáváte v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy ještě jinou pozici/funkci kromě sociálního pracovníka? B.5 – Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

Vedoucí pracovníci krajských úřadů a MHMP hodnotili stav vytíženosti sociálních pracovníků na svém pracovišti jako **spíše přetížený**, jelikož při jejich volbě na škále od 1 do 5 byla zjištěna průměrná hodnota vytížení **3,67**⁶.

Dále byli respondenti dotazováni na fluktuaci a problémy s ní spojené. Vedoucí pracovníci fluktuaci jako problém nevnímají. U **sociálních pracovníků vnímá problémy s fluktuací pouze 5 % dotázaných**, jako nejčastější důvod uvádí **odchody na mateřskou dovolenou**. Za největší **dopad** fluktuace označilo těchto 5 % respondentů **vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků** – přetíženost. Fluktuace nemá podle respondentů vliv na častou chybovost při výkonu činnosti v organizaci, snížení profesionální úrovně či dostupnosti služby.

3.2.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

3.2.2.1 Vývoj počtu sociálních pracovníků

Mezi lety 2011 a 2013, kdy došlo k sociální reformě, klesl počet pracovníků o 0,7 (z 5,7 na 5,0) a kumulovaný úvazek o 0,8 (z 3,4 na 2,6). V roce 2015 se průměrný počet pracovníků zvedl o 0,3 (na 5,3), ale průměrná výše úvazku zůstala stejná, viz graf níže. Trend odpovídá změnám v souvislosti s reformou, které proběhly k 1.1.2012, kdy část SP z obcí byla převedena na úřad práce, čímž došlo k poklesu počtu sociálních pracovníků i jejich úvazků na obcích, a také s přesunem poskytování sociálních dávek na ÚP.

Graf 3.50: Vývoj počtu pracovníků a celkové výše úvazku na krajských úřadech a Magistrátu hl. m. Prahy



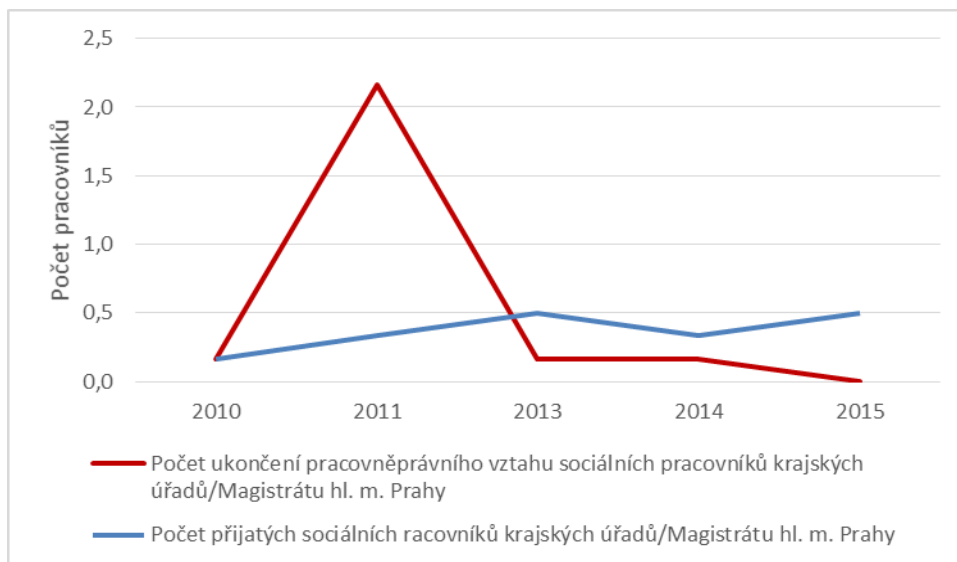
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.6 – Uveďte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky: k 31. 12. 2011, k 31. 12. 2013, k 31. 12. 2015 (1. Počet sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy, 2. Celková výše úvazků pro výkon sociální práce)

⁶ Hodnocení bylo na škále 1-5, kde 1 – Rozhodně nevytížený, 2 – Spíše nevytížený, 3 – Průměrně vytížený, 4 – Spíše přetížený, 5 – Rozhodně přetížený

V roce 2011, před sociální reformou, byly na krajských úřadech/Magistrátu hl. m. Prahy ukončeny průměrně 2 pracovněprávní vztahy se sociálními pracovníky, v následujících letech zůstal jejich počet stabilní. Za důvody vedoucí pracovníci označili sociální reformu a odchody do penze. Počet průměrně přijatých sociálních pracovníků se v rozmezí let 2010–2015 pohyboval mezi 0,2–0,5 pracovníky, jako problém při přijímání pracovníků byla uváděna nedostatečná praxe, všechny odpovědi na otázky k důvodům odchodů pracovníků a problémů při přijímání pracovníků jsou uvedeny v grafu níže a v kapitole 7.5.3, B8.1 - Vedoucí.

Graf 3.51: Vývoj počtu pracovníků a celkové výše úvazku na krajských úřadech a Magistrátu hl. m. Prahy



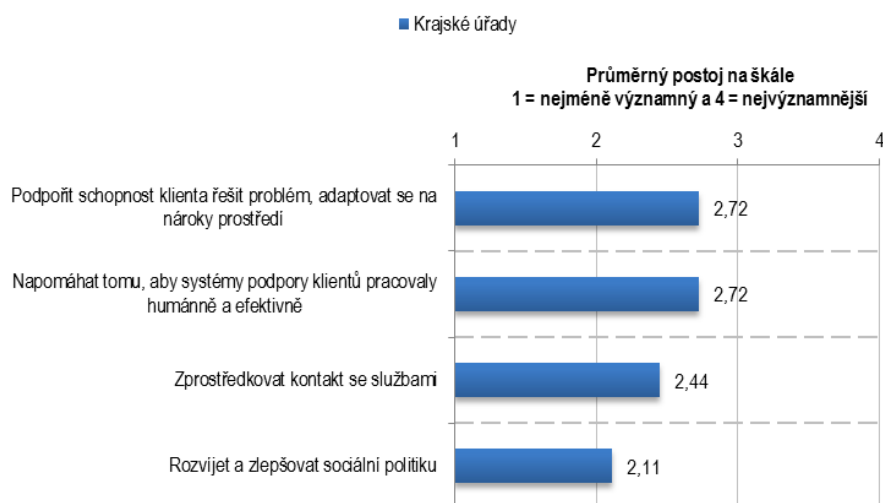
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka B.7 - Uvedte konkrétní počet ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na Vašem pracovišti v uvedených letech: 2010 – 2015.

3.2.2.2 Nejvýznamnější cíle

Nejvýznamnějším cílem sociální práce je podle respondentů (sociálních pracovníků) podpora schopnosti klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí a napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně. Výše uvedené cíle jsou naplňovány sociálními pracovníky prostřednictvím zejména metodické činnosti vůči obecním úřadům, resp. vůči jejich sociálním pracovníkům.

Graf 3.52: Významnost cílů sociální práce podle sociálních pracovníků krajských úřadů nebo Magistrátu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka C1 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012); Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (Jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný. Pozn.: Škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný).

3.2.2.3 Změna podmínek pro výkon sociální práce po sociální reformě

Polovina **vedoucích** uvedla, že se podmínky pro výkon profese sociálních pracovníků na krajských úřadech/Magistrátu hlavního města Prahy v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 změnily. Popis pozitivních a negativních změn je uveden v tabulce níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, B7 - Vedoucí.

Tabulka 3.14: Pozitivní a negativní dopady sociální reformy podle vedoucích pracovníků krajských úřadů a MHMP

Pozitivní změny	Frekvence	Negativní změny	Frekvence
✓ zdůraznění role sociální práce na obcích	1	✗ stále větší administrativní náročnost	1
✓ vytvoření multidisciplinárního týmu,	1	✗ nedostatečné personální zajištění agendy ze strany vedení krajských úřadů,	1
✓ ukotvení v zákonech,	1	✗ větší nárok na rozsah znalostí a dovedností sociální práce	1
✓ lépe cílené vzdělávání a větší povědomí o sociální práci	1		
Celkem	4	Celkem	3

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.7 – Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy? V případě, že ANO, uveďte pozitivní změny a negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon profese sociálních pracovníků na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy.

Změnu podmínek pro výkon profese SP i nad rámec sociální reformy z roku 2012 **vnímá 39 % respondentů z řad sociálních pracovníků**. Respondenti (SP) uvedli **9 pozitivních a 15 negativních změn**. Kladně hodnotili zejména více prostoru pro poradenskou činnost obcím, dále větší důraz na samotnou sociální práci a méně administrativy. Mezi negativními změnami zmiňovali zejména úbytek nástrojů sociální práce na obcích související s převodem výplaty sociálních dávek na úřady práce. Pozitivní a negativní změny jsou uvedeny v tabulce níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C6 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.15: Pozitivní a negativní dopady sociální reformy podle sociálních pracovníků krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy

Pozitivní změny	Frekvence uvedení	Negativní změny	Frekvence uvedení
✓ Více času na poradenství obcím	3	✗ Úbytek nástrojů sociální práce soc. pracovníků obcí/ztráta vlivu na klienta/menší frekvence kontaktování klientů	7
✓ Větší důraz na samotnou sociální práci	2	✗ Zásahy samosprávy	1
✓ Méně administrativy	2	✗ Nárůst sociálních situací a jejich různorodosti	1
✓ Možnost vzdělávání	1	✗ Nárůst administrativy	1
✓ Více času na připomínkování předpisů a jejich změn	1	✗ Celá reforma byla chybou	1
		✗ Nedostatečné personální zajištění sociální práce	1
		✗ Ztráta vlivu na rychlost a kvalitu při rozhodování o nepojistných sociálních dávkách	1
		✗ Nepropojenost s JIS v návaznosti na metodické kontroly – nevidíme klienty našich soc. pracovníků	1
		✗ Roztříštěnost systému sociální práce a dávkového systému (závisí na vztazích a kontaktech jednotlivých pracovníků)	1
Celkem	9	Celkem	15

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C6/2. část – V případě odpovědi ANO uveďte pozitivní změny a negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

3.2.2.4 Agendy sociální práce

Vedoucí na krajských úřadech odpověděli, že nejčastěji je na úřadě vykonáváno:

- Metodické vedení a tvorba koncepcí vůči obecním úřadům, které vykonávají sociální práci (podle § 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

- Kontrola a řešení stížností na ORP
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením

Nejčastější výkony sociálních pracovníků na krajských úřadech/Magistrátu hl. m. Prahy jsou:

- Metodické vedení a tvorba koncepcí (jak podle § 92 zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách, tak i § 64 a § 65 zákona č. 111/2006 sb., o pomoci v hmotné nouzi)
- Kontrola a řešení stížností na ORP
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty v oblasti ochrany před sociálním vyloučením

Tabulka 3.16: Odpověď na otázku: Vykonáváte následující agendy sociální práce?

Výkon agendy sociální práce	Podíl kladných odpovědí (%)	
	Vedoucí	Sociální pracovníci
Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	100	88,9
Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)	83,3	83,3
Kontrola a řešení stížností na ORP (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a § 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)	100	77,8
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách, § 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi).	100	77,8
Kontrola a řešení stížností na POÚ (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)	83,3	77,8
Poskytování poradenství klientům v rámci nepojistných sociálních dávek.	83,3	77,8
Koordinace poskytování sociálních služeb na území svého správního obvodu (§ 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	83,3	72,2
Zajištění poskytování sociálních služeb v případě kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování soc. služeb (§ 93 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	50	66,7
Práce v Jednotném informačním systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	66,7	61,1
Koordinuje poskytování soc. služeb osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestní činností jiné osoby (§93 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	33,3	61,1
Tvorba podkladů (např. písemné zprávy nebo podněty v JIS) pro účely rozhodování o nároku na dávky.	33,3	11,1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Oblast agend sociální práce. Průzkum SP – Otázka C1 – Oblast agend sociální práce

3.2.2.5 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce krajskými úřady na obcích

Vedoucí pracovníci nejčastěji hodnotí výkon sociální práce v rámci pravidelných kontrol, ze zápisů ve standardizovaných záznamech a dalšími způsoby; viz tabulka níže. Sociální práce prováděná sociálními pracovníky krajských úřadů je v rámci přímé práce s klientem realizována sporadicky, neboť převládá činnost kontrolní a koncepční, příp. koordinační.

Výkon sociální práce respondenti (sociální pracovníci) nejčastěji hodnotí podle intenzity komunikace sociálních pracovníků obcí. Práci sociální práce dále hodnotí v rámci kontrol a výstupů z nich a dle konzultací poskytovaných sociálním pracovníkům obcí. Podrobnosti v tabulce níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C2 – Vedoucí a C3 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.17: Hodnocení výkonu sociální práce sociálními pracovníky a vedoucími krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy

Vedoucí		Sociální pracovníci	
Způsob sledování výkonu	Frekvence	Způsob sledování výkonu	Frekvence
Pravidelná kontrola	4	Dle intenzity komunikace sociálních pracovníků	7
Standardizované záznamy	3	V rámci kontrol a jejich výstupů	6
Formou JISu	2	Komunikací s pracovníky obcí/konzultacemi	5
Intenzitou stížností	2	Dle standardizovaných záznamů a spisů klientů	2
Intenzitou komunikace	2	V rámci metodických dohlídek	2
Roční statistika V26	2	Podle počtu klientů	2
Rozhovory s pracovníky a jejich nadřízenými	2	Studiem jednotlivých případů	2
V rámci metodických a konzultačních dnů	2	Sledováním aktivity úřadu	1
Zpráva o výkonu státní správy oddělení za pololetí	1	Sledováním struktury obyvatelstva v dané lokalitě	1
Podání	1	Sledováním počtu vyloučených lokalit	1
Odvolací řízení	1	Sledováním počtu stížností na soc. pracovníky	1
Schopnosti reagovat na potřeby klienta	1	Podle zjišťovaných potřeb soc. pracovníků na metodických poradách	1
Spisová dokumentace	1	Podle druhu a rozsahu dotazů soc. pracovníků	1
Zpětná vazba od úřadů práce a poskytovatelů sociálních služeb	1	Schopností soc. pracovníků reagovat na potřeby klienta	1
Z přehledů obecních úřadů (počty jednorázových a opakovaných klientů, o počtu intervencí, o počtu anonymních klientů, o použitých metodách sociální práce, o počtu a rozsahu šetření v terénu)	1	Schopností soc. pracovníků reagovat na požadavky kraje	1
		Mírou spolupráce s dalšími organizacemi	1
		Míra intenzity sociálního pracovníka (zda předává většinu klientů dál nebo s nimi dlouhodoběji spolupracuje a s jakou frekvencí)	1
		Kontrola věcné právnosti postupů	1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Uvedte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.). Průzkum SP – Otázka C3 – Uvedte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.)

3.2.2.6 Způsob hodnocení výkonu sociální práce na krajských úřadech/Magistrátu hl. m. Prahy

Všichni vedoucí pracovníci výkon práce v rámci svého pracoviště sledují. Nejčastěji podle počtu seminářů, metodických setkání na obcích; více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C3 – Vedoucí.

Více než 55 % sociálních pracovníků nesleduje výkon sociální práce v rámci svého pracoviště. Zbývajících 44,4 % SP, kteří výkon sociální práce sledují, jej hodnotí podle počtu metodických dní, seminářů, kontrol (a statistik z nich); více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C8 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.18: Sledované indikátory výkonu sociální práce sociálními a vedoucími pracovníky krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy.

Vedoucí		Sociální pracovníci	
Sledované indikátory výkonu soc. práce	Frekvence	Sledované indikátory výkonu soc. práce	Frekvence
Počet seminářů	3	Počet metodických dní	7
Počet metodických setkání na obcích	3	Počet seminářů	6
Počet porad	1	Počet a statistika kontrol	3
Individuální konzultace	1	Počet setkání	2
Výsledky kontrol nadřízených orgánů	1	Výsledky kontrol nadřízených orgánů	1
Zpětná vazba od obcí	1	Zpětná vazba od obcí	1
Počet kontrol	1	Zpětná vazba od poskytovatelů sociálních služeb	1
Klienti, kteří se obracejí přímo na krajský úřad	1	Počet dotazů	1
Zpráva o výkonu státní správy	1	Počet metodických návštěv	1
Počet metodických dnů	1	Počet odpovědí na dotazy	1
Šetření v terénu (například v sociálně vyloučených lokalitách)	1	Počet metodických dokumentů pro obce	1
Zpětná vazba partnerských institucí	1	Počet připomínkových řízení	1
Počet odpovědí na metodické dotazy	1	Počet letáků, brožur, článků, prezentací krajského úřadu	1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C3 – Uvedte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.). Průzkum SP – Otázka C8 – Uvedte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.)

Navrhované indikátory

Vedoucí pracovníci uvedli dohromady 9 indikátorů měření výkonu sociální práce, které jsou uvedeny v tabulce níže. Některé uvedené indikátory jsou shodné s indikátory uvedenými SP. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C4 – Vedoucí

Sociální pracovníci navrhli 18 indikátorů uvedených v tabulce níže, nejčastěji zmiňovali zpětnou vazbu z obcí, počet osob, kterým se podařilo pomoci, efektivitu spolupráce aktérů sociálních služeb, úroveň metodických seminářů a počet metodických dnů; více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C9 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.19: Navrhované indikátory výkonu sociální práce sociálními a vedoucími pracovníky krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy.

Vedoucí		Sociální pracovníci	
Navrhovaný indikátor hodnocení	Frekvence	Navrhovaný indikátor hodnocení	Frekvence
Sociální podmínky v území	1	Zpětná vazba z obcí	3
Počet obyvatel ohrožených chudobou a sociálním vyloučením	1	Počet osob, kterým se podařilo pomoci	3
Počet osob, kterým se podařilo pomoci	1	Efektivita spolupráce aktérů soc. služeb (poskytovatelé sociálních služeb, sociální pracovníci obcí, ÚP, KÚ,...)	3
Efektivita spolupráce aktérů soc. Služeb (poskytovatelé sociálních služeb, sociální pracovníci obcí, ÚP, KÚ,...)	1	Úroveň metodických seminářů	3
Výsledky metodického vedení na obcích	1	Počet metodických dnů	3
Řešení konkrétních úkolů v gesci krajských úřadů	1	Sociální podmínky v území	2
Zpětná vazba z obcí	1	Počet metodických návštěv	2
Standardizace kvality	1	Počet kontrol	2
Současný stav vyhovuje	1	Počet seminářů	2
		Dostatek sociálních služeb v regionu	2
		Schopnost metodika pracovníkovi obce podat takové informace, které povedou ke konkrétním cílům	1
		Počet osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením	1
		Podle hodnocení kontroly	1
		Rozhovorem	1
		Počet konferencí	1
		Počet kontrol	1
		Efektivitu sociální práce, resp. Metodiky či kontroly a koordinace, by bylo možné měřit či posuzovat tehdy, pokud by měli sociální pracovníci nástroje sociální práce (možnost přiznání sociální dávky, možnost přidělit bydlení, sociální službu apod. Bylo by potřeba více sociálních pracovníků s dostatečným zajištěním, aby měli možnost se věnovat zaměstnání	1
		Rozsah aktivit	1
	9	Celkem	33

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C4 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uvedte jednotlivé možnosti (efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce). Průzkum SP – Otázka C.9 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uvedte jednotlivé možnosti (efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce).

3.2.2.7 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

Průměrně největší část v rámci pracovního úvazku (28 %) zabírá respondentům (sociálním pracovníkům) metodická a koncepční činnost obecním úřadům, dále kontrolní a koordinační činnost vůči obecním úřadům (16 %) a spolupráce s jinými organizacemi (12 %). Veškerá administrativní činnost dohromady zabírá sociálním pracovníkům 11,6 %. Sociální pracovníci nejčastěji poskytují metodickou podporu koncepční činnosti obecním úřadům, dále provádějí kontrolní činnost a řešení stížností vůči obecním úřadům a dalším organizacím, nejméně naopak vykonávají činnosti spojené s přímou prací s klienty. Podrobnosti viz tabulka níže.

Tabulka 3.20: Průměrný podíl vykonávaných činností v rámci sociální práce sociálních pracovníků krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy

Činnosti v rámci úvazku sociálních pracovníků	Podíl činnosti v rámci úvazku (%)
Metodická a koncepční činnost obecním úřadům (zodpovídání dotazů z obcí, řešení kazuistik klientů, které mají soc. pracovníci na obcích)	28,0
Kontrolní a koordinační činnost (řešení stížností od klientů, zodpovídání písemných dotazů od klientů) vůči obecním úřadům a dalším organizacím, např. poskytovatelům sociálních služeb	16,3
Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky (např. Úřady práce, obce, praktičtí lékaři, ostatní kraje, policie apod.); např. formou případových konferencí	12,3
Přímá práce s klientem na krajském úřadě	11,4*
Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	10,6
Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli, zřizovateli a donátorovi	7,1
Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.)	6,2
Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	3,7
Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky), bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem	2,7
Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka)	1,8

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4 – Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti v rámci Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

* Vysvětlení k ukazateli přímá práce s klientem na KÚ - Necelých 30 % respondentů nepracuje s klienty vůbec, 80 % respondentů nejvýše v 10 % svých činnostech. Hodnota průměru (11,4) je ovlivněna 10 % respondentů, kteří uvedli, že jim tato činnost zabírá kolem 70 % pracovního úvazku.

Tabulka 3.21: Jak často vykonávají sociální pracovníci krajských úřadů jednotlivé činnosti

Činnosti	Průměrný postoj na škále 1-5**
Poskytování metodické podpory a koncepční činnosti obecním úřadům	4,5
Kontrolní činnost a řešení stížností vůči obecním úřadům a dalším organizacím (poskytovatelé soc. služeb a pověřených osob)	3,5
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci	2,4
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	2,3
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	2,3
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	2,3
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	2,2
Činnost v rámci plánování sociálních služeb	2,2
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	2,2
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1,8
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	1,8
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1,8
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1,8
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	1,8
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1,7
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat	1,6
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nároku klienta na dávku	1,3
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	1,3
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc. (ohodnoťte na škále 1–5)

** Hodnoceno na škále: 1 – vůbec (0 %), 2 – zřídka (24 % a méně), 3 – méně často (25 % – 49 %), 4 – často (50 % – 74 %), 5 – velmi často (více než 75 %)

Sociální pracovníci na krajských úřadech a na MHMP nejčastěji provádějí metodickou činnost, a to osobně nebo v písemné formě.

Tabulka 3.22: Četnost využití nástrojů/metod/technik sociální práce v rámci výkonu sociálního pracovníka na krajském úřadě a Magistrátu hl. m. Prahy

Nástroje, metody a techniky sociální práce	Postoj na škále 1–5*
Metodická činnost poskytovaná obecním úřadům osobně, např. formou metodických dnů	4,22
Metodická činnost poskytovaná obecním úřadům písemně	4,11
Sociální poradenství	3,41
Rozhovor	3,33
Rozbor kazuistik	3,11
Multidisciplinární spolupráce	3,06
Sociální šetření	2,41
Síťování	2,17
Depistáž	2,12
Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	2,12
Případová konference	1,88
Individuální plánování	1,82
Sociální terapie	1,50

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.7 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky)? (Odhadněte na škále 1–5)

* Hodnocení na škále: 1 – vůbec (0 %), 2 – zřídka (24 % a méně), 3 – méně často (25 % – 49 %), 4 – často (50 % – 74 %), 5 – velmi často (více než 75 %)

3.2.2.8 Návrhy na změny v rámci výkonu sociální práce

Vedoucí pracovníci uvedli celkem 3 kategorie návrhů na zlepšení, největší slabinu vidí v nedostatečném legislativním vymezení postavení sociálních pracovníků obcí a krajů, rozsahu jejich kompetencí a návaznosti na ostatní rezorty. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 8.5.3, C5 – Vedoucí. Sociální pracovníci navrhli 18 kategorií návrhů na zlepšení, které by podle nich zlepšily efektivitu výkonu sociální práce, nejčastěji uváděli více sociálních pracovníků (případně snížení počtu klientů na jednoho pracovníka), dále pak zvýšení společenské prestiže sociální práce a posílení kompetencí sociálních pracovníků; jež je žádáno i sociálními pracovníky z dalších typů organizací. Podrobnější odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, C10 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.23: Návrhy na změny podmínek výkonu práce soc. pracovníka, aby byla jeho práce efektivnější, popř. aby se efektivita výkonu sociální práce mohla lépe ověřovat podle SP a vedoucích krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy

Vedoucí		Sociální pracovníci	
Návrh na zlepšení	Frekvence odpovědí	Návrh na zlepšení	Frekvence odpovědí
Legislativní vymezení postavení soc. pracovníků obcí a krajů, rozsah jejich kompetencí a návaznost na ostatní rezorty	3	Více soc. pracovníků na obcích/snížení počtu klientů na 1 sociálního pracovníka	5
Větší osobní nasazení sociálních pracovníků	1	Zvýšení společenské prestiže sociální práce, její plné respektování jako samostatného oboru	3
Zvýšení společenské prestiže sociální práce, její plné respektování jako samostatného oboru	1	Posílení kompetencí, postavení a pravomocí sociálního pracovníka	3
		Zlepšení sítě sociálních služeb a její koordinace	2
		Větší metodická podpora ze strany MPSV	2
		Lepší materiální zázemí	1
		Sociální odbory místně odloučeny od hlavních budov (pracovníci ostatních útvarů obce nechtějí být obtěžováni klienty sociálních odborů)	1
		Hodnocení práce krajů sociálními pracovníky obcí, úřadů práce, OSPOD na obcích	1
		Kvalitní legislativní úprava, která by vymezila postavení sociální práce obcí a krajů a rozsah jejich kompetencí na ostatní rezorty	1
		Aktivita MPSV směrem ke krajským metodikům	1
		Snížení administrativní zátěže	1
		Více času na přímou práci s klientem	1
		Lepší uchopení sociální práce	1
		Nekumulovat funkce sociálního pracovníka s jinými pozicemi	1
		Vhodný výběr vzdělávání	1
		Podpora psychického stavu sociálních pracovníků	1
		Více prostoru na depistáž klientů	1
		Navýšení úvazků sociální práce	1
	5	Celkem	28

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.5 – Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat? Průzkum SP – Otázka C.10 – Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

3.2.3 Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)

Na otázky ohledně dotačního titulu MPSV odpovídali pouze vedoucí pracovníci krajských úřadů a MHMP. Z odpovědí vedoucích pracovníků bylo zjištěno, že všechny kraje, které se zapojily do dotazníkového šetření, podaly v roce 2015 žádost o dotaci v rámci dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti a v polovině případů došlo i k navýšení úvazků na výkon sociální práce.

Na krajských úřadech pracuje průměrně **4,2 sociálních pracovníků**, přičemž **výše kumulovaného úvazku** hrazeného z dotačního titulu MPSV je v průměru **2,8**.

V rámci **nově přijatých sociálních pracovníků**, jejichž mzda je hrazena z dotace na výkon soc. práce:

- je v 50 % zaměstnán 1 nový pracovník
- v 50 % není zaměstnán žádný nový pracovník

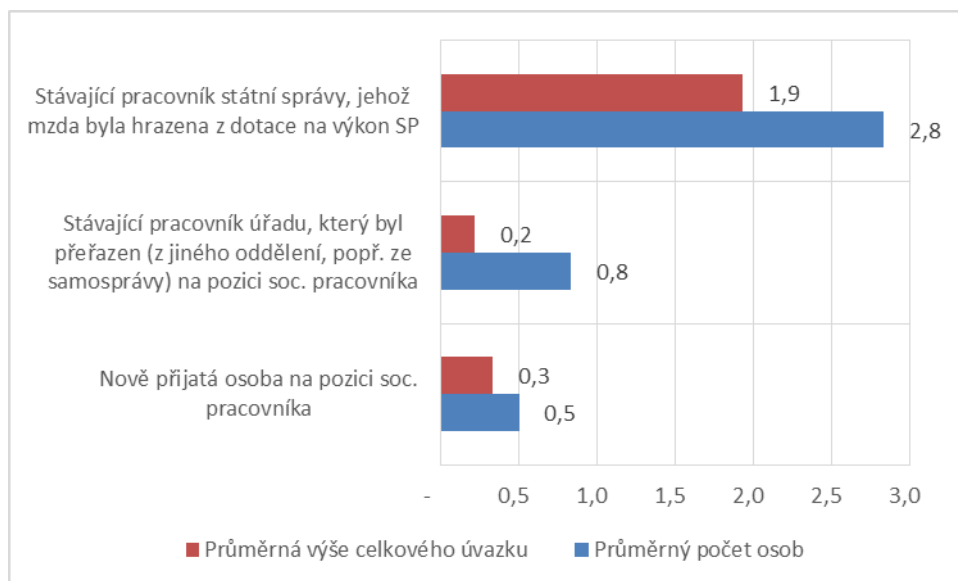
V rámci **přeřazených sociálních pracovníků** (z jiného oddělení, popř. z výkonu samostatné působnosti), jejichž mzda je hrazena z dotačního titulu MPSV:

- v 83 % nebyl přeřazen žádný sociální pracovník
- v 17 % bylo přeřazeno 5 sociálních pracovníků s celkovým úvazkem 1,0 (tzn. u každého SP došlo k přeřazení úvazku ve výši 0,2)

V rámci **stávajících sociálních pracovníků**, jejichž mzda je hrazena z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce:

- jsou v 66 % zaměstnání 2 SP s celými pracovními úvazky (1,0),
- jsou v 17 % zaměstnání 3 SP s celým úvazkem (1,0)
- je v 17 % zaměstnáno 6 SP na poloviční úvazek (0,5).

Graf 3.53: Způsob využití dotačního titulu MPSV na sociální pracovníky krajských úřadů



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázky D.3 – Uvedte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?, D.3.1 – Z dotačního titulu MPSV hrazené osoby a jejich úvazky na výkon sociální práce rozepište níže dle způsobu zvolené možnosti. 1) Nově přijatá osoba na pozici soc. pracovníka 2) Stávající pracovník úřadu, který byl přeřazen (z jiného oddělení, popř. ze samosprávy) na pozici soc. pracovníka 3) Stávající pracovník státní správy, jehož mzda byla hrazena z dotace na výkon SP.; 1) Počet osob 2) Celková výše úvazku

Dvě třetiny krajských úřadů (66 %) vracely finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV. Jako důvod vedoucí uvedli:

- obdržená dotace nebyla vyčerpána z důvodu, že nákup kancelářského vybavení by musel být součástí krajské veřejné zakázky, která byla v době přidělení dotace uzavřena;

- nepřesná metodika ke způsobu účtování prosincové mzdy vedla k vrácení částky původně určené na prosincové mzdy;
- vraceli minimální částku z důvodu zaokrouhlování;
- z důvodu pozdějšího vyplacení dotace došlo k přijetí nového sociálního pracovníka až v měsíci srpnu 2015.

Úplné odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D4 – Vedoucí.

Vedoucí pracovníci měli možnost vyjádřit své návrhy na vylepšení metodiky dotačního titulu, této možnosti využila jen část, která uvedla:

- Metodika nedostatečně respektuje nutnost schvalování přijetí dotace orgány kraje, vyžadování pověření hejtmánem (starostou) k vyplnění žádosti je nadbytečné;
- Časový průběh žádosti, lepší možnost celoročního využití dotace.

Doslovné odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D5 – Vedoucí.

3.2.4 Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

V rámci této části odpovídali pouze sociální pracovníci krajských úřadů. **SZSP nevyplňuje 61,1 % sociálních pracovníků** krajských úřadů/Magistrátu hl. m. Prahy, což koresponduje s faktem, že sociální pracovníci na KÚ/MHMP nevykonávají přímou práci s klienty, což také respondenti potvrdili ve svých odpovědích:

- absence přímé práce s klienty v rámci výkonu pracovních pozic na KÚ/MHMP,
- směřování přímé práce s klienty na obce, (pokud se klient osobně nebo písemně obrátí na krajský úřad, pak sociální pracovník krajského úřadu zpravidla jeho podání postoupí na obecní úřad POÚ nebo ORP a poučí klienta o jeho možnostech včetně informace o tom, že jeho podání bylo postoupeno na úřad nižší instance, který mu poskytne podporu a pomoc),
- SZSP je sociálním pracovníkům KÚ/MHMP nepřístupný, příp. je zpřístupněn pouze některým SP.

Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D1 – Sociální pracovníci.

Ke své činnosti ani nevyužívá SZSP 44 % sociálních pracovníků KÚ/MHMP, jelikož:

- nemají přímý přístup ke standardizovanému záznamu,
- přímá sociální práce je směřována na obce.

Se SZSP však přicházejí respondenti do styku během pravidelných kontrol na obcích. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D2 – Sociální pracovníci.

Jiný než SZSP ve fyzické podobě si o klientech vede 38,9 % sociálních pracovníků, kteří jako důvod uvádějí:

- lepší přehled a orientaci,
- nemožnost přístupu do JIS (jednotného informačního systému),
- všechny kroky a úplné informace mají v jednom spisu,
- nemohou založit materiály do standardizovaného záznamu přesto, že s nimi pracují,
- standardizovaný záznam je příliš složitý.

Nejčastěji se jedná o spisy, dokumentaci, záznamy, poznámky, materiály a přílohy, popř. jméno a příjmení klienta. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D3.1 – Sociální pracovníci.

Jiný než standardizovaný záznam v elektronické podobě si o klientech vede 22,2 % sociálních pracovníků, jako důvod uvádějí:

- přehlednost, úplnost, evidenci jednacích čísla,
- evidenci dotazů došlých poštou – v souladu se spisovým řádem úřadu je veden tzv. správní spis v elektronické spisové službě,
- případné další využití,
- potřebu mít možnost do fyzické dokumentace vkládat různé dokumenty, rozhodnutí apod.

Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D4.1 – Sociální pracovníci.

Jak již bylo uvedeno výše, sociální pracovníci krajů **SZSP vyplňují jen výjimečně** (např. 1x za rok), **v některých případech vůbec**, jelikož práce s ním je záležitostí sociálních pracovníků na obcích. Zároveň však respondenti uvedli, že musí tento nástroj znát a umět jej používat, aby byli schopni poskytnout metodickou radu pracovníkům ORP a POÚ.

Z hlediska **využitelnosti** hodnotili respondenti **standardizovaný záznam na 5bodové škále** (1 – zcela nevyužitelný v praxi, 5 – velmi využitelný v praxi) průměrný výsledek byl **3,11** (uprostřed škály). Jako největší nedostatky uvádějí nejčastěji složitost záznamu, absenci statistického vyhodnocení a řazení údajů, nemožnost náhledu SZSP z pozice pracovníka obce a ÚP, účinné propojení v rámci OPR/POÚ, ÚP a KÚ a nemožnost vidět SZSP jako celek najednou. Jednotlivé slovní hodnocení jsou uvedeny v tabulce níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D5 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.24: Jednotlivá slovní hodnocení standardizovaného záznamu

Udaná hodnota na škále	Slovní komentář
5	Velmi využitelný v praxi pouze v případě, že je vyplňován tak, jak by měl být , a z tohoto záznamu se něco dozvím. Vzhledem k malému počtu sociálních pracovníků na obci není možné, aby sociální pracovníci důsledně vyplňovali standardizované záznamy.
3	Zapsání klienta je složitě , program neumožňuje řazení, statistiky, tisky .
3	Obecně jde o velmi efektivní způsob komunikace a předávání informací mezi zainteresovanými orgány, ale obsah SZSP je velmi náročný na časový rozsah při vyplnění a předpokládá mnohdy čas a účast i klienta, což je v praxi značný problém. SZSP by si zasluhoval zestručnění a zásadní úpravy směrem ke zjednodušení, zrychlení a s možností využití statistického zjišťování.
3	Dle povědomí sociálních pracovníků našich obcí – vypisování do JIS je pro ně zatěžující, nepřehledný systém .
3	Byl by využitelný, pokud by kvalitně a v dostatečném rozsahu fungovalo propojení na ÚP a šly by použít relevantní statistické výstupy .
2	Nesehrávají se statistické údaje .
1	Pro práci krajských úřadu neslouží k ničemu . V letošním roce jsme poprvé mohli ohodnotit žádosti obcí o dotaci na výkon sociální práce. Jinak jej nemáme k čemu využít. Opakovaně jsem urgovala s kolegyněmi fakt, že KÚ nemají přístup ke klientům obcí , tedy naše metodika je složitější, když nám nejdříve musí SP obce popsat celý případ a nevidíme žádný záznam v OKnouzi. Nevíme v podstatě, co vidí ÚP a co jen SP, takže těžko můžeme metodicky vést obce, při každé poradě se ptáme SP obcí, co OKnouze umí v SZSP, co tam jde a nejde, při kontrolách se díváme k SP do SZSP, jak vlastně probíhá zapisování v praxi. Zapisování je složitě , je to mnoho proklikávání, není vidět zápis najednou a chronologicky , zdržuje to práci pracovníkům, je to hlavně povinnost, ne pomoc. Metodicka z MPSV (která je styčným důstojníkem pro komunikaci s OK Systémem) není pro nás ani pracovníky obcí konzultantem, nepomůže nám a nezajistila pro nás ani základní přístup ke klientům, a to máme SP na obcích a krajích již od roku 2012!
1	Krajským úřadům chybí náhled na práce ORP a POÚ v kraji, možnost nahlédnout na záznam v případě řešení stížnosti nebo ověření si, zda s ORP, POÚ spolupracuje. Potřeba zjistit prostřednictvím SZSP statistické údaje – zatím nemožné.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.6 – Uveďte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1–5. Zdůvodněte svou odpověď.

SP, kteří mají přístup k SZSP, hodnotili 11 okruhů standardizovaného záznamu a navrhovali níže uvedená opatření.

Tabulka 3.25: Návrhy na změny ve SZSP v jednotlivých bodech záznamu

Okruhy standardizovaného záznamu	Navrhované úpravy
1. Osobní údaje klienta a jejich změny	Měla by být možnost a povinnost vyplnit dávky jednotlivě minimálně u klientů s příjmovou nedostatečností či souvisejícím problémem.
2. Zařazení klienta do hlavní cílové skupiny (včetně dílčího rozlišení)	Zjednodušit – zbytečně 4 okna k vyplnění; stačí jedno.
3. Zařazení klienta do další sledované cílové skupiny nebo cílových skupin	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
4. Klient a jeho životní situace	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
5. Použitá metoda přímé práce s klientem	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
6. Použitá metoda nepřímé práce s klientem	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
7. Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
8. Zvolená intervence, věcná náročnost a doba intervence aplikovaných metod	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
9. Časový údaj dojezdu ke klientovi v minutách	Postačil by pouze jeden okruh s časem, intervencí, použitou metodou.
10. Projednávání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace	Bylo by potřeba umožnit, aby se dalo nezávisle pracovat s jednotlivými cíli a úkoly klienta.
11. Záznam anonymního klienta	Umožnit vytisknutí záznamu.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.7 – Jaké úpravy byste provedl/a v jednotlivých okruzích standardizovaného záznamu? Otázka D.7.1 – Uveďte jiné skutečnosti či změny, které byste provedl/a v jednotlivých okruzích standardizovaném záznamu.

Mezi další návrhy na změny a skutečnosti respondenti nejčastěji zmiňovali **zjednodušení záznamu**, možnost **řadit záznamy chronologicky** a **rozšíření možností náhledu do SZSP pro pracovníky krajských úřadů**; další návrhy jsou uvedeny v tabulce níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D7.1 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.26: Návrhy na změny ve SZSP v jednotlivých bodech záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů

Navrhované úpravy	Frekvence
Zjednodušit	5
Zobrazení záznamů chronologicky na první pohled / Umožnit řazení	4
Rozšířit možnosti nahlížení do SZSP pro pracovníky krajských úřadů	3
Tisk	1
Nutnost „proklikat se“ k minulým záznamům	1
Po vytisknutí se čte odzadu (nelogické, nepraktické)	1
Při sestavování je nezbytná konzultace (MPSV) se sociálními pracovníky obcí	1
Při opakovaném kontaktu s klientem vyplnit pouze metodu a popis realizace (namísto proklikávání všech, již dříve vyplněných údajů)	1
Omezit vypisování metod a technik sociální práce	1
Možnost zařadit klienta do více cílových skupin	1
Doladit statistické výstupy	1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.7.1 – Uveďte jiné skutečnosti či změny, které byste provedl/a v jednotlivých okruzích standardizovaném záznamu

Za největší problémy označilo nejvíce respondentů nemožnost získání **souhrnných údajů z jednotlivých záznamů** (61,1 % respondentů) a **časovou náročnost při vyplňování SZSP** (55,6 % respondentů). Podrobnosti v tabulce níže.

Tabulka 3.27: Největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu

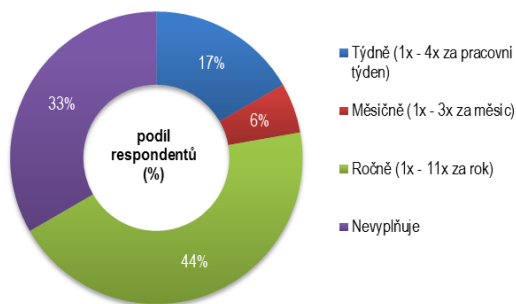
Problém	Četnost v %
Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů (např. statistické údaje)	61,1
Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu	55,6
Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným soc. pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu	27,8
Zcela chybějící metodická podpora	22,2
Nevyhovující metodická podpora	11,1
Nevyhovující technické vybavení úřadu	5,6
Technické výpadky OK systému při vyplňování standardizovaného záznamu	0,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.8 – Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Většina respondentů (84 %) vyplňuje 1 standardizovaný záznam souhrnně za několik konzultací s klientem (např. 4 konzultace zaměřené na řešení jednoho klienta = 1 standardizovaný záznam), 11 % vyplňuje za každou osobní konzultaci s klientem 1 SZSP, 5,8 % pak vyplňuje 1 SZSP za každou intervenci s klientem.

Graf 3.54: Interval vyplňování standardizovaného záznamu



Necelá polovina sociálních pracovníků krajských úřadů vyplňuje SZSP několikrát do roka (44 %). Celá třetina respondentů jej nevyplňuje vůbec. Při vyplňování respondenti využívají pomoci jiných sociálních pracovníků, případně do něj jen nahlížíjí, ovšem nezapisují. Necelá pětina pracovníků (17 %) vyplňuje SZSP týdně.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka – D.9.1 - Uveďte interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam

Hodnocení **spolupráce s obcemi v rámci využívání standardizovaného záznamu** hodnotili respondenti (SP) na škále 1 (zcela nefungující) až 5 (zcela fungující) **průměrným počtem bodů 2,89, tzn. nefungující**.

Sociální pracovníci na krajích často odpovídali, že nevyužívají **žádné informace** ze SZSP vyplněných pracovníky obcí, případně, že nemají do záznamů **nahlížecí právo**. Se SZSP pak přichází do styku během pravidelných **kontrol**. Nejvíce je zajímavá **popis plánů realizace, cíl, popis životní situace**, popřípadě **všechny informace** obsažené v záznamu. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D11 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.28: Informace ze SZSP využívané sociálními pracovníky KÚ/MHMP

Využívané údaje	Frekvence odpovědí
Žádné	7
Nemám nahlížecí práva	6
Při kontrole	4
Popis plánu realizace	4
Cíl	2
Popis situace	2
Všechny informace	2
Nepracuji s klientem v přímé práci	1
Výchozí životní situace	1
Záznam z šetření	1
Počet intervencí	1
Počet anonymních klientů	1
Počet jednorázových klientů	1
Počet dlouhodobých klientů	1
Anamnestické údaje klienta	1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.11 – Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem obce či pracovníkem úřadu práce využíváte při své činnosti?

Na otázku, jak hodnotí sdílení informací a zda jim přineslo nějaký problém, respondenti poukázali na fakt, že pokud jim nebude umožněn přístup ke SZSP obcí, nebude mít sdílení žádný smysl. Sociální pracovníci krajů hodnotili **nemožnost přístupu do SZSP obcí jako závažný problém**, který i přes několikanásobné žádosti na MPSV nebyl vyřešen. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D12 – Sociální pracovníci.

Nejčastěji zmiňovanými dalšími podněty k SZSP proto bylo, stejně jako v předešlé otázce, uvedeno nahlížení sociálních pracovníků kraje do SZSP obcí. Dále bylo uváděno lepší statistické vyhodnocení údajů, celkové zjednodušení, lepší metodická pomoc ze strany MPSV. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.3, D13 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.29: Další podněty k SZSP ze strany sociálních pracovníků KÚ/MHMP

Podněty k SZSP	Frekvence odpovědí
Možnost náhledu (bez nutnosti zapisovat) do SZSP pracovníky krajských úřadů	6
Lepší statistické výstupy	2
Zjednodušení	2
Zlepšit metodikou pomoc MPSV	2
Nadbytek informací	1
Zcelování polí	1
Současný pohled na anamnézu, plán a realizaci	1
Při tvorbě je nezbytná konzultace se sociálními pracovníky	1
Možnost skenovat dokumenty do el. systému	1
Lepší propojenost	1

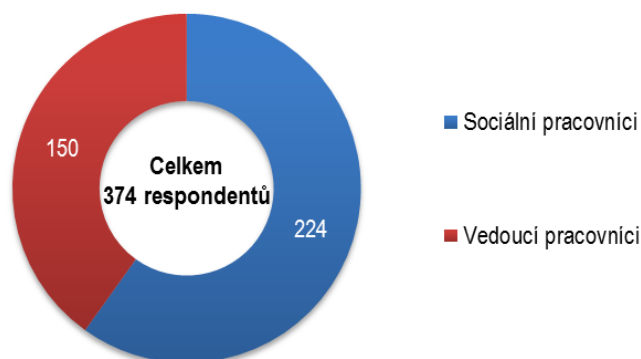
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.13 – Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

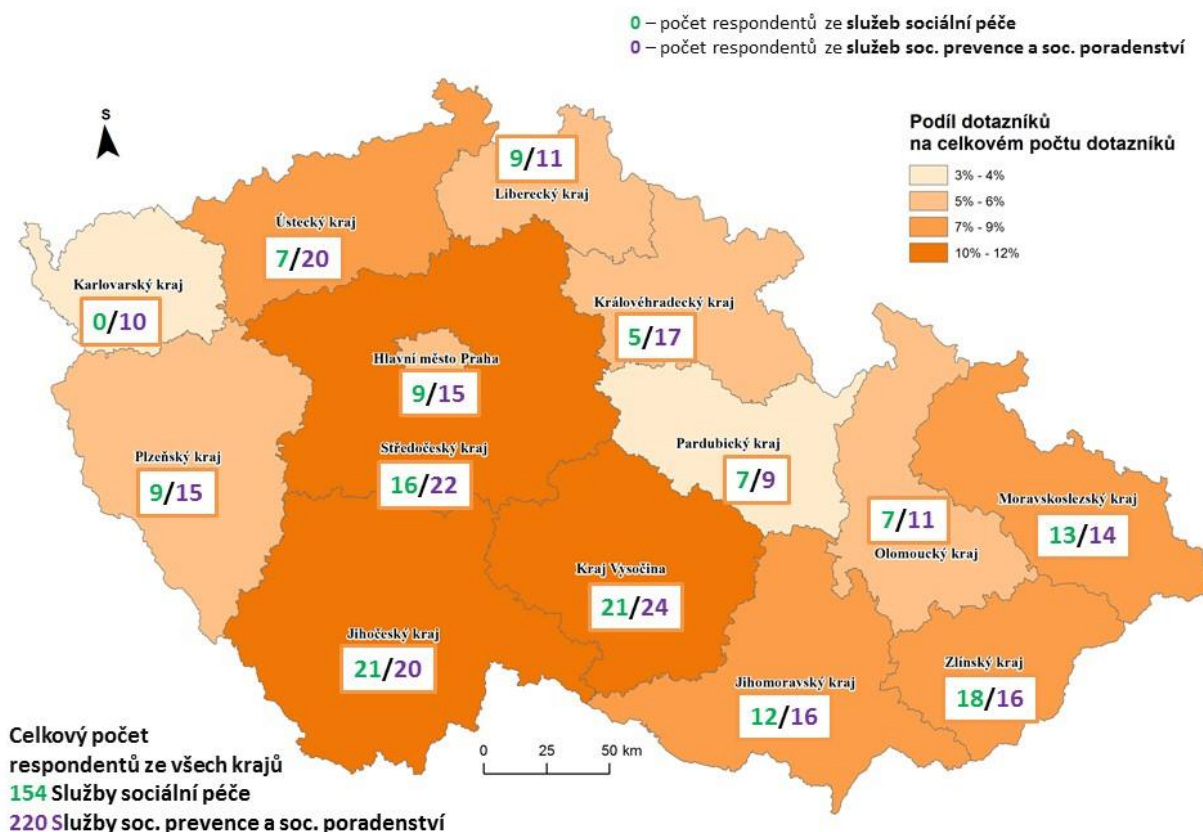
3.3 Poskytovatelé sociálních služeb

Na základě registru poskytovatelů sociálních služeb (dle zákona č. 108/2006 Sb.) byl kvótním výběrem (kvóty dle typu služby a kraje, kde poskytovatel působí) vybrán náhodný soubor respondentů. Do průzkumu se zapojilo celkem **374 respondentů** cílové skupiny, viz graf vpravo.

Graf 3.55: Počet respondentů cílové skupiny poskytovatelů sociálních služeb

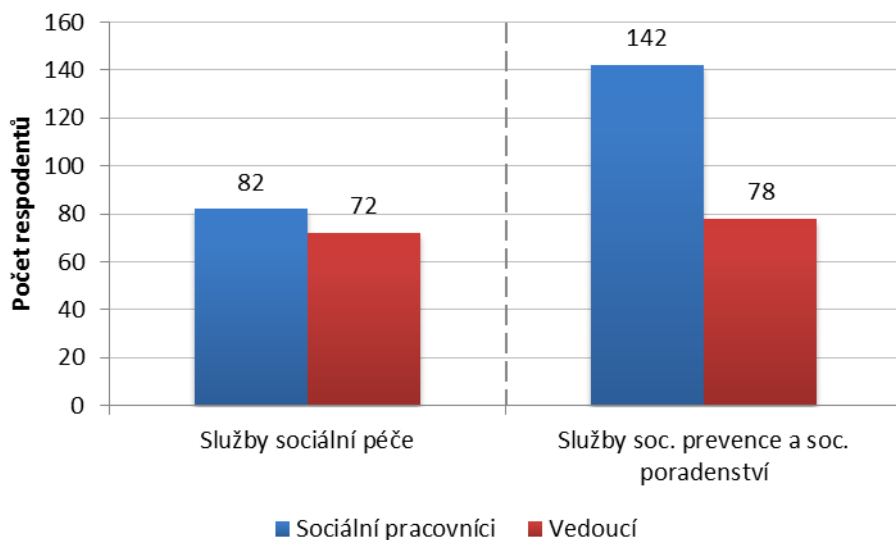


Obrázek 3.2: Rozložení respondentů cílové skupiny poskytovatelů sociálních služeb dle kraje



V rámci cílové skupiny Poskytovatelé sociálních služeb byli respondenti po domluvě s odborným gestorem rozděleni do **2 skupin** dle druhu sociální služby na **Služby sociální péče** a **Služby soc. prevence a soc. poradenství**. Celkový počet respondentů – sociálních pracovníků a jejich vedoucích, kteří se zapojili do dotazníkového průzkumu, je 374 osob. Jejich rozdělení v členění dle druhu sociální služby je uvedeno v grafu níže.

Graf 3.56: Počet respondentů dle typu zařízení cílové skupiny poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

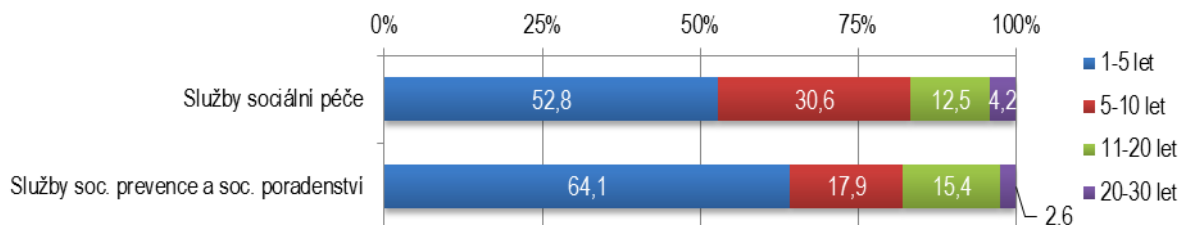
V následující části je text pro lepší orientaci barevně rozlišen, a to tak, že červenou barvou jsou zvýrazněny názvy tabulek a grafů týkající se **vedoucích pracovníků** a modrou barvou týkající se **sociálních pracovníků**.

3.3.1 Personální podmínky a kvalifikační předpoklady a metodické vedení

3.3.1.1 Délka praxe respondentů

Na pozici vedoucího pracovníka v současné organizaci pracují nejčastěji respondenti z obou skupin 1–5 let, v případě vedoucích ze služeb soc. prevence a soc. poradenství je to 64,1 % respondentů, u služeb soc. péče 52,8 %. Více než 10 let pracuje v obou skupinách na pozici vedoucího zhruba 17 % vedoucích pracovníků.

Graf 3.57: Jak dlouho (počet let) působíte na pozici vedoucího pracovníka v současné organizaci?

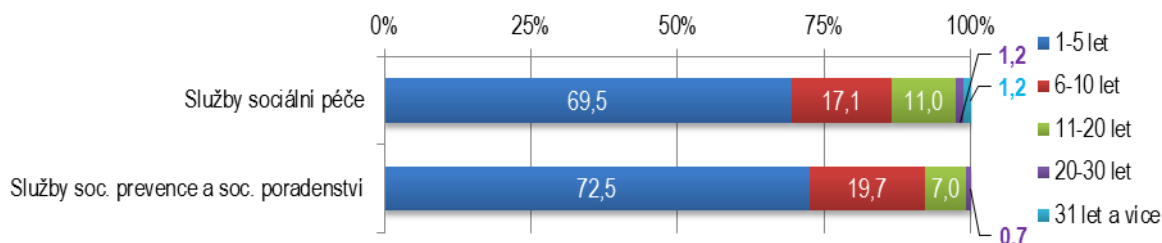


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?

Pozici sociálního pracovníka respondenti vykonávají **nejčastěji 1–5 let** (cca 70 % u obou druhů služeb). Druhou nejčetnější skupinu tvoří sociální pracovníci pracující v současné organizaci 6–10 let. S ohledem na potřebu udržení stabilního a kontinuálního vývoje v sociálních službách je zřejmé, že vedoucí pracovníci, a často jde o sociální pracovníky ve vedoucích pozicích, jsou v těchto zařízeních méně stabilním prvkem než v případě úřadů obcí a krajů nebo ostatních organizací, kde se jeví dle výsledků stabilnější personální prostředí. Tento trend neumožňuje tzv. čerpat zkušenosti z vývoje oblastí a jejich vnitřních pravidel. Tento princip však nepřispívá stabilitě prostředí a kvalitě sociálních služeb, neboť se pracovníci střídají dříve, než mohou čerpat z vlastních zkušeností při řešení různých problémů.

Graf 3.58: Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci

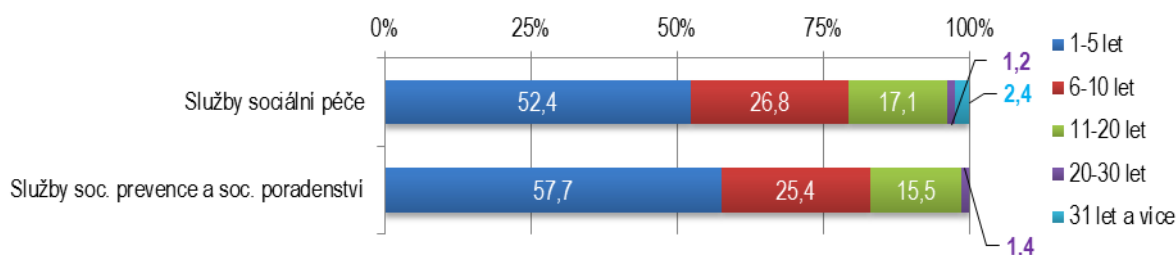


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?

Mezi sociálními pracovníky jsou nejčetnější skupinou respondenti s délkou praxe 1–5 let (52,4 % u služeb soc. péče a 57,7 % u služeb soc. prevence a soc. poradenství). Sociálních pracovníků s délkou praxe 6-10 let je v obou skupinách zhruba čtvrtina. U sociálních pracovníků jde o obdobnou situaci jako u vedoucích pracovníků se shodnými důsledky a riziky, neboť časté střídání sociálních pracovníků nepřispívá kvalitě sociálních služeb, ale naopak představuje riziko plynoucí z nedostatečných zkušeností.

Graf 3.59: Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.3 – Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

V současné organizaci pracují sociální pracovníci ve **službách sociální péče** průměrně **5,1 let**, v průběhu profesního života pak na pozici sociálního pracovníka průměrně o 2 roky více (**7,1 let**). Sociální pracovníci ve **službách soc. prevence a soc. poradenství** pracují v současné organizaci průměrně **4,5 let**, v průběhu profesního života pak na pozici sociálního pracovníka průměrně o 2 roky více (**6,3 let**).

Tabulka 3.30: Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka u poskytovatele sociálních služeb

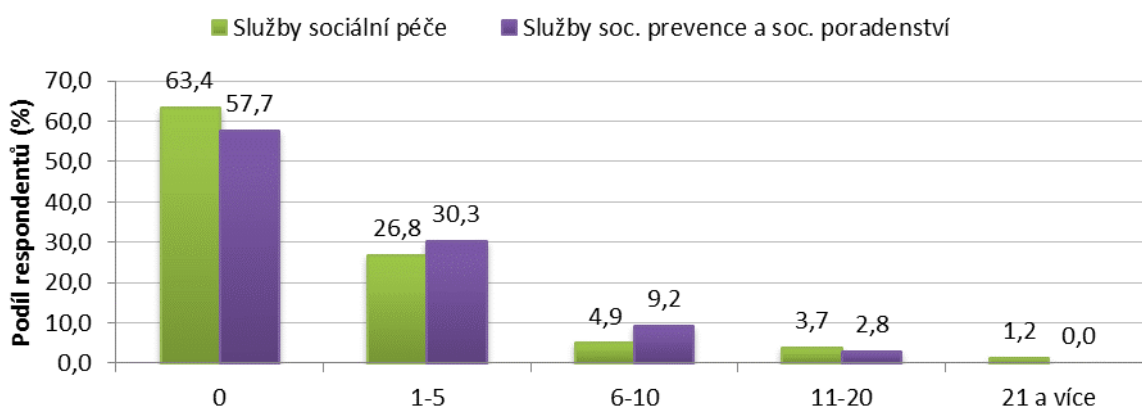
Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka		Průměr	Medián
Služby sociální péče	V dané organizaci	5,1	3,0
	V průběhu celého profesního života	7,1	5,0
Služby soc. prevence a soc. poradenství	V dané organizaci	4,5	3,0
	V průběhu celého profesního života	6,3	4,8

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.3 – Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Zhruba 60 % sociálních pracovníků u obou druhů služeb v **současné organizaci** na pozici sociálního pracovníka pracuje **celý dosavadní profesní život**. V rámci služeb sociálního poradenství pak 26,8 % sociálních pracovníků pracovalo v jiné organizaci 1–5 let, v rámci služeb soc. prevence a soc. poradenství je podíl těchto pracovníků 30,3 %. Ze získaných výsledků lze usuzovat, že na pozicích sociálních pracovníků u poskytovatelů sociálních služeb pracují v převážné většině zejména mladší osoby, které u poskytovatele soc. služeb jako u zaměstnavatele započaly svůj profesní život. Podrobnější informace jsou uvedeny v grafu a tabulce níže.

Graf 3.60: Počet let, kdy respondenti – sociální pracovníci – pracovali mimo současnou organizaci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roky) působil na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci? – Otázka A.3 – Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Tabulka 3.31: Počet let působení sociálních pracovníků na pozici sociálního pracovníka v jiné než současné organizaci

		A.3) Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?					Celkem
		1–5 let	6–10 let	11–20 let	20–30 let	31 let a více	
A.2) Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?	1–5 let	55,8 %	12,1 %	3,6 %	0,0 %	0,4 %	71,9 %
	6–10 let		13,8 %	4,5 %	0,4 %	0,0 %	18,8 %
	11–20 let			8,0 %	0,0 %	0,0 %	8,0 %
	20–30 let				0,9 %	0,0 %	0,9 %
	31 let a více					0,4 %	0,4 %
Celkem		55,8 %	25,9 %	16,1 %	1,3 %	0,9 %	100,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci? – Otázka A.3 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

3.3.1.2 Vzdělání respondentů

Respondenti v následující části průzkumu uváděli své nejvyšší dosažené vzdělání. Nejčastější uváděnou oblastí **všech stupňů vzdělání** je sociální práce, sociálně-právní a pedagogické obory.

Služby sociální péče

Více než polovina vedoucích pracovníků (65,3 %) má ukončené magisterské, 18,1 % bakalářské a 8,3 % vyšší odborné vzdělání.

Služby sociální péče

Zhruba 40 % sociálních pracovníků má ukončené **bakalářské**, 37,8 % magisterské a 19,5 % vyšší odborné vzdělání.

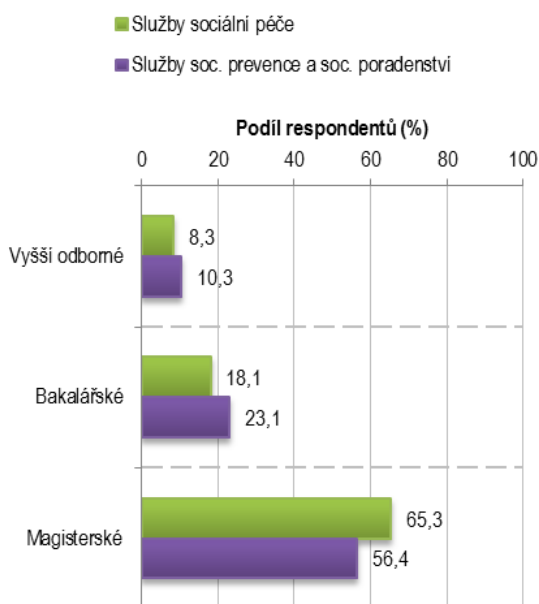
Služby soc. prevence a soc. poradenství

Více než polovina vedoucích pracovníků (56,4 %) má ukončené magisterské, 18,1 % bakalářské a 23,1 % vyšší odborné vzdělání.

Služby soc. prevence a soc. poradenství

Přibližně 35 % sociálních pracovníků má ukončené **bakalářské**, 41 % magisterské a 21,1 % vyšší odborné vzdělání.

Graf 3.61: Nejvyšší dosažené vzdělání vedoucích pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb

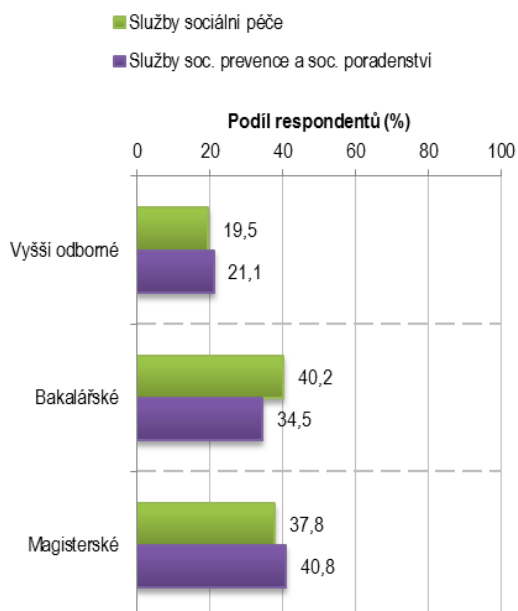


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

Pozn.: Středoškolské jako nejvyšší dosažené vzdělání uvedlo 6,9 % vedoucích pracovníků služeb soc. péče a 6,4 % vedoucích pracovníků služeb soc. prevence a soc. poradenství

Graf 3.62: Nejvyšší dosažené vzdělání sociálních pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb



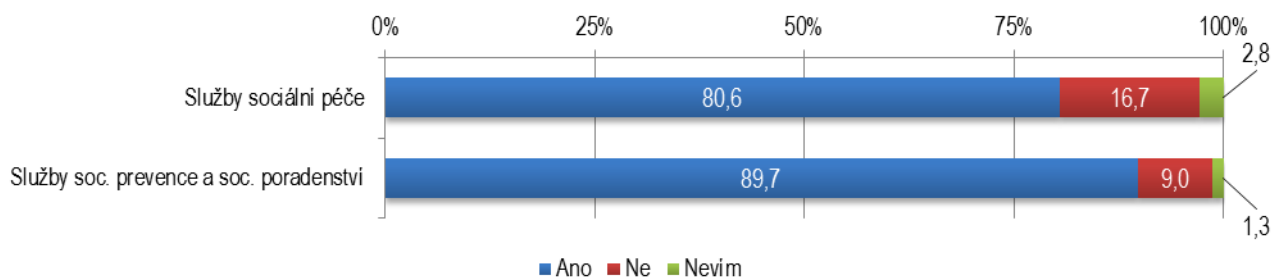
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

Pozn.: Středoškolské jako nejvyšší dosažené vzdělání uvedlo 2,4 % sociálních pracovníků služeb soc. péče a 3,5 % sociálních pracovníků služeb soc. prevence a soc. poradenství

V rámci služeb soc. péče splňuje kvalifikaci pro výkon sociální práce 80,6 % vedoucích, v rámci služeb soc. prevence a soc. poradenství 89,7 % vedoucích pracovníků. více viz graf níže. U sociálních pracovníků splňují kvalifikaci všichni respondenti. Z výsledků výzkumu vyplývá, že převážná většina vedoucích pracovníků jsou zároveň sociální pracovníci, kteří splňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce. Protože splnění podmínky odborné kvalifikace sociálních pracovníků vyplývá ze zákona, je skutečnost, že sociální pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce, oprávněně předpokládaným výsledkem. U vedoucích pracovníků není povinnost, aby tyto osoby byly zároveň sociálními pracovníky, jde spíše o výhodu ve vztahu k organizaci, neboť takový vedoucí pracovník má představu o rozsahu, potřebě, náročnosti a složitosti výkonu sociální práce, příp. ji může sám vykonávat.

Graf 3.63: Odpověď vedoucích pracovníků na otázku: Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.2 – Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?

3.3.1.3 Další vzdělání sociálních pracovníků

Služby sociální péče

Nejvíce sociálních pracovníků SSP (**84,1 %** respondentů) se v rámci dalšího vzdělávání podle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, účastní **kurzů s akreditovaným programem**. V roce 2015 absolvovali v průměru **30 hodin** těchto kurzů. Zhruba polovina sociálních pracovníků SSP (**51,2 %**) se v rámci dalšího vzdělávání účastní **školicích akcí**. V roce 2015 strávili v rámci těchto akcí v průměru **18 hodin**.

Služby soc. prevence a soc. poradenství

Nejvíce sociálních pracovníků SSPaSP (**90,1 %** respondentů) se v rámci dalšího vzdělávání podle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, účastní **kurzů s akreditovaným programem**. V roce 2015 absolvovali v průměru **36 hodin** těchto kurzů. Zhruba polovina sociálních pracovníků SSPaSP (**54,2 %**) se v rámci dalšího vzdělávání účastní **konferencí**. V roce 2015 strávili v rámci konferencí v průměru **12 hodin**. Necelá polovina sociálních pracovníků SSPaSP (**40,1 %**) se v rámci dalšího vzdělávání účastní **školicích akcí**. V roce 2015 strávili v rámci těchto akcí v průměru **16 hodin**. Podrobnější informace jsou v tabulce níže.

Tabulka 3.32: Formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, respondenty z řad poskytovatelů sociálních služeb

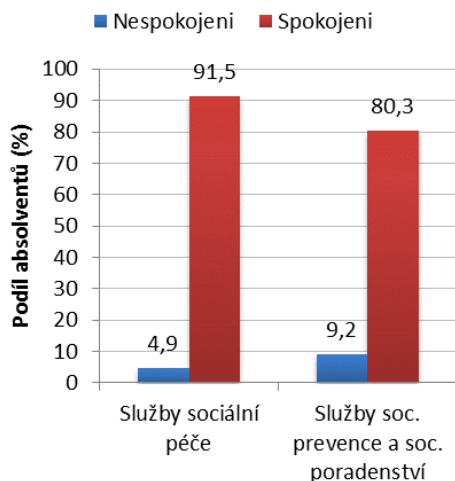
	Služby sociální péče		Služby soc. prevence a soc. poradenství	
	% kladných odpovědí	Počet hodin v roce 2015	% kladných odpovědí	Počet hodin v roce 2015
Účast v kurzech s akreditovaným programem	84,1 %	30	90,1 %	36
Odborné stáže	25,6 %	10	28,9 %	10
Účast na školicích akcích	51,2 %	18	40,1 %	16
Účast na konferencích	35,4 %	11	54,2 %	12
Specializační vzdělávání zajišťované VŠ a VOŠ navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	2,4 %	.	2,8 %	.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.7 – Jaké formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, využíváte? U každé vyhovující odpovědi uveďte zároveň i počet hodin absolvování v roce 2015

Mezi sociálními pracovníky panuje se vzdělávacími kurzy spokojenost. Nespokojeno je 4,9 % respondentů ze **služeb soc. péče** a 9,2 % respondentů ze **služeb soc. prevence a soc. poradenství**. Nejméně dostupné je vzdělávání formou odborné stáže, jelikož je organizačně i časově náročné.

Graf 3.64: Spokojenost sociálních pracovníků se vzdělávacími aktivitami zaměřenými na přípravu k zastávání pozice sociálního pracovníka

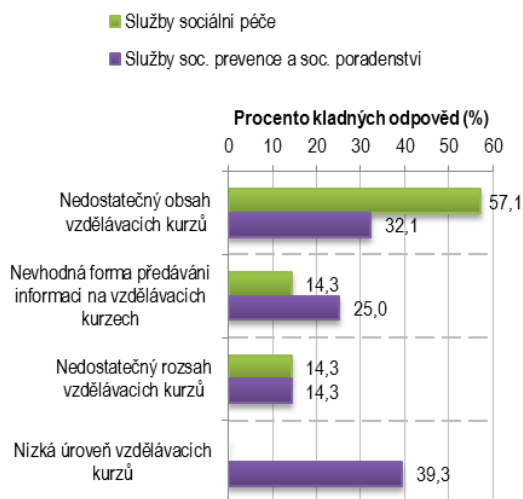


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.8 – Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro Vaši připravenost k zastávání pracovní pozice?

V případě nespokojenosti sociální pracovníci nejčastěji uvádějí jako důvod **nedostatečný obsah kurzů**, případně jejich nízkou úroveň. Mezi dalšími negativy sociální pracovníci nejčastěji zmiňovali vysokou **finanční nákladnost kurzů**.

Graf 3.65: Důvody nespokojenosti sociálních pracovníků se vzdělávacími aktivitami

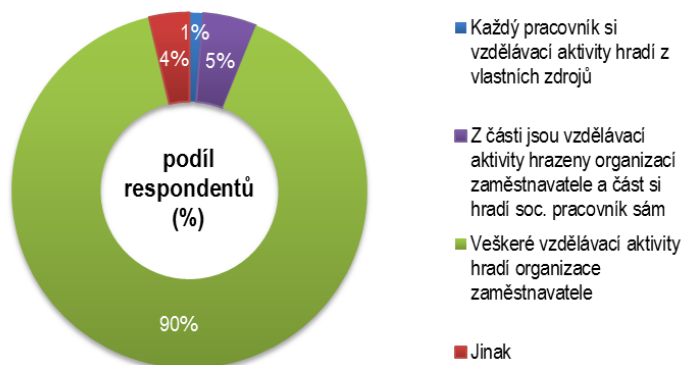


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.9 – V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Sociální pracovníci obou skupin **postrádají zejména kurzy zaměřené na oblast legislativy**. Dále zmiňují absenci kazuistických seminářů, kurzů vedených zkušenými lektory s bohatou praxí. Mezi další požadavky patří kurzy na témata sociálních dávek, oddlužení, komunikace s problémovými, narušenými a agresivními klienty. Celkový výčet vzdělávacích aktivit, které respondenti postrádají, je uveden v kapitole 7.5.4, B12 – Sociální pracovníci. Povinné vzdělávání zaměstnanců vyplývá ze ZSS a mělo by být hrazeno zaměstnavatelem. Výsledky zkoumání prokazují i finanční spoluúčast sociálních pracovníků na úhradě kurzů v oblasti povinného vzdělávání u obou druhů sociálních služeb, čímž zaměstnavatelé – poskytovatelé sociálních služeb neplní své povinnosti.

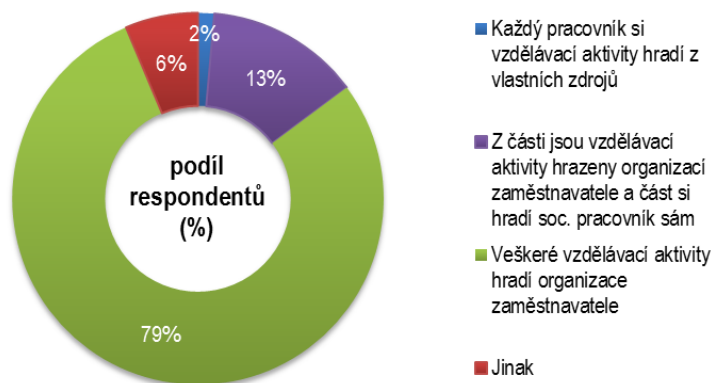
Graf 3.66: Způsob financování úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se účastní sociální pracovníci služeb soc. péče



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.10 – Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

Graf 3.67: Způsob financování úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se účastní sociální pracovníci služeb soc. prevence a soc. poradenství



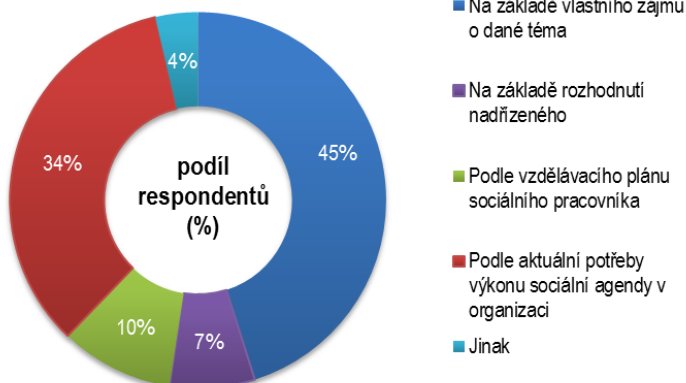
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.10 – Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

Vzdělávací aktivity jsou nejčastěji (90 % odpovědí) **plně hrazeny organizací zaměstnavatele**. Mezi jiné způsoby financování úhrady vzdělávacích aktivit byly uváděny kurzy hrazené z grantů a projektů, které byly pro účastníky zdarma.

Většina SP (79 % odpovědí) uvedla, že vzdělávací aktivity, kterých se účastní, jsou plně hrazeny organizací zaměstnavatele. Mezi jinými způsoby úhrady vzdělávacích aktivit uváděli SP kurzy hrazené z projektů, na nichž byla účast zdarma.

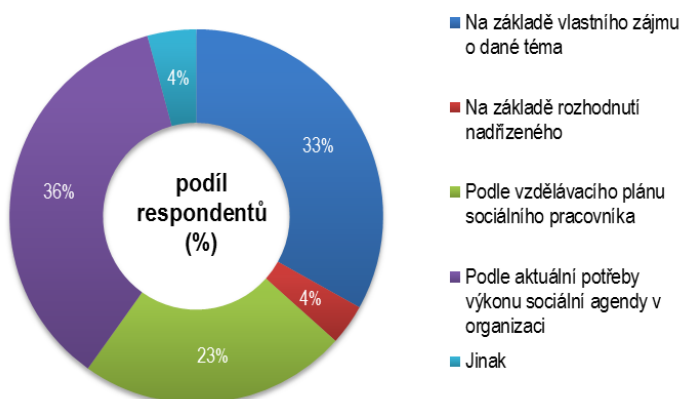
Graf 3.68: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky v rámci služeb sociální péče



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Graf 3.69: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky v rámci služeb soc. prevence a soc. poradenství



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

V rámci **služeb sociální péče** je výběr vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci účastní v souvislosti s výkonem své funkce, podmíněn zejména vlastním zájmem sociálního pracovníka o dané téma (47 % respondentů) a aktuální potřebou výkonu sociální agendy v dané organizaci (35 % respondentů), více viz graf vlevo. V této kategorii jinak respondenti uváděli kombinace výše uvedených možností.

V rámci **služeb soc. prevence a soc. poradenství** je výběr vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci účastní v souvislosti s výkonem své funkce, podmíněn zejména vlastním zájmem sociálního pracovníka o dané téma (47 % respondentů) a aktuální potřebou výkonu sociální agendy v dané organizaci (35 % respondentů), více viz graf vlevo. Mezi jiné možnosti respondenti uváděli kombinaci několika uvedených.

3.3.1.4 Vytíženost sociálních pracovníků

Zhruba polovina vedoucích pracovníků hodnotí stávající pracovní vytíženost sociálních pracovníků jako **adekvátní**. O přetížení sociálních pracovníků v jejich organizaci je přesvědčeno více než 40 % vedoucích pracovníků.

Tabulka 3.33: Pracovní vytíženost sociálních pracovníků poskytovatelů soc. služeb uvedená vedoucími pracovníky

	Rozhodně nevytížený	Spíše nevytížený	Adekvátně vytížený	Spíše přetížený	Rozhodně přetížený	Celkem
Služby sociální péče	1,4 %	2,8 %	53,5 %	32,4 %	9,9 %	100,0 %
Služby soc. prevence a soc. poradenství	1,3 %	0,0 %	53,8 %	33,3 %	11,5 %	100,0 %
Celkem	1,3 %	1,3 %	53,7 %	32,9 %	10,7 %	100,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.4 – Považujete stávající pracovní vytíženost sociálních pracovníků ve vaší organizaci za:

3.3.1.5 Druh pracovního vztahu respondenta

Ve **službách sociální péče** pracují podle vedoucích pracovníků průměrně 2 sociální pracovníci na 1 organizaci. Průměrná výše úvazku na osobu je 0,85, průměrná výše přepočteného úvazku na organizaci je 1,78.

Ve **službách soc. prevence a soc. poradenství** pracují podle vedoucích pracovníků průměrně 3 sociální pracovníci na 1 organizaci. Průměrná výše úvazku na osobu je 0,82, průměrná výše přepočteného úvazku na organizaci je 2,74. Jako vyšší se ukázal průměrný počet pracovníků v SSPaSP oproti SSP.

Tabulka 3.34: Průměrné počty sociálních pracovníků poskytovatelů soc. služeb uvedené vedoucími pracovníky

	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše pracovního úvazku na 1 pracovníka	Průměrná výše přepočteného úvazku na organizaci
Služby sociální péče	2,07	0,85	1,78
Služby soc. prevence a soc. poradenství	3,34	0,82	2,74
Celkem	2,73	0,83	2,28

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší organizaci a průměrnou výši jejich pracovních úvazků

3.3.1.6 Další pracovní pozice respondentů

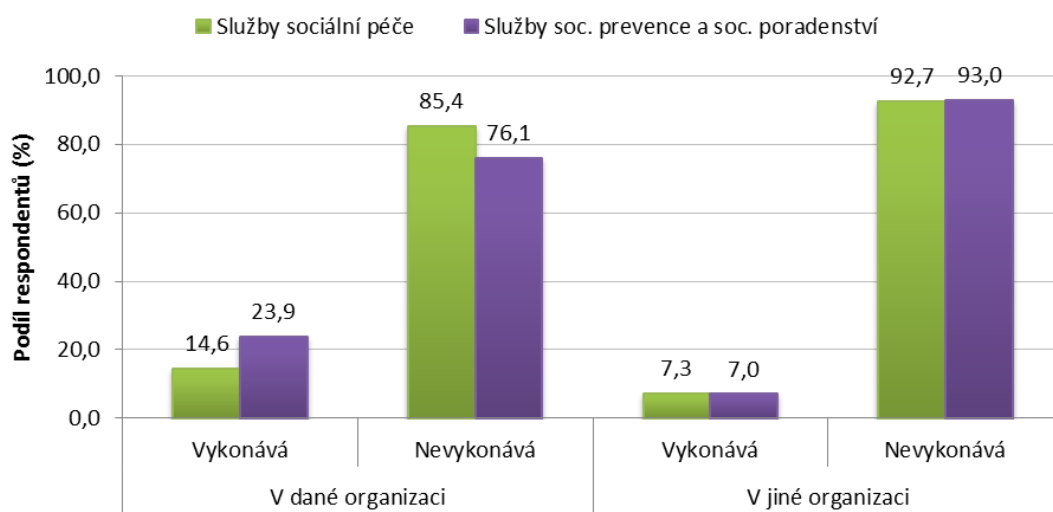
Služby sociální péče

Další pracovní pozici v rámci stávající organizace mimo funkci sociálního pracovníka vykonává **14,6 %** respondentů, viz graf níže. Jedná se zejména o **vedoucí pozice**. V jiné organizaci pracuje 7,3 % sociálních pracovníků, a to na vedoucí pozici nebo na pozici sociální pracovník. Zpravidla jde o situace, kdy pracovníci vykonávají více pozic v organizaci, neboť se poskytovatelé snaží o maximální úsporu pracovníků i o efektivní využívání pracovní doby.

Služby soc. prevence a soc. poradenství

Další pracovní pozici v rámci stávající organizace mimo funkci sociálního pracovníka vykonává **23,9 %** respondentů. Jedná se zejména o **vedoucí pozice a administrativní pozice**. V jiné organizaci pracuje 7 % sociálních pracovníků, a to na vedoucí pozici nebo na pozici sociální pracovník. Dopad kumulací funkcí u pracovníků u těžké či odlišné organizace je obdobný, možná snad s menší intenzitou, včetně rizik s tím spojených i u zařízení sociální prevence nebo poradenství. Je zřejmé, že tak jako u služeb sociální péče, tak i u služeb sociální prevence a poradenství, dochází ke kumulacím funkcí, přitom vyplývá ze závěrů a zjištění, že u služeb sociální péče dochází k nižší míře kumulací v rámci těžké organizace.

Graf 3.70: Vykonáváte jinou pozici/funkci mimo sociálního pracovníka v organizaci, za kterou jste dotazník vyplnil, nebo v jiné organizaci?



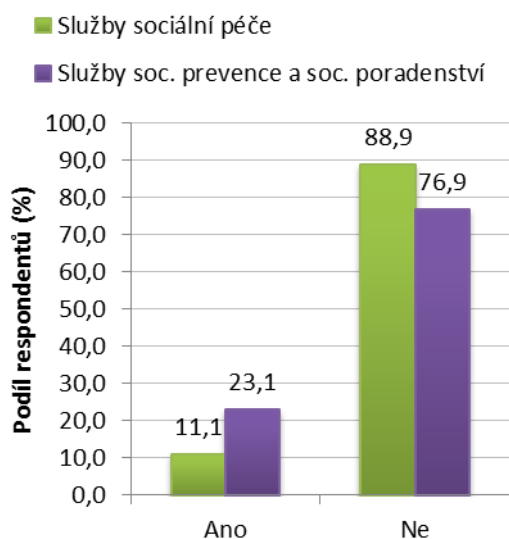
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.4 – V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v organizaci, za kterou dotazník vyplňujete (pouze za jednu organizaci)? V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci.
Otázka B.5 – Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

3.3.1.7 Fluktuace sociálních pracovníků

Většina respondentů nemá problémy s fluktuací, **silněji ji vnímají pracovníci služeb soc. prevence a soc. poradenství** (23,1 % respondentů – vedoucích a 17,6 % respondentů – sociálních pracovníků), **méně výrazně pak pracovníci služeb sociální péče** (11,1 % respondentů – vedoucích a 12,2 % respondentů – sociálních pracovníků).

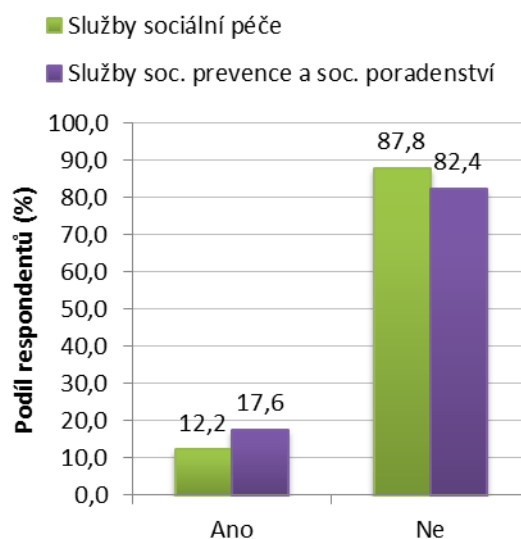
Graf 3.71: Problémy s fluktuací dle vedoucích pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.5 – Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

Graf 3.72: Problémy s fluktuací dle sociálních pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

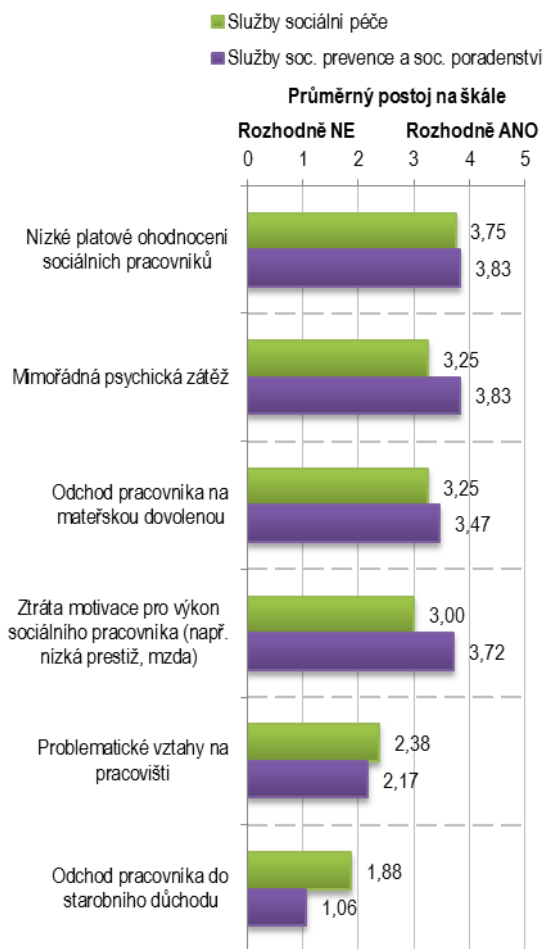
Pozn.: Otázka B.6 – Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

Největší příčiny fluktuace pracovníků vidí vedoucí pracovníci zejména v:

- Nízkém platovém ohodnocení SP
- Mimořádné psychické zátěži
- V souvislosti s odchodem na mateřskou dovolenou
- Ztrátě motivace pro výkon sociální práce

Více viz grafy níže.

Graf 3.73: Příčiny fluktuace dle vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



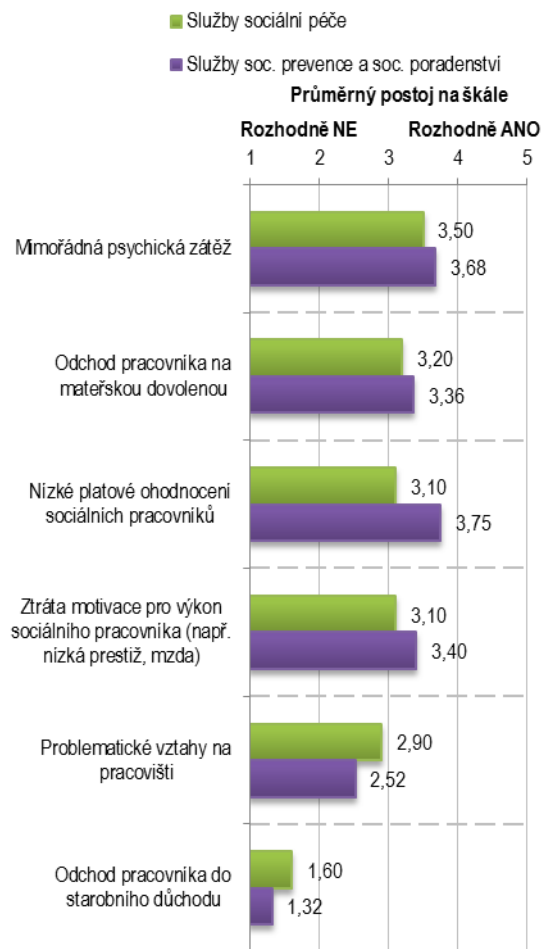
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.5.1 – Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci? (Ohodnoťte na škále 1 – 5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ano, ani ne, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

Největší příčiny fluktuace pracovníků vidí sociální pracovníci zejména v:

- Mimořádné psychické zátěži
- V souvislosti s odchodem na mateřskou dovolenou
- Nízkém platovém ohodnocení SP
- Ztrátě motivace pro výkon sociální práce

Graf 3.74: Příčiny fluktuace dle sociálních pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.6.1 – Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci? (Ohodnoťte na škále 1 – 5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ano, ani ne, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

Důvody fluktuace jsou u sociálních pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb obdobné jako u sociálních pracovníků v jiných oblastech, kde sociální pracovníci vykonávají sociální práci a poradenství, a to z toho důvodu, že celá sociální oblast je podceňována a poddimenzována, což vyplynulo v rámci FG, a také z otevřených odpovědí respondentů viz tab. 7.102 a 7.103.

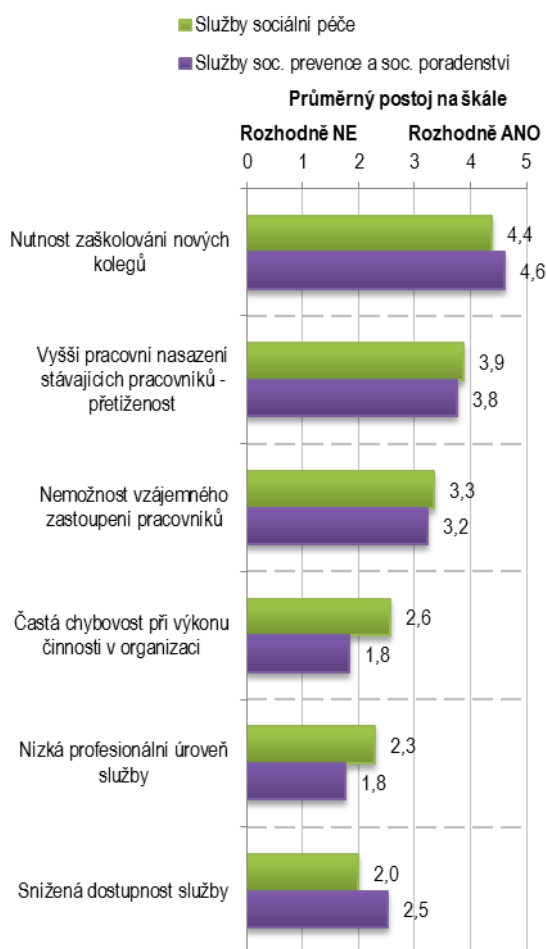
Dopady fluktuace vnímají vedoucí i sociální pracovníci obdobně, zejména uvádějí:

- Nutnost zaškolení nových kolegů
- Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků
- Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků

Fluktuace pracovníků dle vedoucích i sociálních pracovníků nemá vliv na:

- Dostupnost sociální služby
- Chybovost ve výkonu
- Pokles profesionální úrovně služby

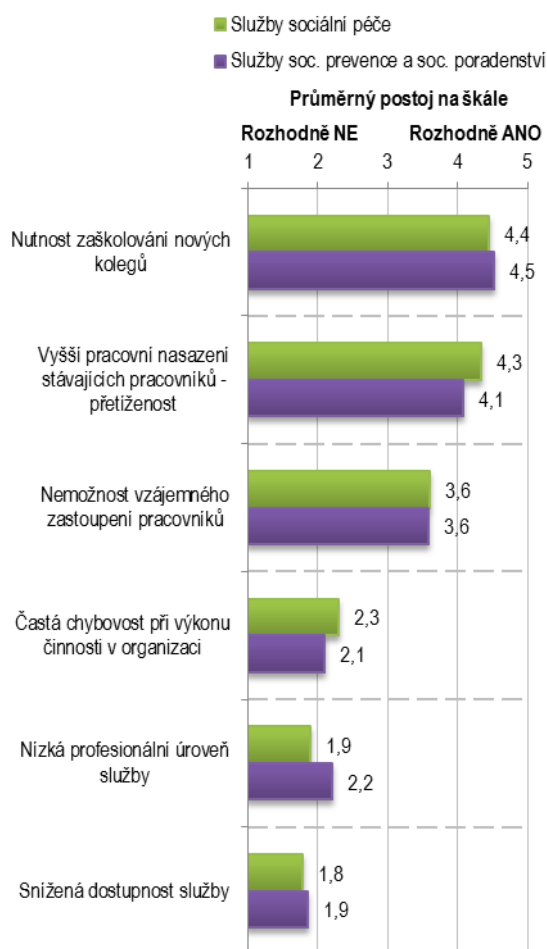
Graf 3.75: Dopady fluktuace z pohledu vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.5.2 - Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte? (ohodnoťte na škále 1 – 5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ano, ani ne, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

Graf 3.76: Dopady fluktuace z pohledu sociálních pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka B.6.2 - Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte? (ohodnoťte na škále 1 – 5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ano, ani ne, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

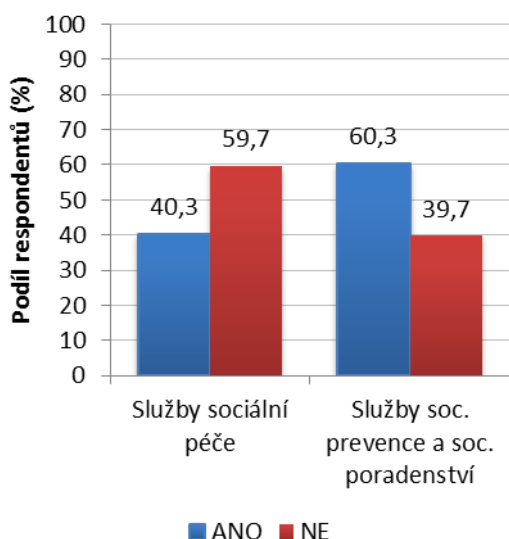
3.3.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

3.3.2.1 Počty a struktura klientů

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda se u poskytovatelů sociálních služeb sleduje počet klientů na jednoho sociálního pracovníka. Počty klientů u sledovaných druhů služeb se více sledují ve službách soc. prevence a soc. poradenství (zhruba 60 % respondentů), ve službách sociální péče je sleduje 40 % respondentů. Nebyl zaznamenán významný rozdíl mezi odpověďmi vedoucích a sociálních pracovníků.

Statistická data o počtech klientů jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb jsou nezbytným podkladem pro zajištění jejich financování, proto by měla být poskytovateli řádně vedena. Je s podivem, že dle vyjádření sociálních pracovníků i vedoucích není počet klientů, se kterými pracuje konkrétní sociální pracovník, v některých organizacích sledován.

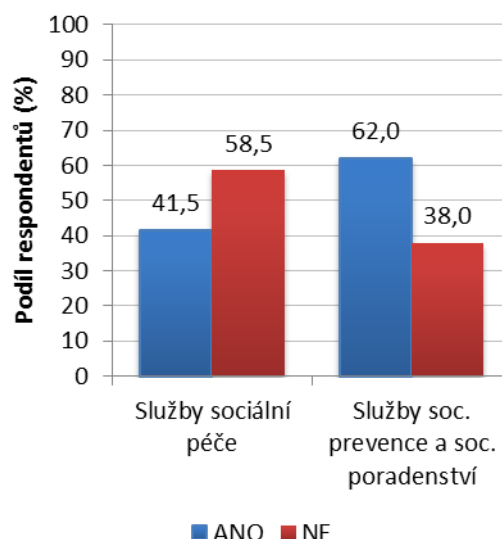
Graf 3.77: Odpověď vedoucích pracovníků na otázku: Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.1 – Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

Graf 3.78: Odpověď sociálních pracovníků na otázku: Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.1 – Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

3.3.2.2 Vývoj počtu klientů

Služby sociální péče

Služby sociální péče mají podle vedoucích pracovníků na jednoho sociálního pracovníka měsíčně nejvíce dlouhodobých neanonymních klientů (cca 45) a jejich počet se mezi lety 2011–2015 zvýšil průměrně o 9 klientů; celkový počet klientů vzrostl ve sledovaném období v průměru o 16 klientů.

Služby soc. prevence a soc. poradenství

Služby soc. prevence a soc. poradenství mají podle vedoucích pracovníků na jednoho sociálního pracovníka měsíčně nejvíce jednorázových anonymních klientů (cca 42) a jejich počet mezi lety 2011–2015 zůstal prakticky stejný; celkový nárůst klientů v tomto období činil průměrně 10 klientů. Počet klientů narůstá obecně i v jiných oblastech výkonu sociální práce.

Tabulka 3.35: Vývoj průměrného počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc podle odhadu vedoucích pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb mezi lety 2011–2015

Průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc	Služby sociální péče				Služby soc. prevence a soc. poradenství				CELKEM			
	Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti	
Cílová skupina klientů	31.12. 2011	31.12. 2105	31.12. 2011	31.12. 2105	31.12. 2011	31.12. 2105	31.12. 2011	31.12. 2105	31.12. 2011	31.12. 2105	31.12. 2011	31.12. 2105
Dlouhodobí (nad půl roku)	36,18	44,69	0,86	0,86	11,44	21,06	17,43	11,45	23,31	32,40	9,43	6,33
Krátkodobí (do půl roku)	5,23	9,12	0,21	0,18	3,97	6,83	6,15	7,53	4,57	7,94	3,28	3,98
Jednorázoví	3,94	6,07	0,61	1,72	9,09	3,86	8,54	9,66	6,62	4,93	4,71	5,82
Celkem	45,4	59,9	01,7	2,8	24,5	31,8	32,1	28,6	34,5	45,3	17,4	16,1
Rozdíl mezi lety		14,5		1,1		7,3		-3,5		10,8		-1,3

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Uvedte či odhadněte průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů).

Služby sociální péče

Rozdíly mezi počty klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc udávané vedoucími a sociálními pracovníky jsou minimální, průměrně se liší o 4 klienty u neanonymních a o 1 klienta u anonymních klientů. Podrobněji viz tabulka níže.

Služby soc. prevence a soc. poradenství

Počty klientů udávané vedoucími pracovníky se s počty udávanými sociálními pracovníky téměř shodují, liší se zejména u jednorázových anonymních klientů, kdy vedoucí pracovníci udávají dvakrát větší počet klientů než sociální pracovníci. Podrobněji viz tabulka níže.

Tabulka 3.36: Průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc v rámci poskytovatelů sociálních služeb z pohledu vedoucích a sociálních pracovníků

Průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc	Služby sociální péče				Služby soc. prevence a soc. poradenství				CELKEM			
	Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti	
	Vedoucí	Sociální pracovníci	Vedoucí	Sociální pracovníci	Vedoucí	Sociální pracovníci	Vedoucí	Sociální pracovníci	Vedoucí	Sociální pracovníci	Vedoucí	Sociální pracovníci
Dlouhodobí (nad půl roku)	44,69	34,44	0,86	0,00	21,06	15,57	11,45	6,07	32,40	22,51	11,45	3,86
Krátkodobí (do půl roku)	9,12	5,31	0,18	0,00	6,83	8,74	7,53	3,40	7,94	7,49	7,53	2,16
Jednorázoví	6,07	5,05	1,72	0,22	3,86	4,47	9,66	7,57	4,93	4,68	9,66	4,89
Celkem	59,88	44,80	2,76	0,22	31,75	28,77	28,64	17,04	45,27	34,67	28,64	10,91
Rozdíl mezi pohledem vedoucího a sociálního pracovníka	15,08		2,54		2,98		11,60		10,59		17,73	

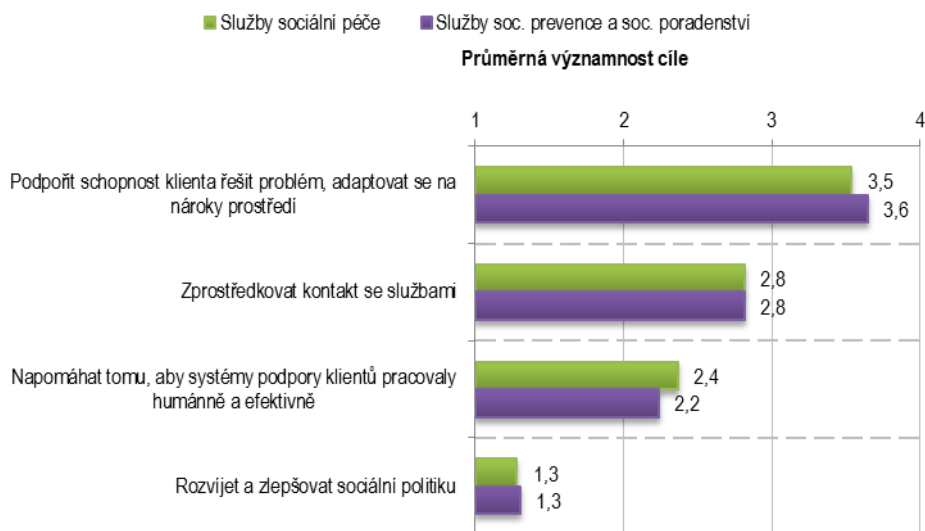
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Uvedte či odhadněte průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů). – Průzkum SP – Otázka C.2 – Uvedte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů).

3.3.2.3 Nejvýznamnější cíle

Cíle sociální práce byly seřazeny dle významnosti, viz graf níže. Za nejméně významné považují sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb podpoření schopnosti klienta řešit problém a adaptovat se na nároky prostředí.

Graf 3.79: Významnost cílů sociální práce v rámci výkonu práce sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb podle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012) – Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejméně významný a 4 = nejvýznamnější). Pozn.: Škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný).

Sociální pracovníci měli možnost navrhnout vlastní cíle sociální práce, nejčastější odpověď se rámcově shodovala s nejčastější odpovědí dle grafu výše (podporovat stávající schopnosti klienta, jeho soběstačnost a motivovat jej), dalšími často zmiňovanými návrhy byla efektivní komunikace s blízkými osobami klienta, právní poradenství (povinnosti a práva klientů) a informování veřejnosti o problematice sociální práce. Podrobnosti jsou uvedeny v tabulce níže. Všechny cíle navržené respondenty jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C3 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.37: Návrhy na cíle soc. práce v rámci výkonu práce sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb podle sociálních pracovníků

Návrhy na cíle soc. práce v rámci výkonu práce sociálního pracovníka poskytovatele sociálních služeb podle sociálních pracovníků	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Podporovat stávající schopnosti klienta, jeho soběstačnost a motivovat jej	9	24
Efektivní komunikace s blízkými klienta	3	6
Právní poradenství (povinnosti a práva klientů)	0	6
Informovanost veřejnosti o problematice sociální práce	1	5
Informovat klienta o možnostech pomoci	0	5
Možnost řešení situace klienta	0	5
Pomoc k abstinenci/zbavení se závislosti/preventivní činnost (zejména děti a mládež)	0	4
Poskytnout klientům zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby	0	3
Vytvářet bezpečné prostředí pro rozvoj a smysluplné trávení volného času	0	3
Posilovat hodnoty vzdělávání	0	2
Harm reduction	0	1
Krizová intervence	0	1
Rozvoj alternativní komunikace	0	1
Snižování kriminality schopností naplnit základní potřeby klientů	0	1
Prevence soc. vyloučení	0	1
Vytvářet nové sociální příležitosti k uvolnění izolace sociální skupiny lidí bez domova	0	1
Zkoumat vznik a příčiny daného jevu	0	1
Naplňovat potřeby zaměstnanců	1	0
Podpora poradenství pro rodiny dětí, mládeže a dospělých osob s postižením	1	0
Podpora rozvoje terénních služeb	1	0
Podporovat udržení kontaktu klienta s jeho stávající komunitou	1	0
Setrvání klienta co nejdéle v domácím prostředí	2	0
Spolupráce s ostatními soc. službami i mimo hranici kraje, návaznost služby	1	0
Spolupráce s odborníky (lékaři, psychologové)	1	0
Vypracování dokumentů a metodik	1	0
Celkem	22	70

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012) – Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejméně významný a 4 = nejvýznamnější). Pozn.: škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný). Jiné cíle vypište.

3.3.2.4 Agendy sociální práce

V rámci poskytovatelů sociálních služeb jsou podle vedoucích pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1 písm. h) ZSS)
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)
- Sociální poradenství základní, (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS), odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f) ZSS)
- Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1 písm. i) ZSS)
- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulkách níže, případně v grafu v kapitole 7.5.4, C3 - Vedoucí.

V rámci poskytovatelů sociálních služeb jsou podle sociálních pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)
- Sociální poradenství základní, (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS), odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1 písm. h) ZSS)
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f) ZSS)
- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)
- Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1 písm. i) ZSS)

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulkách níže, případně v grafu v kapitole 7.5.4, C4.1 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.38: Průměrný počet klientů v rámci výkonu sociální práce u poskytovatelů sociálních služeb podle vedoucích a sociálních pracovníků za 1 měsíc

Výkon agendy sociální práce	Vedoucí				Sociální pracovníci			
	% kladných odpovědí		Průměrný počet klientů za 1 měsíc		% kladných odpovědí		Průměrný počet klientů za 1 měsíc	
	s. soc. péče	s. soc., prev. a por.	s. soc. péče	s. soc., prev. a por.	s. soc. péče	s. soc., prev. a por.	s. soc. péče	s. soc., prev. a por.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1 písm. h) ZSS)	83,1 %	76,9 %	27,6	25,3	79,3 %	72,3 %	26,1	17,5
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)	81,7 %	91,0 %	27,2	20,6	86,6 %	83,7 %	15,5	13,8
Sociální poradenství základní, (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS), odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)	78,9 %	87,2 %	20,4	31,0	82,9 %	89,4 %	17,6	20,3
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f) ZSS)	71,8 %	59,0 %	31,3	24,3	59,8 %	50,4 %	28,3	18,9
Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1 písm. i) ZSS)	56,3 %	47,4 %	29,1	31,0	53,7 %	49,6 %	30,6	17,0
Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)	55,6 %	57,7 %	30,7	30,5	59,8 %	67,4 %	27,8	24,3
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)	45,8 %	49,4 %	10,9	18,4	57,3 %	53,2 %	17,2	12,4
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči	33,3 %	13,0 %	13,9	8,4	42,7 %	12,8 %	10,3	2,2
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c) ZSS)	29,2 %	9,1 %	4,4	1,3	31,7 %	13,5 %	9,5	2,4
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c) ZSS)	22,5 %	47,4 %	15,0	13,0	20,7 %	41,8 %	12,1	9,9
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné soc. dávky	16,7 %	16,9 %	20,0	9,6	13,4 %	13,5 %	14,9	5,4
Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2) ZSS)	15,5 %	9,1 %	.	.	6,1 %	5,0 %	.	31,0
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a) ZSS)	14,1 %	9,0 %	2,8	.	20,7 %	15,6 %	15,4	11,8
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	11,3 %	19,2 %	.	9,2	9,8 %	17,7 %	2,0	6,8
Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65) ZSS)	9,9 %	48,7 %	.	10,8	18,3 %	49,6 %	23,1	15,4
Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a) ZSS)	9,9 %	38,5 %	.	51,8	14,6 %	39,7 %	6,6	19,0
Zabezpečení odborného soc. poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b) ZSS)	5,6 %	23,4 %	.	16,9	4,9 %	27,0 %	.	14,0
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a), d) ZSS)	5,6 %	10,4 %	.	.	11,0 %	9,9 %	.	20,2
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 1, odst. 2 písm. a), b), c), d), e) zákona o PMS)	0,0 %	1,3 %	-	-	1,2 %	0,7 %	.	.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci. – a průzkum SP – Otázka C.4.1 – Oblast agend sociální práce.

Tabulka 3.39: Průměrný počet intervencí v rámci výkonu sociální práce u poskytovatelů sociálních služeb podle vedoucích a sociálních pracovníků za 1 měsíc

Výkon agendy sociální práce	Vedoucí				Sociální pracovníci			
	% kladných odpovědí		Průměrný počet intervencí za jeden měsíc		% kladných odpovědí		Průměrný počet intervencí za jeden měsíc	
	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1 písm. h) ZSS)	83,1 %	76,9 %	192,6	90,2	79,3 %	72,3 %	54,0	42,1
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)	81,7 %	91,0 %	99,4	65,4	86,6 %	83,7 %	30,6	35,4
Sociální poradenství (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS), odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)	78,9 %	87,2 %	107,4	100,0	82,9 %	89,4 %	34,9	50,5
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f) ZSS)	71,8 %	59,0 %	279,7	119,5	59,8 %	50,4 %	92,6	93,6
Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f), h), i), j)	56,3 %	47,4 %	191,8	84,5	53,7 %	49,6 %	85,2	62,0
Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)	55,6 %	57,7 %	171,7	94,3	59,8 %	67,4 %	74,3	67,6
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)	45,8 %	49,4 %	62,6	61,4	57,3 %	53,2 %	16,1	44,8
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči	33,3 %	13,0 %	10,4	.	42,7 %	12,8 %	7,1	4,2
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c) ZSS)	29,2 %	9,1 %	3,0	6,7	31,7 %	13,5 %	2,5	11,0
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c) ZSS)	22,5 %	47,4 %	28,4	25,9	20,7 %	41,8 %	20,8	23,9
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné soc. dávky	16,7 %	16,9 %	.	8,0	13,4 %	13,5 %	5,8	10,5
Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2) ZSS)	15,5 %	9,1 %	.	.	6,1 %	5,0 %	.	29,3
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a) ZSS)	14,1 %	9,0 %	.	.	20,7 %	15,6 %	8,0	34,0
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	11,3 %	19,2 %	.	15,8	9,8 %	17,7 %	.	10,9
Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65) ZSS)	9,9 %	48,7 %	.	21,5	18,3 %	49,6 %	5,6	25,4
Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a) ZSS)	9,9 %	38,5 %	.	92,2	14,6 %	39,7 %	5,0	67,1
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b) ZSS)	5,6 %	23,4 %	.	92,9	4,9 %	27,0 %	.	24,2
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a), d) ZSS)	5,6 %	10,4 %	.	.	11,0 %	9,9 %	.	21,8
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 1, odst. 2 písm. a), b), c), d), e) zákona o PMS)	0,0 %	1,3 %	-	-	1,2 %	0,7 %	.	.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016,

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci – a průzkum SP – Otázka C.4.1 – Oblast agend sociální práce – ležatá čárka (pomlčka) na místě čísla značí, že se jev nevyskytoval, tečka na místě čísla značí, že údaj není validní

Tabulka 3.40: Průměrný počet hodin výkonu agend sociální práce u poskytovatelů sociálních služeb za 1 měsíc

Vykonaláte agendy sociální práce? – Služby sociální péče	Vedoucí				Sociální pracovníci			
	% kladných odpovědí		Průměrný počet hodin na 1 klienta za měsíc		% kladných odpovědí		Průměrný počet hodin na 1 klienta za měsíc	
	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.	s. soc. péče	s. soc. prev. a por.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1 písm. h) ZSS)	83,1 %	76,9 %	17,5	13,2	79,3 %	72,3 %	16,2	16,2
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)	81,7 %	91,0 %	8,4	27,7	86,6 %	83,7 %	5,8	5,8
Sociální poradenství (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS), odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)	78,9 %	87,2 %	31,7	13,5	82,9 %	89,4 %	7,1	7,1
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f) ZSS)	71,8 %	59,0 %	39,0	11,0	59,8 %	50,4 %	25,6	25,6
Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1 písm. i) ZSS)	56,3 %	47,4 %	27,3	10,6	53,7 %	49,6 %	13,2	13,2
Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)	55,6 %	57,7 %	18,9	16,8	59,8 %	67,4 %	5,6	5,6
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)	45,8 %	49,4 %	14,5	11,0	57,3 %	53,2 %	1,7	1,7
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - příspěvek na péči	33,3 %	13,0 %	4,1	.	42,7 %	12,8 %	3,4	3,4
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c) ZSS)	29,2 %	9,1 %	13,1	1,0	31,7 %	13,5 %	3,7	3,7
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c) ZSS)	22,5 %	47,4 %	1,7	.	20,7 %	41,8 %	1,5	1,5
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné soc. dávky	16,7 %	16,9 %	.	1,7	13,4 %	13,5 %	1,3	1,3
Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2) ZSS)	15,5 %	9,1 %	.	.	6,1 %	5,0 %	.	.
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a) ZSS)	14,1 %	9,0 %	.	.	20,7 %	15,6 %	.	.
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	11,3 %	19,2 %	.	2,4	9,8 %	17,7 %	.	.
Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65) ZSS)	9,9 %	48,7 %	.	13,0	18,3 %	49,6 %	3,0	3,0
Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a) ZSS)	9,9 %	38,5 %	.	1,9	14,6 %	39,7 %	2,3	2,3
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b) ZSS)	5,6 %	23,4 %	.	13,3	4,9 %	27,0 %	.	.
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a), d) ZSS)	5,6 %	10,4 %	.	.	11,0 %	9,9 %	.	.
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 1, odst. 2 písm. a), b), c), d), e) zákona o PMS)	0,0 %	1,3 %	-	-	1,2 %	0,7 %	.	.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci a průzkum SP – Otázka C.4.1 – Oblast agend sociální práce – ležatá čárka (pomlčka) na místě čísla značí, že se jev nevyskytoval, tečka na místě čísla značí, že údaj není validní

3.3.2.5 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

V následující tabulce jsou uvedeny činnosti, které vykonávali podle vedoucích pracovníků jednotliví poskytovatelé sociálních služeb v rámci sociální práce v roce 2011 a v roce 2015 a rozdíl mezi těmito lety. U služeb sociální péče byl největší nárůst zaznamenán u **vyhodnocování plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi (28 % nárůst)** a činnosti **podílení se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů dotazované organizace (24 % nárůst)**. U služeb soc. prevence a soc. poradenství byly nárůsty činností **maximálně do 17 %**. Viz tabulka níže.

Tabulka 3.41: Procentuální poměr činnosti vykonávané sociální práce z pohledu vedoucích pracovníků v rámci poskytovatelů sociálních služeb

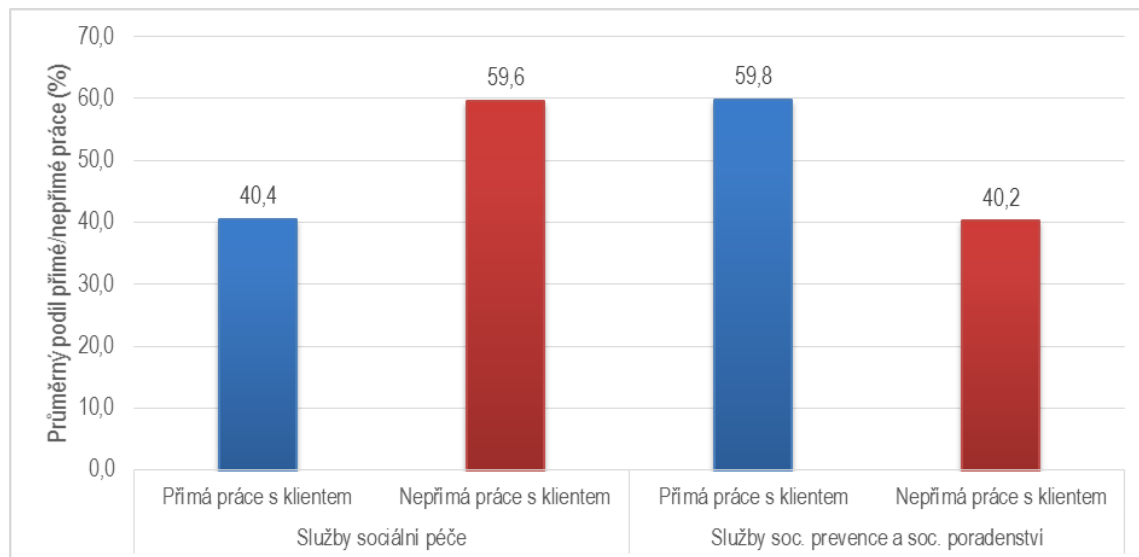
Jaké činnosti jste v rámci sociální práce vykonávali – procento kladných odpovědí	Služby sociální péče			Služby soc. prevence a soc. poradenství		
	v roce 2011	v roce 2015	Rozdíl	v roce 2011	v roce 2015	Rozdíl
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	66,7	94,4	27,8	79,5	96,1	16,7
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	76,4	94,4	18,1	83,3	93,6	10,3
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	70,8	86,1	15,3	83,3	96,1	12,8
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	69,4	87,5	18,1	78,2	94,9	16,7
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	77,8	91,7	13,9	79,5	91,0	11,5
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	68,0	86,1	18,1	82,0	92,3	10,3
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	70,8	86,1	15,3	78,2	91,0	12,8
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	65,3	86,1	20,8	75,6	91,0	15,4
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	70,8	87,5	16,7	74,3	85,9	11,5
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci	61,1	84,7	23,6	69,2	84,6	15,4
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	72,2	86,1	13,9	67,9	79,5	11,5
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	70,8	83,3	12,5	65,4	78,2	12,8
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	63,9	76,4	12,5	60,2	74,3	14,1
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	61,1	76,4	15,3	43,6	50,0	6,4
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	43,0	56,9	13,9	53,8	61,5	7,7
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	45,8	63,9	18,1	37,2	48,7	11,5

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.4 – Uvedte, jaké činnosti jste v rámci sociální práce vykonávali v roce 2011 a v roce 2015

Ve **službách sociální péče** převažuje **nepřímá** práce s klientem (60 %) nad přímou prací s klientem (40 %). Ve **službách sociální prevence a sociálního poradenství** převažuje **přímá** práce (60 %) s klientem nad nepřímou prací (40 %) s klientem.

Graf 3.80: Podíl přímé a nepřímé práce s klientem v rámci poskytovatelů sociálních služeb podle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.2 – Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte 100 % (Např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

V rámci nepřímé práce s klientem se ve zhruba polovině případů jedná o administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem. Více viz tabulka níže.

Tabulka 3.42: Rozložení času sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb v rámci přímé a nepřímé práce s klientem podle sociálních pracovníků

Rozložení času sociálního pracovníka		Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství	Celkem
Celkem času (%)		100,0	100,0	100,0
Přímá práce s klientem (%)		40,4	59,8	52,8
Nepřímá práce celkem (%)		59,6	40,2	47,2
z toho (%)	Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činností spojené se standardizovaným záznamem	29,0	21,1	24,1
	Administrativní činnost neclientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli a kraji	8,0	5,4	6,3
	Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky (např. jiné úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)	8,3	5,0	6,1
	Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.)	4,7	3,4	3,9
	Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	1,4	1,0	1,2
	Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	8,2	4,3	5,6

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.3 – Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Nejčastěji vykonávané činnosti sociálních pracovníků služeb sociální péče:

- Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v tabulce níže.

Tabulka 3.43: Četnost činnosti vykonávaných při poskytování intervencí klientům podle SP služeb sociální péče

Činnost	Vůbec (0 % případů/klientů)	Sporadicky (u 24 % a méně případů/klientů)	Méně často (u 25 % – 49 % případů/klientů)	Často (u 50 % – 74 % případů/klientů)	Velmi často (více než u 75 % případů/klientů)
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování soc. služby	3,7 %	14,8 %	9,9 %	12,3 %	59,3 %
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	6,2 %	13,6 %	23,5 %	17,3 %	39,5 %
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1,2 %	12,3 %	18,5 %	34,6 %	33,3 %
Informovat. klienty a předkládat jim návrhy	2,5 %	9,9 %	14,8 %	45,7 %	27,2 %
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	4,9 %	12,3 %	27,2 %	28,4 %	27,2 %
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	11,1 %	16,0 %	19,8 %	27,2 %	25,9 %
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	6,2 %	23,5 %	25,9 %	25,9 %	18,5 %
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	12,3 %	23,5 %	23,5 %	23,5 %	17,3 %
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	23,5 %	23,5 %	16,0 %	21,0 %	16,0 %
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	12,3 %	25,9 %	25,9 %	19,8 %	16,0 %
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	8,6 %	28,4 %	24,7 %	22,2 %	16,0 %
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	11,1 %	25,9 %	27,2 %	21,0 %	14,8 %
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	7,4 %	32,1 %	22,2 %	24,7 %	13,6 %
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	11,1 %	40,7 %	22,2 %	14,8 %	11,1 %
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	33,3 %	34,6 %	11,1 %	11,1 %	9,9 %
Podílet se na plánování nabídky služ. nebo pomoci různých organiz., kt. by byla dost. pro cíl. sk. klientů Vaší organizaci	11,1 %	33,3 %	23,5 %	22,2 %	9,9 %

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.4 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

Nejčastěji vykonávané činnosti pracovníků služeb soc. prevence a soc. poradenství:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v tabulce níže.

Tabulka 3.44: Četnost činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům podle SP služeb soc. prevence a soc. poradenství

Činnost	Vůbec (0 % případů/klientů)	Sporadicky (u 24 % a méně případů/klientů)	Méně často (u 25 % - 49 % případů/klientů)	Často (u 50 % – 74 % případů/klientů)	Velmi často (více než u 75 % případů/klientů)
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	2,1 %	8,5 %	7,0 %	31,7 %	50,7 %
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	2,8 %	4,9 %	10,6 %	31,7 %	50,0 %
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	1,4 %	10,6 %	11,3 %	31,0 %	45,8 %
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1,4 %	7,7 %	16,2 %	33,1 %	41,5 %
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování soc. služby	7,0 %	19,0 %	17,6 %	18,3 %	38,0 %
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	18,3 %	14,1 %	16,9 %	23,2 %	27,5 %
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1,4 %	18,4 %	30,5 %	31,2 %	18,4 %
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	9,9 %	29,6 %	24,6 %	20,4 %	15,5 %
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	4,2 %	21,1 %	32,4 %	27,5 %	14,8 %
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	3,5 %	30,3 %	29,6 %	21,8 %	14,8 %
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	33,8 %	22,5 %	16,2 %	16,2 %	11,3 %
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	7,0 %	32,4 %	28,9 %	21,1 %	10,6 %
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizací	11,3 %	43,7 %	25,4 %	12,7 %	7,0 %
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	21,8 %	33,8 %	21,8 %	16,2 %	6,3 %
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	43,7 %	27,5 %	13,4 %	9,9 %	5,6 %
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	21,8 %	42,3 %	21,1 %	9,9 %	4,9 %

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.4 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

Nejvýznamnější vykonávané činnosti podle pracovníků služeb sociální péče:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka 3.45: Významnost činností z hlediska sociální práce dle sociálních pracovníků služeb sociální péče

Činnost	Nejedná se o sociální práci (0 %)	Nevýznamné (24 % a méně)	Méně významné (25 % – 49 %)	Významné (50 % – 74 %)	Má zásadní význam (více než 75 %)
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	0,0 %	1,2 %	4,9 %	32,1 %	61,7 %
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	2,5 %	1,2 %	11,1 %	28,4 %	56,8 %
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	1,2 %	2,5 %	4,9 %	34,6 %	56,8 %
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1,2 %	1,2 %	11,1 %	37,0 %	49,4 %
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	0,0 %	4,9 %	9,9 %	42,0 %	43,2 %
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	2,5 %	7,4 %	16,0 %	34,6 %	39,5 %
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	2,5 %	2,5 %	6,2 %	50,6 %	38,3 %
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	0,0 %	4,9 %	14,8 %	45,7 %	34,6 %
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	1,2 %	3,7 %	16,0 %	44,4 %	34,6 %
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	2,5 %	3,7 %	6,2 %	54,3 %	33,3 %
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	1,2 %	3,7 %	11,1 %	55,6 %	28,4 %
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	1,2 %	8,6 %	12,3 %	50,6 %	27,2 %
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	6,2 %	11,1 %	19,8 %	38,3 %	24,7 %
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	8,6 %	6,2 %	19,8 %	44,4 %	21,0 %
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci	3,7 %	6,2 %	17,3 %	53,1 %	19,8 %
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	2,5 %	4,9 %	14,8 %	61,7 %	16,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost z hlediska sociální práce s klientem.

Nejvýznamnější vykonávané činnosti podle pracovníků služeb soc. prevence a soc. poradenství:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka 3.46: Významnost činností z hlediska sociální práce dle sociálních pracovníků služeb soc. prevence a soc. poradenství

Činnost	Nejedná se o sociální práci (0 %)	Nevýznamné (24 % a méně)	Méně významné (25 % – 49 %)	Významné (50 % – 74 %)	Má zásadní význam (více než 75 %)
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	0,0 %	1,2 %	4,9 %	32,1 %	61,7 %
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	2,5 %	1,2 %	11,1 %	28,4 %	56,8 %
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	1,2 %	2,5 %	4,9 %	34,6 %	56,8 %
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1,2 %	1,2 %	11,1 %	37,0 %	49,4 %
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	0,0 %	4,9 %	9,9 %	42,0 %	43,2 %
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	2,5 %	7,4 %	16,0 %	34,6 %	39,5 %
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	2,5 %	2,5 %	6,2 %	50,6 %	38,3 %
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	0,0 %	4,9 %	14,8 %	45,7 %	34,6 %
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1,2 %	3,7 %	16,0 %	44,4 %	34,6 %
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	2,5 %	3,7 %	6,2 %	54,3 %	33,3 %
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1,2 %	3,7 %	11,1 %	55,6 %	28,4 %
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1,2 %	8,6 %	12,3 %	50,6 %	27,2 %
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	6,2 %	11,1 %	19,8 %	38,3 %	24,7 %
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	8,6 %	6,2 %	19,8 %	44,4 %	21,0 %
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci.	3,7 %	6,2 %	17,3 %	53,1 %	19,8 %
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	2,5 %	4,9 %	14,8 %	61,7 %	16,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

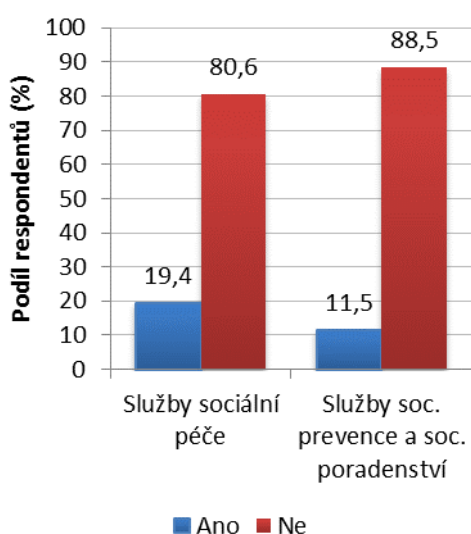
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost z hlediska sociální práce s klientem.

Dle většiny vedoucích pracovníků neměla sociální reforma platná od 1. 1. 2012 vliv na změnu výkonu sociální práce. Podrobněji viz graf níže.

Pokud vedoucí pracovníci změny vnímali, pak jako **pozitivní** nejčastěji uváděli vyšší důraz na kvalitu a vzdělání SP, zvýšení kompetencí a lepší ukotvení v legislativě.

V **negativní** rovině vedoucí pracovníci uváděli nejčastěji nárůst administrativy. Všechny odpovědi jsou uvedeny v tabulce v kapitole 7.5.4, C3 - Vedoucí

Graf 3.81: Odpověď vedoucích pracovníků na otázku: Změnil se výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

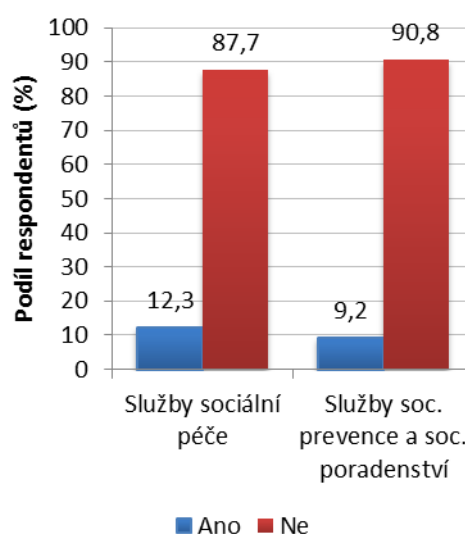
Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.5 – Změnil se výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?

Podle většiny sociálních pracovníků neměla sociální reforma platná od 1. 1. 2012 vliv na změnu výkonu sociální práce. Podrobněji viz graf níže.

Mezi **pozitivními** změnami uváděnými sociálními pracovníky, kteří vnímali změny, bylo jasnější vymezení sociální práce a větší dostupnost služby.

Negativně sociální pracovníci vnímají především nárůst administrativy. Všechny odpovědi jsou uvedeny v tabulce v kapitole 7.5.4, C4.6 – Sociální pracovníci.

Graf 3.82: Odpověď sociálních pracovníků na otázku: Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?

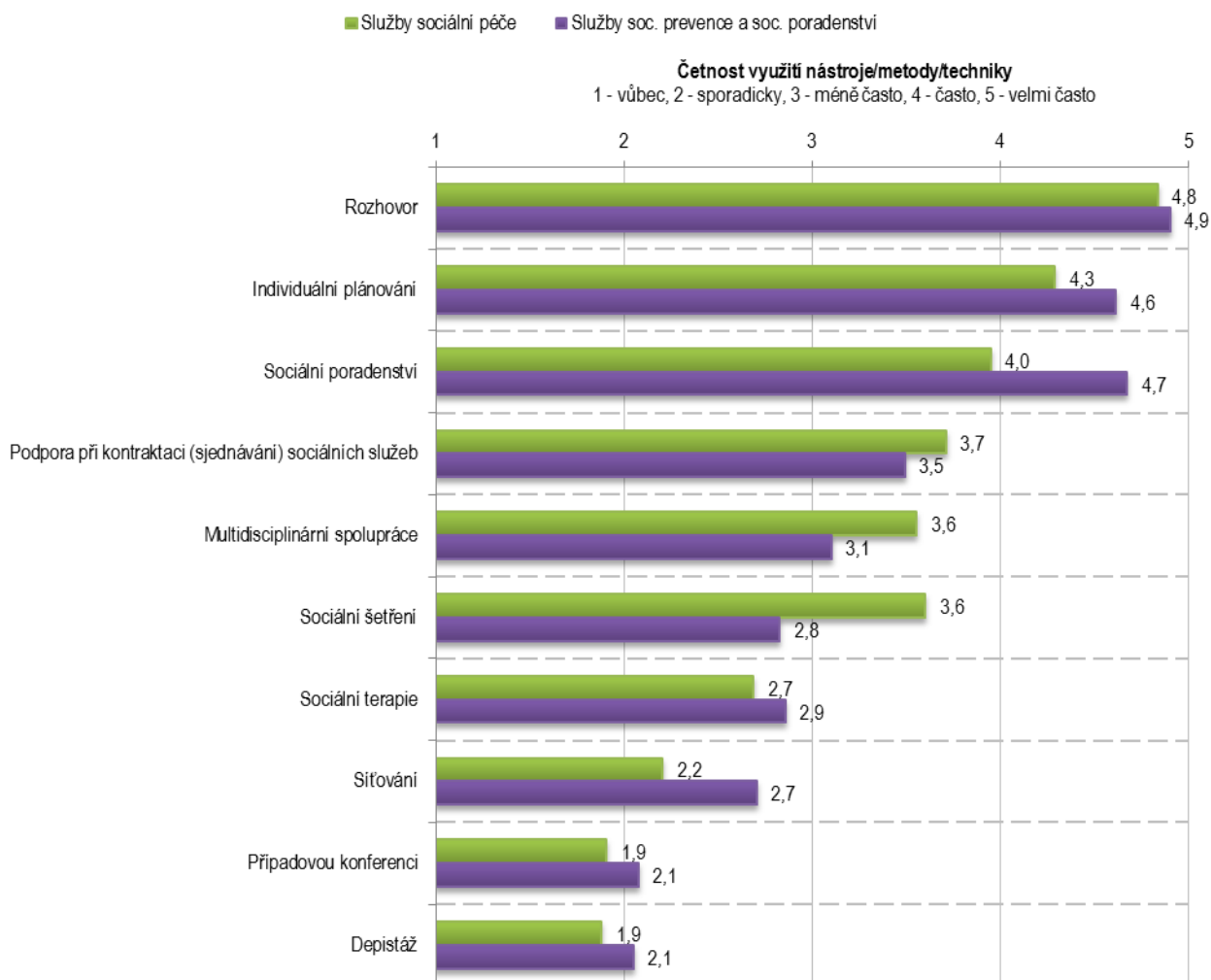


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.6 – Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?

Sociální pracovníci obou druhů služeb jako velmi často používaný nástroj/metodu/techniku uvedli rozhovor, dále pak individuální poradenství a sociální poradenství (zejména pracovníci služeb soc. prevence a soc. poradenství). Podrobnější informace jsou uvedeny v grafu níže a tabulce v kapitole 7.5.4, C5 - Sociální pracovníci.

Graf 3.83: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka v rámci poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C5 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje popř. metody a techniky)

3.3.2.6 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce

Nejčastějším ukazatelem výkonu sociální práce u obou skupin je podle sociálních pracovníků počet klientů, druhým nejčastějším ukazatelem je počet intervencí. V této části průzkumu je sledování počtu klientů, resp. počtu intervencí uvedeno jako důležitý ukazatel hodnocení výkonu sociální práce, ačkoliv v předchozí části (graf 5.36 a graf 5.37) vedoucí pracovníci i sociální pracovníci uváděli, že u více než 60 % služeb sociální péče a 40 % služeb soc. prevence a soc. poradenství není počet klientů na 1 sociálního pracovníka sledován. Výše uvedené ukazatele by měly být sledovány u všech poskytovatelů sociálních služeb, z toho důvodu je překvapivým zjištěním, že některé organizace uvedly, že je nesledují.

Tabulka 3.47: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka podle sociálních pracovníků poskytovatelů sociálních služeb

Ukazatel výkonu soc. práce	Typ služby	Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
Podle počtu klientů	Služby sociální péče	9,1 %	3,0 %	13,6 %	18,2 %	56,1 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	2,3 %	2,3 %	10,0 %	13,8 %	71,5 %
Podle počtu intervencí	Služby sociální péče	22,0 %	4,0 %	30,0 %	14,0 %	30,0 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	7,4 %	2,5 %	8,3 %	19,0 %	62,8 %
Podle průměrného času na 1 intervenci	Služby sociální péče	28,6 %	12,2 %	32,7 %	8,2 %	18,4 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	19,0 %	16,0 %	23,0 %	19,0 %	23,0 %

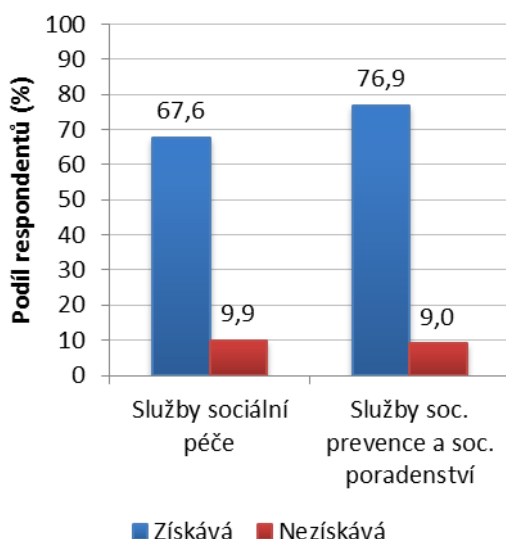
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C6 – Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Podle odpovědí vedoucích pracovníků získávají zpětnou vazbu více služby soc. prevence a soc. poradenství (77 %), méně pak služby sociální péče (68 %).

Sociální pracovníci hodnotí získávání zpětné vazby opačně, dle jejich vyjádření zpětnou vazbu získávají více služby sociální péče (74 %), méně služby soc. prevence a soc. poradenství (69 %).

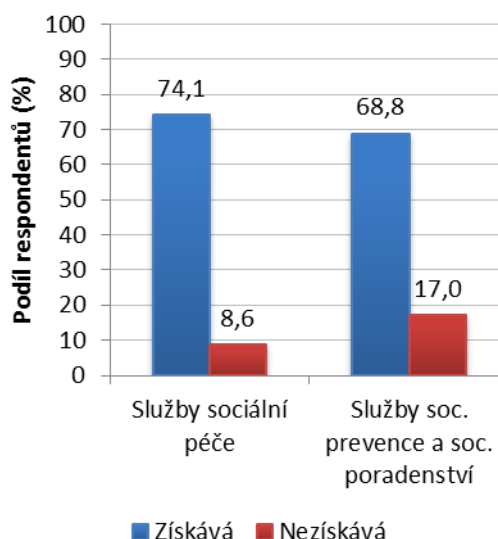
Graf 3.84: Získávání zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace? – vedoucí pracovníci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka Průzkum vedoucích – C.6 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace?

Graf 3.85: Získávání zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace? – sociální pracovníci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C7 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytované intervence?

Pod pojmem úspěšná intervence vedoucí pracovníci nejčastěji uváděli:

- **pozitivní změnu v životě klienta**
- **spokojeného klienta**
- **pochopení klienta a nalezení vhodného řešení**
- **naplnění stanoveného cíle**

Z výsledků často uváděných možností úspěšné intervence, viz níže, a to jak u vedoucích, tak sociálních pracovníků vyplývá, že se při hodnocení úspěšnosti sociální práce často přednostně vychází ze subjektivního vnímání situace ze strany klienta, nikoliv ze strany objektivního určení odborníka. Sama spokojenost klienta nemusí vypovídat nutně o úspěšnosti sociální práce a intervence. Subjektivně může klient být spokojený, ačkoliv fakticky objektivně k tomuto postoji není zřejmý důvod.

Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi na otevřenou otázku jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C7 – Vedoucí.

Tabulka 3.48: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb z hlediska vedoucích pracovníků

Úspěšná intervence	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Má pozitivní dopad na život klienta	13	17
Spokojený klient	12	9
Pochopení klienta a nalezení vhodného řešení	9	16
Vyřešení problému klienta	9	10
Klient naplňuje plán/dosáhne cíle	7	16
Samostatný klient	7	10
Motivovaný klient/změna náhledu klienta	6	14
Zajištění potřeb klienta	6	1
Stabilizace situace klienta	4	4
Komunikace s klientem a jeho rodinou	4	1
zařazení do společnosti	2	3
Pozitivní zpětná vazba klienta	2	2
Předcházení problémům klienta	2	1
Je systematická	1	-
Pomáhat klientovi s vyřizováním dávek a jednáním s institucemi	1	-
zajištění pobytové soc. služby dle § 52 ZSS a následné zajištění adekvátního druhu soc. služby nebo pomoci	1	-
Děti netráví svůj čas na ulici, jsou v klubu	-	2
Časově zřetelná a reflektovaná intervence.	-	1
Dítě nekončí v ústavní péči, není v agendě SPOD, neřeší jej probační a mediační služba	-	1
podpora klienta, která mu pomůže překonat následky trestného činu	-	1
Profesionální poskytnutí služby	-	1
Uživatel dále nevyužívá služby azylového domu	-	1
Celkem	86	111

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.7 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Pod pojmem úspěšná intervence si sociální pracovníci nejčastěji představují

- spokojeného klienta
- pozitivní dopad na život klienta
- vyřešení problému klienta
- pochopení klienta a nalezení vhodného řešení

Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C8 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.49: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb z hlediska sociálních pracovníků

Úspěšná intervence	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a poradenství
Spokojený klient	21	25
Má pozitivní dopad na život klienta	17	25
Vyřešení problému klienta	15	22
Pochopení klienta a nalezení vhodného řešení	12	36
Klient naplňuje plán/dosáhne cíle	7	28
Motivovaný klient/změna náhledu klienta	6	26
Samostatný klient	6	14
Pozitivní zpětná vazba klienta	5	3
Zajištění potřeb klienta	4	2
Stabilizace situace klienta	3	15
zařazení do společnosti	2	6
Efektivní rozhovor	2	1
Správná a rychlá reakce	2	-
Pomáhat klientovi s vyřizováním dávek a jednáním s institucemi	1	-
Předcházení problémům klienta	1	-
Čas věnovaný klientovi	1	-
Udržení klienta v domácím prostředí formou zajištění služby osobní asistence a pokrytí finančních nákladů	1	-
Komunikace s klientem a jeho rodinou	-	4
Abstinence klienta	-	4
Zprostředkování léčby	-	1
Celkem	106	212

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

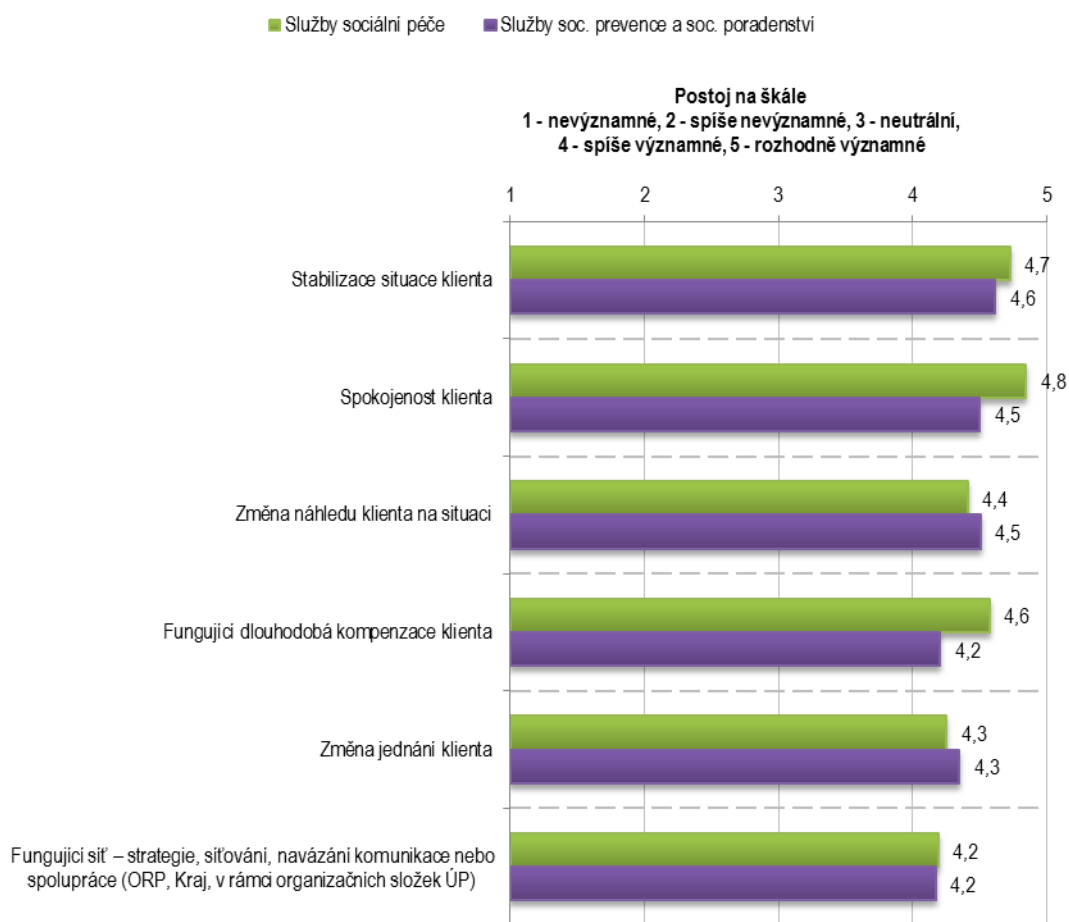
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.8 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Jak vedoucí, tak sociální pracovníci vnímají jako významná všechna nabízená hodnotící kritéria v následujícím pořadí:

- Stabilizace situace klienta
- Spokojenost klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)

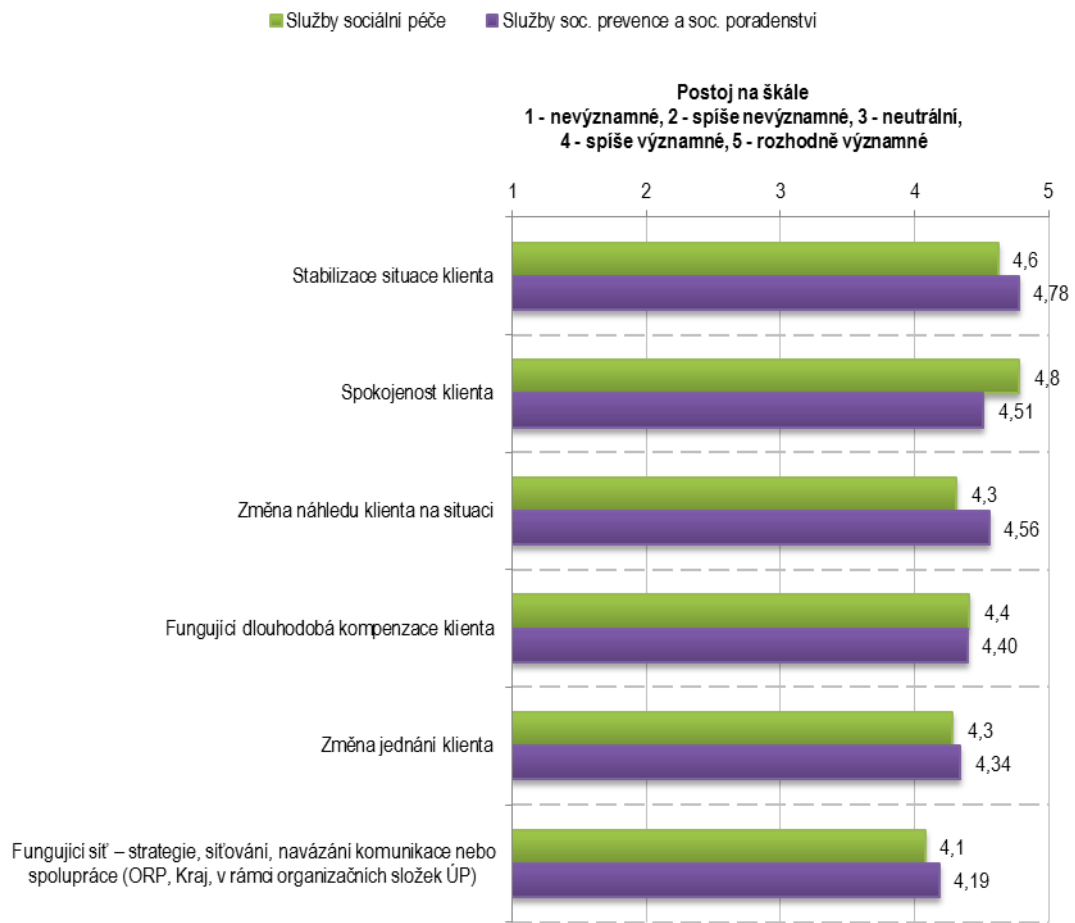
Více viz grafy níže a tabulky v kapitole 7.5.4, C7 – Vedoucí a C8 – Sociální pracovníci.

Graf 3.86: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



Pozn.: Otázka C.8 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího) na škále 1 – Nevýznamné, 2 – Spíše nevýznamné, 3 – Neutrální, 4 – Spíše významné, 5 – Rozhodně významné.

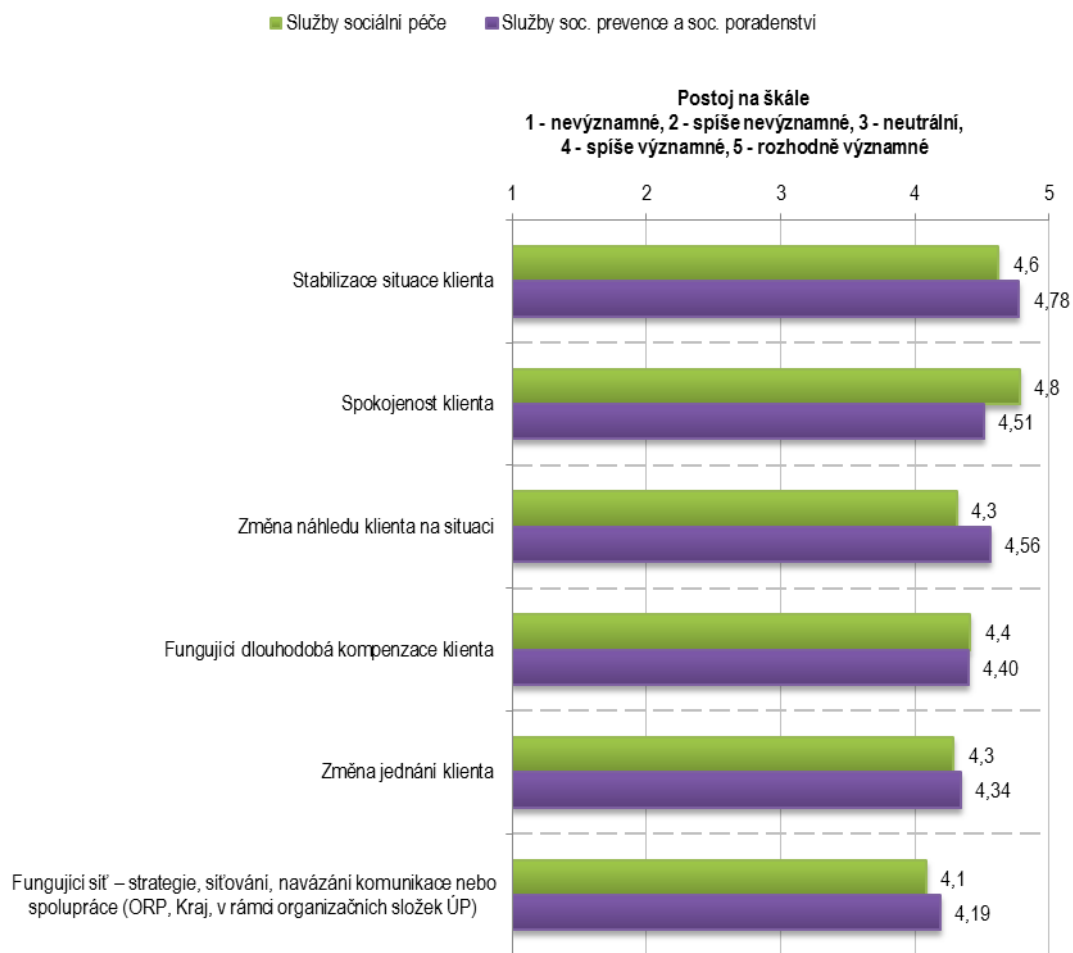
Graf 3.87: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálních pracovníků poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C9 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího) na škále 1 – Nevýznamné, 2 – Spíše nevýznamné, 3 – Neutrální, 4 – Spíše významné, 5 – Rozhodně významné

Graf 3.88: Významnost kritérií hodnotících úspěšnost intervencí soc. práce – odhad názoru vedoucích sociálními pracovníky ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C10 - Zhodnoťte jaký význam, podle Vašeho názoru, přikládá uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce Váš nadřízený pracovník:

V otevřené otázce C.9 měli vedoucí pracovníci navrhnout **vlastní kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce**. Respondenti nejčastěji uváděli **samostatnost klientů, jejich motivovanost, pozitivní zpětnou vazbu**. Viz tabulka níže. Všechny návrhy jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C9 – Vedoucí.

Tabulka 3.50: Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími pracovníky poskytovatelů sociálních služeb

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Samostatnost klientů/počet klientů, kteří již nemusejí využívat soc. služby	7	17
Motivovanost/změna přístupu klienta	1	13
Pozitivní zpětná vazba od klienta/jeho okolí	6	8
Spokojenost klienta/počet uspokojených klientů	9	4
Počet stabilizovaných klientů	6	5
Vyřešení problému klienta/počet vyřešených klientů	6	4
Začlenění do společnosti	2	6
Nelze stanovit	4	1
Opakované vyhledání služby klientem	-	4
Výše uvedená kritéria jsou dostačující	1	3
Míra plnění cílů v individuálních plánech	2	2
Rychlá, efektivní pomoc klientovi/spolupráce zainteresovaných organizací	3	1
Schopnost klienta zhodnotit intervenci		2
Počet vypracovaných akčních plánů	2	-
Zajištění potřeb klientů	2	-
Počet klientů	-	1
Absolvování opakovací části programu dlouhodobá abstinence	-	1
Počet intervencí na jednoho klienta	-	1
Udržení klienta v léčbě	-	1
Vazba na navazující služby	-	1
Přesun klienta z pobytového zařízení do běžného bytu	-	1
Sebehodnocení soc. pracovníka	-	1
Adaptace klienta na život v zařízení	-	1
Suma přínosů zúčastněných stran	-	1
Počet dětí, které navštěvují volnočasové zařízení	-	1
Forma dotazníku	1	-
Komunikační dovednosti	1	-
Adaptace klienta	1	-
Míra prevence předcházení soc. situacím	1	-
Umístění klienta v zařízení soc. péče	1	-
Pozitivní změny v životech klientů	1	-
Celkem	57	80

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

V otevřené otázce C11 měli sociální pracovníci navrhnout **vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce**. Respondenty byla nejčastěji zmiňována **samostatnost klientů, jejich motivovanost, pozitivní zpětná vazba od klientů/jejich okolí, míra plnění stanovených cílů a začlenění do společnosti**; viz tabulka níže. Všechny odpovědi respondentů jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C11 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.51: **Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb**

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Samostatnost klientů/počet klientů, kteří již nemusejí využívat soc. služby	11	22
Motivovanost/změna přístupu klienta	5	15
Pozitivní zpětná vazba od klienta/jeho okolí	13	12
Míra plnění cílů v individuálních plánech	1	12
Začlenění do společnosti	3	11
Spokojenost klienta/počet uspokojených klientů	13	9
Počet stabilizovaných klientů	1	9
Pozitivní změny v životech klientů	2	7
Vyřešení problému klienta/počet vyřešených klientů	7	6
Rychlá, efektivní pomoc klientovi/spolupráce zainteresovaných organizací	2	5
Opakované vyhledání služby klientem	-	4
Fungující spolupráce s klientem	2	-
Výše uvedená kritéria jsou dostačující	1	3
Současná kritéria jsou dostačující	1	3
Forma dotazníku	-	2
Počet klientů	-	2
Důvěra klientů k soc. pracovníkovi	-	2
Počet klientů, kterým bylo nalezeno bydlení	-	2
Nárůst počtu realizovaných a ukončených intervencí na jednoho pracovníka	-	1
Celospolečenská proměna	-	1
Dlouhodobá abstinence klienta	-	1
Počet osob, které opustily sociálně vyloučenou lokalitu	-	1
Složitost případu	-	1
Evaluaace intervence	1	-
Možnost setrvání klienta v jeho přirozeném prostředí	1	-
Vytvoření návrhu na řešení situace klienta	1	-
Schopnost klienta vydržet v chráněném bydlení	1	-
Sociální rehabilitace	1	-
Zpětné nevyskytnutí se problému	1	-
Celkem	68	131

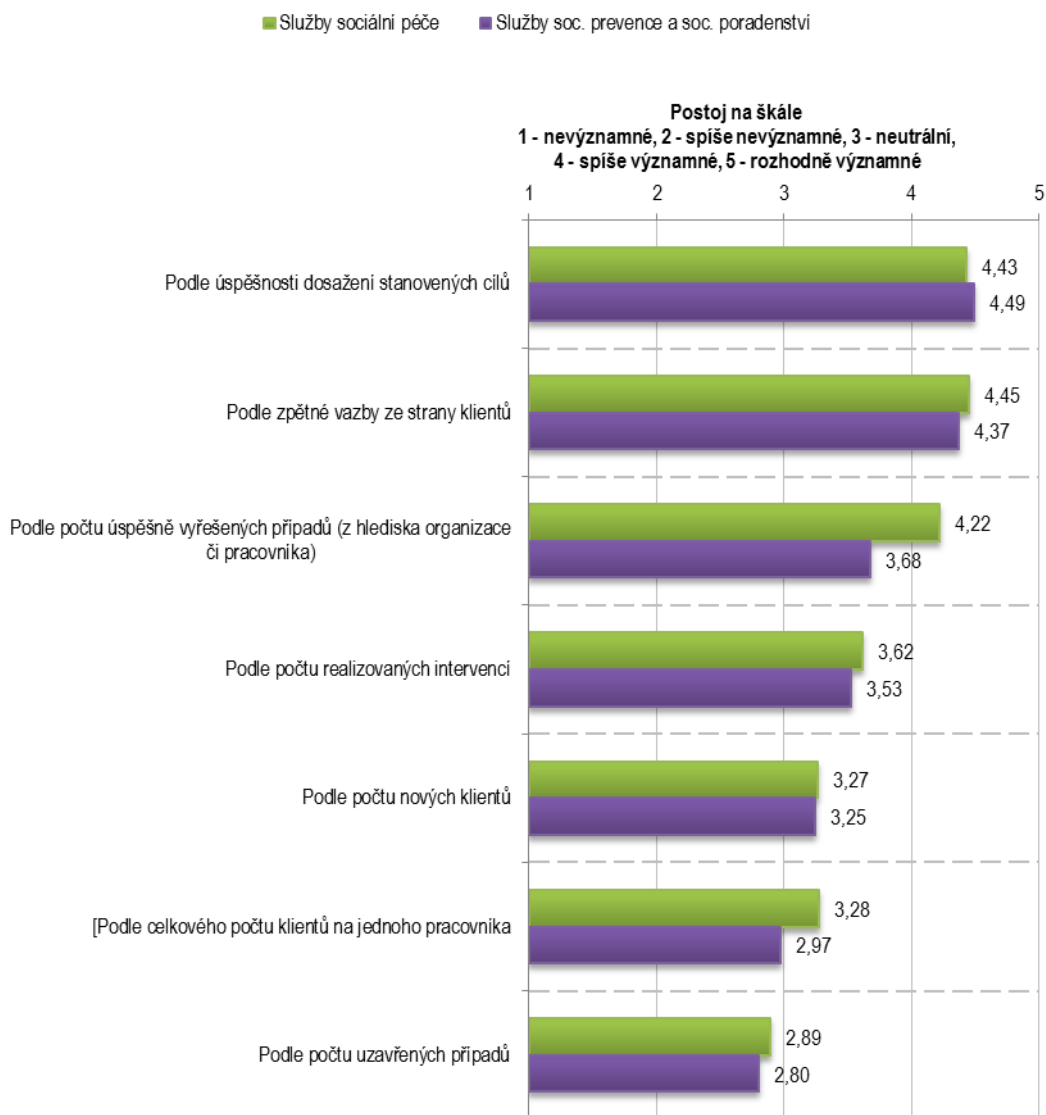
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C11 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Pokud by mělo být navrženo, jak má vypadat úspěšná intervence, čím ji měřit a posuzovat, tak z výše uvedených možností kritérií pro posouzení vyplývá, že záleží vždy na konkrétní cílové skupině, která je sociálním pracovníkem řešena. Nelze mít shodné cíle, intervence a hodnocení úspěšnosti, neboť každá cílová skupina má svá specifika a dílčí cíle podpory a pomoci. Např. rodina s dětmi bude mít jiná specifika a potřeby než např. senior nebo jednotlivá osoba se zdravotním postižením.

Zásadní význam pro **hodnocení efektivity** sociální práce vidí vedoucí pracovníci i sociální pracovníci především v **úspěšnosti dosažení stanovených cílů** a **zpětné vazbě ze strany klienta**; podrobněji v grafech níže a tabulce v kapitole 7.5.4, C10 – Vedoucí.

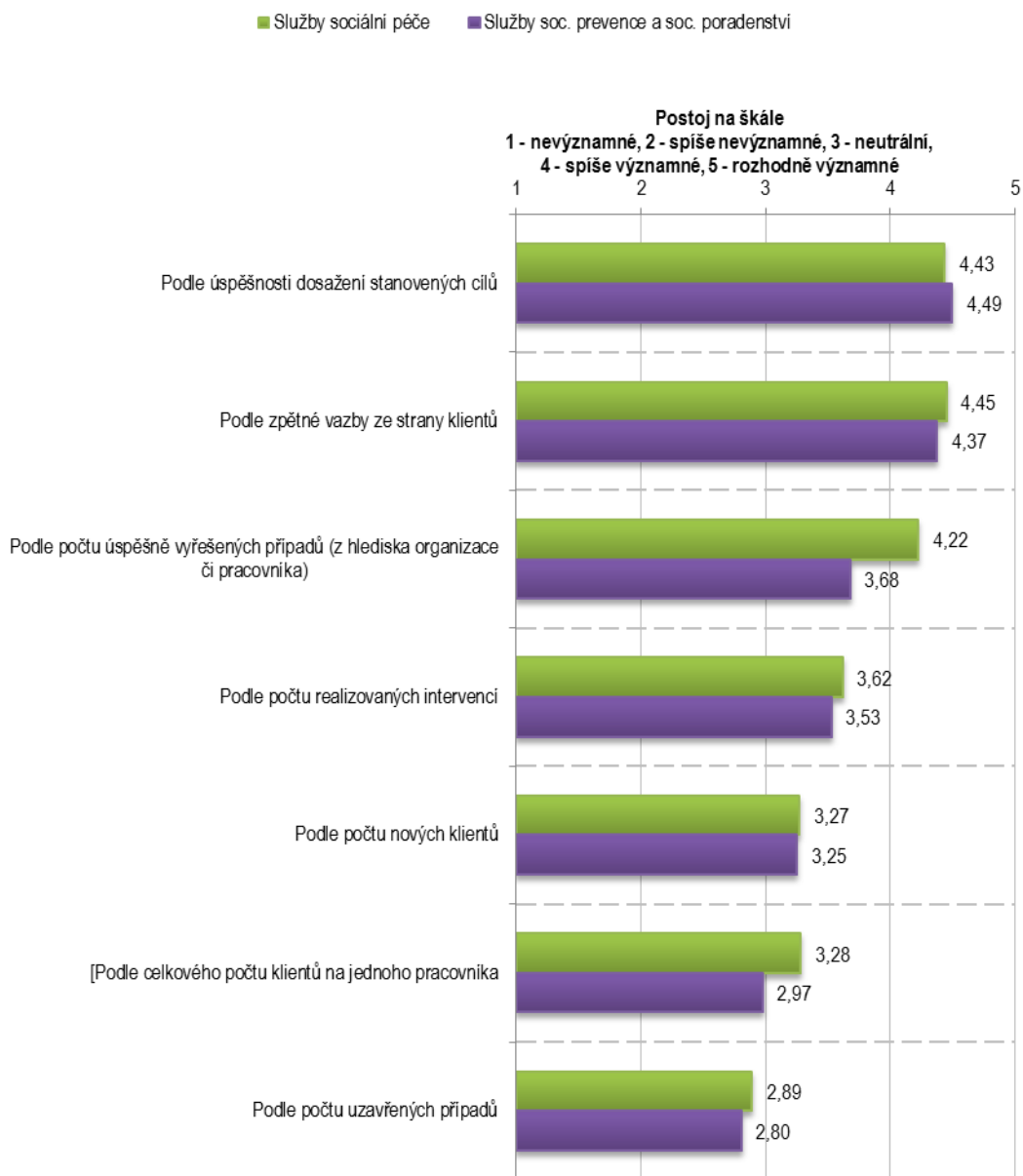
Graf 3.89: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti vedoucími pracovníky v rámci poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C.10 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce ve Vaší organizaci? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále (1 – nevýznamné, 2 – spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 – spíše významné, 5 – zásadní význam).

Graf 3.90: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti sociálními pracovníky v rámci poskytovatelů sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále.

3.3.2.7 Návrhy na změny v rámci výkonu sociální práce

Mezi navrhované změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka vedoucí pracovníci nejčastěji řadili omezení administrativy, dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů a zvýšení finančního ohodnocení sociálních pracovníků, více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.4, C11 – Vedoucí.

Tabulka 3.52: Návrhy vedoucích pracovníků poskytovatelů soc. služeb na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka

Návrhy na změny	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Omezení administrativy	22	20
Dostatečný počet soc. pracovníků vzhledem k počtu klientů	14	5
Zvýšit finanční ohodnocení sociálních pracovníků	3	14
Dostatek prostoru na přímou práci s klientem	6	7
Zajistit dostatečné vzdělání soc. pracovníků, včetně dostatečné praxe na VŠ	4	8
Jasně zakotvení sociální práce v legislativě	3	8
Víceleté financování služeb (vzniká finanční nejistota)	-	8
Efektivní propojení aktérů sociální pomoci	1	6
Zajistit stabilní pracovní prostředí	1	5
Zaměřit se na kvalitu, ne na kvantitu	-	5
Nastavení jednoznačného měření výkonu sociální práce	2	3
Využití supervize	-	4
Rozšíření možností soc. práce	-	3
Jasně definování intervencí	-	2
Jednotný software na evidenci klientů	-	2
Zvýšení společenské prestiže sociálního pracovníka	1	1
Nekumulovat funkci soc. pracovníka s jinými oblastmi	1	1
Zvýšit pravomoc a kompetence soc. pracovníků	-	1
Pravidelné výměny zkušeností mezi soc. pracovníky	-	1
Reálná možnost zajistit klientovi zaměstnání	-	1
Možnost poskytnout klientům sociální bydlení	-	1
Sjednotit výkaznictví (pojmy – co je intervence, přímá práce atd.)	-	1
Zahrnout do evaluace komplikovanost jednotlivých případů	-	1
Inspirovat se zahraniční soc. politikou (např. Kanada, Finsko,...)	-	1
Výzvy z projektů nejsou zaměřeny na mzdy	-	1
Rozvolnění striktních pravidel (např. možnost pracovat s dítětem jen v rámci SAS pro rodiny s dětmi)	-	1
Potírání lichvy, zpřísnění pravidel pro nebankovní úvěrové společnosti	-	1
Zvýšit počet vedoucích pracovníků	-	1
Zdravotně sociální lůžková dostupnost	1	
Delegovat administrativní práci na jiné pracovní pozice	1	
Individuální přístup	1	
Zvýšit motivaci u sociálních pracovníků	1	
Posuzování efektivity na základě statistik v pobytových službách je zcela zavádějící	1	
Pružnější práce soudů a dalších institucí	1	
Zajistit zpětnou vazbu od klientů	1	
Celkem	65	113

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otevřená otázka C11 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Mezi navrhovanými změnami v rámci podmínek výkonu sociální práce ze strany sociálních pracovníků bylo nejčastěji uváděno omezení administrativy, dostatek času na přímou práci s klienty a zvýšení finančního ohodnocení (pokud sociální pracovník sám nemá dostatečné sociální zázemí, pak jen obtížně snáší stres a zátěž, s nimiž se setkává při práci s klienty).

Co se týče možností návrhů změn, které by pomohly stabilizovat a posílit výkon sociální práce, byla respondenty uváděna potřeba nastavit financování sociálních služeb tak, aby nebylo závislé každý rok na státním rozpočtu, aby mohlo plánovat na delší časové období než na jeden rok. Změna financování, která proběhla v nedávné době, tj. od ledna 2016, neřeší stabilitu sociálních služeb, protože se finanční zdroje pouze přesunuly z MPSV na kraje a podstata problémů zůstala zachována, tj. nestabilita a nemožnost plánovat v delším časovém horizontu. V rámci otevřených odpovědí respondenti např. uvedli: „Finanční jistota, hlavně v prvním čtvrtletí, víceletá perspektiva práce z hlediska financování.“ (viz tab. 7.102)

Dále je dle respondentů nezbytné sociální pracovníky posílit v jejich prestiži a postavení, sociální práce nemůže být považována za tzv. dobrovolnickou činnost nebo za činnost altruistickou a charitativní, když na druhou stranu je požadováno plnění odborné kvalifikace pro výkon sociální práce zpravidla nejméně na úrovni vyšší odborné nebo vysoké školy. Celé komentáře respondentů jsou uvedeny v tabulkách 7.102 a 7.103.

Tabulka 3.53: Návrhy sociálních pracovníků poskytovatelů soc. služeb na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka

Návrhy na změny	Frekvence odpovědí	
	Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Omezení administrativy	26	43
Dostatek prostoru na přímou práci s klientem	17	20
Zvýšit finanční ohodnocení sociálních pracovníků	8	24
Efektivní propojení aktérů sociální pomoci	6	11
Dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů	5	9
Víceleté financování služeb (vzniká finanční nejistota)	-	8
Zajistit dostatečné vzdělání soc. pracovníků, včetně dostatečné praxe na VŠ	-	7
Zvýšení společenské prestiže sociálního pracovníka	3	4
Jednotný software na evidenci klientů	1	4
Nekumulovat funkci sociálního pracovníka s jinými oblastmi	2	2
Vypracování manuálu pro vyhodnocování činností sociálních pracovníků na celostátní úrovni	3	1
Větší informovanost soc. pracovníků	3	1
Zvýšit pravomoc a kompetence soc. pracovníků	0	3
Nastavení jednoznačného měření výkonu sociální práce	0	3
Inspirovat se zahraniční sociální politikou (např. Kanada, Finsko,...)	0	3
sjednotit výkaznictví (pojmy – co je intervence, přímá práce atd.)	2	1
Jasně zakotvení sociální práce v legislativě	0	2
Zaměřit se na kvalitu, ne na kvantitu	0	2
Možnost poskytnout klientům sociální bydlení	0	2
Individuální přístup	0	2
Vypracovat jednoznačné metodické standardy	2	-
Pravidelné hodnocení naplňování standardů v sociální oblasti ze strany státu	2	-
Pravidelné výměny zkušeností mezi soc. pracovníky	-	1
Využití supervize	-	1
Více času na připomínkování zákona	-	1
Možnost zhotovení rodných listů	-	0
Celkem	80	155

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

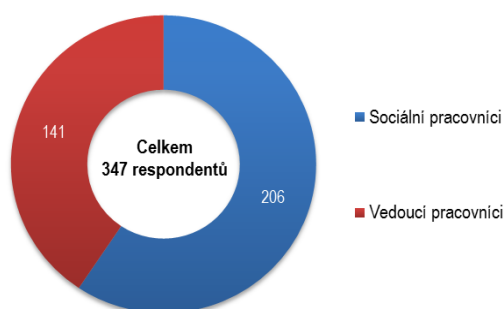
Pozn.: Průzkum SP – Otevřená otázka C13 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

3.4 Ostatní organizace

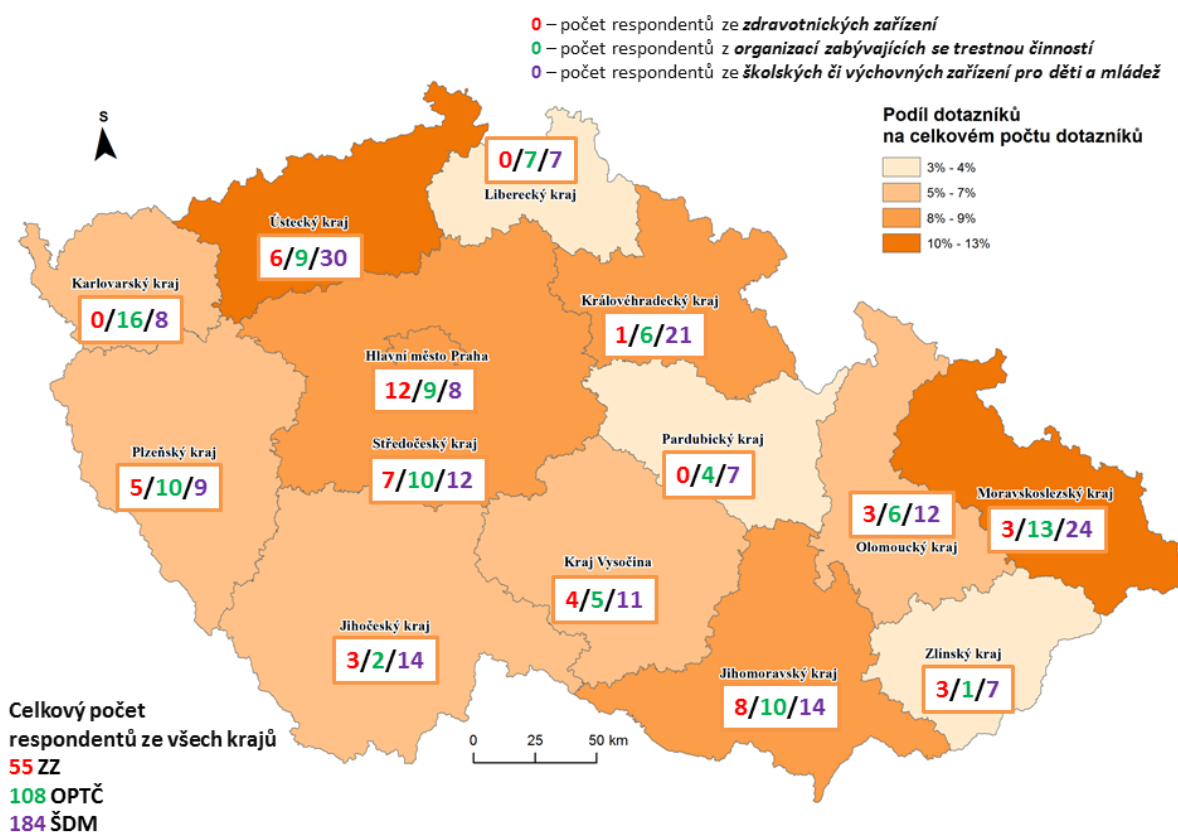
Na základě databáze ostatních organizací byl vybrán náhodný soubor respondentů. Řešitelem byla garantována minimální velikost výběrového souboru 60 vyplněných dotazníků. Do průzkumu se zapojilo celkem **347 respondentů** z ostatních organizací, viz graf vpravo.

V rámci výzkumu byly osloveny organizace ve všech krajích ČR; návratnost dotazníků je znázorněna v obrázku níže.

Graf 3.91: Počet respondentů – ostatní organizace

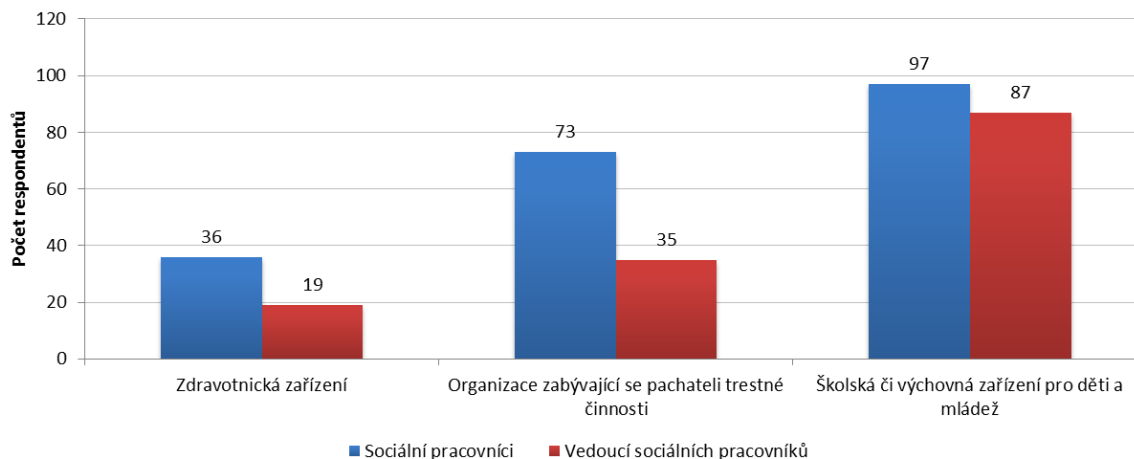


Obrázek 3.3: Rozložení respondentů cílové skupiny poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací dle kraje jejich působení



V rámci cílové skupiny „Ostatní organizace“ byly osloveny 3 skupiny respondentů dle typu zařízení, a to **zdravotnická zařízení (ZZ)**, **organizace zabývající se pachateli trestné činnosti (OPTČ)** a **školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)**. Počet sociálních pracovníků a jejich vedoucích, kteří se zapojili do dotazníkového průzkumu v členění dle jednotlivých typů zařízení, udává graf níže.

Graf 3.92: Počet respondentů dle typu zařízení v rámci ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Jelikož názvy cílových skupin jsou dlouhé, budou pro ně z důvodů přehlednosti informací a lepší orientace v textu, tabulkách a grafech používány následující zkratky:

Tabulka 3.54: Zkratky cílových skupin v dokumentu

Cílová skupina	Zkratka
Zdravotnická zařízení	ZZ
Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti	OPTČ
Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež	ŠDM

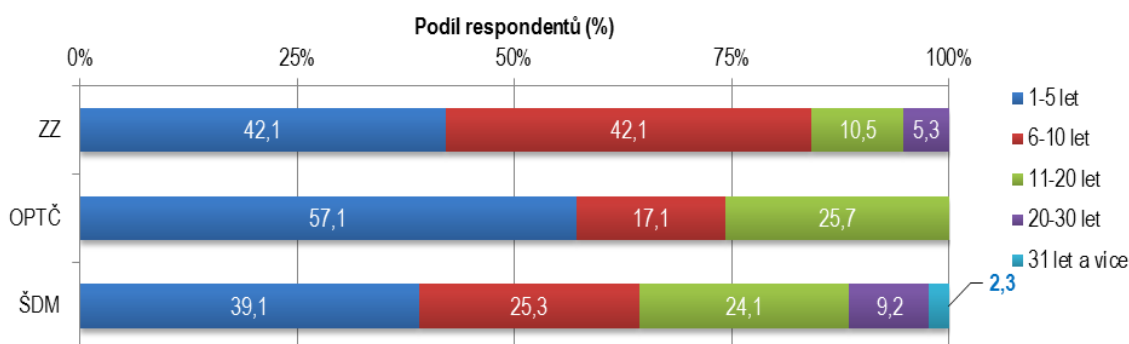
V následující části je text pro lepší orientaci barevně rozlišen, a to tak, že červenou barvou jsou zvýrazněny nadpisy tabulek a grafů týkající se odpovědí **vedoucích pracovníků** a modrou barvou nadpisy tabulek a grafů týkající se **sociálních pracovníků**.

3.4.1 Personální podmínky a kvalifikační předpoklady a metodické vedení

3.4.1.1 Délka praxe respondentů

Ve vedoucí pozici v současné době působí zhruba polovina vedoucích pracovníků méně než 6 let. Ve všech typech organizací je nejčastější délka praxe na pozici vedoucího pracovníka v současné době 1–5 let; v OPTČ působí na pozici po tuto dobu necelých 60 % respondentů, u ZZ a ŠDM je tento podíl zhruba 40 %. Druhou nejčastější kategorií je délka působení 6–10 let, kdy ve ZZ působí po tuto dobu zhruba 40 % a v ŠDM 25 % respondentů. Výjimkou je OPTČ, kde druhou nejčastější kategorií (26 %) tvoří vedoucí pracovníci zaměstnaní ve vedoucí pozici 11–20 let. Z výše uvedeného je zřejmé, že nejméně stabilní personální zázemí je v zařízeních OPTČ, když více než 57 % vedoucích sociálních pracovníků je ve vedoucí funkci méně než 5 let. Dle získaných informací je rovněž zřejmé, že nejstabilnější personální zázemí lze nalézt v organizacích ŠDM, protože mají rovnoměrné zastoupení pracovníků ve všech fázích manažerského vývoje osob včetně největšího počtu vedoucích pracovníků vykonávajících vedoucí pozici déle než 20 let.

Graf 3.93: Délka praxe vedoucích pracovníků v manažerské pozici v současné organizaci v rámci ostatních organizací

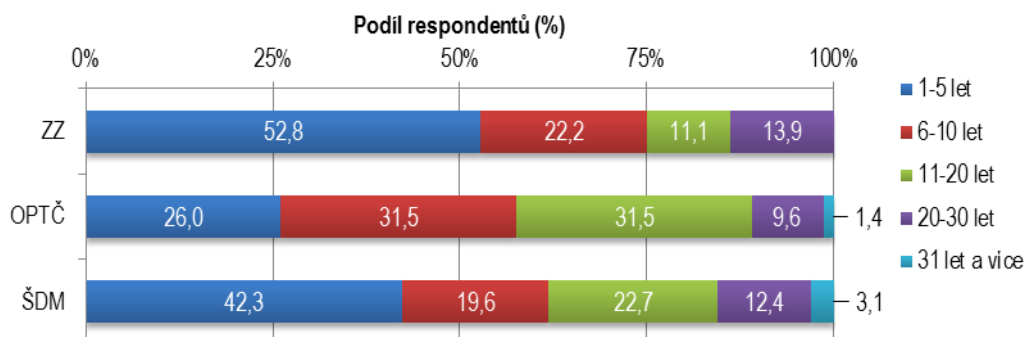


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků/měsíců) působil na pozici manažera (vedoucího sociálních pracovníků) v současné organizaci.

Nejdéle na pozici sociálního pracovníka v dané organizaci pracují sociální pracovníci z **OPTČ** a **ŠDM**, zhruba 50 % **déle než 10 let**. Ve vztahu k jednotlivým kategoriím je tak zřejmé, že stabilní prostředí lze nalézt zejména v zařízeních **ŠDM** a **OPTČ**. U **ZZ** je sice největší podíl sociálních pracovníků ze sledovaných organizací, a to v rozsahu téměř 14 %, kteří vykonávají povolání SP v organizaci déle než 20 let, ale na druhou stranu v této skupině **přibližně polovina sociálních pracovníků (53 %) pracuje méně než 6 let**.

Graf 3.94: Počet let v současné organizaci (sociální pracovníci)



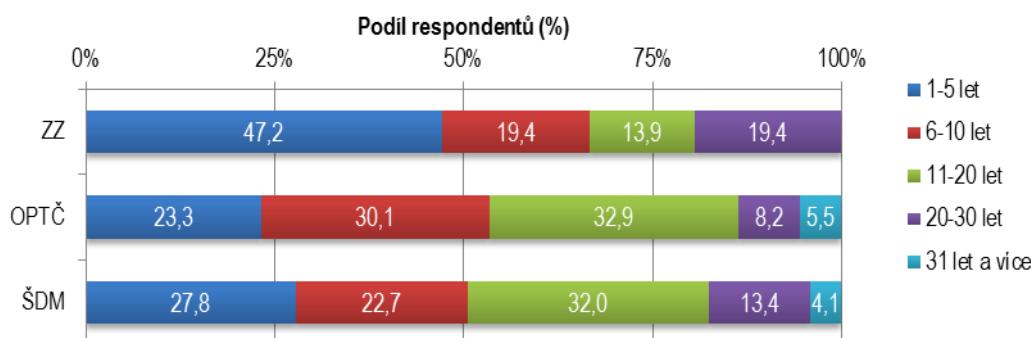
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků) působil na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?

Obdobný profil sledujeme při porovnávání celkové délky praxe sociálních pracovníků na pozici sociálního pracovníka. Nejdelší délku praxe v rámci sledovaných podskupin mají respondenti z **OPTČ** a **ŠDM**. U obou

zhruba **polovina respondentů** uvedla, že pozici sociálního pracovníka vykonává **více než 10 let**. Významná je skutečnost, že okolo 5 % sociálních pracovníků v organizacích **OPTČ** a **ŠDM** mají praxi více než 30 let v oboru, Tato situace umožňuje mimo jiné zachování kontinuity a srovnání pracovních postupů a využívaných metod sociální práce. Vhodné a správné využití těchto předchozích zkušeností umožňuje vyhnout se mnohým chybám v budoucnu. Kratší délka praxe byla zaznamenána u pracovníků **ZZ**, kteří ze **dvou třetin (66 %)** pracují na pozici sociálního pracovníka **méně než 10 let (téměř polovina respondentů na pozici sociálního pracovníka ve ZZ je zaměstnáno méně než 5 let)**.

Graf 3.95: Počet let na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života v ostatních organizaci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.3 – Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Dle respondentů (SP) je z hlediska délky působení na **pozici sociálního pracovníka v dané organizaci** pořadí organizací následovné:

1. **OPTČ** (průměrně 10,9 let),
2. **ŠDM** (průměrně 10,2, let).
3. **ZZ** (průměrně 9,7 let).

Z hlediska délky působení **na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života** je pořadí organizací následovné:

1. **OPTČ** (průměrně 12,7 let).
2. **ŠDM** (průměrně 12,2 let)
3. **ZZ** (průměrně 10,6 let.)

Tabulka 3.55: Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka

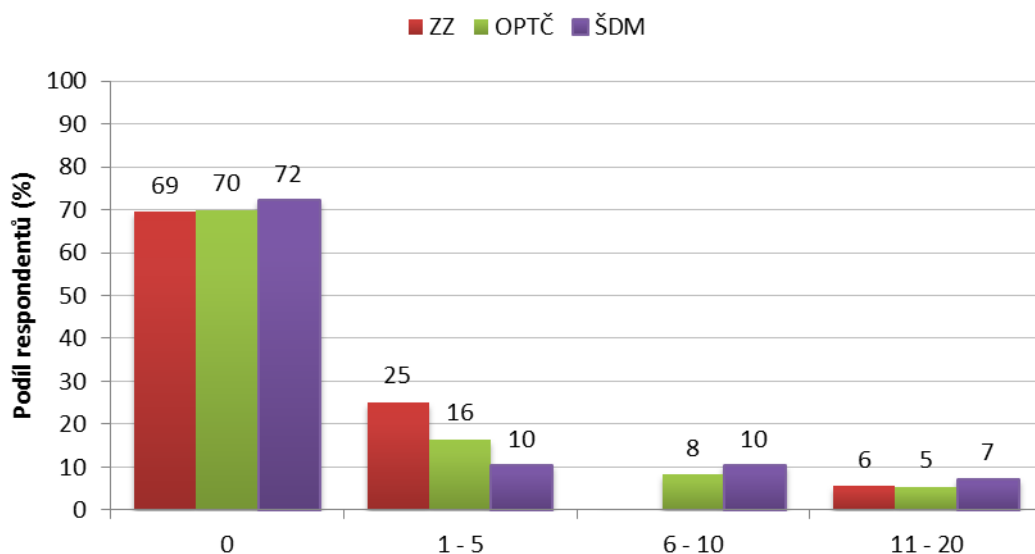
Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka		Průměr	Medián
Pracovníci ZZ	V dané organizaci	9,7	5,0
	V průběhu celého profesního života	10,6	6,0
Pracovníci OPTČ	V dané organizaci	10,9	10,0
	V průběhu celého profesního života	12,7	10,0
Pracovníci ŠDM	V dané organizaci	10,2	8,0
	V průběhu celého profesního života	12,2	10,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.3 – Jak dlouho působil na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Zhruba **70 % sociálních pracovníků** stejně dlouho pracuje v současné organizaci a vykonává praxi jako sociální pracovník. Znamená to, že respondenti pracují v současné organizaci **celý dosavadní profesní život a nemají pracovní zkušenosti z žádné jiné organizace a oblasti výkonu sociální práce**. Podrobnější informace v grafu a tabulce níže.

Tabulka 3.56: Rozdíl v počtu let praxe sociálního pracovníka celkem a v počtu let praxe sociálního pracovníka v současné organizaci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci? – a Otázka A.3 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Tabulka 3.57: Srovnání doby působení sociálních pracovníků na pozici sociálního pracovníka na současném pracovišti a v rámci profesního života celkem

		A.3) Počet let na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?					Celkem
		1 - 5	6 - 10	11 - 20	21 - 30	31 a více	
A.2) Počet let na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?	1-5	43,7 %	8,2 %	4,0 %	0,2 %	0,2 %	56,3 %
	6-10		17,4 %	3,5 %	0,7 %	0,0 %	21,6 %
	11-20			15,0 %	0,7 %	0,0 %	15,7 %
	21-30				5,2 %	0,9 %	6,1 %
	31 a více					0,2 %	0,2 %
Celkem		43,7 %	25,6 %	22,5 %	6,8 %	1,4 %	100,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci? – a Otázka A.3 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

3.4.1.2 Vzdelání respondentů

Nejvyšším dosaženým vzděláním je u vedoucích pracovníků ve všech organizacích **magisterské vzdělání**, ve **ŠDM** uvedlo jeho dosažení **94 %**, v **OPTČ** **80 %** a v **ZZ** **přibližně 48 %** respondentů.

Zdravotnická zařízení (ZZ)

Zhruba polovina vedoucích pracovníků (47,4 %) má magisterské vzdělání, další polovina má buď středoškolské, vyšší odborné nebo bakalářské; ve všech třech případech se jedná o zhruba 16 % respondentů.

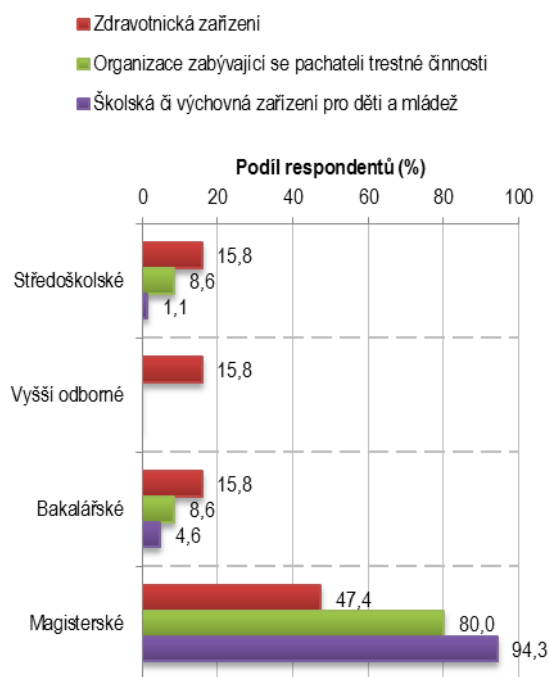
Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti (OPTČ)

Většina vedoucích pracovníků (80 %) má magisterské vzdělání, 9 % má bakalářské a dalších 9 % středoškolské.

Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)

Většina vedoucích pracovníků (94,3 %) má magisterský stupeň vzdělání. Bakalářský má 4,6 %, středoškolský pak 1,1 %.

Graf 3.96: Nejvyšší dosažené vzdělání vedoucích pracovníků v rámci ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

U sociálních pracovníků převládá u **OPTČ** a **ZZ** dle respondentů jako nejvyšší dosažené vzdělání magisterské vzdělání. Pouze u **ŠDM** je nejvíce zastoupeno **vyšší odborné vzdělání**.

Zdravotnická zařízení (ZZ)

Třetina sociálních pracovníků (33,3 %) má magisterské vzdělání, 22,2 % bakalářské, 19,4 % vyšší odborné a 25 % středoškolské.

Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti (OPTČ)

Zhruba polovina (53,4 %) sociálních pracovníků má magisterské vzdělání, 41,1 % bakalářské, 1,4 % vyšší odborné a 4,1 % středoškolské.

Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)

Zhruba čtvrtina (24,7 %) sociálních pracovníků má magisterské vzdělání, 20,6 % bakalářské, **30,9 %** vyšší odborné a 23,7 % středoškolské.

Graf 3.97: Nejvyšší dosažené vzdělání sociálních pracovníků v rámci ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

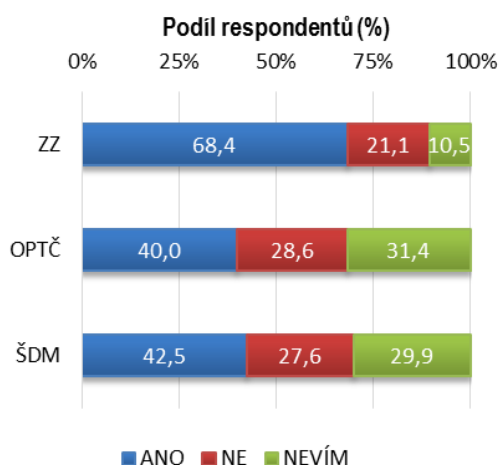
Kvalifikace pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Ve **ZZ** splňuje kvalifikaci pro výkon sociální práce **68,4 % vedoucích**, kvalifikaci nesplňuje **21,1 %** vedoucích pracovníků, zbylých **10,5 %** neví, zda kvalifikaci splňují.

V rámci **OPTČ** a **ŠDM** kvalifikaci splňuje zhruba **40 % vedoucích**, nesplňuje ji **30 %**, zbylých **30 %** vedoucích pracovníků v **OPTČ** a **ŠDM** neví, zda kvalifikaci splňuje.

U vedoucích pracovníků, pokud sami nevykonávají sociální práci a poradenství a nemají ani částečný úvazek na pozici sociálního pracovníka, pak ani není třeba, aby plnili kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka dle ZSS.

Graf 3.98: Odpověď na otázku: Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách? – vedoucí pracovníci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.2 – Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?

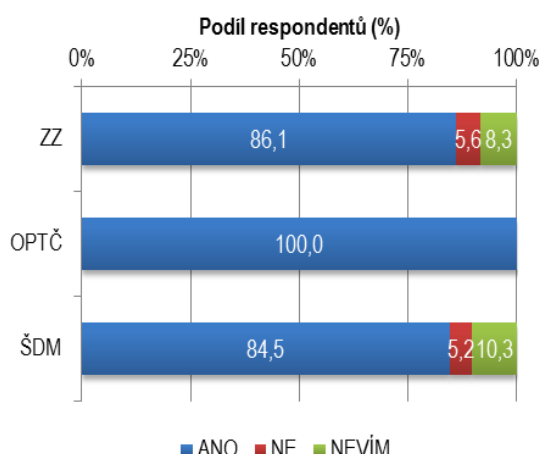
Respondenti (SP) ze **ZZ** kvalifikaci pro výkon sociální práce splňují z **86 %**, kvalifikaci **nesplňuje 6 % sociálních pracovníků**, zbylých **8 %** pak **neví**, zda kvalifikaci splňuje.

Všichni sociální pracovníci OPTČ splňují kvalifikaci pro výkon sociální práce.

Sociální pracovníci ze **ŠDM** kvalifikaci pro výkon sociální práce splňují z **85 %**, kvalifikaci **nesplňuje 5 %** respondentů, zbylých **10 %** pak neví, zda kvalifikaci splňuje.

Na tomto místě je nezbytné poukázat na skutečnost, že někteří sociální pracovníci nevědí, zda splňují kvalifikační předpoklady pro výkon své činnosti.

Graf 3.99: Odpověď na otázku: Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách? – sociální pracovníci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.2 – Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?

3.4.1.3 Další vzdělání respondentů (sociálních pracovníků)

Zdravotnická zařízení (ZZ)

Nejvíce sociálních pracovníků (61,6 % odpovědí) se v rámci dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, účastní kurzů s akreditovaným programem. V roce 2015 absolvovali v průměru 50,3 hodin těchto kurzů. Téměř polovina sociálních pracovníků využívá k dalšímu vzdělávání také školicí akce (47,2 % sociálních pracovníků) nebo konference (41,7 % sociálních pracovníků). Účast na konferencích k dalšímu vzdělávání využívá 27,7 % sociálních pracovníků. Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami nebo odborné stáže jsou oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využívány mnohem méně.

Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti (OPTČ)

K dalšímu vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, využívají sociální pracovníci nejčastěji (80,8 % odpovědí) kurzy s akreditovaným programem. V roce 2015 absolvovali v průměru 18,5 hodin těchto kurzů. Více než polovina sociálních pracovníků využívá k dalšímu vzdělávání také odborné stáže (53,4 % sociálních pracovníků). Účast na

konferencích k dalšímu vzdělávání využívá 23,3 % sociálních pracovníků a na školicích akcích 19,2 % sociálních pracovníků. Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami je oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využíváno mnohem méně.

Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)

K dalšímu vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, využívá téměř polovina sociálních pracovníků (45,4 %) kurzy s akreditovaným programem. V roce 2015 absolvovali v průměru 21,4 hodin těchto kurzů. K dalšímu vzdělávání jsou sociálními pracovníky využívány také školicí akce (37,1 %) nebo konference (28,9 %). Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami a odborné stáže jsou oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využívány mnohem méně.

Tabulka 3.58: Formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, respondenty z řad sociálních pracovníků ostatních organizací

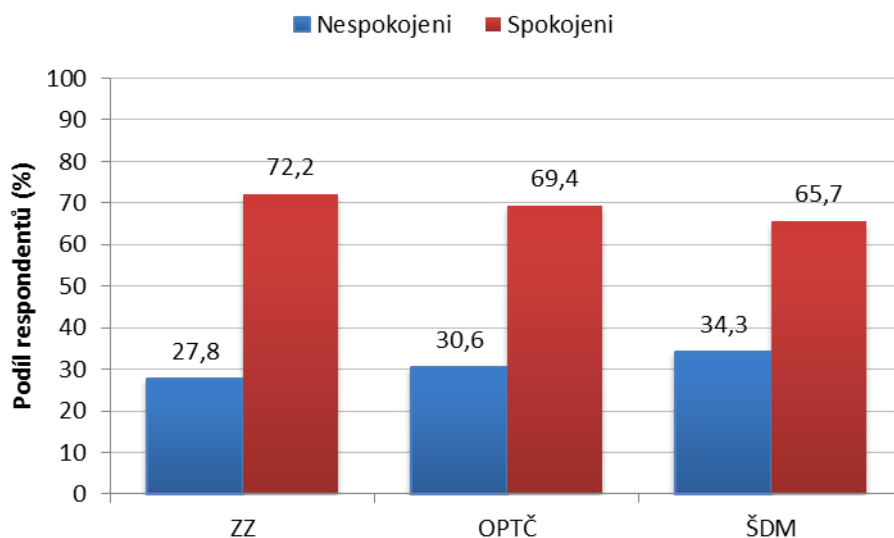
Formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	ZZ		OPTČ		ŠDM	
	Respondenti v %	Počet hodin v roce 2015	Respondenti v %	Počet hodin v roce 2015	Respondenti v %	Počet hodin v roce 2015
Účast v kurzech s akreditovaným programem	61,1	50,3	80,8	18,5	45,4	21,4
Účast na konferencích	41,7	10,3	23,3	12,1	28,9	15,7
Účast na školicích akcích	47,2	13,8	19,2	46,0	37,1	15,8
Odborné stáže	5,6	44,0	53,4	12,2	3,1	14,7
Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	5,6	35,0	9,6	18,3	6,2	46,3

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.7 – Jaké formy dalšího vzdělávání dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, využíváte? U každé vyhovující odpovědi uveďte zároveň i počet hodin absolvovaných v roce 2015

Mezi sociálními pracovníky panuje se vzdělávacími kurzy v podstatné míře spokojenost. Nejvíce spokojeni jsou sociální pracovníci ZZ (72,2 %) a OPTČ (69,4 %). Nejnižší podíl spokojených je mezi pracovníky ŠDM (65,7 %).

Graf 3.100: Spokojenost sociálních pracovníků se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu pozice sociálního pracovníka

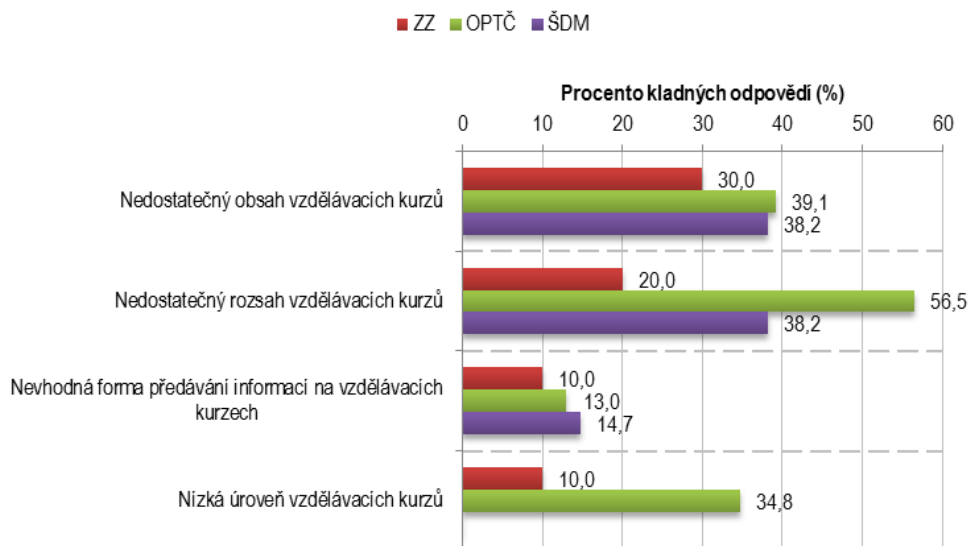


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.8 – Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro Vaši připravenost k zastávání pracovní pozice?

Nespokojenost s kurzy pramení u sociálních pracovníků z nedostatečného **obsahu i rozsahu** kurzů. U sociálních pracovníků z OPTČ je nespokojeno 30,6 % všech respondentů z této cílové skupiny, u respondentů ze ZZ je nespokojeno 27,8 % z jejich celkového počtu a u ŠDM je nespokojeno 34,3 % ze všech respondentů z tohoto typu organizací. Mezi další důvody nespokojenosti sociální pracovníci uváděli vysoké ceny za absolvování kurzů, malou nabídku kurzů, nevhodné zaměření kurzů, případně nemožnost vybrat si kurz dle svého uvážení. Při výběru kurzů jsou sociálními pracovníky u lektora vyžadovány zpravidla osobní zkušenosti a znalosti řešení konkrétních situací při výkonu sociální práce.

Graf 3.101: Důvody nespokojenosti soc. pracovníků ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.9 – V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami, uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Sociální pracovníci napříč skupinami postrádají zejména kurzy zaměřené na oblast legislativy. Zmiňují rovněž nedostatečnou výměnu zkušeností napříč organizacemi zajišťujícími sociální péči a absenci kazuistických seminářů vedených zkušenými lektory s bohatou praxí. Mezi další požadavky patří kurzy na témata sociálních dávek, oddlužení, komunikace s problémovými, narušenými, agresivními, popřípadě dětskými klienty, dále postrádají oblasti psychologie a psychoanalýza, senioři, bezdomovectví, specializační kurzy dle oblasti působení sociálního pracovníka a supervize. Celkový výčet vzdělávacích aktivit, které respondenti postrádají, je uveden v kapitole 7.5.5, B12 – Sociální pracovníci.

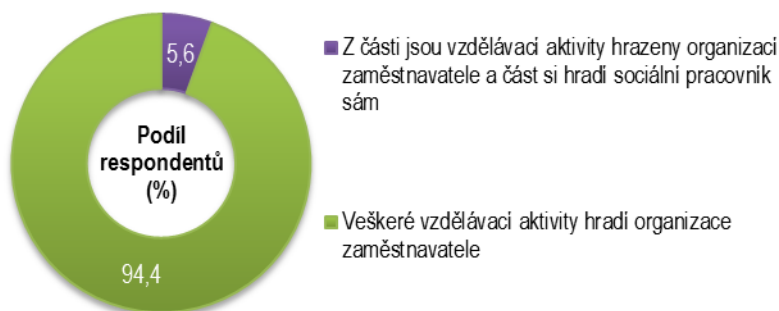
Graf 3.102: Způsob financování úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se účastní sociální pracovníci ZZ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.10 – Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

Graf 3.103: Způsob financování úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se účastní sociální pracovníci OPTČ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.10 – Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

Téměř dvě třetiny sociálních pracovníků ZZ (61,1 % odpovědí) uvedly, že vzdělávací aktivity, kterých se účastní, jsou plně hrazeny organizací zaměstnavatele. Třetina sociálních pracovníků si tyto aktivity částečně doplácí sama a 5,6 % SP si vzdělávací aktivity hradí zcela sama, viz graf vlevo.

Z uvedeného je zřejmé, že významná část SP si hradí zcela nebo zčásti vzdělávání z vlastních zdrojů. Pokud jde o povinné vzdělávání zaměstnanců, je však tyto náklady povinen hradit zaměstnavatel.

Vzdělávací aktivity sociálních pracovníků OPTČ jsou nejčastěji (94,4 % odpovědí) plně **hrazeny organizací zaměstnavatele**. Zbýlých 5,6 % sociálních pracovníků uvedlo, že si částečně musí vzdělávací aktivity doplácet sami, viz graf vlevo.

Graf 3.104: Způsob financování úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se účastní sociální pracovníci ŠDM



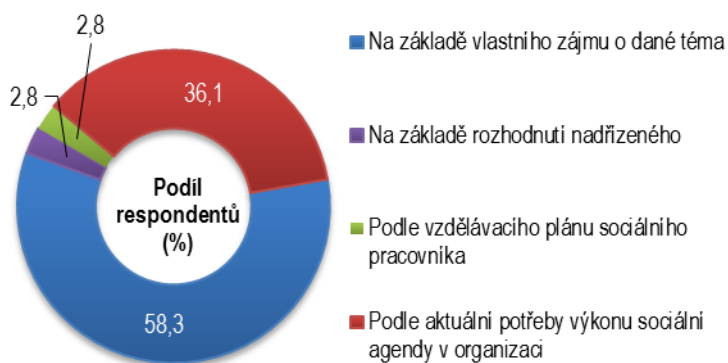
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.10 – Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

Vzdělávací aktivity sociálních pracovníků ŠDM jsou nejčastěji (80,4 % odpovědí) plně **hrazeny organizací zaměstnavatele**. Podílet se na spolufinancování vzdělávacích aktivit musí 13,4 % SP. V rámci možnosti „jinak“ respondenti uváděli, že žádný kurz neabsolvovali, případně jim nebyl nabídnut, případně že navštěvují kurzy hrazené z projektů/fondů, viz graf vlevo.

Z výše uvedeného vyplývá, že ani u ŠDM není situace s úhradou vzdělávacích aktivit v pořádku, pokud SP neabsolvoují žádné povinné školení nebo musí povinné vzdělávání z části hradit z vlastních prostředků.

Graf 3.105: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky ZZ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Výběr vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci ZZ účastní v souvislosti s výkonem své funkce, je podmíněn nejčastěji vlastním zájmem SP o dané téma (58,3 %) nebo aktuální potřebou výkonu sociální agendy v dané organizaci (36,1 %), viz graf vlevo.

Graf 3.106: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky OPTČ

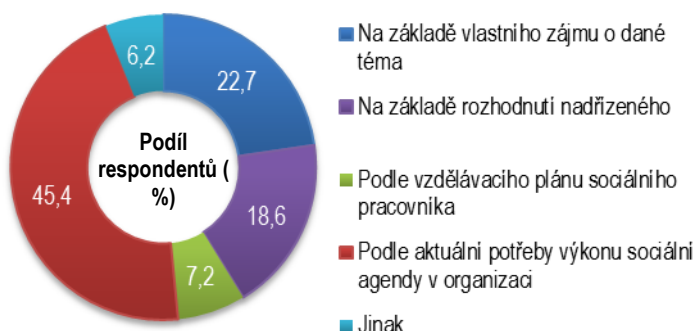


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vzdělávací aktivity, kterých se SP OPTČ účastní v souvislosti s výkonem své funkce, jsou vybírány nejčastěji na základě rozhodnutí nadřízeného (56,9 %), příp. vlastního vzdělávacího plánu (20,8 %). V rámci možnosti „jinak“ sociální pracovníci uváděli kombinaci uvedených možností a časové možnosti pracovníka. Jen velmi omezená část sociálních pracovníků (11,1 %) má možnost vlastního výběru vzdělávacích aktivit a jejich témat.

Graf 3.107: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky ŠDM



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vzdělávací aktivity, kterých se sociální pracovníci ŠDM účastní v souvislosti s výkonem své funkce, si SP vybírají nejčastěji dle aktuální potřeby výkonu sociální agendy v organizaci (45,4 %), příp. na základě vlastního zájmu o dané téma (22,7 %) nebo z rozhodnutí nadřízeného (18,6). V rámci možnosti „jinak“ sociální pracovníci uváděli kombinaci uvedených možností, finanční a personální možnosti organizace, případně se kurzů neúčastnili, a to z důvodu, že jim v roce 2015 nebylo nabídnuto vzdělávání pro sociální pracovníky vzhledem k nejasné situaci sociálních pracovníků ve školských poradenských zařízeních.

3.4.1.4 Vytíženost sociálních pracovníků

Většina vedoucích pracovníků hodnotí stav svých podřízených jako **adekvátně vytížený**. Jako **přetížený** hodnotí stav podřízených téměř 55 % respondentů ze ŠDM, 31,6 % respondentů ze ZZ a 35,7 % respondentů z OPTČ. Z výsledků výzkumu je zcela nepochybné, že většina vedoucích pracovníků, a to bez ohledu na to, zda jde o oblast školství, zdravotnictví nebo vězeňství, se přiklání k tomu, že sociální pracovníci jsou vytíženi adekvátně, příp. jsou přetíženi. Zanedbatelné procento vedoucích se klání k tomu, že jsou SP nevytíženi.

Tabulka 3.59: Vytíženost sociálních pracovníků práce z pohledu vedoucích pracovníků v rámci ostatních organizací

	Rozhodně nevytížený	Spíše nevytížený	Adekvátně vytížený	Spíše přetížený	Rozhodně přetížený
ZZ	5,3 %	0 %	63,2 %	31,6 %	0 %
OPTČ	0 %	0 %	64,3 %	21,4 %	14,3 %
ŠDM	4,7 %	0 %	40,7 %	36 %	18,6 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.4 – Považujete stávající pracovní vytíženost sociálních pracovníků ve vaší organizaci za: 1 – rozhodně nevytížený, 2 – spíše nevytížený, 3 – adekvátně vytížený, 4 – spíše přetížený, 5 – rozhodně přetížený

3.4.1.5 Druh pracovního vztahu respondenta

Nejvíce je podle vedoucích pracovníků v rámci OPTČ zastoupena kategorie 3–5 sociálních pracovníků na organizaci, u ZZ a ŠDM je nejvíce zastoupena kategorie 1–2 sociálních pracovníků na organizaci. Zde je na místě poznámka, že požadavky na počty sociálních pracovníků se liší dle poslání jednotlivých organizací, např. ne každý pacient zdravotnického zařízení musí být nutně klientem sociálního pracovníka, i když větší zdravotnická zařízení mají i větší počet SP, viz 22,2 % respondentů ZZ má 6-10 SP v rámci jedné organizace.

Tabulka 3.60: Průměrné počty sociálních pracovníků u ostatních organizací uvedené vedoucími pracovníky

	Průměrné počty sociálních pracovníků					Celkem
	1–2	3–5	6–10	11 a více		
ZZ	66,7 %	11,1 %	22,2 %	0,0 %		100,0 %
OPTČ	18,2 %	69,7 %	9,1 %	3,0 %		100,0 %
ŠDM	90,0 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %		100,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší org. a průměrnou výši jejich pracovních úvazků.

Dle vedoucích pracovníků má úvazek 1,0 největší procento jim podřízených sociálních pracovníků. Částečné úvazky se vyskytují u ZZ a ŠDM.

Tabulka 3.61: Průměrná výše úvazku na 1 pracovníka u ostatních organizací podle vedoucích pracovníků

	Průměrná výše úvazku na 1 pracovníka						Celkem
	0,01–0,20	0,21–0,40	0,41–0,6	0,61–0,80	0,81–0,99	1,00	
ZZ	0,0 %	0,0 %	5,6 %	5,6 %	5,6 %	83,3 %	100,0 %
OPTČ	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %
ŠDM	1,3 %	5,0 %	3,8 %	10,0 %	6,3 %	73,8 %	100,0 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší organizaci a průměrnou výši jejich pracovních úvazků.

Dle odpovědí sociálních pracovníků dotazovaných organizací je jako sociální pracovník ve ZZ a ŠDM zaměstnán 97 % respondentů (SP) na základě **pracovní smlouvy**. Zbývající 3 % respondentů u ZZ a ŠDM vykonávají svou funkci na základě dohody o pracovní činnosti. V OPTČ na pozici sociálního pracovníka pracuje 100,0 % SP na základě pracovní smlouvy.

Na základě odpovědí vedoucích u celkové výše úvazků sledujeme navýšení přepočtených úvazků mezi roky 2011 a 2015 u OPTČ, kde stoupl podle vedoucích pracovníků počet organizací s přepočteným úvazkem

sociálních pracovníků v kategorii 3,1–5,0 o 9,4 %. Tato kategorie posílila pravděpodobně z toho důvodu, že se snížil počet organizací s přepočteným úvazkem vyšším než 5,0, a do této kategorie přestoupily organizace, které v roce 2011 měly přepočtený úvazek 2,1–3,0. K mírnému navýšení úvazků došlo také u ZZ a ŠDM.

Tabulka 3.62: Procentuální podíl celkové výše úvazků v rámci ostatních organizací podle vedoucích pracovníků

	Typ poskytovatele	Celková výše úvazků sociálních pracovníků v organizaci					Celkem
		0,1–1	1,1–2	2,1–3	3,1–5	5,1 a více	
k 31. 12. 2011	ZZ	52,9 %	17,6 %	0,0 %	11,8 %	17,6 %	100 %
	OPTČ	6,3 %	9,4 %	31,3 %	43,8 %	9,4 %	100 %
	ŠDM	89,0 %	6,1 %	3,7 %	1,2 %	0,0 %	100 %
k 31. 12. 2015	ZZ	44,4 %	16,7 %	11,1 %	5,6 %	22,2 %	100 %
	OPTČ	6,3 %	9,4 %	18,8 %	53,1 %	12,5 %	100 %
	ŠDM	79,5 %	10,8 %	8,4 %	1,2 %	0,0 %	100 %
rozdíl mezi lety 2015 a 2011	ZZ	-8,5 %	-1,0 %	11,1 %	-6,2 %	4,6 %	-
	OPTČ	0,0 %	0,0 %	-12,5 %	9,4 %	3,1 %	-
	ŠDM	-9,5 %	4,7 %	4,8 %	0,0 %	0,0 %	-

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.6 – Uveďte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky 2011 a 2015: **1)** Počet sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (vztahuje se ke konkrétní službě) k 31. 12. 2011; **2)** Navýšení celkového počtu sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (vztahuje se ke konkrétní službě) k 31. 12. 2015; **3)** Celková výše úvazků pro výkon sociální práce k 31. 12. 2011; **4)** Navýšení výše úvazků pro výkon sociální práce k 31. 12. 2015; **5)** Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah k 31. 12. 2011.; **6)** Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah k 31. 12. 2015.; **7)** Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah v letech 2013 – 2015.

3.4.1.6 Další pracovní pozice respondentů

Zdravotnická zařízení (ZZ)

Další pracovní pozici v rámci stávajícího zdravotnického zařízení, mimo funkci sociálního pracovníka, vykonává 8,6 % sociálních pracovníků, viz graf níže. Jedná se o pracovní pozice administrativní pracovníce a zdravotní sestry. Kumulovanou funkci má 8,6 % respondentů, což je méně než v ŠDM. Pracovní úvazek v jiné instituci/organizaci nemá žádný sociální pracovník; viz graf níže.

Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti (OPTČ)

Další pracovní pozici v rámci stávající organizace OPTČ mimo funkci sociálního pracovníka vykonává 1,9 % sociálních pracovníků; viz graf níže. Jedná se o pozici garanta odsouzených.

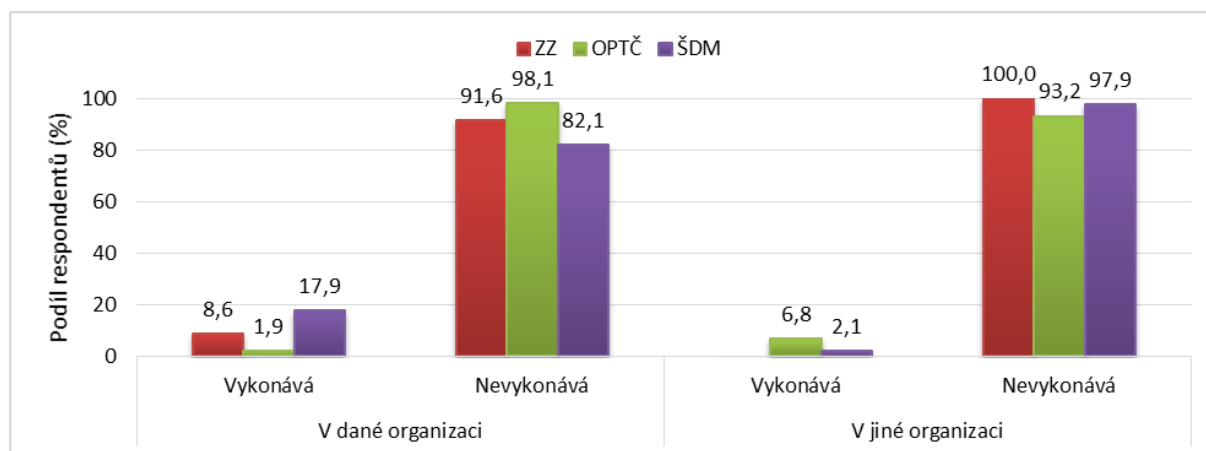
V jiné instituci/organizaci má pracovní úvazek 6,8 % sociálních pracovníků, kteří v jiných organizacích pracují na pozici terapeut, mentor nebo expert na reintegrační program.

Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)

Další pracovní pozici v rámci školského či výchovného zařízení pro děti a mládež mimo funkci sociálního pracovníka vykonává 17,9 % sociálních pracovníků, a to na pracovní pozici vychovatel, administrativní pracovník nebo manažerský pracovník.

V jiné instituci/organizaci má pracovní úvazek 2,1 % sociálních pracovníků, kteří vykonávají pozici pedagoga volného času nebo sociálního pracovníka. Více viz graf níže.

Graf 3.108: Odpověď na otázku: Máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v organizaci, za kterou dotazník vyplňujete? V rámci sociálních pracovníků ostatních organizací.



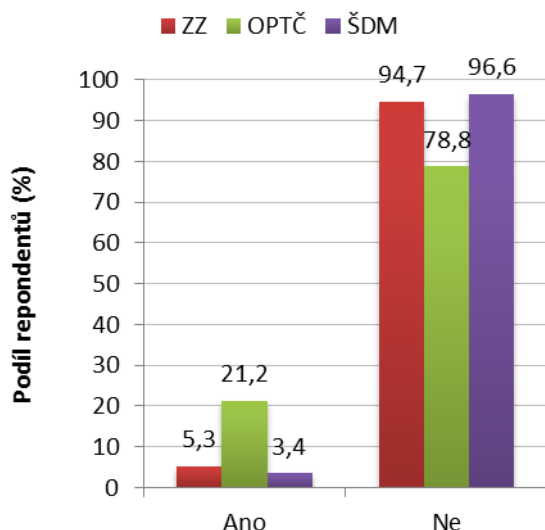
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.4 – V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v organizaci, za kterou dotazník vyplňujete (pouze za jednu organizaci)? V kolonce „rozsah úvazku“ uveďte jeho výši pro danou funkci (součet úvazků všech uvedených funkcí musí odpovídat údajům uvedeným v otázce B.4). – Otázka B.5 - Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

3.4.1.7 Fluktuace sociálních pracovníků

Většina vedoucích pracovníků nevnímá fluktuaci sociálních pracovníků na svém pracovišti jako problém. Problémy s fluktuací zaznamenávají zejména vedoucí pracovníci OPTČ.

Graf 3.109: Vnímání fluktuace jako problému dle vedoucích pracovníků



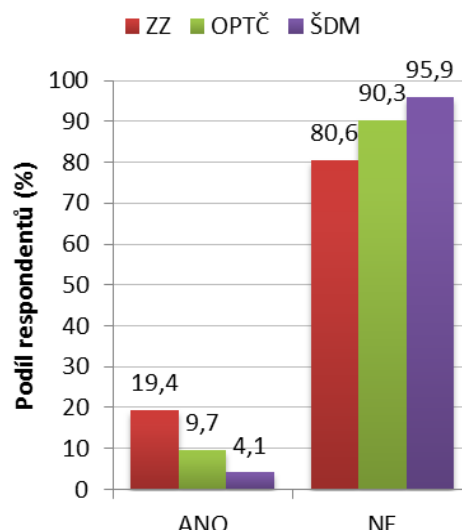
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.5 – Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

V případech, kdy vedoucí pracovníci vnímají fluktuaci jako problém, označují za její **důvod** zejména **nízké platové ohodnocení, mimořádnou psychickou zátěž a ztrátu motivace a odchod na mateřskou dovolenou**. Více viz graf níže.

Většina sociálních pracovníků nevnímá problémy s fluktuací; nejsilněji ji vnímají sociální pracovníci ZZ (19,4 %), následují SP OPTČ (9,7 %). Pracovníci ŠDM vnímají fluktuaci jako problém pouze v 4,1 %.

Graf 3.110: Vnímání fluktuace jako problému dle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.6 – Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

Největší **důvody** fluktuace pracovníků vidí sociální pracovníci napříč sledovanými podskupinami v **nízkém platovém ohodnocení, mimořádné psychické zátěži, ztrátě motivace a odchodu na mateřskou dovolenou**. Odchod do důchodu a problematické vztahy na pracovišti nehrají dle respondentů ve fluktuaci pracovníků velkou roli. Podrobněji viz graf níže.

Obě sledované skupiny respondentů, tj. jak skupina vedoucích pracovníků, tak sociálních pracovníků, uvedly shodné důvody vedoucí k fluktuaci sociálních pracovníků. Jedním z uváděných důvodů byl odchod na mateřskou dovolenou. Tento výsledek je spojen s tím, že ve většině případů je na pozici sociálního pracovníka ve všech sledovaných oblastech (tj. školství, zdravotnictví a vězeňství) žena.

Graf 3.111: Příčiny fluktuace z pohledu vedoucích ostatních organizací

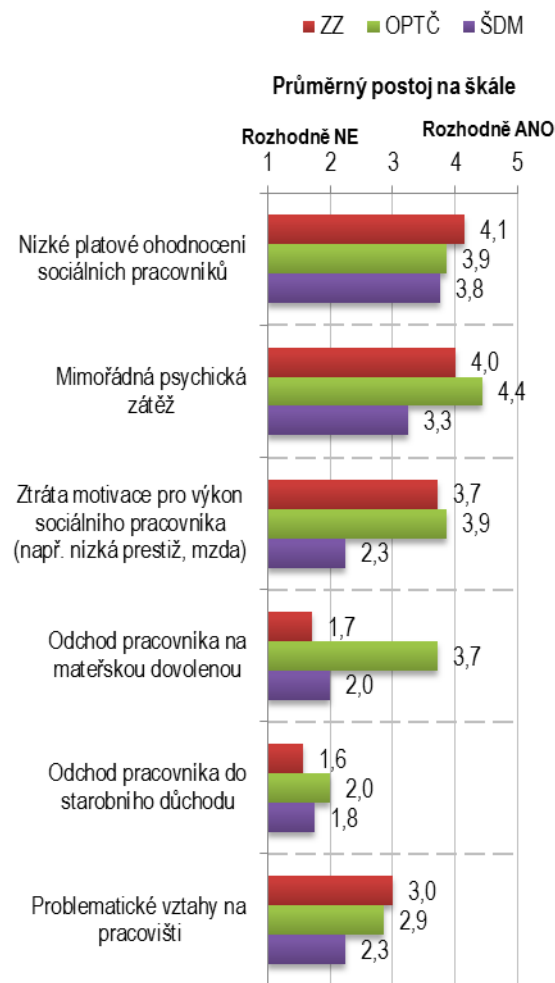


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.5.1 – Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano)?

Dopady fluktuace vedoucí pracovníci spatřují ve snížené dostupnosti služby, zvýšené chybovosti a snížení profesionální úrovně služby. Více viz graf níže.

Graf 3.112: Příčiny fluktuace podle sociálních pracovníků ostatních organizací



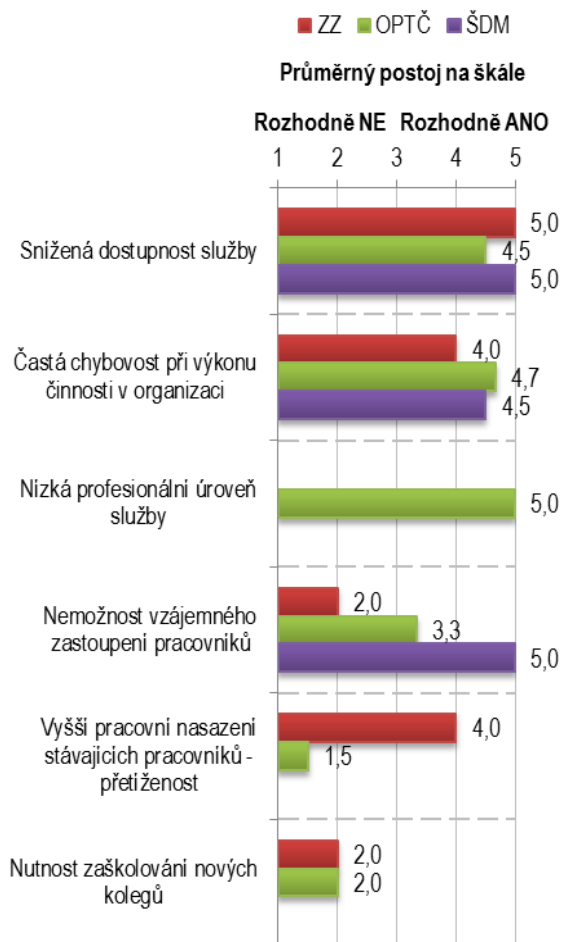
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B6.1 – Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano)?

Největší dopady fluktuace vnímají sociální pracovníci v nutnosti zaškolování nových kolegů, s čímž souvisí i větší pracovní nasazení stávajících sociálních pracovníků. Nemožnost zastoupení pracovníků pak jako problém vidí zejména respondenti z ŠDM. Fluktuace pracovníků dle jejich názorů nemá vliv na dostupnost sociální služby, chybovost ve výkonu, či pokles profesionální úrovně služby. Podrobněji viz graf níže.

Pokud se často mění sociální pracovníci na dané pozici, pak zcela nepochybně dochází k oslabení personálního zázemí a potenciálu. Stávající pracovníky zatěžuje neustálé zaškolování nových pracovníků.

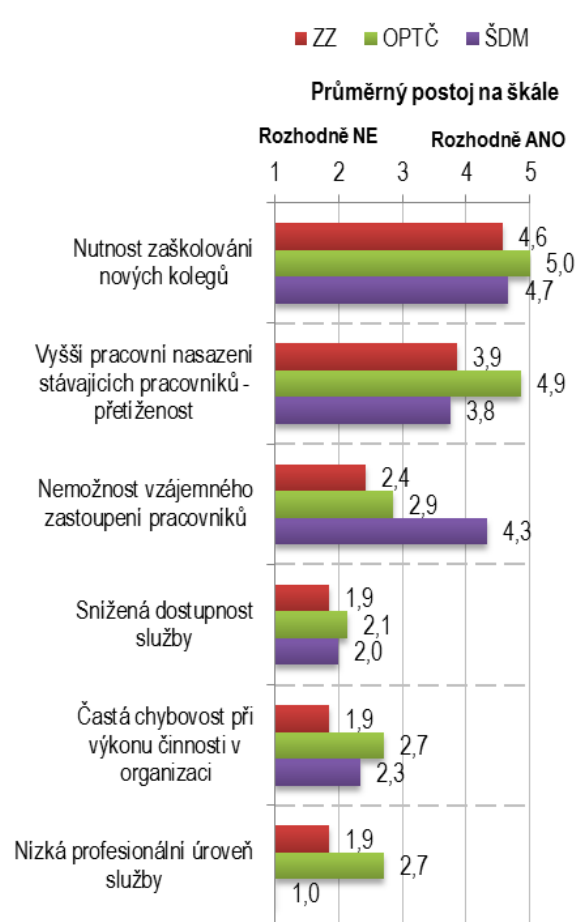
Graf 3.113: Dopady fluktuace práce z pohledu vedoucích pracovníků ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.5.2 – Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte (ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano)?

Graf 3.114: Dopady fluktuace sociálních pracovníků ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.6.2 - Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte (ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano)?

3.4.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

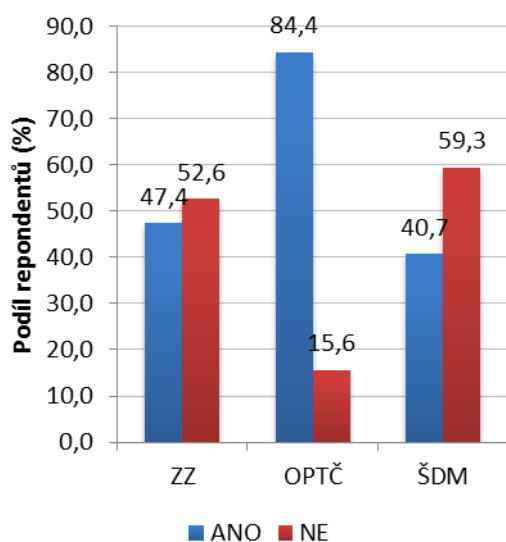
3.4.2.1 Počty a struktura klientů

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda se u ostatních organizací sleduje počet klientů na jednoho sociálního pracovníka.

Nejvíce podle vedoucích pracovníků sledují počet klientů na jednoho pracovníka v **OTPC** (84 %), ve **ZZ** jej sledují zhruba v polovině organizací (47,4 %), v **ŠDM** pak ve 40,7 %, viz graf níže.

Ve sledovaných organizacích počet klientů podle sociálních pracovníků nejčastěji sledují v **OPTČ** (58,3 %), u skupiny **ZZ** je to zhruba polovina organizací (52,8 %). Ve **ŠDM** je podíl organizací sledujících počet klientů na jednoho pracovníka oproti ostatním skupinám menší (37,1 %).

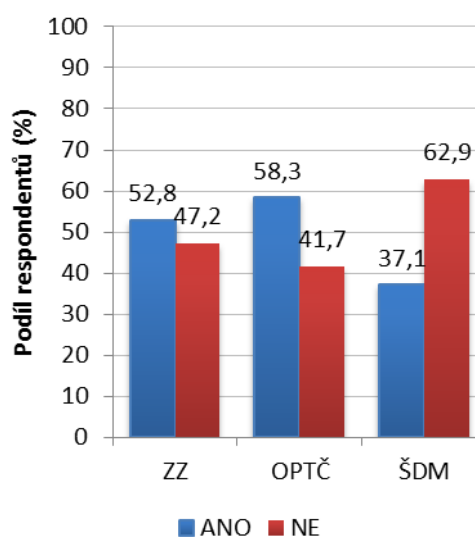
Graf 3.115: Odpověď na otázku: Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho SP – vedoucí pracovníci ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.1 – Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

Graf 3.116: Odpověď na otázku: „Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho SP?“ – sociální pracovníci ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.1 – Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

3.4.2.2 Vývoj počtu klientů

Zdravotnická zařízení (ZZ)

Největšími skupinami mezi ZZ, z nichž každá představuje přibližně 40 % klientů, jsou podle vedoucích pracovníků neanonymní krátkodobí klienti (jejich počet se od roku 2011 do roku 2015 zvýšil o 8 klientů) a neanonymní jednorázoví klienti (i když jejich počet za sledované roky klesl o 3 klienty). Z výstupů z FG vyplynulo, že u ZZ je situace trochu odlišná oproti ŠDM a OPTČ; jelikož i v případě, že klienti potřebují dlouhodobější pomoc, je situace ze strany sociálních pracovníků ZZ řešena často jen v přímé souvislosti s propuštěním klienta.

Organizace zabývající se pachatelé trestné činnosti (OPTČ)

Největší skupinou v OPTČ jsou podle vedoucích pracovníků neanonymní dlouhodobí klienti (od roku 2011 do roku 2015 byl sledován nárůst o 14 klientů). U tohoto typu organizací vzrostl výrazně počet krátkodobých i jednorázových neanonymních klientů.

Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež (ŠDM)

Největší skupinou v ŠDM jsou podle vedoucích pracovníků neanonymní dlouhodobí klienti, v letech 2011 až 2015 nebyl sledován nárůst jejich počtu). Od roku 2011 do roku 2015 došlo podle vedoucích pracovníků k minimálním změnám v počtech neanonymních i anonymních klientů.

Tabulka 3.63: Průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc podle odhadu vedoucích pracovníků v rámci ostatních organizací

Cílová skupina klientů	ZZ				OPTČ				ŠDM			
	Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti	
	31. 12. 2011	31. 12. 2015	31. 12. 2011	31. 12. 2015	31. 12. 2011	31. 12. 2015	31. 12. 2011	31. 12. 2015	31. 12. 2011	31. 12. 2015	31. 12. 2011	31. 12. 2015
Dlouhodobí (nad půl roku)	7,3	8,6	1,1	1,4	65,7	80,1	9,5	9,5	21,7	22,1	0,3	0,6
Krátkodobí (do půl roku)	24,4	32,5	1,0	3,8	28,7	44,7	8,7	8,7	5,0	5,9	0,4	0,7
Jednorázoví	37,0	33,7	1,3	3,7	19,9	41,7	0,0	0,1	16,2	16,9	1,3	1,8
Celkem	68,7	74,8	3,3	8,9	114,2	166,5	18,2	18,3	43,0	44,9	2,0	3,1
Rozdíl mezi lety		6,1		5,6		52,3		0,1		1,9		1,1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.2 – Uvedte či odhadněte průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc (rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů); **1)** Neanonymní klienti **2)** Anonymní klienti; **1)** k 31. 12. 2011 **2)** k 31. 12. 2015; **1)** Dlouhodobých klientů (nad půl roku) **2)** Krátkodobých klientů (do půl roku) **3)** Jednorázoví klienti.

Nejvíce klientů na jednoho pracovníka za měsíc mají podle odpovědí sociálních pracovníků mezi sledovanými organizacemi pracovníci **OPTČ (129 klientů)**. U **ZZ** je se jedná o přibližně **70 klientů** a u **ŠDM jde přibližně o 50 klientů**, více viz tabulka níže. Při porovnání odpovědí SP s údaji od vedoucích pracovníků, **ZZ** a **ŠDM** mají dle SP i vedoucích téměř stejně velké počty klientů, jen počty klientů u **OPTČ** jsou uváděny vedoucími pracovníky vyšší než sociálními pracovníky.

Tabulka 3.64: Průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc v rámci ostatních organizací podle vedoucích a sociálních pracovníků

Průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc	ZZS				OPTČ				ŠDM			
	Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti		Neanonymní klienti		Anonymní klienti	
	Vedoucí	Soc. pracovníci	Vedoucí	Soc. pracovníci	Vedoucí	Soc. pracovníci	Vedoucí	Soc. pracovníci	Vedoucí	Soc. pracovníci	Vedoucí	Soc. pracovníci
Dlouhodobí (nad půl roku)	8,60	7,94	1,40	0,57	80,10	58,06	9,50	3,33	22,10	22,00	0,60	0,21
Krátkodobí (do půl roku)	32,50	40,91	3,80	0,57	44,70	27,65	8,70	1,00	5,90	9,07	0,70	0,06
Jednorázoví	33,70	17,19	3,70	3,37	41,70	35,80	0,10	2,72	16,90	15,13	1,80	1,38
Celkem	74,8	66,1	8,9	4,5	166,5	121,5	18,3	7,1	44,9	46,2	3,1	1,7
Rozdíl mezi pohledem vedoucího a sociálního pracovníka	8,75		4,39		44,99		11,24		-1,30		1,45	

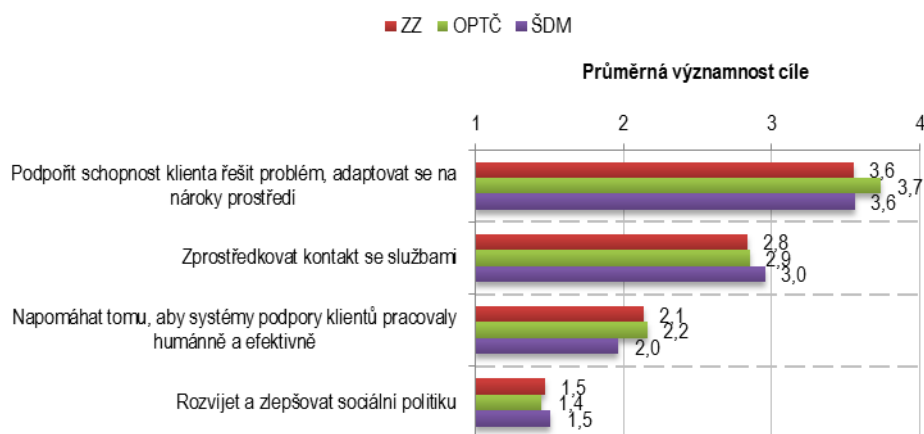
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.2 – Uveďte či odhadněte průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc (rok 2015). Průzkum SP – Otázka C.2 – Uveďte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc (rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů).

3.4.2.3 Nejvýznamnější cíle

Cíle sociální práce byly sociálními pracovníky ostatních organizací seřazeny dle významnosti. Jako nejméně významné považují všechny skupiny podpoření schopnosti klienta řešit problém a adaptovat se na nároky prostředí. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.5, C3 – Sociální pracovníci.

Graf 3.117: Významnost cílů sociální práce v rámci výkonu práce sociálního pracovníka ostatních organizací podle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012) – Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejméně významný a 4 = nejvýznamnější). Pozn.: Škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný).

3.4.2.4 Agendy sociální práce

Nejčastěji vykonávané agendy podle vedoucích pracovníků

V rámci ZZ jsou podle vedoucích nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c) Zákona o sociálních službách)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)
- Poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 ZSS)
- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovateli sociálních služeb, dalšími obcemi, kraji a dalšími institucemi
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a) ZSS)
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)
- **V rámci OPTČ jsou podle vedoucích pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:**
- Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 2 písm. a), b), c), d), e) Zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě)
- Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b)
- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a)
- Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm.

Nejčastěji vykonávané agendy podle sociálních pracovníků

V rámci ZZ jsou podle SP nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a) ZSS)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a) ZSS)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c) ZSS)
- Poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 ZSS)
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j) ZSS)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovateli sociálních služeb, dalšími obcemi, kraji a dalšími institucemi

V rámci OPTČ jsou podle sociálních pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 2 písm. a), b), c), d), e) Zákona o probační a mediační službě)
- Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Výchové, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f)
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j)
- Zabezpečení zprostředkování sociální

- b) ZSS)
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. f)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovateli sociálních služeb, dalšími obcemi, kraji a dalšími institucemi

V rámci ŠDM jsou podle vedoucích pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1 písm. j)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovateli sociálních služeb, dalšími obcemi, kraji a dalšími institucemi

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulkách níže, případně v grafu v kapitole 7.5.5, C3 - Vedoucí.

služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)

- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písm. a)
- Zabezpečení spolup. mezi subjekty, které působí v obl. ochrany před soc. vyloučením, tj. poskyt. soc. služ., další obce, kraje a další inst. a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c)

V rámci ŠDM jsou podle sociálních pracovníků nejčastěji vykonávány tyto agendy sociální práce:

- Zajištění základního i specializovaného soc. poradenství (§ 92 písm. a)
- Sociální poradenství základní (§ 37 odst. 1 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 odst. 1 písm. b) ZSS)
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1 písm. j)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)

Podrobnější informace jsou uvedeny v tabulkách níže, případně v grafu v kapitole 7.5.5, C4.1 – Sociální pracovníci.

Nejvýraznější rozdíl mezi vedoucími a sociálními pracovníky je u agendy „Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 písm. j)“, kdy je její vykonávání silněji uváděno ze strany sociálních pracovníků, což může být dáno tím, že vedoucí pracovníci vnímají dominantněji výkon jiných agend.

Z uvedených výsledků je zřejmé, že zaměření výkonu soc. práce a jejích metod přímo souvisí s charakterem a povinnostmi ze strany zařízení, o výkon jehož činnosti se týká. U oblasti ZZ je zřejmé, že důležitým aspektem je výkon kompetencí souvisejících s nalezením vhodné sociální služby, u oblasti vězeňství je pak důležité poradenství, podpora rodiny a sociálního začlenění zejména v situaci návratu do původního sociálního prostředí.

Tabulka 3.65: Průměrný počet klientů v rámci výkonu sociální práce u ostatních organizací podle vedoucích a SP

Výkon agendy sociální práce	Vedoucí						Sociální pracovníci					
	% kladných odpovědí			Průměrný poč. klient. za 1 měsíc na 1 prac.			% kladných odpovědí			Průměrný poč. klient. za 1 měsíc na 1 prac.		
	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)	83,3	51,7	47,7	22,3	50	10,1	88,9	67,6	47,4	21,9	19,2	18,8
Zajištění základního i specializovaného soc. poradenství (§ 92 písm. a)	77,8	55,6	37,2	70,8	58	25,4	88,9	62,5	57,9	40,5	65,8	34,6
Sociální poradenství základní (§ 37 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 písm. b) ZSS)	72,2	53,3	50,6	31,4	75,6	18,9	88,6	80,6	57,4	31,8	52,5	27,1
Zabezpečení spolup. mezi subjekty, které působí v obl. ochrany před soc. vyloučením, tj. poskyt. soc. služ., další obce, kraje a další inst. a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c)	61,1	48,1	42,4	12,2	20,6	13,6	60	46,5	40	8,6	14,7	14,9
Podklady pro posuzován nároku na nepojistné soc. dávky – přísp. na péči	38,9	0	14,1	5,2	-	10,1	45,7	1,5	10,6	12	10	11,2
Podklady pro posuz. nároku na nepoj. soc. dávky mimo přísp. na péč.	16,7	4,8	8,2	4	-	22,4	42,9	4,5	4,3	6,2	22,5	1
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	27,8	8,7	2,4	3,8	16	5	22,9	7,7	11,7	3,3	6,5	20,2
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 písm. j)	44,4	40,7	38,8	2,5	49	22,3	71,4	69,1	50	23,8	21,8	17,2
Poskyt. inf. vedoucí k řeš. hm. nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65)	83,3	37	8,2	6,3	48,4	4	77,1	48,6	17,9	10,2	23,6	11,5
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 písm. a), b), c), d), e) Zákona o probační a mediální službě)	0	65,4	2,4	-	42,2	1	2,9	30,3	4,3	40	34,3	1
Sociálně terapeut. činnosti (§ 35 písm. j)	16,7	12,5	22,4	8	20	20	17,1	39,4	14,9	21,7	16,4	17,8
Vých., vzděl. a aktiviz. čin. (§ 35 písm. j)	27,8	52	56,5	5	28,5	30,7	5,7	69,6	36,2	12,5	24,1	22,6
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písm. a, d)	22,2	13,6	2,4	-	15	5	11,4	14,9	2,1	10	9,5	1
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b)	38,9	57,1	14	0,6	67,5	8,5	42,9	60	25,5	18,5	33,1	11,4
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a)	61,1	8,7	4,7	11,8	5	13,3	48,6	3	7,4	8,9	3,5	10,5
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c)	88,9	8,7	9,4	60,8	5	2,3	77,8	7,6	4,3	28,5	19	2,3
Zabezpečení soc. práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem soc. vyl. nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a)	38,9	53,6	22,1	3,5	32,7	20,4	45,7	38,6	30,5	9,4	35	26,6
Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím (§ 35 písm. j)	38,9	34,8	38,8	8	52	25,9	37,1	40,6	39,4	13	23,1	20,1
Sdílení JIS* resortu práce a sociálních věcí (§ 93a)	0	4,5	2,4	-	*	20	5,7	4,6	1,1	15	7	2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci.; *) jednotný informační systém

Průzkum SP – Otázka C.4 – Uveďte dle členění níže průměrný počet klientů v rámci vykonávaných činností sociální práce za jeden měsíc v roce 2015.

Podotázka C4.1 – Oblast agend sociální práce; * - z důvodu nízkého počtu respondentů statisticky nevýznamné, proto není uvedena hodnota

Tabulka 3.66: Průměrný počet intervencí v rámci výkonu sociální práce u ostatních organizací podle vedoucích a SP

Výkon agendy sociální práce	Vedoucí						Sociální pracovníci					
	% kladných odpovědí			Prům. poč. interv. za 1 měs. na 1 prac.			% kladných odpovědí			Prům. poč. inter. za 1 měs. na 1 pracovníka		
	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)	83,3	51,7	47,7	46,7	58,1	14,3	88,9	67,6	47,4	23,1	15,3	37,3
Zajištění základního i specializovaného soc. poradenství (§ 92 písm. a)	77,8	55,6	37,2	137,2	66,5	35,5	88,9	62,5	57,9	40,1	60,4	35,4
Sociální poradenství základní (§ 37 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 písm. b) ZSS)	72,2	53,3	50,6	53,4	101,5	15,1	88,6	80,6	57,4	36,5	43,4	42,1
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 1 písm. j)	44,4	40,7	38,8	2,8	58,8	14,6	71,4	69,1	50	27,1	14,7	14,5
Zabezpečení spolup. mezi subjekty, které působí v obl. ochrany před soc. vyloučením, tj. poskyt. soc. služ., další obce, kraje a další inst. a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c)	61,1	48,1	42,4	20,8	20,4	16,5	60	46,5	40	11,5	12	12,8
Poskyt. inf. vedoucí k řeš. hm. nouze nebo k jejímu předch. (§ 64 a § 65)	83,3	37	8,2	9,4	57	8	77,1	48,6	17,9	13,5	19,8	2,8
Podklady pro posuz. nároku na nepoj. soc. dávky - příspěvek na péči	38,9	0	14,1	12,8	-	15	45,7	1,5	10,6	16	-	1,3
Podklady pro posuz. nároku na nepoj. soc. dávky mimo příspěvek na péči	16,7	4,8	8,2	4	-	22	42,9	4,5	4,3	8,1	20	1
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	27,8	8,7	2,4	6,5	12	5	22,9	7,7	11,7	3	1	19
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4, 2 písm. a), b), c), d), e) Zákona o probační a mediační službě	0	65,4	2,4	-	63,2	1	2,9	30,3	4,3	50	36,1	1
Soc. terap. činnosti (§ 35,1 písm. j)	16,7	12,5	22,4	8	20	11,1	17,1	39,4	14,9	20,3	8,4	16,3
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 1 písm. j)	27,8	52	56,5	7,5	32,6	17,2	5,7	69,6	36,2	15	7,9	19,7
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé soc. situaci a na anal. jejich soc. potřeb v dané komunitě (§ 92a, d)	22,2	13,6	2,4	-	40	6	11,4	14,9	2,1	1	11,6	-
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b)	38,9	57,1	14	1,1	56,4	13	42,9	60	25,5	21,2	22,3	8
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a)	61,1	8,7	4,7	30	5	60	48,6	3	7,4	14,3	8	10,5
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c)	88,9	8,7	9,4	117,9	10	2,3	77,8	7,6	4,3	33,6	22,7	2,3
Zabezpečení soc. práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem soc. vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo soc. vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a)	38,9	53,6	22,1	5,5	38,8	22,4	45,7	38,6	30,5	11,8	32,7	14,5
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 písm. j)	38,9	34,8	38,8	11,3	75	88,2	37,1	40,6	39,4	20,3	24	16,8
Sdílení JIS* res. práce a soc. věcí (§ 93a)	0	4,5	2,4	-	*	*	5,7	4,6	1,1	*	*	*

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci. Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet intervencí a v rámci vykonávaných činností sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.1 – Oblast agend sociální práce; * - z důvodu nízkého počtu respondentů statisticky nevýznamné, proto není uvedena hodnota

Tabulka 3.67: Průměrný počet hodin na jednoho klienta u ostatních organizací podle vedoucích a SP

Výkon agendy sociální práce	Vedoucí						Sociální pracovníci					
	% kladných odpovědí			Prům. poč. hodin na 1 klienta za 1 měsíc			% kladných odpovědí			Prům. poč. hodin na 1 klienta za 1 měsíc		
	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM	ZZ	OPTČ	ŠDM
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písm. a)	83,3	51,7	47,7	2,3	6,8	2,9	88,9	67,6	47,4	4,2	3,1	3,1
Zajištění základního i specializovaného soc. poradenství (§ 92 písm. a)	77,8	55,6	37,2	2,3	5	2,3	88,9	62,5	57,9	13,8	2,4	2,6
Sociální poradenství základní (§ 37 písm. a) ZSS) i odborné (§ 37 písm. b) ZSS)	72,2	53,3	50,6	1,8	6,8	3,9	88,6	80,6	57,4	6,7	2,7	2,7
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 1 písm. j)	61,1	48,1	42,4	0,8	6,8	2	60	46,5	40	2,9	3,5	2
Zabezpečení spolup. mezi subjekty, které působí v obl. ochrany před soc. vyloučením, tj. poskyt. soc. služ., další obce, kraje a další inst. a orgány veřejné správy (§ 92 písm. d), § 93 písm. c)	44,4	40,7	38,8	1,3	0,7	5,3	71,4	69,1	50	4,6	1,1	4
Poskyt. inf. vedoucí k řeš. hm. nouze nebo k jejímu předch. (§ 64 a § 65)	38,9	0	14,1	1,3	-	1,1	45,7	1,5	10,6	5,6	-	1,3
Podklady pro posuz. nároku na nepoj. soc. dávky - příspěvek na péči	16,7	4,8	8,2	0,5	-	0,6	42,9	4,5	4,3	2,3	1	2
Podklady pro posuz. nároku na nepoj. soc. dávky mimo příspěvek na péči	27,8	8,7	2,4	0,9	0,3	1	22,9	7,7	11,7	0,7	0,3	0,8
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	83,3	37	8,2	1,5	6,3	1,7	77,1	48,6	17,9	2,4	2,8	1,2
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4, 2 písm. a), b), c), d), e) Zákona o probační a mediační službě	0	65,4	2,4	-	3,9	5	2,9	30,3	4,3	5	1,3	3,7
Soc. terap. činnosti (§ 35,1 písm. j)	16,7	12,5	22,4	2	0,5	2,3	17,1	39,4	14,9	2,3	1,3	3,3
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 1 písm. j)	27,8	52	56,5	3,5	2,1	13,1	5,7	69,6	36,2	6,5	3,8	17,2
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé soc. situaci a na anal. jejich soc. potřeb v dané komunitě (§ 92a, d)	22,2	13,6	2,4	-	20	1,3	11,4	14,9	2,1	1	6,1	-
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písm. b)	38,9	57,1	14	1	8,8	6,1	42,9	60	25,5	2	2,7	8,1
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písm. a)	61,1	8,7	4,7	1,8	0,3	14,7	48,6	3	7,4	2,9	2,7	21
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písm. c)	88,9	8,7	9,4	1,6	0,3	10,7	77,8	7,6	4,3	15,6	1,3	10,7
Zabezpečení soc. práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem soc. vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo soc. vývoji (§ 93 písm. c) a § 92 písm. a)	38,9	53,6	22,1	0,5	11,9	2,5	45,7	38,6	30,5	2,3	3,8	2,6
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 písm. j)	38,9	34,8	38,8	3,5	5,2	25,8	37,1	40,6	39,4	4,3	2,5	6,8
Sdílení JIS* res. práce a soc. věcí (§ 93a)	0	4,5	2,4	*	*	*	5,7	4,6	1,1	*	*	*

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci.; Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet hodin na 1 klienta v rámci vykonávaných činností sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.1 – Oblast agend sociální práce; * - z důvodu nízkého počtu respondentů statisticky nevýznamné, proto není uvedena hodnota

3.4.2.5 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

V následující tabulce je uveden podíl činností, které vykonávaly podle vedoucích pracovníků jednotlivé organizace v rámci sociální práce v roce 2011 a v roce 2015 a rozdíl mezi těmito lety. U **ZZ** byl největší nárůst zaznamenán u **pomáhání klientům připravit se na jednání s jinými lidmi (36% nárůst)**, dále u **umožňování kontaktů a vzájemného porozumění klientů s jinými lidmi. (26% nárůst)**. V rámci **OPTČ** a **ŠDM** byl rozdíl ve vykonávání činností v letech 2011 a 2015 nepatrný.

Tabulka 3.68: Procentuální poměr činnosti vykonávané sociální práce z pohledu vedoucích pracovníků v rámci ostatních organizací

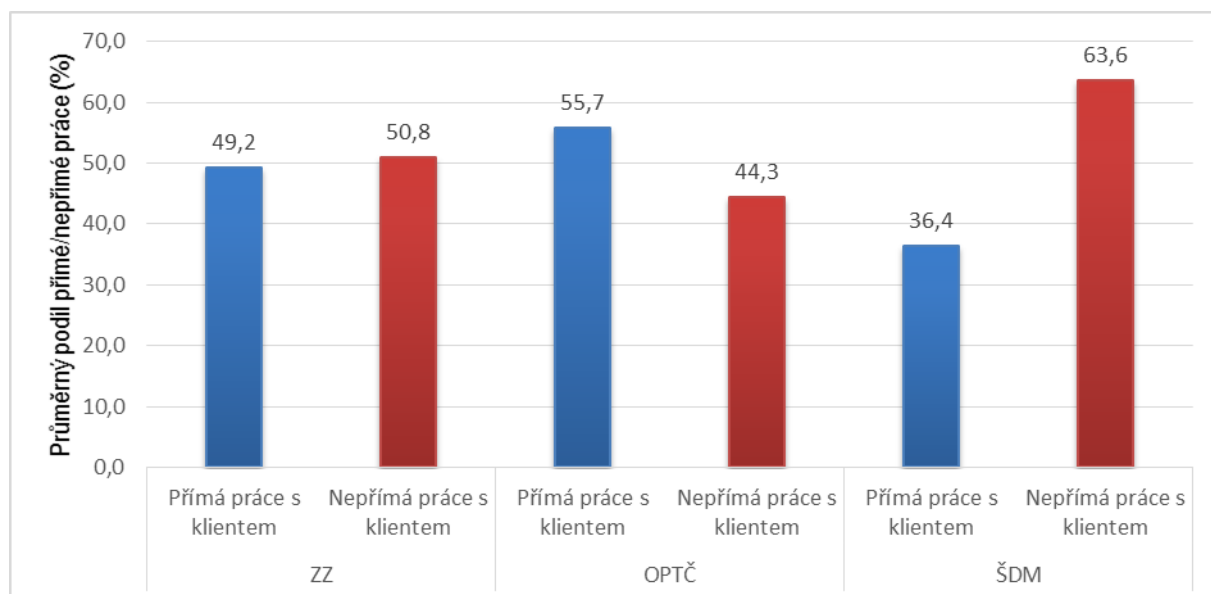
Jaké činnosti byly v rámci sociální práce vykonávány – procento kladných odpovědí	ZZ			OPTČ			ŠDM		
	2011	2015	Rozdíl	2011	2015	Rozdíl	2011	2015	Rozdíl
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	57,8	68,4	10,5	39,8	45,5	5,7	18,4	19,5	1,1
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	78,9	89,4	10,5	76,9	79,8	2,9	70,1	68,9	-1,1
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	31,5	47,3	15,8	79,8	76,9	-2,9	48,3	52,9	4,6
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	78,9	89,4	10,5	71,2	68,4	-2,9	79,3	75,8	-3,4
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	57,8	68,4	10,5	16,9	14	-2,9	29,9	36,8	6,9
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	42,1	57,8	15,8	16,9	16,9	0	21,8	28,7	6,9
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	42,1	63,1	21,1	56,9	56,9	0	65,5	65,5	0
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	42,1	78,9	36,8	65,5	65,5	0	67,8	70,1	2,3
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	73,6	84,2	10,5	77	65,5	-11,5	78,1	78,1	0
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	68,4	78,9	10,5	36,9	34	-2,9	70,1	73,5	3,4
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	68,4	78,9	10,5	22,6	28,3	5,7	54	54	0
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	73,6	84,2	10,5	56,9	59,8	2,9	71,2	68,9	-2,3
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizací.	52,6	73,6	21,1	48,3	45,5	-2,9	48,3	54	5,7
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	42,1	42,1	0	28,3	34,1	5,7	56,3	58,6	2,3
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	42,1	68,4	26,3	48,4	51,3	2,9	59,7	63,2	3,4
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	42,1	52,6	10,5	36,9	39,7	2,8	63,2	64,3	1,1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.4 – Uveďte jaké činnosti jste v rámci sociální práce vykonávali v roce 2011 a v roce 2015

Podíl přímé a nepřímé práce s klientem se v **ZZ** a **OPTČ** pohybuje kolem **50 %**. V rámci **ŠDM** je více zastoupena nepřímá práce s klientem (**64 %**).

Graf 3.118: Podíl přímé a nepřímé práce s klientem v rámci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací podle sociálních pracovníků



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.2 – Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte 100 % (např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

V rámci nepřímé práce s klientem se ve zhruba polovině případů jedná o administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem. Druhou nejčastější činností je spolupráce s jinými organizacemi. Je nezbytné vzít v potaz skutečnost, že sociální práce je činností vyžadující i vedení administrativy. Proto je potřeba, aby sociální pracovník měl možnost zajistit nejen přímou práci s klientem, ale i její administrativní část, která zajišťuje statistické výstupy, regulaci efektivity, rychlosti apod.

Tabulka 3.69: Rozložení času sociálního pracovníka ostatních organizací v rámci přímé a nepřímé práce s klientem podle sociálních pracovníků

Rozložení času sociálního pracovníka ostatních organizací		ZZ	OPTČ	ŠDM
Přímá práce s klientem (%)		49,2	55,7	36,4
Nepřímá práce s klientem (%)		50,8	44,3	63,6
z toho (%)	Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky)	26,2	22,3	37,7
	Administrativní činnost neclientská pro účely sloužící zaměstnavateli	5,4	4,8	8,1
	Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky (např. jiné úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)	14,2	10,4	13,0
	Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).	2,1	3,4	2,6
	Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	0,6	2,6	0,5
	Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	2,6	1,5	1,8

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.3 – Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Nejčastěji vykonávané činnosti sociální práce ve ZZ jsou podle sociálních pracovníků:

- Informovat klienty a předkládat jim návrhy.
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace).
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.

Nejčastěji vykonávané činnosti sociální práce v OPTČ jsou podle sociálních pracovníků:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace).
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy.
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.

Nejčastěji vykonávané činnosti sociální práce v ŠDM jsou podle sociálních pracovníků:

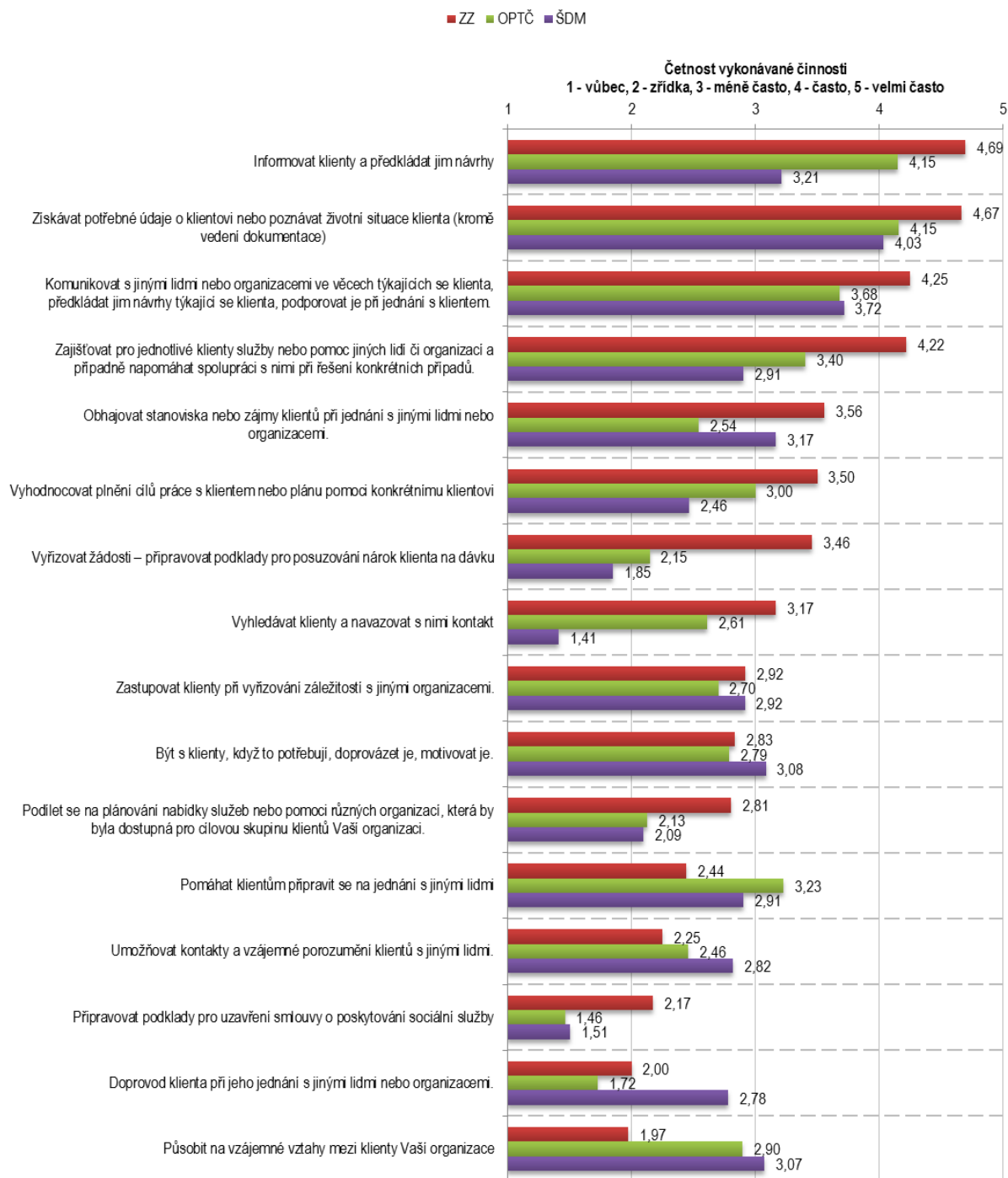
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace).
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v grafu níže.

Z výsledků je zřejmé, že dvě činnosti výkonu sociální práce jsou vykonávány nejvíce ve všech typech ostatních organizací, a to:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace).
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.

Graf 3.119: Četnost činnosti vykonávaných při poskytování intervencí klientům podle sociálních pracovníků ostatních organizací



Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.4 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc (odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1 – 5). K jednotlivým činnostem přiřadte čísla 1 – 5, přičemž 1 – vůbec (0 % případů/klientů) 2 – sporadicky (u 24 % a méně případů/klientů) 3 – méně často (u 25 % – 49 % případů/klientů) 4 – často (u 50 % – 74 % případů/klientů) 5 – velmi často (více než u 75 % případů/klientů),

Nejvýznamnější vykonávané činnosti v ZZ jsou podle sociálních pracovníků:

- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů

Nejvýznamnější vykonávané činnosti v OPTČ jsou podle sociálních pracovníků:

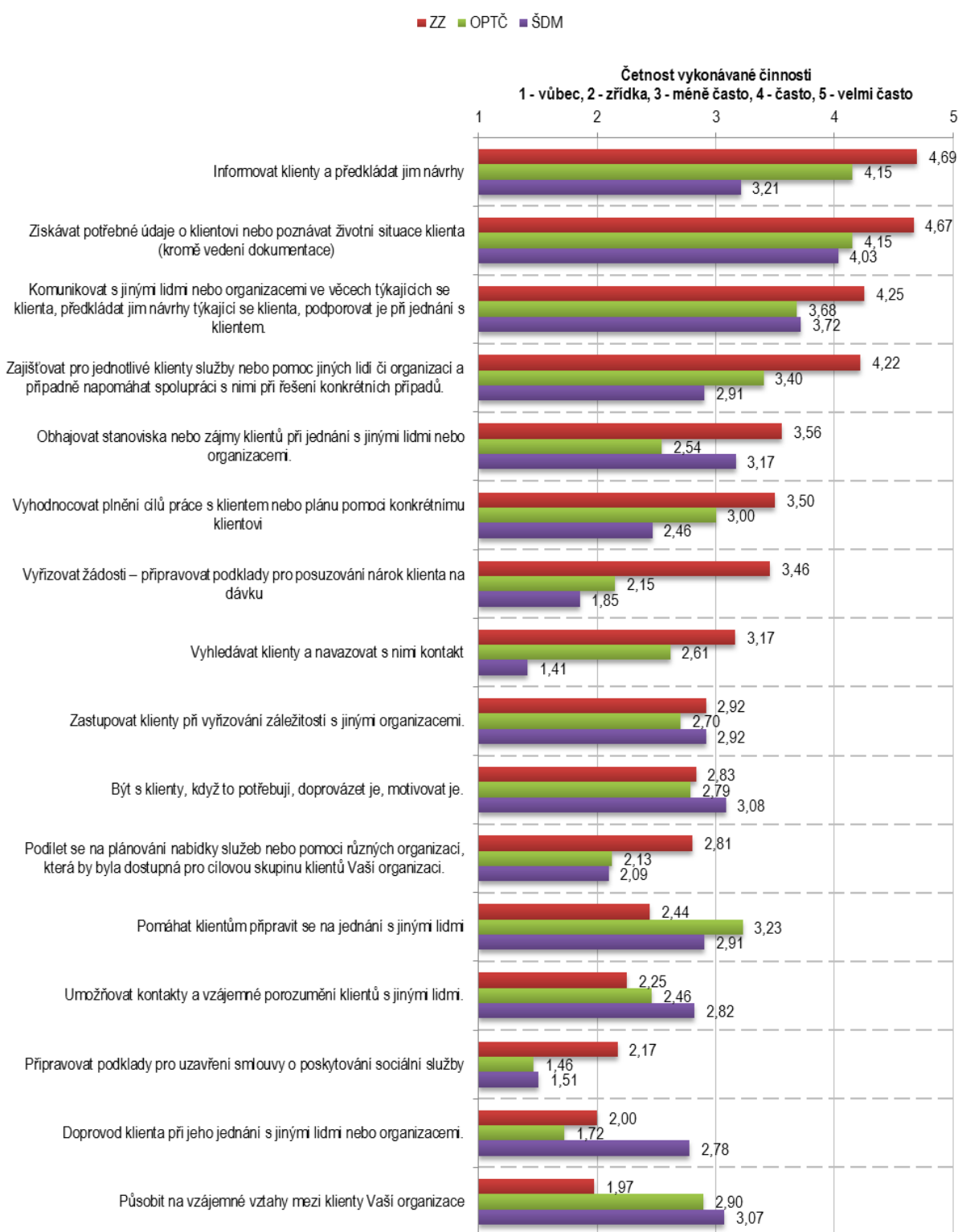
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem

Nejvýznamnější vykonávané činnosti v ŠDM jsou podle sociálních pracovníků:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem

Z výše uvedeného vyplývá, že činnosti, které jsou sociálními pracovníky ostatních organizací nejčastěji vykonávány, jsou dle jejich názoru zároveň nejvýznamnější. Ve všech podskupinách – ZZ, OPTČ a ŠDM – byly nejčastěji v obou posuzovaných oblastech (které činnosti jsou vykonávány nejčastěji a které činnosti jsou nejvýznamnější) uvedeny ze strany respondentů shodné činnosti.

Graf 3.120: Významnost činností z hlediska sociální práce dle sociálních pracovníků ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost z hlediska sociální práce s klientem (odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1 – 5). K jednotlivým činnostem přiřadte čísla 1 – 5, přičemž 1 – nejedná se o sociální práci (0 %) 2 – nevýznamné (24 % a méně) 3 – méně významné (25 % – 49 %) 4 – významné (50 % – 74 %) 5 – má zásadní význam (více než 75 %),

Podle většiny odpovědí vedoucích pracovníků (83,3 %–90 %) neměla sociální reforma platná od 1. 1. 2012 vliv na výkon sociální práce v jejich organizaci. Podrobněji viz graf níže.

Pokud vedoucí pracovníci vnímali změny, pak jako **pozitivní** nejčastěji uváděli vyšší důraz na kvalitu a vzdělání sociálních pracovníků, zvýšení kompetencí a lepší ukotvení v legislativě.

V **negativní** rovině vedoucí pracovníci uvedli nárůst administrativy, větší psychickou zátěž a nárůst agendy. Všechny odpovědi jsou uvedeny v tabulce v kapitole 7.5.5., C5 - Vedoucí.

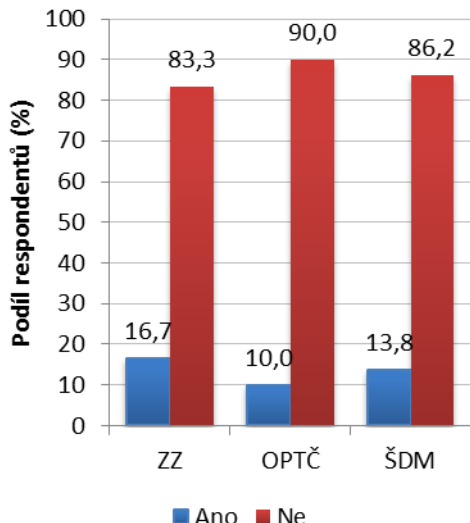
Pro většinu sociálních pracovníků neměla sociální reforma platná od 1. 1. 2012 dopad na změnu výkonu profese sociálního pracovníka. Nejvíce se dle respondentů dotkla OPTČ, kde změny vnímá 5,6 % respondentů, ve ZZ vnímá změnu jen 2,8 % respondentů, v ŠDM 2,1 % respondentů.

Mezi **pozitivními** změnami uváděnými sociálními pracovníky byla uvedena kvalitní legislativa, možnost volby, návaznost na další poskytovatele a důraz na vzdělání sociálních pracovníků, dobré vybavení PC technikou a dobrá práce s kolegy.

Negativně sociální pracovníci vnímají nárůst administrativy, obsáhlou pracovní agendu (nekonceptní), utajování informací, agresivitu klientů, nedostatek času na klienta a nedostatek vybavení učeben pro vězně. Všechny odpovědi jsou uvedeny v tabulce v kapitole 7.5.5, C4.6 – Sociální pracovníci.

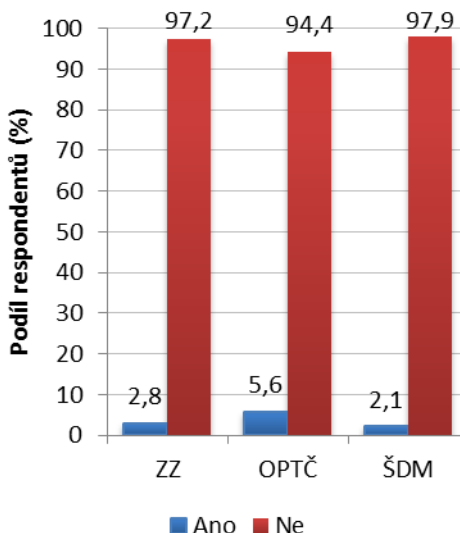
Ve vztahu k výše uváděným zjištěním a názorům sociálních pracovníků i jejich vedoucích pracovníků, je třeba vzít v úvahu skutečnost, že předmětem účinné od ledna 2012 nebyly přímé změny sociální práce v oblastech zdravotnictví, školství a vězeňství. Naopak změny se týkaly posílení sociální práce právě v sociálních systémech, tudíž se především dotkly ÚP a obecních úřadů (ORP a POÚ).

Graf 3.121: Odpověď na otázku: Změnil se výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016
Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C.5 – Změnil se výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?

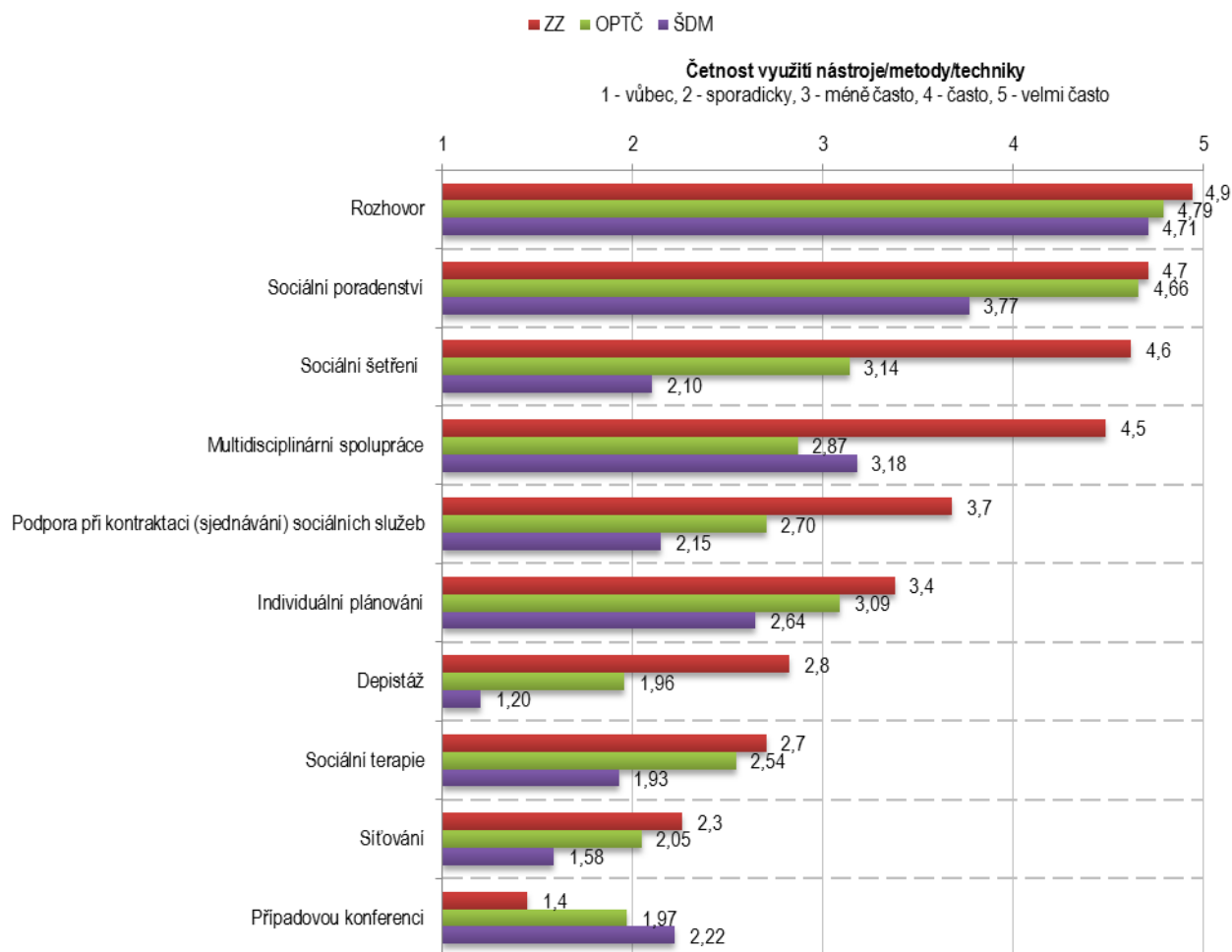
Graf 3.122: Odpověď na otázku: Změnil se výkon Vaší profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C4.6 – Změnil se výkon Vaší profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?

Sociální pracovníci ze **všech skupin** jako velmi často používaný **nástroj/metodu/techniku** uvedli **rozhovor**. **Sociální poradenství** používají velmi často především pracovníci **ZZ a OPTČ**. U **ZZ** je silně zastoupeno také **sociální šetření**. Podrobnější informace jsou uvedeny v grafu níže a v tabulce v kapitole 7.5.5., C5 – Sociální pracovníci.

Graf 3.123: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C5 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje popř. metody a techniky)?

3.4.2.6 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce

Nejčastějším ukazatelem výkonu sociální práce u všech typů ostatních organizací je **počet klientů**, druhým nejčastějším ukazatelem je **počet intervencí**.

Tabulka 3.70: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka podle sociálních pracovníků ostatních organizací

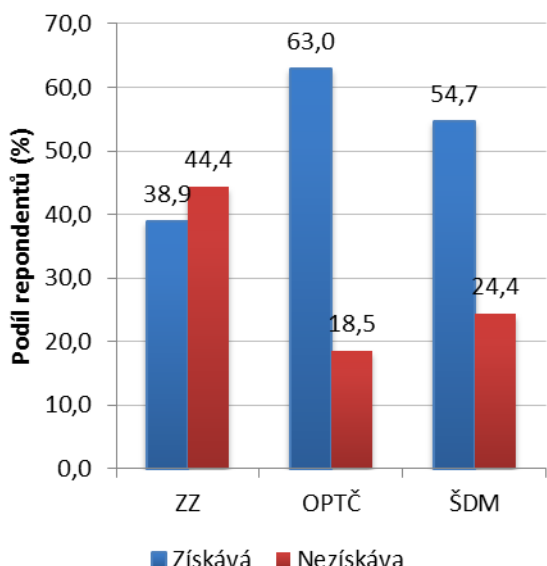
Ukazatel výkonu soc. práce	Typ zařízení	Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
Podle počtu klientů	ZZ	7,4	0	14,8	11,1	66,7
	OPTČ	9,9	5,6	12,7	22,5	49,3
	ŠDM	20	8,3	6,7	13,3	51,7
Podle počtu intervencí	ZZ	27,3	0	4,5	22,7	45,5
	OPTČ	9,9	7	12,7	39,4	31
	ŠDM	38	6	16	8	32
Podle průměrného času na 1 intervenci	ZZ	42,9	4,8	9,5	14,3	28,6
	OPTČ	22,5	29,6	22,5	12,7	12,7
	ŠDM	50	5,8	17,3	15,4	11,5

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C6 – Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Podle odpovědí vedoucích pracovníků získávají zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí OPTČ (63 %), ŠDM (54,7 %), nejméně pak ZZ (38,9 %).

Graf 3.124: Odpověď na otázku: Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace? – vedoucí pracovníci



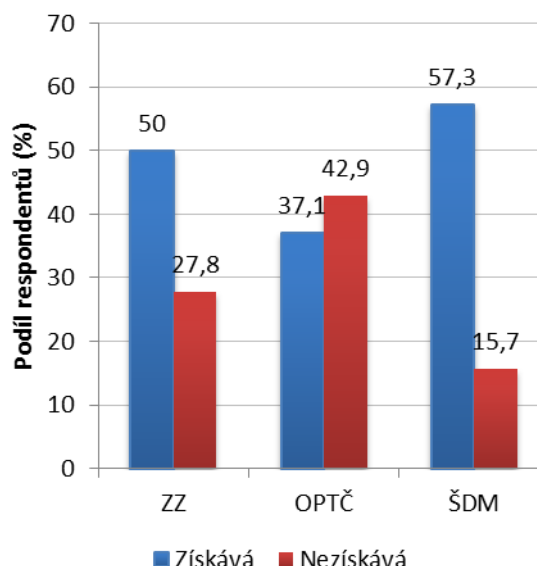
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka Průzkum vedoucích – Otázka C.6 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace?

Pozn.: Ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano. V rámci kategorie „získává“ byly spojeny odpovědi 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano. V rámci kategorie „nezískává“ byly spojeny odpovědi 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne. Odpovědi 3 nejsou zařazeny.

Dle sociálních pracovníků zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí nejvíce získávají respondenti ŠDM (57,3 %) a ZZ (50 %), nejméně pak zpětnou vazbu získávají respondenti OPTČ (37,1 %).

Graf 3.125: Zjišťování zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u ostatních organizací – sociální pracovníci



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C7 – Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytované intervence?

Pozn.: Ohodnoťte na škále 1 – 5, přičemž 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne, 3 – ani ano ani ne, 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano. V rámci kategorie „získává“ byly spojeny odpovědi 4 – spíše ano, 5 – rozhodně ano. V rámci kategorie „nezískává“ byly spojeny odpovědi 1 – rozhodně ne, 2 – spíše ne. Odpovědi 3 nejsou zařazeny.

Pod pojmem úspěšná intervence vedoucí pracovníci nejčastěji uváděli spokojenost klienta a pozitivní změnu v životě klienta, změnu náhledu klienta na situaci a zařazení klienta do společnosti; viz tabulka níže. Všechny odpovědi na otázku C.7 – Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence? – jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C7 - Vedoucí.

Tabulka 3.71: Vyjádření úspěšné intervence z hlediska vedoucích pracovníků ostatních organizací

Úspěšná intervence	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Spokojený klient	8	4	19
Pozitivní dopad na život klienta	6	5	19
Pochopení klienta a nezezení vhodného řešení	3	0	2
Klient naplňuje plán / dosáhne cíle	2	4	5
Intervence je systematická	1	1	2
Motivovaný klient / změna náhledu klienta	1	4	18
Nerecidivující klient	-	8	-
Stabilizace situace klienta	-	1	2
Efektivní rozhovor	-	1	3
Klient plní povinnosti stanovené soudem	-	3	-
Zařazení klienta do společnosti	-	6	23
Zabezpečení výchovně vzdělávací činnosti klienta	-	-	3
Návrat klienta do původní rodiny	-	-	7
Frekvence odpovědí celkem	21	37	103

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.7 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Pod pojmem úspěšná intervence si sociální pracovníci nejčastěji představují pozitivní dopad na život klienta, spokojenost klienta, motivovaného klienta a zařazení klienta do společnosti, viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C8 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.72: Vyjádření úspěšné intervence z hlediska sociálních pracovníků ostatních organizací

Úspěšná intervence	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Má pozitivní dopad na život klienta	15	13	32
Spokojený klient	12	10	18
Zajištění navazující péče	6	2	-
Motivovaný klient / změna náhledu klienta	5	20	19
Zařazení do společnosti	5	10	15
Efektivní rozhovor	3	-	3
Pochopení klienta a nezezení vhodného řešení	2	1	1
Klient naplňuje plán / dosáhne cíle	2	3	9
Získání co nejvíce informací o klientovi	1	-	-
Přijetí klienta do zařízení	1	-	-
Je systematická	-	1	1
Nerecidivující klient	-	4	-
Stabilizace situace klienta	-	5	9
Zabezpečení výchovně vzdělávací činnosti	-	-	1
Návrat do původní rodiny	-	-	3
Klient nežadá o další pohovor	-	1	-
Pozitivní zpětná vazba okolí směrem ke klientovi	-	1	-
Kvalitní sociální pracovník	-	-	2
Frekvence odpovědí celkem	52	71	113

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.8 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Nejvýznamněji vnímají vedoucí pracovníci tato hodnotící kritéria:

- Stabilizace situace klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Spokojenost klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce

Více viz graf níže a tabulka v kapitole 7.5.5., C8 – Vedoucí.

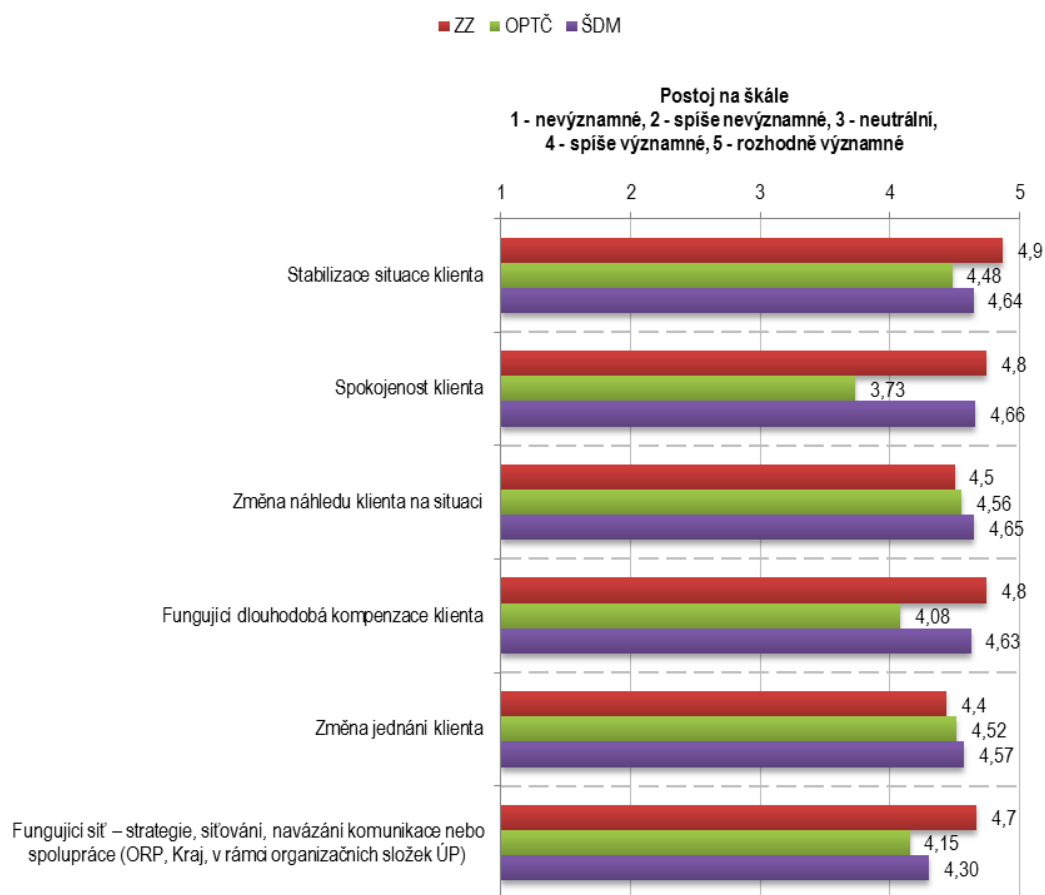
Podle sociálních pracovníků ostatních organizací jsou **nejvýznamnější** tato kritéria:

- Stabilizace situace klienta
- Spokojenost klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce

Více viz graf níže a tabulka kapitole 7.5.5., C9 – Sociální pracovníci:

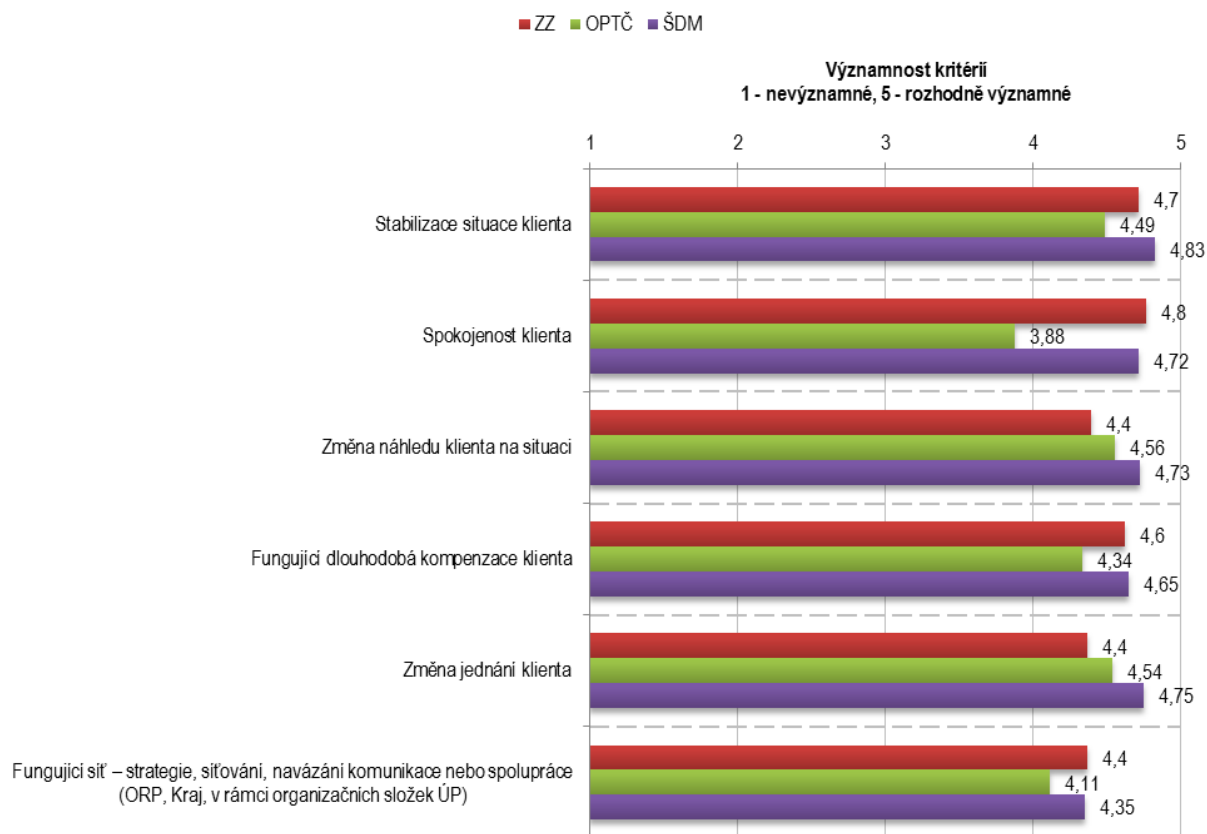
Je zřejmé, že obě pozice, jak sociální pracovníci, tak vedoucí pracovníci, vnímají jako významný dopad sociální práce na klienta **stabilizaci jeho situace** a **změnu náhledu klienta na situaci**. Hodnotící kritérium **spokojenost klienta** posuzují vedoucí a sociální pracovníci rozdílnou významností.

Graf 3.126: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu vedoucích pracovníků ostatních organizací



Pozn.: Otázka C.8 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího) na škále 1 – Nevýznamné, 2 – Spíše nevýznamné, 3 – Neutrální, 4 – Spíše významné, 5 – Rozhodně významné

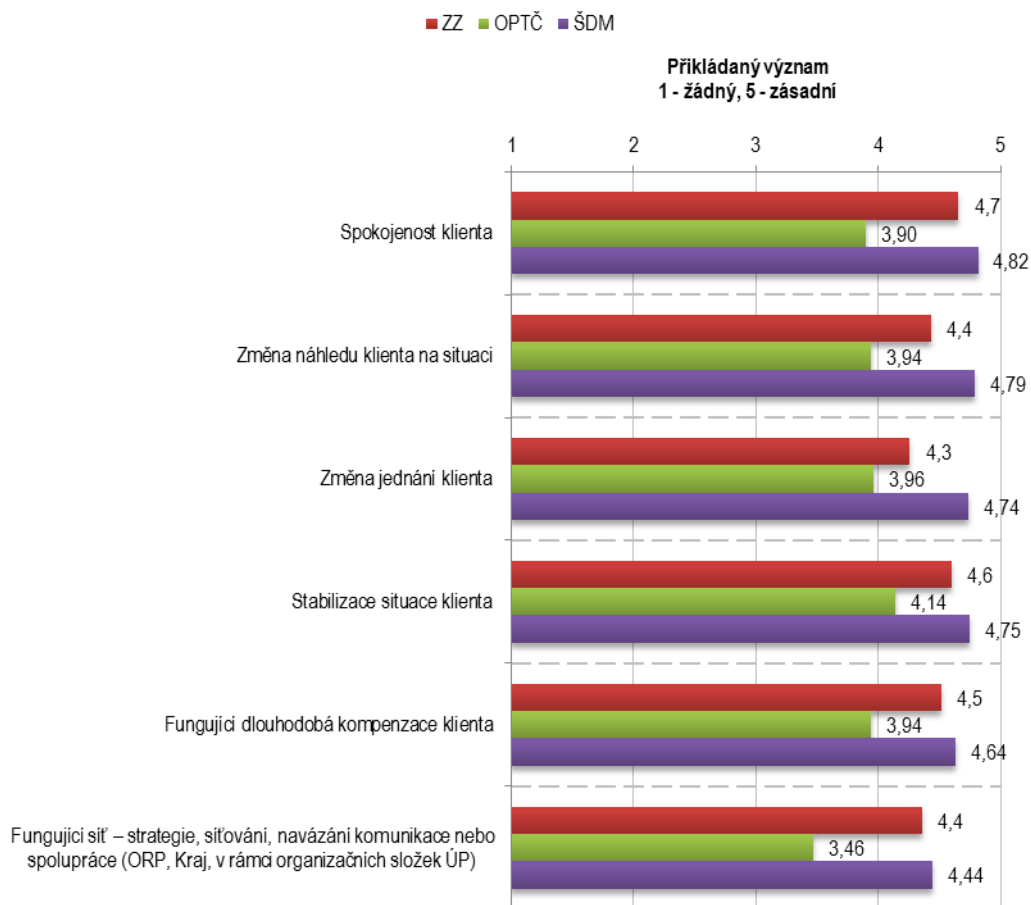
- **Graf 3.127: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálních pracovníků ostatních organizací**



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C9 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Tabulka 3.73: Významnost kritérií hodnotících úspěšnost intervencí sociální práce – odhad názoru vedoucích sociálními pracovníky ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C10 - Zhodnoťte jaký význam, podle Vašeho názoru, přikládá uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce Váš nadřízený pracovník:

V otevřené otázce C.9 měli vedoucí pracovníci navrhnout **vlastní kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce**. Respondenti nejčastěji uváděli úspěšné začlenění do společnosti, zpětnou vazbu klienta, příp. jeho okolí, spokojenost klienta a vyřešení situace klienta; viz tabulka níže. Všechny návrhy jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C9 - Vedoucí.

Tabulka 3.74: Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími pracovníky ostatních organizací

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Začlenění do společnosti	-	-	16
Zpětná vazba od klienta/jeho okolí	-	-	8
Spokojenost klienta	1	1	7
Motivovanost/změna přístupu klienta	-	-	5
Rychlá, efektivní pomoc klientovi / spolupráce zainteresovaných organizací	-	-	3
Vyřešení problému klienta	-	-	3
Forma dotazníku	1	-	2
Poskytnutí potřebných informací klientovi	1	-	2
Opakované vyhledání služby klientem	-	-	2
Současná kritéria jsou dostačující	-	-	2
Dlouhodobý dopad na klienta	1	-	1
Výše uvedená kritéria jsou dostačující	-	-	1
Nárůst nových klientů	-	-	1
Nárůst počtu realizovaných a ukončených intervencí na jednoho pracovníka	-	-	1
Vzdělání sociálního pracovníka	1	-	-
Zodpovědnost sociálního pracovníka	2	-	-
Spolupráce s úřady	1	-	-
Spolupráce s rodinou klienta	1	-	-
Flexibilita sociálního pracovníka	1	-	-
Počet klientů vracejících se do domácího prostředí	1	-	-
Recidiva klienta	-	4	-
Celkem	11	5	54

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

V otevřené otázce C11 měli sociální pracovníci navrhnout **vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce**. Respondenty byla často zmiňována zpětná vazba klienta/jeho okolí, vyřešení problému klienta, spokojenost klienta, začlenění klienta do společnosti. Respondenti dále uváděli, že dosavadní hodnotící kritéria jsou dostačující. Všechny odpovědi respondentů jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C11 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.75: Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce sociálními pracovníky ostatních organizací

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Zpětná vazba od klienta/jeho okolí	10	4	8
Vyřešení problému klienta	6	1	11
Spokojenost klienta	6	1	22
Motivovanost/změna přístupu klienta	2	9	9
Navázání kontaktu s klientem	2	-	1
Zajištění následné péče	2	-	-
Dlouhodobý dopad na klienta/stabilizace	1	3	8
Poskytnutí potřebných informací klientovi	1	2	1
Opakované vyhledání služby klientem	1	-	1
Počet vyřízených pacientů za měsíc	1	-	1
Zajištění klienta	1	-	-
Začlenění do společnosti	-	8	15
Recidiva klienta	-	5	-
Výše uvedená kritéria jsou dostačující	-	-	5
Rychlá, efektivní pomoc klientovi / spolupráce zainteresovaných organizací	-	1	-
Současná kritéria jsou dostačující	-	2	1
Dosažení cíle	-	1	6
Do jaké míry úspěšnost intervencí naplňuje cíle sociální politiky	-	1	-
Snížení počtu odsouzených osob na počet odborného personálu.	-	1	-
Bezdlužnost klienta	-	-	1
Snížení rizika u klienta	-	-	1
Celkem	33	39	91

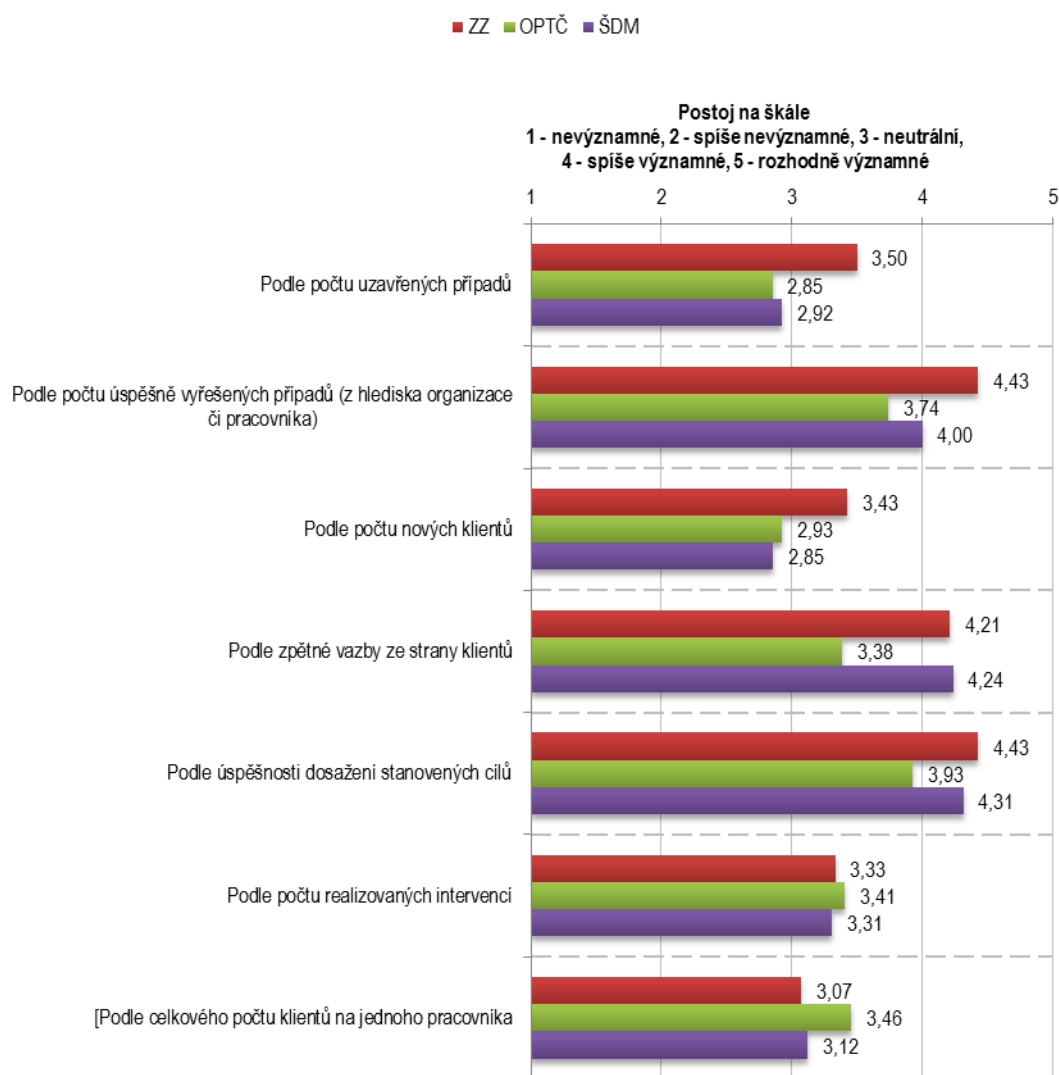
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C10 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Zásadní význam pro **hodnocení efektivity** sociální práce vidí vedoucí pracovníci v **úspěšnosti dosažení stanovených cílů a počtu úspěšně vyřešených případů**, podrobněji v grafu níže a tabulce v kapitole 7.5.5., C10 - Vedoucí.

Podle sociálních pracovníků jsou nevýznamnějšími kritérii hodnocení sociální práce **úspěšnost dosažení stanovených cílů, zpětná vazba ze strany klienta a počet úspěšně vyřešených případů**. Podrobnější informace obsahují níže uvedený graf a tabulka v kapitole 7.5.5., C12 – Sociální pracovníci.

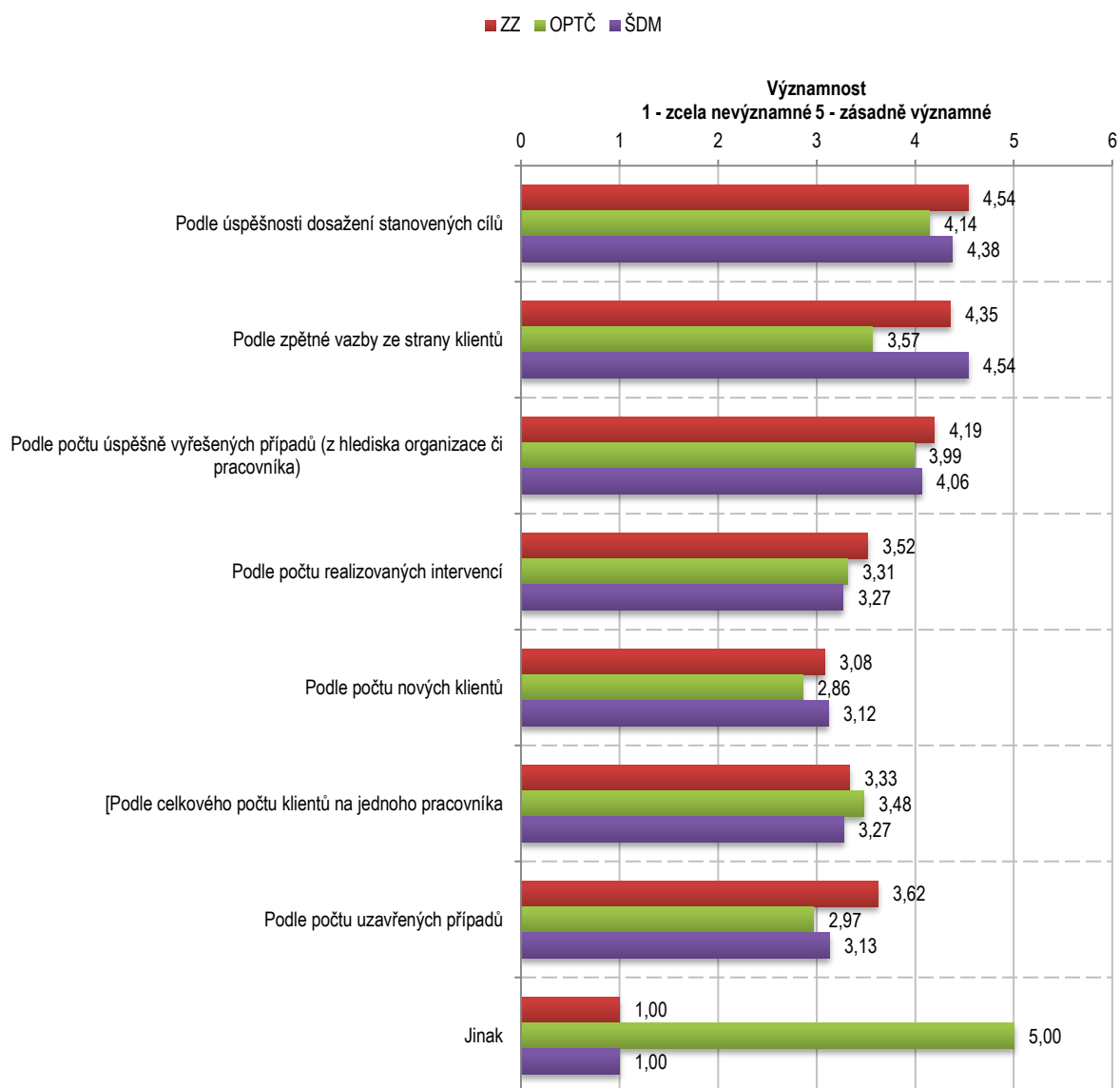
Graf 3.128: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti vedoucím pracovníkem ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C.10 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce ve Vaší organizaci? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále (1 – nevýznamné, 2 – spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 – spíše významné, 5 – zásadní význam).

Graf 3.129: Jak by měla být hodnocena efektivita sociální práce z pohledu sociálního pracovníka ostatních organizací



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále

3.4.2.7 Návrhy na změny v rámci výkonu sociální práce

Mezi navrhované změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka vedoucí pracovníci nejčastěji řadili **omezení administrativy, dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů a zvýšení finančního ohodnocení sociálních pracovníků**, více viz tabulka níže. Všechny odpovědi na otevřenou otázku jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C11 - Vedoucí.

Tabulka 3.76: **Návrhy vedoucích pracovníků na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka**

Návrhy na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Omezení administrativy	-	2	22
Dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů	2	9	13
Zvýšit finanční ohodnocení sociálních pracovníků	1	3	13
Zajistit dostatečné vzdělání soc. pracovníků	1	-	6
Efektivní propojení aktérů sociální pomoci	3	2	5
Zvýšit pravomoc a kompetence soc. pracovníků	3	2	5
Jasně zakotvení sociální práce v legislativě	2	2	4
Dostatek prostoru na práci v terénu	1	-	2
Zvýšení společenské prestiže sociálního pracovníka	1	-	2
Vypracovat jednoznačné metodické standardy	-	1	2
Nastavení jednoznačného měření výkonu sociální práce	-	-	2
Nekumulovat funkci sociálního pracovníka s jinými oblastmi	1	-	1
Jasně definování intervencí	-	-	1
Možnost zhotovení rodných listů	-	-	1
Získání statusu státního úředníka	-	-	1
Pravidelné výměny zkušeností mezi soc. pracovníky	-	-	1
výšit hodinovou dotaci na případ	-	-	1
Zaměřit se na kvalitu, ne na kvantitu	-	-	1
Větší povinnosti klientů	-	-	1
Ochrana soc. pracovníka při jednání s rizikovými klienty	-	-	1
Časový prostor pro práci s klientem	1	-	-
Možnost nahlížení do registru obyvatel pro terénní soc. pracovníky	1	-	-
Dostatečný dohled na starší osoby a osoby se sníženou soběstačností	1	-	-
Zkrácení doby pro zajištění příspěvku na péči/umožnit šetření přímo v organizaci	1	-	-
Pravidelné hodnocení naplňování standardů v sociální oblasti ze strany státu	1	-	-
Vypracování manuálu pro vyhodnocování činností sociálních pracovníků na celostátní úrovni	1	-	-
Vyřešit problém s umisťováním seniorů v soc. zařízeních (nákladné, dlouhá čekací doba)	1	-	-
Nastavit systém péče o lidi bez domova	1	-	-
Zdravotně sociální lůžková dostupnost	1	-	-
Dostatečně informovat klienta o možnostech sociální pomoci	1	-	-
Uplatnit povinnost dětí postarat se o rodiče	1	-	-
Využití supervize	1	-	-
Zvýšit motivaci u sociálních pracovníků	1	-	-
Reálná možnost zajistit klientovi zaměstnání	-	1	-
Spravedlivější systém sociálních dávek	-	1	-
Možnost poskytnout klientům sociální bydlení	-	1	-
Zajistit pomoc propuštěným z výkonu trestu	-	1	-
Celkem	28	25	85

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otevřená otázka C11 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Mezi navrhované změny v rámci podmínek výkonu sociální práce sociální pracovníci nejčastěji uváděli **dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů, omezení administrativy, více času na práci s klienty a efektivní propojení aktérů sociální pomoci**, více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.5., C13 – Sociální pracovníci.

Tabulka 3.77: **Návrhy sociálních pracovníků na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka**

Návrhy na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka	Frekvence odpovědí		
	ZZ	OPTČ	ŠDM
Dostatečný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů	4	17	21
Omezení administrativy	4	7	28
Časový prostor pro práci s klientem	1	4	15
Efektivní propojení aktérů sociální pomoci	9	10	10
Zvýšit pravomoc a kompetence soc. pracovníků	2	4	4
Jasně zakotvení sociální práce v legislativě	-	3	4
Vypracovat jednoznačné metodické standardy	-	-	4
Dostatek prostoru na práci v terénu	-	-	3
Využití supervize	1	3	3
Lepší pracovní podmínky	2	4	3
Zvýšit finanční ohodnocení sociálních pracovníků	5	14	2
Zaměřit se na kvalitu, ne na kvantitu	-	1	2
odstranění informačních bariér	1	-	2
Zpětná vazba klienta v delším časovém horizontu	-	-	2
Není potřeba nic měnit	-	-	2
Návrat zpět k předchozímu systému umístování dětí prostřednictvím DDÚ a komplexní diagnostiku.	-	-	2
Zajistit dostatečné vzdělání soc. pracovníků	2	8	1
Zvýšení společenské prestiže sociálního pracovníka	2	1	1
dostatečné financování sociální práce	1	1	1
rozšíření počtu stávajících sociálních služeb.	2	-	1
Podrobnější výkaznictví a přehled klientů se splněným plánem	-	-	1
Zkrácení doby pro zajištění příspěvku na péči/umožnit šetření přímo v organizaci	1	-	-
Nastavit systém péče o lidi bez domova	1	-	-
Zdravotně sociální lůžková dostupnost	1	-	-
Nekumulovat funkci sociálního pracovníka s jinými oblastmi	-	1	-
Pravidelné výměny zkušeností mezi soc. pracovníky	-	1	-
Lépe vedené odborné praxe/stáže	1	2	-
Vytvořit evidenci umístěných klientů	1	-	-
Více možností kam klienta umístit po propuštění z organizace	2	4	-
Celkem	43	85	112

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otevřená otázka C13 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

4 Souhrnná kapitola

Cílem následující části je shrnout výsledky provedených kvantitativních šetření i kvalitativního předvýzkumu a definovat dopad sociální reformy z roku 2012 především na činnost sociálních pracovníků zařazených do úřadů obcí pověřených a úřadů obcí s rozšířenou působností. Zaměřili jsme se zejména na základní dopady reformy na sociální práci na obcích tak, jak jsou vnímány vedoucími pracovníky a samotnými sociálními pracovníky, na rozsah agend, které sociální pracovníci zajišťují, četnost vykonávaných činností, problematiku kvalifikace a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a některé další aspekty, které mohou ovlivňovat nejen kvalitu sociální práce, ale také aspekty ovlivňující spokojenost samotných sociálních pracovníků s výkonem jejich povolání.

Je třeba si připomenout, že leden 2012 znamenal poměrně významný předěl na poli sociální práce v České republice. V rámci přijaté reformy došlo mimo jiné ke sjednocení agendy nepojistných sociálních dávek, kdy tato byla v celém rozsahu převedena na Úřad práce ČR, a zároveň ke změnám souvisejícím s novým pohledem na poskytování sociální pomoci osobám v hmotné nouzi.

Podle předpokladů MPSV ČR měla reforma přispět k dosažení následujících cílů:

- lepší zacílení a adresnost sociálních dávek;
- dosažení maximální možné účelnosti dávek;
- zefektivnění práce orgánů státní správy;
- snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb;
- zkvalitnění systému péče o ohrožené děti;
- podpora sladění rodinného a pracovního života u rodin s dětmi.

Zmíněná reforma se promítla do celé řady právních norem – zákona č. 366/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a dalších souvisejících zákonů, zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 367/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

Po převedení agendy nepojistných dávek z obcí na úřad práce začalo nové, oproti dřívějším letům odlišné období sociální práce s klienty na obcích. V souladu s platnou legislativou je nyní sociální agenda na obcích III. typu zaměřena především na řešení nepříznivé sociální situace a sociální začleňování. Na obcích II. typu by měla sociální práce zejména směřovat k pozitivním změnám situace osob v hmotné nouzi.

Domníváme se, že doba, která od zavedení reformních opatření do praxe uplynula, je již dostatečně dlouhá na to, aby bylo možno určit, zda se podařilo nedostatky z počáteční fáze odstranit, jaký je dopad reformy na současný výkon sociální práce, zda došlo v důsledku reformy i k neočekávaným změnám, a tyto změny vyhodnotit. Zároveň je třeba definovat rizika vyplývající z dosud neřešených problémů, ať již těch, o kterých se hovoří, nebo těch, na které si postupem času všichni zvykli a vnímají je jako neměnné.

4.1 Personální a kvalifikační podmínky pro realizaci agendy sociální práce

4.1.1 Personální zajištění sociální práce na obcích

Po zahájení reformy v roce 2012 došlo na sledovaných ORP k poměrně značnému snížení počtu sociálních pracovníků. Důvodem bylo to, že u některých došlo k převedení na úřad práce, s dalšími byl z důvodu nesplnění kvalifikace ukončen pracovní poměr nebo byli převedeni na jinou práci. Sociální pracovníci, kteří na obcích zůstali, pak přinejmenším o roce 2012 hovoří jako o době zmatku a nejistoty. Přestože se postupem doby sociální práce na obcích začala jasněji vymezovat a došlo k nárůstu počtu klientů i zvýšení náročnosti řešených problémů, na mnoha obcích s navýšením počtu pracovníků nikdo nespěchal. Tato situace dle oslovených sociálních pracovníků na některých ORP i POU přetrvává dosud, což považují za jeden z důvodů své přetíženosti a také za jeden z důvodů, proč nejsou některé aktivity (například depistáž) vykonávány v požadovaném rozsahu, případně vůbec.

Z oslovených sociálních pracovníků ORP jsou v současné době téměř všichni zaměstnání na základě pracovní smlouvy s průměrným úvazkem 0,94, zcela výjimečně se lze setkat s dohodou o pracovní činnosti. Také zcela ojediněle jsme se

setkali s tím, že sociální pracovníci ORP měli k úvazku sociálního pracovníka ještě úvazek k výkonu jiné činnosti, např. veřejného opatrovníka či matrikáře.

Na sledovaných POÚ jsou počty pracovníků již několik let bez výraznějších změn. Také sociální pracovníci POÚ mají ve většině případů uzavřenu pracovní smlouvu, přičemž průměrná výše úvazku činí 0,73. Dohodu o provedení práce má z oslovených pracovníků uzavřenu cca 5,5 %, zbylých 1,5 % pak pracuje na základě dohody o pracovní činnosti. Více než třetina oslovených pracovníků má funkce kumulované, kromě sociální práce vykonávají například ještě pozici referenta pro oblast školství, referenta pro rozvoj obce, administrativního pracovníka a další, což v praxi přináší problémy. Sociální pracovníci negativně vnímají, že se nemohou dostatečně věnovat svým klientům, nejsou klientům k dispozici v době, kdy je tito potřebují, je ohrožena kontinuita jejich práce.

S kumulací více funkcí jsou také spojeny nároky na rozsah odborných znalostí sociálních pracovníků z mnohdy naprosto odlišných oblastí. Možnosti dalšího odborného vzdělávání jsou ale podle oslovených sociálních pracovníků POÚ především z důvodů finančních, personálních (chybí zastupitelnost) a také z důvodu podhodnocení významu sociální práce na mnoha obcích poměrně omezené.

Obecně přetrvává mezi sociálními i vedoucími pracovníky jak ORP tak POÚ názor, že počty sociálních pracovníků dlouhodobě zdaleka neodpovídají potřebám kvalitního výkonu sociální práce. Z této situace podle nich vyplývají dvě základní rizika: buď sociální pracovník vykonává svoji práci tak, jak si představuje, že by v ideálním případě měla vypadat, je ale přetížený, unavený a velmi záhy profesně vyhoří, nebo že sociální pracovník rezignuje, přizpůsobí se, bude vykonávat pouze nezbytné činnosti, ostatní buď omezí, nebo je přestane vykonávat úplně (například vyhledávání ohrožených osob v terénu a podobně).

4.1.2 Kvalifikace, dosažené vzdělání a praxe vedoucích pracovníků

Zákonem stanovenou odbornou kvalifikaci pro výkon činnosti sociálního pracovníka splňuje v současné době cca 99 % oslovených vedoucích pracovníků ORP, na POÚ je takto kvalifikovaných pouze 64,7 % vedoucích pracovníků. Tento údaj nelze považovat za příliš příznivý. Podle oslovených sociálních pracovníků existuje riziko, že vedoucí pracovník bez odborné kvalifikace neposkytne sociálním pracovníkům i v případě určité doby praxe dostatečnou podporu a odpovídající metodické vedení.

Pokud jde o nejvyšší dosažené vzdělání, mají oslovení vedoucí pracovníci ORP vzdělání vysokoškolské magisterské v 64 %, vysokoškolské bakalářské ve 26 %, vyšší odborné ve 2 % a středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 7 % vedoucích pracovníků.

U vedoucích pracovníků POÚ je situace odlišná. Vysokoškolské vzdělání v magisterském stupni má 41 % vedoucích pracovníků, v bakalářském stupni 21 % a středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené u této skupiny uvedlo plných 32 % vedoucích pracovníků.

Vedoucí pracovníci některých obcí tak mají mnohem nižší vzdělání než sociální pracovníci jim podřízení. Tento fakt s sebou opět může přinášet rizika.

Nadpoloviční většina vedoucích zaměstnanců POÚ i ORP je ve funkci déle než 6 let. Celková doba působení na úřadě současných vedoucích pracovníků ORP se ve více než z jedné třetiny pohybuje v rozmezí 11 – 20 let, dalších cca 24 % stávajících vedoucích pracovníků pracuje na úřadě 20 – 30 let. Na POÚ pracuje více než 20 let 38 % oslovených současných vedoucích pracovníků.

4.1.3 Kvalifikace, dosažené vzdělání a praxe sociálních pracovníků

Odbornou kvalifikaci pro výkon povolání sociálního pracovníka dle výše uvedeného zákona splňují na ORP všichni oslovení sociální pracovníci, na POÚ 95,4 %.

Pokud jde o stupeň vzdělání sociálních pracovníků ORP, mají téměř z jedné třetiny vzdělání vysokoškolské magisterské, další více než třetinu tvoří pracovníci se vzděláním vysokoškolským v bakalářském stupni, 21 % pracovníků má vyšší odborné a 14 % středoškolské vzdělání.

U sociálních pracovníků POÚ má opět téměř třetina oslovených pracovníků vzdělání vysokoškolské magisterské, vysokoškolské bakalářské má 34 %, vyšší odborné 18 % a středoškolské 20 % pracovníků.

U sociálních pracovníků, kteří nemají odpovídající vzdělání, lze předpokládat, že se na uznání jejich kvalifikace vztahuje zákonná výjimka.

Největší skupinu sociálních pracovníků oslovených ORP i POÚ tvoří pracovníci s délkou odborné praxe 1 – 5 let, a to více než jednu třetinu celkového počtu. Jde tedy o pracovníky, kteří na danou pracovní pozici nastoupili až po reformě. Na pracovníky s delší dobou praxe jsou tak kladeny kromě nároků na výkon jejich vlastní práce další úkoly související s vedením a předáváním zkušeností novým, méně zkušeným kolegům.

Druhou největší skupinu na ORP tvoří pracovníci s délkou praxe 11 – 20 let, na oslovených POÚ s délkou praxe 20-30 let. Pro zajímavost uvádíme, že na ORP je zaměstnáno cca 0,5 % sociálních pracovníků s praxí delší než 31 let, na POÚ je těchto pracovníků 1,5 %.

4.1.4 Další průběžné vzdělávání sociálních pracovníků

Většina sociálních pracovníků obcí považuje svoji profesi za velmi náročnou, vyžadující odborné znalosti, spoustu dovedností, schopností a v neposlední řadě osobní nasazení. *„Není to práce pro každého, důležité je vlastní nasazení.“* *„Není to jen o tom, zda má někdo VOŠ nebo VŠ. Záleží na kvalitě člověka. Pokud to chce dobře dělat, musí mít zájem a být pro práci zapálený.“*

V současné době nastavené kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka považují vedoucí pracovníci i sociální pracovníci za odpovídající. Protože se ale nároky na znalosti a dovednosti sociálních pracovníků po reformě podstatně zvýšily, a to zejména s ohledem na velmi širokou škálu klientů (nejen klienty v hmotné nouzi, jak tomu bylo v minulosti), řešení stále obtížnějších problémů (navíc jsou sociální pracovníci obcí v praxi mnohdy konfrontováni se situacemi a problémy, se kterými se dříve při výkonu své práce vůbec nesetkali), považují za nezbytné další průběžné vzdělávání v mnoha různých podobách. Jedině díky tomu mohou být pro výkon své práce stále kompetentní.

Pokud jde o dosavadní další vzdělávání sociálních pracovníků ORP, většina z oslovených uvádí v roce 2015 absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů, 30 % využilo také dalších školicích akcí, 22 % se účastnilo odborných konferencí. Přestože sociální pracovníci uvádějí zájem o výměnu zkušeností s kolegy z jiných obcí či získání osobních poznatků například z praxe různých poskytovatelů sociálních služeb, odborných stáží se v roce 2015 zúčastnilo jen minimum sociálních pracovníků ORP. Tento stav lze zdůvodnit vytížeností sociálních pracovníků a nedostatkem času účastnit se odborné stáže či takovou stáž připravit a kolegům z jiných úřadů se v jejím průběhu věnovat.

Téměř pětina sociálních pracovníků ORP vyjádřila nespokojenost s kvalitou kurzů, účast na některých považují sociální pracovníci za zbytečnou ztrátu času i financí (jde tak pouze o formální naplnění požadavku průběžného vzdělávání). *„Záleží na kvalitě kurzů, někdy zní název hezky, ale náplň není dostatečná. Kdysi byly kurzy kvalitnější, praktičtější, dnes je to spíše teorie, přednáška.“*

Důvodem nespokojenosti je téměř v polovině případů nedostatečný obsah kurzů, dále je kritizován nedostatečný rozsah, forma předávání informací, někteří sociální pracovníci nebyli spokojeni s celkovou úrovní vzdělávacího kurzu.

Podíváme-li se na POÚ, pak opět většina sociálních pracovníků využila v roce 2015 k dalšímu vzdělávání akreditované kurzy, odborných konferencí i odborných stáží se opět účastnilo jen minimum oslovených sociálních pracovníků. I sociální pracovníci POÚ vyjádřili s kvalitou některých kurzů nespokojenost.

Kritéria pro výběr příslušné vzdělávací akce byla doposud nastavena různě. U třetiny sociálních pracovníků ORP byl výběr podmíněn aktuální potřebou výkonu sociální agendy v dané obci/městě, třetina měla možnost zvolit akci dle vlastního zájmu o dané téma, dalším důvodem výběru byl vzdělávací plán sociálního pracovníka a cca 4 % sociálních pracovníků se zúčastnila vzdělávací akce na základě rozhodnutí nadřízeného.

Aktuální potřebou výkonu sociální práce na obci byl odůvodněn výběr vzdělávací akce u téměř poloviny sociálních pracovníků POÚ, u více než třetiny byl výběr ovlivněn zájmem pracovníků o dané téma, zbývající vzdělávací programy pak byly vybrány s ohledem na vzdělávací plán sociálního pracovníka či bylo vzdělávání určeno na základě rozhodnutí nadřízeného.

Významnou otázkou při rozhodování se o účasti na vzdělávacích akcích je však dle sociálních pracovníků i jejich cena. Krátkodobé vzdělávací aktivity související s výkonem funkce hradil v roce 2015 většině oslovených sociálních pracovníků ORP i POÚ zaměstnavatel. Dlouhodobé vzdělávací či výcvikové kurzy však obce nejsou schopny a podle oslovených sociálních pracovníků mnohdy ani ochotny hradit. Z důvodu vysoké ceny jsou pro sociální pracovníky dlouhodobé výcvikové kurzy mnohdy naprosto nedostupné i v případě, že by si je chtěli uhradit sami.

Oslovení sociální pracovníci ORP i POÚ by přivítali, kdyby se na výběru vzdělávacích aktivit mohli podílet v mnohem větší míře než doposud. Zároveň jsme zaznamenali návrh na vytvoření specializovaného serveru, na kterém by bylo k dispozici hodnocení jednotlivých kurzů samotnými účastníky. V současné době se sociální pracovníci (mají-li vůbec možnost výběru) vesměs spoléhají na doporučení kolegů.

Pokud jde o tematické oblasti vzdělávání, preferují oslovení sociální pracovníci v současné době zejména oblast práva a financí. Za ideální považují stav, kdy by na danou problematiku byli oni sami dostatečně proškoleni, navíc by byl na úřadě zaměstnán právník, případně ekonom, za kterými by mohli být klienti v odůvodněných případech odesláni nebo by alespoň sociální pracovníci s těmito odborníky mohli problematické kauzy aktuálně konzultovat. Dále by sociální pracovníci ocenili možnost účastnit se kazuistických seminářů, vzdělávacích aktivit reagujících na změny v legislativě či změny metodické, včetně jejich aplikace do praxe, kurzů psychiatrického minima, kurzů zaměřených na problematiku opatrovnictví, duševní hygieny sociálních pracovníků, v ideálním případě i možnost účastnit se již zmíněných dlouhodobých výcvikových kurzů.

Poměrně výrazně zaznívá ze strany sociálních pracovníků požadavek na supervize a také na pravidelné odborné stáže na jiných pracovištích jako součásti pevně nastaveného systému dalšího průběžného vzdělávání sociálních pracovníků na obcích.

4.2 Sociální agenda na obcích

4.2.1 Počet klientů, vytiženost sociálních pracovníků

V posledních letech byl na sledovaných ORP i POÚ zaznamenán nárůst počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka, a to jak klientů dlouhodobých (těch, kteří se SP spolupracovali více než půl roku), tak krátkodobých i klientů anonymních. Na POÚ je však počet klientů všech uvedených kategorií podstatně nižší než na ORP.

Na tomto místě je třeba zmínit, že podle oslovených sociálních pracovníků se může výklad slova klient lišit, přitom se s počty klientů pracuje při vyhodnocování činností jednotlivých pracovišť, srovnávání vytiženosti jednotlivých úřadů i sledování vytiženosti sociálních pracovníků. V praxi se tak můžeme setkat s výkladem klient = případ (i přes množství opakovaných setkání a množství poskytnutých intervencí jedné osobě je tato osoba vykazována jako jeden klient), jinde je jedinec vykazován jako klient opakovaně při každém svém kontaktu se sociálním pracovníkem.

Jako základní kritérium pro hodnocení vytiženosti sociálních pracovníků používají oslovení vedoucí pracovníci ORP kromě počtu klientů zároveň počet intervencí. Vymezení pojmu intervence je ovšem v praxi taktéž různé. Je užíván ve významu „jakákoliv aktivita, činnost“, někdy ale také jako „pozitivní zásah/posun v životě klienta“ (takto je definována intervence i u poskytovatelů sociálních služeb). Druhé vymezení ale může u sociálních pracovníků obcí vyvolat dojem zbytečnosti či neefektivnosti sociální práce, když ke kýženému viditelnému „posunu“ nedojde, s klientem je „pouze“ navázán kontakt, je mu předána informace o další možné pomoci, o sociální službě, kterou potřebuje, a podobně.

Více než polovina vedoucích pracovníků ORP považuje své podřízené za spíše přetížené, dalších 25 % vedoucích pracovníků vidí sociální pracovníky jako rozhodně přetížené. O průměrné vytiženosti sociálních pracovníků hovoří cca 19 % vedoucích pracovníků ORP.

O značné vlastní přetíženosti mluví také samotní sociální pracovníci ORP. Jako důvody uvádějí nedostatečný počet pracovníků v sociální agendě, přebujelou administrativu (viz dále), rozsáhlou spádovou oblast, kterou mají na starosti, vysoký počet klientů a v neposlední řadě náročnost jednotlivých případů vyžadující znalosti z mnoha různých oblastí (finance, bydlení, vztahy a další). Na řešení posledně uvedeného problému se názory sociálních pracovníků liší. Někteří preferují do budoucna jistou specializaci, tedy vymezení situací a problémů, na které bude daný sociální pracovník „specialistou“ a nebude se věnovat problémům jiným. Další sociální pracovníci ale oponují tím, že v případě klienta s mnoha různými problémy by mohlo dojít k situaci, kdy by docházel za několika sociálními pracovníky, každý z nich by řešil jen určitou oblast a nikdo by nenesl zodpovědnost za celkový posun v životě klienta. Navíc by se mohly některé aktivity dublovat.

Z oslovených vedoucích pracovníků POÚ podle počtu případů a podle počtu intervencí hodnotí vytiženost sociálních pracovníků asi polovina. Pojmy případ a intervence jim splývají, nepřikládají jim rozdílný obsah. Jako rozhodně přetížené vidí sociální pracovníky asi 12 % oslovených vedoucích pracovníků POÚ, téměř polovina jich vnímá sociální pracovníky jako průměrně vytižené, ostatní jako spíše přetížené. Ze sociálních pracovníků POÚ se cítí přetížení

zejména ti, kteří mají kumulované funkce. Na práci s klientem mají omezený čas, stává se, že sociální práci musí z důvodu jiné činnosti „odsunout“. Z důvodu kumulace funkcí jsou na ně také kladeny nároky na znalosti z více mnohdy naprosto odlišných oblastí. Řešením by bylo zajištění sociální agendy plným pracovním úvazkem jednoho pracovníka nebo dle potřeby více úvazky bez kumulace funkcí.

Většina sociálních pracovníků ORP i POÚ se shoduje na tom, že by jejich mimořádnou vytiženost zmírnilo alespoň zefektivnění administrativy, v některých případech lepší metodická podpora a především navýšení jejich počtu na jednotlivých obcích (současný počet podle většiny z oslovených neodpovídá potřebám pro výkon sociální práce tak, jak je legislativně nastaveno a jak by si ji také sami sociální pracovníci představovali).

4.2.2 Výkon agendy sociální práce na obcích

Náplně práce jednotlivých sociálních pracovníků v převážně většině reflektují současnou právní úpravu sociální práce na obcích, přesto se od sebe svým obsahem i rozsahem liší.

Vesmět sociální pracovníci uvádějí, že rozsah jejich činností je velmi široký, sociální práce se pak mnohdy může zdát chaotická a nekoncepční. Pokud není na daném území dostatečná síť dalších návazných služeb nebo vážne spolupráce, někteří pracovníci „*dělají některé věci i nad rámec náplně práce.*“

Samotná praxe je ovlivněna typem klientů a potřebami, se kterými za sociálními pracovníky přicházejí, a také tím, zda sociální pracovníci vycházejí do terénu (pokud ne, s určitými typy klientů, jako jsou například osoby bez přístřeší, téměř nemají možnost se setkat), zda vykonávají pouze sociální agendu či mají kumulovanou funkci. Významnou roli také hraje osobnostní nastavení jednotlivých pracovníků i jejich představy o tom, jak by sociální práce měla vypadat. „*Zpočátku nikdo nevěděl, co bychom vlastně měli dělat, tak jsme si to nějak nastavili sami.*“ Zároveň je sociální práce v praxi dle názoru oslovených sociálních pracovníků ovlivněna tím, jak si její obsah a význam vykládá vedení obce, jak je nastaveno k řešení sociálních problémů a jaké má vymezeny priority.

Pokud jde o podíl přímé a nepřímé práce s klientem, z rozhovorů a dotazníků vyplynulo, že na ORP i POÚ je situace téměř totožná, podíl přímé a nepřímé práce je asi poloviční.

Z podílu nepřímé práce pak téměř třetinu tvoří zpracování standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, další významný čas zabere administrativní činnost, jako například výkaznictví, zpracování statistik a také spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi.

U výkonu agendy sociální práce, oslovení sociální pracovníci ORP zmiňují jako nejčastěji poskytované činnosti sociální poradenství a zprostředkování sociální služby nebo kontaktu se sociální službou, dále poskytnutí informací vedoucích k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení, následují další činnosti upravené příslušnými právními předpisy.

Oslovení sociální pracovníci POÚ pak nejčastěji zajišťují sociální poradenství a aktivity spojené s řešením hmotné nouze nebo směřující k jejímu předcházení. Klienti se často na sociální pracovníky POÚ obracejí také s mnoha dalšími problémy, přičemž by však měli být se svými nároky odkázáni na ORP. V některých případech jim sociální pracovníci pomohou, protože se jedná například o klienty vyššího věku nebo osoby se zdravotními problémy, které mají problém se do vzdálenějších ORP dopravit. Tyto aktivity si ale sociální pracovníci nevykazují (vesměs jsou si vědomi, že některé činnosti mají dle ZSS zajišťovat pracovníci ORP), dochází tak ke zkreslení obsahu jejich sociální práce. Sociální pracovníci POÚ ale poukazují na riziko, že pokud se některým klientům nedostane pomoci na POÚ, která je pro ně dostupnější, na ORP se neobrátní nebo příslušného pracovníka osloví až v době, kdy je jeho sociální situace velmi tristní.

Ze strany metodického pracovníka KÚ jsme však také zaznamenali informaci, že někteří sociální pracovníci nedostatečně vnímají rozdíl mezi výkonem přenesené působnosti obcí s rozšířenou působností a pověřených úřadů, nerozlišují výkon působnosti dle statusu obce a zákonem svěřených kompetencí.

Na plánování rozvoje dalších služeb nebo jiných forem pomoci vhodných pro cílovou skupinu, se kterou pracují, se oslovení sociální pracovníci obcí podílejí jen minimálně. Přitom poukazují na skutečnost, že právě oni mají největší přehled o konkrétních potřebách občanů dané obce/města v sociální oblasti, znají možné nástroje pomoci a jsou schopni posoudit jejich přínos i efektivitu.

Jako problematické uvádějí sociální pracovníci situace, kdy s klientem dlouhodobě pracovali, motivovali ho k řešení problémů s tím, že pokud vyvine vlastní úsilí a „zpracuje na sobě“, dosáhne stanoveného cíle. Přestože pak klient spolupracuje, plní všechny stanovené dílčí kroky, k dosažení cíle nakonec nedojde. Poměrně častým důvodem jsou

například dřívější dluhy klienta na nájmem, kvůli kterým bývá zamítnuta jeho žádost o přidělení bytu. Takový klient pak považuje svoje úsilí za zbytečné, je demotivovaný k řešení jakýchkoliv dalších problémů. Navíc zůstává dlouhodobým uživatelem buď sociálních služeb pobytového charakteru (azylových domů, nocleháren), nebo žije na ubytovně a zároveň se stává „trvalým“ klientem daného sociálního pracovníka obce.

Jako dlouhodobě neřešený je pak sociálními pracovníky vnímán problém umístování klientů odkázaných na pomoc druhé osoby do specializovaných zařízení: „*Máme problém s umístováním osob potřebujících péči po odchodu z nemocnice.*“ „*Nejsou kapacity v příslušných zařízeních, klienta propustí z nemocnice a řešení, co s ním dál, spadne na obec.*“

Stejně tak oslovení sociální pracovníci upozorňují na nedostatek zejména pobytových služeb pro klienty s psychiatrickou diagnózou, osoby propuštěné z výkonu trestu a osoby s kumulací různých problémů (například osoby bez domova závislé na alkoholu, které potřebují celodenní péči druhé osoby). „*Chybí bydlení pro lidi, kteří potřebují péči. Je jich čím dál více a jsou čím dál mladší.*“ „*Chybí pobytové služby pro klienty se specifickými potřebami. My už jim nemáme co nabídnout.*“ Pokud v blízkém okolí neexistují příslušné sociální služby nebo jsou zde naplněny kapacity, tyto lidé se stávají dlouhodobými či opakovanými klienty sociálních pracovníků obcí, kteří přitom již všechny své možnosti pomoci při řešení jejich obtížné životní situace vyčerpali. Kontaktům s touto skupinou klientů pak sociální pracovníci musí věnovat čas, který by mohli využít ve prospěch mnohem efektivnější práce s jinou cílovou skupinou.

4.2.3 Administrativa

Administrativa je sociálními pracovníky obecně vnímána jako poměrně zátěžová činnost. Podle mnohých je zbytečně přebujelá, časově náročná, a to na úkor samotné práce s klientem.

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka je hodnocen jako uživatelsky nepřijemný, neodpovídá potřebám praxe. Reálná možnost jeho využití především jako ideálního nástroje výměny potřebných informací mezi sociálními pracovníky obcí a úřadu práce je s ohledem na jeho nepraktičnost a také časté výpadky v přístupu velmi omezená. Setkali jsme se s návrhy na jeho podstatnou úpravu.

Mnozí z oslovených sociálních pracovníků vedou kromě uvedeného záznamu ještě osobní spis klienta, případně další interní dokumenty. Jako důvody vesměs uvádějí právě složitost a nepřehlednost standardizovaného záznamu. „*Standardizovaný záznam je naprosto nepřehledný, nepružný, složitý, neodpovídá potřebám sociálních pracovníků.*“ „*Spis je pro mě snazší a rychlejší než záznam v PC.*“ „*Od počátku sociální činnosti na obci po reformě nebyl funkční program, museli jsme svoji práci nějak evidovat a už to tak zůstalo.*“ „*Další dokumentace umožňuje vidět přehlednou historii práce s klientem.*“

I přes výhrady ke standardizovanému záznamu však někteří oslovení sociální pracovníci kladně hodnotí alespoň nějakou evidenci své činnosti a jednotlivých aktivit. Hovoří o „*legitimizování sociální práce*“, čímž myslí možnost věnovat se široké škále klientů a jejich problémů a zároveň legitimně vykazovat všechny aktivity vedoucí ke změně (tedy nejen vykazování počtu a výše vyplacených dávek, jak to vnímali v minulosti). „*Dříve se jen počítaly spisy a objem vyplacených dávek a přitom se dělala i sociální práce. Nyní je pozitivní, že se to zaznamenává, jen ta forma je složitá.*“

4.2.4 Metodické vedení

Kvalitní metodickou podporu považují oslovení sociální pracovníci po výkon své práce za nezbytnou. Připouštějí, že v opačném případě by jejich práce neměla řád, každý by ji vykonával pouze dle svého vlastního uvážení, představ, zkušeností. Pokud by taková situace trvala dlouho, mohly by se ne vždy správné postupy na daném pracovišti stát normou a pracovníci by je jen velmi obtížně a neradi měnili. Potřebují ale, aby metodické vedení bylo jednotné a poskytovali ho dostatečně kompetentní pracovníci. Pro mnoho oslovených sociálních pracovníků je důležité, aby nemuseli mít obavy se na cokoliv zeptat a aby odpovědi na jejich dotazy byly jasné a srozumitelné.

Názory oslovených sociálních pracovníků na metodické vedení se různí. Někteří mají zkušenosti negativní „*Metodické vedení je stále nedostatečné, každý si to dělá po svém.*“ „*Metodické vedení je nedostatečné, odpovědi na dotazy jsou nekonkrétní, jde spíše o dozor než o podporu, spolupráci a pomoc.*“ „*Časté změny metodik, nejasné vedení spisové dokumentace...*“ Jiní jsou naopak s metodickým vedením velmi spokojeni. „*Máme štěstí na metodika z krajského úřadu, je vstřícný, fundovaný.*“ „*K metodickému vedení nemáme žádné připomínky.*“ „*Jsmo spokojeni.*“

Obecně platí názor, že úroveň metodického vedení se v poslední době zlepšila, vždy ale záleží na instituci a konkrétním pracovníkovi, který se metodické práci věnuje. Pokud jde o návrhy na zlepšení, někteří z oslovených

sociálních pracovníků ORP by přivítali zkrácení doby odpovědi metodika na zasláné dotazy, zvýšení četnosti metodických porad a osobních konzultací. Častější potřebu setkávání s metodiky vyjádřili také pracovníci POÚ, dále by přivítali konkrétnější odpovědi na své dotazy a také jejich rychlejší vyřízení.

4.3 Stručné hodnocení dopadu reformy z pohledu sociálních pracovníků

Pokud jde o pozitivní dopad reformy, vedoucí pracovníci ORP i POÚ, kteří se účastnili našeho výzkumu, za něj přes všechny výše uvedené výhrady považují především čas a možnosti, které mají nyní sociální pracovníci pro řešení problémů klientů, a zároveň možnost individuální práce.

Stejně jako vedoucí se v daném případě vyjadřují i sociální pracovníci především ORP. Mohou se věnovat individuálním potřebám klienta, využívat různých metod práce, svoji činnost přizpůsobit možnostem a schopnostem klientů. Podle mnohých respondentů je sociální pracovník „blíže klientovi“. Na druhou stranu již zmíněný nedostatečný počet sociálních pracovníků, jejich přetíženost, mnohdy nepochopení významu sociální práce na obci ze strany jejího vedení a některé další v našem shrnutí uvedené aspekty neumožňují, aby byla sociální práce na obcích ještě kvalitnější.

Možná překvapivě hodnotí někteří vedoucí pracovníci ORP i POÚ, kteří se výzkumu zúčastnili, jako jeden z pozitivních dopadů převedení dávek na úřad práce, a to ve 12 %. Tito pracovníci na danou problematiku nahlíží nejen z pohledu cílů sociální práce, ale například také z pohledu podmínek pro její výkon. Jako důvod pozitivního pohledu na věc uvedli „snížení počtu konfliktů z důvodu nepřiznání dávek“, kdy současné prostředí na pracovišti sociálních pracovníků vnímají jako klidnější a bezpečnější, setkali jsme se také s názorem, že „sociální pracovník přestal vykonávat funkci jen kontrolora dávek.“

Zaznamenali jsme, že někteří z oslovených sociálních pracovníků ORP vnímají jako pozitivní zvýšení vlastních kompetencí či možnost dalšího vzdělávání, z pracovníků POÚ se ale v tomto smyslu nevyjádřil ani jeden. Mnozí z nich považují naopak svoji práci za nedocenenou, což podle nich dokládá i skutečnost, že mají již zmíněné kumulované funkce, omezené možnosti dalšího vzdělávání a někteří se i přes očividnou potřebnost sociální práce v obci setkávají s neochotou vedení obce na tomto stavu cokoliv měnit.

Pokud jde o negativní dopady reformy, zde se oslovení vedoucí pracovníci se sociálními pracovníky shodují a za základní negativum označují ztrátu vlivu na vyplácení sociálních dávek, do jisté míry ztrátu kontaktu s lidmi v hmotné nouzi a omezené možnosti motivovat klienta ke změně situace jeho vlastními silami. Přestože sociální pracovníci obcí shromažďují informace a podklady k vyplácení dávek, jejich samotné přiznání a výši ovlivnit nemohou. „Ne všichni klienti dostanou dávky, které by mohli obdržet, zbytečně se tak dostávají do problémů“. V praxi se také často stává, že klientovi „stačí“, že mu byly přiznány dávky pomoci v hmotné nouzi, více nežádá. O takovém klientovi se sociální pracovníci na obci mnohdy ani nedozví, případně se o něm dozví v situaci vyžadující mnohem náročnější intervenci, než kdyby byl problém zachycen v počátku. „Dávky byly v určitých případech nástrojem ke spolupráci s klienty.“ „Klienti přijdou, když je situace hůře řešitelná, když byly dávky, chytlo se to hned.“

Za velmi závažné považují sociální pracovníci obcí v praxi poměrně často se vyskytující zpoždění výplaty sociálních dávek z důvodu výpadku systému. Kromě jiného tím vzniká riziko, že se klienti dostanou ne vlastním přičiněním do (dalších) dluhů. **Zejména doplatky na bydlení jsou vypláceny pozdě, klienti se tak dostanou do dluhů ne vlastní vinou.** **Systém je pomalý, klient se díky tomu dostává do nepříznivé sociální situace.**

Samostatnou kapitolou pak zůstávají dávky mimořádné okamžité pomoci. Pokud tyto dávky vypláceli zaměstnanci obcí, vycházeli z detailních znalostí situace klienta a jeho rodiny a z detailních znalostí jeho dalších sociálních vazeb. Navíc díky možnosti vyplatit příslušnou dávku „pokladnou“ tak mohli na aktuální potřeby klienta reagovat „tady a teď“. V současné době je dle vyjádření oslovených sociálních pracovníků situace naprosto odlišná. Přestože sociální pracovníci na obci má v mnoha případech dostatek informací a podkladů k tomu, aby posoudil naléhavost poskytnutí především finanční pomoci klientovi, musí ho „odeslat“ jinam. Klient v situaci, jejíž řešení nesnese odkladu, tak čeká a výsledek není vždy jistý. „Oddělení výplaty dávek je odtrženo od výkonu sociální práce. Musíme tak vysvětlovat referentce úřadu práce, z jakého důvodu je nutné rodině přiznat MOP.“ „Dříve šlo poskytnout dávku během jediného dne, dnes na ni klienti musí čekat.“

Oslovení sociální pracovníci vnímají, že oddělení agendy dávek zasáhlo negativně klienty, a to tím, že své nároky musí oproti stavu před reformou uplatňovat na několika místech. „Klienti dřív, když měli hodně problémů a také potřebovali

dávky, tak vyřídili vše na jednom místě. Dnes musí létat mezi několika baráky.“ „Když klient přijde na úřad práce, tak tam chce vyřídít všechno. Často odchází zklamáný.“ „Pro dávky teď musí klienti jezdit daleko, je to pro ně časově i finančně nevýhodné.“

Jako výhodu sociální pracovníci vnímají propojení systému a možnost výměny dat a informací o klientech mezi sociálními pracovníky úřadu práce a obcí. Přesto je i zde podle nich co zlepšovat. „Stává se, že naši pracovníci neví, co má klient vyřízeno, neví, jestli se něco vyřizuje, neví, co mu může ještě pomoci vyřídít, vše si musí složitě zjišťovat.“

Osloveným sociálním pracovníkům chybí možnost těsnější spolupráce všech subjektů, které se mohou na řešení problémů klientů podílet, někteří by například uvítali možnost napojení na systém ČSSZ. „Bylo by vhodné, kdyby sociální pracovníci obcí měli přístup k základním údajům o klientech.“ Dostatek informací umožňujících utvořit si celistvý obraz o situaci klienta považují sociální pracovníci za klíčový k tomu, aby mu mohli poskytnout odpovídající formu pomoci. K těmto informacím kromě osobních údajů klienta a údajů o jeho sociálním zázemí řadí například informace o tom, jaké dávky pobírá, důvody, proč mu některé naopak přiznány nebyly, a o tom, jaké mu jsou poskytovány sociální služby a mnoho dalších.

Setkali jsme se s požadavkem, aby z různých institucí „šel spis za klientem“, na druhou stranu u mnoha sociálních pracovníků převládá obava z úniku osobních dat klientů.

Názory oslovených sociálních pracovníků na úroveň spolupráce s úřadem práce se různí. Jako horší ji ve srovnání s dobou před reformou vnímá 15 % z námi oslovených vedoucích pracovníků ORP. U vedoucích pracovníků POÚ je to cca 6 %. Jako horší než v minulosti vnímá spolupráci s úřadem práce asi desetina oslovených pracovníků ORP a POÚ. Přestože se tato čísla mohou zdát poměrně nízká, každá problematická spolupráce se může odrazit na kvalitě práce sociálních pracovníků jak obcí, tak ÚP a ve svém důsledku může ovlivnit kvalitu služby poskytnuté klientovi. „Díky špatné komunikaci s dávkovým oddělením úřadu práce se dostává sociální práce s klientem v krizi do patových situací.“ Tam, kde spolupráce velmi dobře funguje, hrají stále ještě významnou roli dřívější osobní kontakty. „Kolegyně přešly z města na úřad práce, kontakty zůstaly.“ „Je to o lidech a vazbách mezi nimi.“ Setkali jsme se zároveň s názorem, že pracovníce, které na ÚP přešly z jednotlivých obcí, jsou mnohdy na spolupráci se sociálními pracovníky ORP a POÚ „naladěny“ více, než pracovníce nové.

Závěrem lze konstatovat, že podle většiny oslovených sociálních pracovníků došlo po odtržení výplaty dávek od sociální práce na obcích k roztržení pomoci osobám v hmotné nouzi, s klientem se nepracuje komplexně, odděleně jsou řešeny jeho finanční problémy a problémy ostatní, přestože jsou spolu většinou úzce provázány. Finanční pomoc pak mnohdy není poskytnuta v době, kdy ji klient nejvíce potřebuje. Protože situaci neřeší jeden pracovník na jednom místě, prodloužila se doba nutná k tomu, aby se klientům pomoci dostalo. Na tomto místě se naskýtá otázka, zda dva z cílů reformy zmíněných v úvodu kapitoly, a to lepší zacílení a adresnost sociálních dávek a dosažení maximální možné účelnosti dávek, jsou za dané situace reálné. Na druhou stranu se na obcích rozšířila možnost pomoci široké škále osob a sociální práce se, jak již bylo zmíněno výše, „přiblížila lidem“.

Další účastníci výzkumu, tedy sociální pracovníci oslovených zdravotnických zařízení, poskytovatelů sociálních služeb, školských či výchovných zařízení pro děti mládež a sociální pracovníci, kteří se věnují práci s pachateli trestné činnosti, nepovažují dopady reformy na výkon své práce za tak zásadní, jako sociální pracovníci obcí. Změny oproti době před reformou podle nich spočívají v rozšíření další spolupráce s úřadem práce z důvodu přesunu agendy pomoci v hmotné nouzi, postupně se rozšiřuje žádoucí spolupráce se sociálními pracovníky obcí při řešení problémů klientů.

5 Návrh evaluačního nástroje

Navrhovaný evaluační nástroj vznikl jako jeden z výstupů projektu „ Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situace sociálního vyloučení v rámci veřejné zprávy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ č. TB04MPSV004.

Je zřejmé, že výkon sociální práce je spojen s celou řadou činností, včetně činností administrativního charakteru. Evaluační nástroj je zaměřen na významný výsek těchto činností, a to případovou práci s klientem.

Při tvorbě evaluačního nástroje jsme vycházeli z provedených rozhovorů i z dotazníkových šetření, ve kterých jsme se mimo jiné také věnovali problematice hodnocení výkonu činnosti sociálních pracovníků především na obcích. Oslovení sociální pracovníci vnímají hodnocení výkonu své činnosti ze strany nadřízených či různých kontrolních orgánů spíše jako kontrolu a jako nezbytnou aktivitu k získání podkladů pro zajištění financování sociální práce na jednotlivých obcích. Avšak pouhá „čísla“, tedy počty klientů a počty intervencí nemohou být považovány zároveň za základní kritéria pro hodnocení kvality sociální práce a vymezení její náročnosti. Počty intervencí většinou neodrážejí a vlastně ani neumožňují například započítat dobu přípravy, či čas vynaložený na výběr vhodných metod sociální práce dle potřeb konkrétního klienta. Právě možnosti evaluace kvality aktivit sociální práce řadě oslovených sociálních pracovníků chybí (byť vnímají obtížnost tohoto hodnocení). Přitom je evaluace kvality práce jednotlivých sociálních pracovníků i instituce, jako celku, jednou ze základních možností, jak zvyšovat úroveň sociální práce a zvyšovat kompetence sociálních pracovníků prostřednictvím vhodně nastaveného systému dalšího vzdělávání. Součástí je pak schopnost jednotlivých sociálních pracovníků průběžně evaluovat svoji práci, na kterou dále navazuje tvorba vlastního vzdělávacího plánu. V této souvislosti ale sociální pracovníci poukazují na stávající nejednotnost výkladů některých pojmů (nejčastěji jde o pojmy klient, kontakt, intervence, případ) a jejich následné rozdílné vykazování v rámci interních statistik konkrétní služby/instituce. To může v praxi bránit srovnání kvality práce na jednotlivých úřadech i kvality práce konkrétních sociálních pracovníků.

Při zpracování evaluačního nástroje byla zásadní následující východiska:

- Proces evaluace je považován za jeden z nejvýznamnějších nástrojů řízení (včetně sebeřízení), přičemž základním cílem má být zlepšení kvality a efektivnosti výkonu sociální práce.
- Sociální pracovníci považují za důležité hodnocení kvality výkonu své práce ze strany nadřízených, důležitá je však i možnost sebehodnocení, díky kterému mohou reflektovat náročnost své práce, sami definovat témata pro cílenější supervize a identifikovat vlastní aktuální vzdělávací potřeby.
- Cílem navrhovaného evaluačního nástroje není primárně sledování vývoje jednotlivých případů, ale (sebe)hodnocení výkonu činnosti sociálního pracovníka se zaměřením na proces případové práce.

Považovali jsme za nezbytné odpovědět na následující otázky:

- Jakou bude mít evaluační nástroj podobu?
- Jaká jednotlivá kritéria budou v nástroji využita?
- Jak často bude s nástrojem sociální pracovník pracovat?
- Jak bude možné získané výstupy využít?

S ohledem na opakující se požadavky sociálních pracovníků na co nejmenší administrativní zátěž jsme jako formu (sebe)evaluace zvolili jednoduchou tabulku. Pro získání aktuálního přehledu o každodenní vytiženosti a postupech práce jednotlivých sociálních pracovníků při případové práci se ukazuje jako vhodné pravidelné vyplňování tabulky, a to buď průběžně vždy po ukončení práce s daným klientem, nebo na konci každého pracovního dne. Nabízejí se dvě možnosti, jak tabulku nastavit. První z nich je její nastavení jako „tabulky případové práce s konkrétním klientem“. Každému z klientů by byla přidělena tabulka, ve které by sociální pracovník do jednotlivých řádků zapisoval data setkání s příslušným klientem a následně by k nim doplnil údaje do sloupců. Jako výhodnější pro již zmíněné každodenní vyhodnocení vytiženosti jednotlivých sociálních pracovníků v rámci případové práce se ale jeví možnost druhá - tedy tabulka označená datem, kdy do jednotlivých řádků bude sociální pracovník vyplňovat jména klientů, se

kterými byl v daném dni v kontaktu. Z uvedeného vyplývá, že sociální pracovník bude s navrhovaným nástrojem pracovat denně.

Navrhujeme do tabulky zařadit následující kritéria:

- I. Vymezení fáze procesu případové práce, ve které se sociální pracovník s klientem nachází;
- II. Zvolenou intervenci;
- III. Délku intervence;
- IV. Způsob poskytnutí intervence;
- V. Místo poskytnutí intervence;
- VI. Počet osob, které se v danou chvíli účastní intervence

I. Jednotlivé fáze procesu případové práce

Na základě vyhodnocení, ve které konkrétní fázi procesu se výkon sociální práce nachází a po vyhodnocení dalších stanovených kritérií bude možné získat obraz o celkové náročnosti práce s klientem a vytíženosti konkrétního sociálního pracovníka. Sociální práce bude sledována z více úhlů pohledu, a to i z pohledu manažerského.

V případě dlouhodobého setrvání v jedné fázi bude také možné při následné sebereflexi sociálního pracovníka nebo reflexi spolu s vedoucím pracovníkem vyhodnotit, zda se opravdu jedná o náročný problém nebo zda by sociální pracovník například mohl zvážit alternativu vhodnější intervence tak, aby bylo možno s klientem přejít do fáze další.

Stručný popis jednotlivých fází:

1. *Fáze navázání kontaktu a mapování potřeb a očekávání osoby, která má zájem o využití podpory ze strany sociálního pracovníka (jednání se zájemcem)*

Jde o fázi, ve které sociální pracovník navazuje kontakt s budoucím klientem, vytváří atmosféru důvěry. V této fázi také sociální pracovník mapuje problémy budoucího klienta, jeho potřeby, očekávání, vlastní zdroje i zdroje možné pomoci a podpory v rámci jeho přirozené sociální sítě. Jsou definovány osobní cíle klienta. S ohledem na potřeby klienta sociální pracovník mapuje dostupnost dalších služeb.

Dále sociální pracovník v této fázi budoucího klienta seznamuje s procesem případové práce, vyjasňuje vzájemné role, vymezuje možnosti spolupráce a nastiňuje její možný průběh.

Z první fáze případové práce jsou možné následující výstupy:

- klient nabízené podmínky a možnosti spolupráce nepřijímá – k navázání další spolupráce nedochází;
- klient s podmínkami souhlasí, výstupem z procesu jednání se zájemcem je uzavření smlouvy či dohody o spolupráci, dochází k dojednání konkrétních podmínek spolupráce, a to s ohledem na individuální potřeby klienta.

2. *Fáze plánování*

Tato fáze bezprostředně navazuje na fázi „mapování potřeb a očekávání“. Plánování můžeme definovat jako proces, v průběhu kterého sociální pracovník spolu s klientem upřesňuje klientovy potřeby, plánuje nezbytnou míru podpory a postupy vedoucí k naplňování cílů spolupráce.

V procesu plánování sociální pracovník spolu s klientem hledá cesty a postupy k řešení klientovy nepříznivé sociální situace. Míra podpory musí vycházet nejen z potřeb klienta, ale také z jeho možností a schopností, možností podpory a pomoci v rámci jeho přirozené sociální sítě a zároveň z předpokladu, že podpora a pomoc sociálního pracovníka nemůže vést ke klientově závislosti na sociální službě či jiné formě pomoci.

3. Fáze zaměřená na změnu (intervenční fáze)

Jedná se o fázi realizace individuálního plánu, kterou můžeme nazvat i fázi výkonovou. Dochází k zásahu do problému klienta, přičemž jsou využívány zvolené postupy složené z jedné či více intervencí. Jde o fázi postupných změn u klienta.

4. Fáze vyhodnocování

Průběžné vyhodnocování práce s klientem je nezbytné zejména pro kontrolu, zda byly vhodně definovány cíle spolupráce klienta se sociálním pracovníkem. Zároveň jsou vyhodnocovány zvolené postupy a jejich relevantnost vzhledem ke stanovenému cíli. Sociální pracovník znovu ověřuje srozumitelnost a vhodnost užitých postupů pro klienta a to, zda má klient nadále zájem na spolupráci.

Na základě průběžného vyhodnocení může být plán buď nadále realizován v původní podobě, nebo vhodně aktualizován. V takovém případě jsou stanoveny nové postupy a odpovídající intervence.

Vyhodnocení může ukázat, že předem stanoveného cíle bylo dosaženo. V tom případě sociální pracovník zjišťuje, zda klient potřebuje další podporu. Pokud podporu klient potřebuje a s další spoluprací souhlasí, je možné vrátit se plynule do předchozích fází a pokračovat ve spolupráci při řešení dalších problémů.

Důvody, které mohou vést k ukončení spolupráce s klientem:

- Cíle bylo dosaženo, klient další podporu nepotřebuje.
- Cíle bylo dosaženo, avšak klient potřebuje další podporu, kterou daná organizace/instituce není schopna poskytnout. V této situaci dochází k vyhledávání odpovídající podpory/služby, v případě zájmu klienta k jejímu oslovení a přípravě klienta na přechod do této služby. Teprve poté je spolupráce ukončena.
- Stanoveného cíle nebylo dosaženo, ale klient již v další spolupráci pokračovat nechce. Protože spolupráce klienta se sociálním pracovníkem je založena na principu dobrovolnosti, je možno ukončit spolupráci buď vzájemnou dohodou, nebo jednostranným ukončením smlouvy ze strany klienta, a to bez udání důvodu. Přesto je vhodné, aby se o důvody ukončení spolupráce sociální pracovník zajímal. Pokud klient uvádí například nespokojenost se spoluprací, je třeba definovat příčiny a přijmout opatření.
- Ukončení spolupráce s klientem předáním klienta kolegyni/kolegovi v rámci instituce/organizace. Není tak ukončen smluvní vztah klienta s institucí/organizací, ale jeho spolupráce s konkrétním sociálním pracovníkem. Podmínkou je uvedení důvodu ukončení spolupráce. Klient má právo zvolit si jiného sociálního pracovníka, sociální pracovník může za určitých podmínek zvolit postup, kdy klienta předá kolegovi v rámci organizace. Jedná se zejména o předání klienta z kapacitních důvodů, z důvodu změny nebo ukončení pracovního poměru, popř. dlouhodobější nepřítomnosti, v úvahu připadá rovněž předání klienta sociálnímu pracovníkovi, který je lépe disponován řešit konkrétní případ nebo poskytuje specializované formy intervencí.

5. Fáze ukončení spolupráce

Doba, po kterou dochází ke spolupráci klienta se sociálním pracovníkem, může být různě dlouhá. Je ovlivněna mnoha faktory, například závažností problémů klienta, které chce ve spolupráci se sociálním pracovníkem řešit, obtížnou dosažitelností osobních cílů klienta, jejichž dosažení vyžaduje podporu či pomoc sociálního pracovníka, úroveň vzájemné spolupráce, použitými typy intervencí, vnějšími faktory (například dobou stanovenou pro vyřízení nároků klienta v rámci správního řízení) a mnoha dalšími. Situace a podmínky, za kterých může být ukončena spolupráce s klientem, bývají vesměs vymezeny ve smlouvě/dohodě o spolupráci (individuální plán) a klient je tak s nimi seznámen již v první fázi spolupráce se sociálním pracovníkem. K vyhodnocení dochází v předchozí fázi procesu případové práce.

⁷ Zde je nutné upozornit na rozdíl ve významu intervence dle SZSP a některých výkladů intervence v rámci poskytování sociálních služeb. V mnoha případech je v rámci výkaznictví sociálních služeb intervence vymezena i časově, tedy jako vnější zásah pracovníka do procesu změny životního stylu klienta, jež směřuje k cíli, který si klient stanovil, a který je v souladu s cíli služby a trvá déle než 30 minut. Každých 30 minut se započítává jako jedna intervence. Jednotlivé intervence se mohou načítat. V praxi je možné se setkat i se stanoveným maximálním možným počtem intervencí u jednoho pracovníka/den.

Ideálním stavem je ukončení spolupráce dosažením stanoveného cíle klienta, dosažením podstatné pozitivní změny v jeho životě, kdy již klient další podporu sociálního pracovníka nepotřebuje.

Samotné ukončení spolupráce je pro klienta velmi závažným krokem, na který je ho potřeba především v případě dlouhodobé spolupráce se sociálním pracovníkem postupně připravovat.

V závěrečné fázi, tedy ve fázi ukončení, by mělo dojít k opětovnému připomenutí průběhu dosavadní spolupráce, připomenutí zásadních kroků klienta směřujících k pozitivní změně, vyhodnocení spolupráce jak ze strany sociálního pracovníka, tak klienta, k podpoře klientových schopností v budoucnu některým problémovým situacím předcházet či je řešit vlastními silami i k nabídce možné spolupráce v případě opětovných problémů klienta spojených s jeho fungováním v sociálním prostředí. Výstupem této fáze je ukončení smluvního vztahu mezi klientem a organizací/institucí, přičemž tento vztah je možné ukončit různými způsoby (dohoda, jednostranná výpověď a další).

II. Zvolená intervence

Pro navrhovaný evaluační nástroj definujeme intervenci jako odbornou aktivitu sociálního pracovníka ve prospěch klienta (případně zájemce o spolupráci) zaměřenou na řešení klientovy nepříznivé sociální situace. Každá intervence by měla být promyšlená, plánovaná, směřující k předem určenému cíli. V praxi je možné setkat se také s intervencí neplánovanou, nahodilou, jejímž cílem je řešení nečekané, aktuálně vzniklé situace. Délka jednotlivých intervencí není předem stanovena, intervence musí vycházet z konkrétní situace. Musí být také přizpůsobena základnímu principu případové sociální práce, kterým je co nejvyšší možná míra participace klienta na řešení vlastní situace.

- 1 **Rozhovor** – všechny kontakty s klientem probíhají v rámci komunikace. Rozhovor v daném případě považujeme za specifickou intervenci, která může mít různé podoby a může směřovat k různým cílům, například k navázání kontaktu a vytvoření atmosféry důvěry, k získání informací o klientovi a jeho situaci, doprovázení při řešení jeho problému a mnoha dalším.
- 2 **Sociální poradenství** – jde o jeden ze základních nástrojů podpory klienta. Základní sociální poradenství spočívá v předání informací klientovi o jeho nárocích, službách a dalších možnostech podpory, které mohou zmírnit následky jeho obtížné situace nebo tuto situaci zcela vyřešit. Odborné sociální poradenství spočívá v konkrétních krocích zaměřených na přímou odbornou pomoc klientovi při řešení jeho konkrétních problémových situací.
- 3 **Krizová intervence** – jedná se o druh podpory klienta, díky které dochází k jeho zklidnění, stabilizaci, získání žádoucího náhledu na problém a schopnosti jej řešit. Jde o zásah nezbytný k tomu, aby klient, který se ocitl v krizi, dokázal nahlížet na svoji situaci a vidět své možnosti k jejímu řešení.
- 4 **Síťování** – Vnímání klienta jako součásti různých sítí, které si vytváří a které ho různým způsobem ovlivňují, vychází ze systemického přístupu. Pro navrhovaný evaluační nástroj procesu případové práce lze na síťování pohlížet jako na intervenci spočívající ve vyhledávání možnosti pomoci a podpory klienta ze strany různých subjektů (organizací, institucí, v rámci jeho přirozené sociální sítě), zajištění jejich „zasíťování“, tedy vymezení vazeb a možné spolupráce ve prospěch klienta. Klient může být následně na tyto aktéry napojován.
- 5 **Zprostředkování další pomoci/sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb** - daná intervence spočívá v jednaní sociálního pracovníka s institucí/organizací, která klientovi může poskytnout návaznou podporu a pomoc nebo podporu, kterou mu sociální pracovník z mnoha různých důvodů již poskytnout nemůže či nedokáže. O jednaní je klient informován, uskutečňuje se s jeho souhlasem.
- 6 **Jednání ve prospěch klienta** – intervence opět spočívá v jednaní sociálního pracovníka s dalšími institucemi/organizacemi, s rodinnými příslušníky, osobami z klientova širšího sociálního prostředí a dalšími osobami za účelem dosažení s klientem předem stanoveného cíle, v jeho zájmu a vždy na základě jeho výslovného souhlasu (sociální pracovník může díky této intervenci například zjistit další informace podstatné pro řešení klientova problému).
- 7 **Doprovod** – Na doprovod je možné pohlížet ve smyslu „doprovázení“ či „provázení“ klienta jeho tíživou situací, tedy i jako na způsob vedení rozhovoru, respektive „byť s klientem“. Sociální pracovník je v kontaktu s klientem a provází ho v průběhu celého procesu případové práce. Jako konkrétní intervenci zde však míníme doprovod fyzický, kdy sociální pracovník jde společně s klientem na určité místo, navštíví s ním instituci/organizaci, ve které si klient potřebuje vyřídit svoje nároky. Sociální pracovník klientovi poskytuje potřebnou podporu (emocionální, informační a další).

- 8 **Případová konference** – jedná se o intervenci v rámci interdisciplinární spolupráce ve prospěch klienta, problém je řešen ve spolupráci - klient (zde počítáme spíše s aktivní přítomností klienta), sociální pracovník a další odborníci na danou problematiku (zdravotnický pracovník, učitel, příslušník policie a další)
- 9 **Další aktivity**, jejichž poskytování umožňuje udržení nebo další rozvoj osobních a sociálních dovedností a schopností klienta, které mu umožňují sociální začlenění (například nácvik určitých činností).

III. Délka poskytnuté intervence

Dané kritérium umožní získat obraz o délce poskytnuté intervence. Proto v evaluačním nástroji záměrně neuvádíme doporučenou dobu jednotlivých intervencí, jak je tomu ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka, protože by to mohlo svádět sociální pracovníky k uvádění nepřesných informací (co je doporučeno, je správné). Navrhujeme, aby do doby poskytnuté intervence byla započítána i doba přepravy/přesunu sociálního pracovníka na místo výkonu práce a doba nezbytná pro přípravu na intervenci a její následné vyhodnocení.

Samotný údaj o délce poskytnuté intervence není relevantní k získání dostatečného obrazu o vytíženosti daného sociálního pracovníka a náročnosti jeho práce. Považujeme ho za údaj podpůrný, který může daný obraz poskytnout v kontextu s ostatními kritérii. Především ale může poukázat na určité rozdílnosti v délce poskytnutých intervencí. Ty mohou vést k zamyšlení, zda například příliš dlouhá doba intervence ukazuje „pouze“ na složitost případu nebo zda sociálnímu pracovníkovi chybí profesní kompetence při práci s danou cílovou skupinou, zda volí vhodné intervence, postupy, zda má odpovídající komunikační dovednosti. Nápadné mohou být rovněž často se vyskytující příliš krátké intervence, vzbuzující otázku, zda se sociální pracovník klientovi věnoval v dostatečné míře, zda ovládá zvolenou intervenci, nebo zda se naopak jedná o efektivní způsob poskytování intervencí určité cílové skupině klientů a podobně. Identifikace důvodů nápadnosti v délce intervencí mohou vést k detailnějšímu vyhodnocování získaných údajů a poté i zvážení přijetí opatření vedoucích k žádoucí změně (bude stanoveno téma supervize nebo tematické zaměření dalšího vzdělávání daného sociálního pracovníka.

IV. Způsob poskytnutí intervence

V rámci tohoto kritéria bude rozlišeno, jakým způsobem byla intervence poskytnuta. Jde o následující možnosti:

- Osobní kontakt;
- Telefonický kontakt;
- E-mailovou komunikací.

Ani tento indikátor není sám o sobě relevantní pro stanovení náročnosti intervence. Při následné reflexi ale umožňuje vést diskuzi o tom, co je například důvodem minimálního množství osobních kontaktů sociálního pracovníka s klienty. Může jít o jeho velkou vytíženost, díky které nemá časový prostor pro osobní jednání, může jít také například o situaci, v níž dojezd klientů za sociálním pracovníkem je s ohledem na omezené dopravní možnosti z místa jejich bydliště problematický nebo naopak sociální pracovník nemá kapacitu pro cesty za klienty. Vyhodnocení těchto situací může být opět podkladem pro přijetí odpovídajících opatření k žádoucí změně.

V. Místo poskytnutí intervence

Údaj o místě poskytnuté intervence umožní získat představu o tom, jaký je v rámci procesu případové práce podíl intervencí sociálního pracovníka uskutečněných v terénu a jaký v kanceláři. Získaný údaj tak spolu s dalšími kritérii opět poslouží jako indikátor náročnosti jeho práce. Následná reflexe může také přinést diskuzi na téma četnosti poskytovaných intervencí v terénu či vymezení důvodů, z jakých sociální pracovník do terénu nevyjíždí/nevychází.

VI. Počet osob, které se v danou chvíli účastní intervence (práce se skupinou)

Navrhovaný evaluační nástroj se vztahuje k případové sociální práci, tedy sociální práci s jednotlivcem. Přesto se sociální pracovníci mohou setkat se skupinou. V daném případě tvoří skupinu klient a další osoby z jeho sociálního prostředí (například rodinní příslušníci), kteří se účastní intervence. Na skupinu nahlížíme jako na kategorii s vyššími nároky na sociálního pracovníka, které spočívají v přípravě na intervenci nebo v nutnosti pracovat se skupinovou dynamikou, která na základě interakcí zúčastněných osob vzniká.

III. Délka intervence

Do sloupečku uveďte skutečnou dobu poskytnuté intervence v minutách. Do této doby se započítává doba nezbytná pro přípravu na intervenci i na její vyhodnocení, v případě práce v terénu i doba dojezdu/přesunu na místo výkonu práce.

IV. Způsob poskytnutí intervence

Číslem označte způsob, jakým byla intervence poskytnuta.

1. Osobní kontakt
2. Telefonický kontakt
3. E-mailová komunikace

V. Místo poskytnutí intervence

Číslem označte místo poskytnuté intervence.

1. Kancelář
2. Terén (terénem jsou myšlena všechna místa mimo kancelář, tedy jiné instituce, domácnost klienta atd.)

VI. Počet osob, které se v danou chvíli účastní intervence

Číslem označte počet osob.

1. Jedna
2. Dvě
3. Tři a více

Navrhovaný evaluační nástroj nemá za primární cíl sledování vývoje jednotlivých případů, výstupy by měly sloužit k (sebe)hodnocení výkonu činnosti sociálního pracovníka se zaměřením na proces případové práce. Jde tedy o evaluační nástroj zaměřený více na samotný proces realizace než na přímé dopady případové práce s klientem.

Možností využití výstupů takto nastaveného evaluačního nástroje se nabízí celá řada. Především mohou pomoci k (sebe)reflexi činnosti konkrétního sociálního pracovníka, ke zmapování druhu, četnosti i časové náročnosti využívaných intervencí, získání informací o využívání/nevyužívání jednotlivých intervencí, o skladbě klientů, o tom, ve kterých fázích případové práce a po jakou dobu se sociální pracovník s jednotlivými klienty nachází. Evaluační nástroj umožní získání náhledu na celý proces případové práce a získání aktuálního obrazu o vytíženosti a odborné náročnosti činností konkrétního sociálního pracovníka. Výstupy také mohou sloužit jako podklady ke statistikám a souhrnnějším poznatkům o aktuální struktuře činností sociálních pracovníků v případové práci, také i prezentaci příkladů dobré praxe, ale i méně efektivních postupů při využívání jednotlivých intervencí (díky tomu bude možné vyvarovat se v praxi neosvědčených postupů), mohou být tedy zdrojem námětů pro inovace v oblasti případové sociální práce. Jako další možnost se jeví využití výstupů pro stanovení silných a slabých stránek sociálních pracovníků při výkonu jejich práce, definování míry jejich profesních kompetencí a na základě toho definování aktuálních vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků i vymezení témat pro supervize. V neposlední řadě mohou být výstupy podkladem pro diskusi sociálních pracovníků a jejich přímých nadřízených při hodnotících pohovorech, mohou být tedy i podpůrným a zároveň bezpečným nástrojem managementu.

6 Doporučené metodické postupy

Hneleg - doporučené metodické postupy pro výkon sociální práce ve veřejné správě

1. Navýšení počtu sociálních pracovníků tak, aby odpovídal reálné situaci v sociální oblasti na dané obci/měště i oprávněným potřebám klientů.
2. Nastavení lepší propojenosti a funkčnosti stávajících informačních systémů obcí a úřadu práce
3. Vytvoření jednotného informačního systému pro obce, úřad práce, poskytovatele sociálních služeb, ČSSZ a další instituce, které se mohou podílet na řešení různých obtížných sociálních situací občanů, který by byl dostatečně zabezpečený proti zneužití osobních údajů těchto občanů, přičemž rozsah oprávnění ke vstupu do tohoto systému (tedy rozsah vkládaných i zjišťovaných informací) by záležel na konkrétním oprávnění daném příslušné institucí či organizací zákonem
4. Přijetí zákonné úpravy vedoucí k rozšíření kompetencí POÚ v oblasti výkonu sociální práce v přenesené působnosti do obdobné úrovně s ORP.,
5. Větší osobní zapojení sociálních pracovníků obcí do procesu komunitního plánování, síťování sociálních služeb, využití jejich zkušeností jako podkladů pro tvorbu strategických materiálů obcí vztahujících se k sociální oblasti.
6. S ohledem na požadavky z praxe přepracování standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a zlepšení technické stránky jeho vyplňování.
7. Vytvoření specializovaného informačního portálu, na kterém by byly shromažďovány informace o vzdělávacích programech a kurzech pro sociální pracovníky, především pak jejich hodnocení samotnými účastníky
8. Rozšíření podmínek pro využití supervize a případových konferencí v rámci sociální práce na obcích

Hneleg - úpravy aplikace dotačního titulu k výkonu sociální práce v přenesené působnosti podle ustanovení § 102 a § 103 zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách:

1. Přijetí zákonné úpravy vedoucí k rozšíření kompetencí POÚ v oblasti výkonu sociální práce v přenesené působnosti do obdobné úrovně s ORP.,
2. Podpora výkonu sociální práce na POÚ na obdobné úrovni jako u ORP.
3. Podpora výkonu sociální práce především na POÚ podporou sociálních pracovníků bez kumulovaných úvazků s jinými pozicemi mimo oblast sociální práce.

7 Přílohy

Seznam Příloh:

Příloha č. 1: Souhrn z kvalitativního předvýzkumu

Příloha č. 2: Analýza sociálních rizik

Příloha č. 3: Podrobný průzkum obcí – vedoucí

Příloha č. 4: Podrobný průzkum obcí – sociální pracovníci

Příloha č. 5: Další tabulky a grafy ke kvantitativnímu výzkumu u jednotlivých typů organizací

Příloha č. 6: Dotazníky dle typů organizací

7.1 Příloha č. 1 :Souhrn z kvalitativního předvýzkumu

Cílem předvýzkumu bylo získat informace o personálních podmínkách výkonu agend sociální práce z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále zjistit rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 a případné její dopady do praxe sociální práce v lokálních podmínkách. **Poznatky z předvýzkumu byly použity pro přípravu dotazníků pro realizaci kvantitativního výzkumu u všech cílových skupin.**

Realizované Focus Groups a polostrukturované rozhovory byly rozděleny do několika dílčích témat, a to zjišťování důsledků sociální reformy na výkon pozice sociálního pracovníka (1), personální a kvalifikační podmínky pro realizaci agendy sociální práce (2), zjištění rozsahu a obsahu jednotlivých agend a cílů sociální práce (3) a možnosti stávajících způsobů měření efektivity sociální práce (4).

7.1.1 Zjišťování důsledků sociální reformy na výkon pozice sociálního pracovníka

Účastníci jednotlivých Focus Groups se vesměs shodli, že jistá reforma sociální práce byla žádoucí. Podle vyjádření mnohých však reforma z roku 2012 nebyla dostatečně připravena, záměry a cíle nebyly řádně odprezentovány odborné ani laické veřejnosti. Problém orientovat se v nastavených změnách měli sociální pracovníci i jejich klienti. Postupem doby se situace zklidnila, přesto některé výhrady přetrvávají.

Pokud jde o současné nastavení sociální práce na obcích, je samotnými sociálními pracovníky vnímáno rozporuplně. Podle účastníků FG i přes existující právní úpravu stále ještě není zcela vyjasněn přesný obsah a rozsah činnosti sociálních pracovníků obcí, v mnohém se náplně i podmínky pro výkon jejich práce obec od obce liší.

V době krátce po reformě přebírali sociální pracovníci klienty z původní evidence osob v hmotné nouzi. Postupně přicházeli klienti noví, v současné době počet klientů stále narůstá. Svoji práci vnímají sociální pracovníci obcí jako mnohem náročnější než dříve, a to jak ve vztahu ke znalostem, dovednostem, administrativě, tak organizaci práce. *„Práce je teď mnohem složitější. Došlo ke značnému nárůstu klientely, rozšíření spektra klientů a jejich problémů, je větší zatížení administrativou.“*

Pozitivně sociální pracovníci obcí hodnotí, že se mohou více než v minulosti věnovat individuálním potřebám svých klientů, při dostatečném personálním obsazení na ně mají více času. *„Pracovník má víc času na klienta, není například limitován termínem pro výplatu dávky.“* *„Zlegitimizovala se práce s klientem, je na ni přidělena nějaká časová dotace“.* Sociální práce je individuálnější, zaměřená na klienta a jeho potřeby. *„Je konečně možnost individuální práce, pracovník je blíže klientovi.“*

Vesměs negativně hodnotí účastníci FG, a to jak pracovníci obcí, úřadu práce, tak i zástupci dalších zúčastněných subjektů, odtržení problematiky hmotné nouze od dalších problémů klientů a kvůli tomu omezenou možnost pracovat s nimi komplexně. *„Tím, že úřady práce dělají jen dávky, tak jsou tam odtrženi od problémů klientů.“* Z realizovaných

diskuzních skupin vyplynulo, že uvedené opatření negativně zasáhlo i klienty, například tím, že v současné době musí řešit své záležitosti na různých místech. „Klienti dřív, když měli hodně problémů a také potřebovali dávky, tak vyřídili vše na jednom místě. Dnes musí lítat mezi několika baráky.“ „Když klient přijde na úřad práce, tak tam chce vyřídít všechno. Často odchází zklamáný.“ „Pro dávky teď musí klienti jezdit daleko, je to pro ně časově i finančně nevýhodné.“

Jako poměrně značný problém vnímají sociální pracovníci obcí a poskytovatelů sociálních služeb lhůty pro vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi, a to s odkazem na nemožnost reagovat na aktuální situaci klientů. „Problém je zejména u mimořádné okamžité pomoci. Kdysi to fungovalo, dnes musí klient čekat na mimořádnou okamžitou pomoc i 30 dnů.“ Za velmi závažné považují v praxi poměrně často se vyskytující zpoždění výplaty sociálních dávek z důvodu výpadku systému. „Zejména příspěvky a doplatky na bydlení jsou vypláceny pozdě, klienti se tak dostanou do dluhů ne vlastní vinou.“ „Systém je pomalý, klient se díky tomu dostává do nepříznivé sociální situace.“

Administrativa je vnímána jako velmi zátěžová, bývá často prováděna na úkor samotné práce s klientem. Standardizovaný záznam sociálního pracovníka je hodnocen jako uživatelsky nepřijemný, výstupy jsou z důvodu rozdílného přístupu k vykazování některých údajů obtížně porovnatelné. Mnozí sociální pracovníci vedou ještě osobní spis klienta, díky kterému mají na rozdíl od standardizovaného záznamu o klientovi větší a jasnější přehled. „Je to pro nás srozumitelnější.“ „Standardizovaný záznam je nepřehledný, výhodný možná pro výkaznictví, ale ne pro samotnou sociální práci.“ Na druhou stranu je podle účastníků FG dobře, že se jednotlivé činnosti alespoň nějakým způsobem evidují. „Dříve se jen počítaly spisy a objem vyplacených dávek a přitom se dělala i sociální práce. Nyní je pozitivní, že se to zaznamenává, jen ta forma je složitá.“

Jako velmi výhodné sociální pracovníci obcí vnímají propojení systému a možnost výměny dat a informací o klientech mezi nimi a sociálními pracovníky úřadu práce. Většina účastníků FG ale zastává stanovisko, že chybí možnost získat o klientech informace potřebné pro výkon sociální práce od dalších subjektů, které se na řešení jejich problémů podílejí (např. informace z ČSSZ). „Bylo by vhodné, kdyby sociální pracovníci obcí, úřadů práce a dalších subjektů měli přístup k základním údajům klientů.“ „Ideální by byla možnost sdílení informací po telefonu. Teď je to velmi pomalé, vše musí být oficiálně písemně.“ Chápu zároveň nezbytnost ochrany osobních dat.

Pokud jde o kvalitu metodického vedení, názory se různí. „Metodické vedení je teď celkem dobré.“ „Metodické vedení je stále nedostatečné, každý si to dělá po svém.“ „S metodikem jsme velmi spokojeni.“ „Nemáme žádné připomínky.“ Obecně je zúčastněnými sociálními pracovníky FG metodická pomoc vnímána jako mnohem lepší než v minulosti. Někteří navrhují častější metodické schůzky a možnosti aktuální osobní konzultace problémových případů.

Jako dlouhodobě neřešený problém pracovníci obcí, sociálních služeb i zdravotnických zařízení uvádějí omezené možnosti umístování osob vyžadujících mimořádnou péči a osob zcela odkázaných na pomoc druhé osoby do specializovaných zařízení. „Máme problém s umístováním osob potřebujících péči po odchodu z nemocnice.“ Jako jeden z důvodů je uváděna nedostatečná kapacita těchto zařízení, a také nedostatečná spolupráce v dané věci mezi rezorty zdravotnictví a sociální práce. „Nejsou kapacity v příslušných zařízeních, klienta propustí z nemocnice a řešení, co s ním dál, spadne na obec.“ „Problém je ve spolupráci Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví.“

Pracovníci úřadu práce v rámci FG poukazovali zejména na nedostatečné personální obsazení agendy dávek, poměrně velkou fluktuaci zaměstnanců, jejich mimořádné pracovní vyčerpání a na nedostatek času věnovat se sociální práci s klientem.

7.1.2 Personální a kvalifikační podmínky pro realizaci agendy sociální práce

V dané oblasti se účastníci Focus Groups vyjadřovali k problematice kvalifikace sociálních pracovníků, jejich průběžnému vzdělávání, zaškolování nových pracovníků a personálnímu obsazení pracovišť zaměřených na výkon sociální práce především na obcích a úřadu práce.

Základní kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce jsou vesměs hodnoceny jako odpovídající. Za významné jsou považovány nejen znalosti, ale i osobnostní charakteristiky, dovednosti a schopnosti jednotlivých pracovníků. *„Kvalifikační podmínky jsou nastaveny dobře, ale není to práce pro každého, důležité je osobní nasazení.“* *„Není to jen o tom, zda má VOŠ nebo o VŠ. Záleží na kvalitě člověka. Pokud to chce dobře dělat, musí mít zájem a být pro práci zapálený.“*

Někteří sociální pracovníci uvádějí problémy se začínajícími kolegy, kteří sice mají dostatek teoretických znalostí, jsou výkonní, ale chybí jim praxe, především pak zkušenosti v komunikaci. *„Mladým nechybí vědomosti, ale zkušenosti. Mohli by je získávat už během studia formou brigád nebo dobrovolnictví“*. Na pracovištích s větší fluktuací zaměstnanců (účastníci FG uváděli především úřad práce) pak ti, kteří zůstávají, stále zaučují nové, což je pro ně velmi zatěžující.

S ohledem na širokou škálu klientů, rozmanitost řešených problémů i na situace a problémy, se kterými se mnozí při výkonu své práce v minulosti vůbec neseťkali, považují sociální pracovníci obcí za nezbytné další průběžné vzdělávání. Kurzy a další vzdělávací akce by měly reagovat na aktuální potřeby účastníků jak obsahem, tak i rozsahem, nezbytná je kvalita kurzů. Dosavadní účast na některých kurzech považují sociální pracovníci za ztrátu času i peněz (jde pouze o formální naplnění požadavku průběžného vzdělávání). *„Záleží na kvalitě kurzů, někdy zní název hezky, ale náplň není dostatečná. Kdysi byly kurzy kvalitnější, praktičtější, dnes je to spíše teorie, přednáška.“* Zazněl návrh na vytvoření serveru, na který by sociální pracovníci vkládali své názory na úroveň jednotlivých kurzů.

Někteří sociální pracovníci POÚ (zejména ti, kteří vykonávají *kumulované funkce*), upozorňují na skutečnost, že možnost průběžného vzdělávání nemají, příp. je upřednostňováno vzdělávání v jiných oblastech než v oblasti sociální, i když by potřebovali získat podrobnější informace v některých oblastech pro výkon sociální práce s klientem.

Pokud jde o tematické oblasti vzdělávání, preferují oslovení sociální pracovníci oblast práva a financí (domácí hospodaření, dluhová problematika). Za ideální mnozí SP považují stav, kdy by se složitějšími problémy mohli klienty odkazovat na právníky, příp. další odborníky zaměstnané na daném úřadě, příp. by s nimi mohli některé problémy oni sami konzultovat.

Požadavky na průběžné vzdělávání zazněly i ze strany sociálních pracovníků úřadu práce. *„Na úřadu práce chybí hlavně vzdělávání v sociální práci, přímé práci s klientem.“*

Za velmi důležité považují všichni zúčastnění FG bez ohledu na to, zda vykonávají sociální práci na obci, v sociálních službách, zdravotnických zařízeních či jinde, možnost supervize, a to i supervize individuální.

Někteří sociální pracovníci poukazují na stále trvající finanční podhodnocení své práce. *„Problémem je špatné platové ohodnocení zejména vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků.“*

7.1.3 Zjištění rozsahu a obsahu jednotlivých agend a cílů sociální práce

Změny v obsahu a rozsahu jednotlivých agend sociální práce přinesla nejen samotná reforma, ale také výklad obsahu sociální práce a přístup k ní v jednotlivých obcích. Mimo jiné i z této skutečnosti podle účastníků FG pramení jistá rozdílnost v činnostech vykonávaných sociálními pracovníky na konkrétních úřadech. Dalším významným faktorem, který podle účastníků FG ovlivňuje agendu sociální práce, je počet sociálních pracovníků.

Jak již bylo uvedeno výše, účastníci FG vnímají současné nároky na výkon sociální práce na obcích jako mnohem vyšší než v minulosti. Přicházejí do styku s různými typy klientů, rozšířil se okruh problémů, které s klienty řeší.

Pomáhají jim místní znalosti a kontakty, naopak pomoc klientům podle mnohých do jisté míry limituje převedení agendy dávek pomoci v hmotné nouzi pod úřad práce.

Pracovníci POÚ, kteří se zúčastnili FG, zmiňovali problém s „odesíláním složitějších případů na ORP“, což je mnohdy v neprospěch klienta. „Na ORP to má daleko, přitom situaci chce a potřebuje řešit hned.“ Současné vymezení sociální práce na ORP a POÚ považují někteří sociální pracovníci za nevyhovující a v této oblasti by přivítali změny.

Spolupráce mezi sociálními pracovníky obcí a úřadu práce je hodnocena vesměs jako dobrá, podle účastníků FG významnou roli hrají osobní kontakty i osobnostní nastavení každého pracovníka. „Kolegyně přešly z města na úřad práce, kontakty zůstaly.“ „Je to o lidech a vzbáčk mezi nimi.“ Přesto je stále dost sociálních pracovníků obcí i dalších subjektů se spoluprací s ÚP nespokojeno.

Stejně jako v předešlých blocích upozorňovali účastníci FG na problémy týkající se služeb pro klienty s psychiatrickou diagnózou, osoby propuštěné z výkonu trestu a osoby s kumulací různých problémů (například osoby bez domova, které potřebují celodenní péči druhé osoby). Tito lidé, pokud v okolí nejsou příslušné sociální služby nebo jsou zde naplněné kapacity, se stávají dlouhodobými či opakovanými klienty sociálních pracovníků obcí. „Chybí bydlení pro lidi, kteří potřebují péči. Je jich čím dál více a jsou čím dál mladší.“

Podle některých účastníků FG je obtížná spolupráce sociálních pracovníků s lékaři. „Nevnímají nás jako rovnocenné partnery.“

Pokud jde o počty klientů, z diskuzních skupin vyplynulo, že jsou mnohdy vykazovány podle různých kritérií, nemají tedy vypovídající charakter. Někteří pracovníci obcí spočítají všechny klienty, kteří v daném dni přišli a údaje na konci měsíce sečtou, jinde klient = případ (pokud s klientem pracují dlouhodobě, vykazují ho i přes množství poskytnutých návštěv a intervencí jako jednoho klienta), rozdíl jsou i ve vykazování klientů anonymních a ve vykazování intervencí. Většina účastníků FG by přivítala sjednocení výkladu základních pojmů (sjednocení výkladu pro všechny obce, a také sjednocení výkladu v rámci výkonu sociální práce na obcích a sociální práce poskytovatelů sociálních služeb). Současnou situaci v tomto směru považují za poměrně chaotickou.

7.1.4 Možnosti stávajících způsobů měření efektivity sociální práce

Účastníci diskuzních skupin a rozhovorů uváděli, že měření efektivity sociální práce není jednotně nastaveno. Důvodem je specifická sociální práce jako aktivity zaměřené na člověka a jeho problémy a také různý pohled na sociální práci a její cíle. U každého klienta je třeba volit postupy přiměřené nejen jeho potřebám, ale také možnostem a schopnostem, možnostem pomoci ze strany jeho sociálního okolí a podobně. Někdy i „pouhé“ navázání kontaktu s klientem je úspěch.

I když je v rámci měření efektivity sociální práce možnost analyzovat výkazy, o samotné práci a především její kvalitě to podle účastníků FG příliš nevypovídá, nemluvě o tom, že způsob vykazování (definice jednotlivých ukazatelů) se může lišit.

Za jednu z možností měření efektivity sociální práce považují někteří účastníci Focus Groups vyhodnocování naplnění stanovených cílů. Některé organizace (poskytovatelé sociálních služeb) mají stanoveny svoje interní cíle, jejichž plnění následně vyhodnocují. Podle mnoha zúčastněných je ale takové hodnocení jednostranné, chybí hodnocení ze strany samotného klienta. Pokud by kritériem měla být „spokojenosti klienta“, poukazují někteří sociální pracovníci na „neuchopitelnost“, nejednoznačnost takového vymezení.

V rámci úřadu práce je efektivita práce dle účastníků FG hodnocena podle počtu vyplacených sociálních dávek, resp. jejich snížení. Snaha pracovníka o dosažení co nejlepšího výsledku v této oblasti však může vést k poškození klienta, jeho zadlužení či existenčním problémům.

Z diskuzních skupin je zřejmé, že hodnocení efektivity sociální práce je sice do jisté míry žádoucí, avšak představy, jak by takové „nastavení“ mělo vypadat, se velmi liší. Účastníci FG připouštějí jistá pevně stanovená kritéria, vždy je ale nezbytné brát v potaz individuálnost každého případu. Aby hodnocení bylo korektní a fundované, je podle zúčastněných velkou výhodou, když hodnotitel – vedoucí je odborně vzdělaný a zároveň má dostatek zkušeností z praxe.

7.1.5 Scénář moderátora pro realizaci Focus Groups

T A
Č R

Program **Beta**

SCÉNÁŘ MODERÁTORA – „VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE Z HLEDISKA PREVENCE A ŘEŠENÍ SITUACÍ SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ V RÁMCI VEŘEJNÉ SPRÁVY, POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A OSTATNÍCH ORGANIZACÍ“

Cíl průzkumu: Získat informace o personálních podmínkách realizace agend z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle zákona o sociálních službách.

Dílčí cíl průzkumu: Zjistit rozsah a obsah jednotlivých agend i cílů sociální práce po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 a případné její dopady do praxe sociální práce v lokálních podmínkách.

Cílová skupina: vedoucí odborů sociálních služeb, sociální pracovníci z obce s rozšířenou působností (ORP) i z pověřeného obecního úřadu (POU), vybraní zástupci samosprávy podle cíle výzkumu, vybraní zástupci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních sociálních organizací v území, sociální pracovníci OSPOD, sociální pracovníci ÚP a dalších subjektů (zdravotnické zařízení, věznice).

Úvod (10 min):

Účel: Uvolnit respondenty, zajistit, aby se cítili dobře a byli připraveni k diskusi.

Moderátor/ka: přivítat a připomenout pravidla diskuze:

Téma – Zjišťování rozsahu a personálních podmínek ve výkonu sociální práce. Jaké kompetence, nástroje a zdroje by měl mít sociální pracovník jednotlivých institucí k dispozici, aby mohl řešit sociální situaci osob.

- vše – důvěrné, anonymita
- vše – pro nás důležité, proto každý názor je správný
- během diskuze mluví vždy pouze jedna osoba
- diskuze potrvá maximálně 120 min.
- diskuze bude pozorována a zaznamenávána
- vypněte mobily, vezměte si občerstvení

Moderátor/ka: úvodní představení a otázka - ?...(jednotliví účastníci řeknou z v jaké agendě sociální práce působí, jak dlouho a v čem spatřují největší úskalí při výkonu své profese (tzn. při výkonu sociálního pracovníka).

1. ZJIŠŤOVÁNÍ DŮSLEDKŮ SOCIÁLNÍ REFORMY NA VÝKON POZICE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA (20 min).

Účel: Zjistit hlavní problémy v oblasti sociální reformy v roce 2012

- S jakými nevýraznějšími změnami jste se setkali při výkonu své činnosti sociálního pracovníka v souvislosti s převedením agend nepojistných sociálních dávek v roce 2012 na Úřad práce?
- V čem Vám sociální reforma „ulehčila“ výkon sociální práce a práce s klientem?
- Domníváte se, že se situace po 3 letech po sociální reformě výrazně zlepšila, případně zhoršila? Proč si myslíte, že tomu tak je?
- V čem se změnila struktura Vaší organizace po reformě?
- Do jaké míry se změnil výkon vaší profese sociálního pracovníka po roce 2012?

Shrnutí: Co byste změnil/a v rámci současného nastavení?

2. PERSONÁLNÍ A KVALIFIKAČNÍ PODMÍNKY PRO REALIZACI AGENDY SOCIÁLNÍ PRÁCE (30 min.)

Účel: Zjistit problémy v oblasti personálních a kvalifikačních podmínek v rámci výkonu sociálního pracovníka.

- V rámci pozice sociálního pracovníka mají pracovníci na tuto pozici plný úvazek nebo ho mají kumulovaný ještě s jinou pozicí? O jakou pozici/e se jedná?
- Kolik osob se podílí na jednom úvazku sociálního pracovníka ve vaší organizaci? (U sociálních pracovníků na obci to rozdělit na samosprávu a státní správu).
- Při výkonu funkce sociálního pracovníka setkáváte se s problémem úvazku v rámci přenesené působnosti a samosprávy?
- Považujete stávající personální stav sociálních pracovníků za dostačující?
- Do jaké míry navyšujete počet sociálních pracovníků na úřadu v rámci dotačního programu MPSV pro výkon státní správy? Nebo jen dochází k přesunu úvazku a počet pracovníků je stejný?
- Jak často se mění sociální pracovníci ve Vaší organizaci? Setkáváte se s vysokou fluktuací v rámci pozice sociálního pracovníka?
- Kolik času Vám zbývá při výkonu sociální agendy na případovou sociální práci s klientem?
- Setkáváte se s problémem, že kvalifikaci sociálního pracovníka má jedna osoba, která sociální práci zastřešuje, ale následně výkon sociální práce zajišťuje jiná osoba, která není kvalifikovaná.
- Domníváte se, že nastavené kvalifikační podmínky pro výkon pozice sociálního pracovníka jsou dostačující?

Shrnutí: V které oblasti sociální práce si myslíte, že je nejnáročnější práce/výkon sociálního pracovníka a proč?

3. ZJIŠTĚNÍ ROZSAHU A OBSAHU JEDNOTLIVÝCH AGEND A CÍLŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE (20 min.)

Účel: Zjistit možnosti a rozsah výkonu sociální práce s využitím jejich nástrojů.

- Kolik klientů má na starost jeden sociální pracovník ve Vaší organizaci?
- Z jakých zdrojů informací a podkladů čerpáte při výkonu své činnosti sociálního pracovníka?
- Jaké nástroje jsou využívány při výkonu sociální práce a jaké byste navrhli pro zlepšení výkonu pozice sociálního pracovníka?
- V čem spatřujete největší rozdíly v poskytování sociální práce na úřadech práce, obecních úřadech a v rámci sociálních služeb (příp. dalších organizací – vězeňská služba, nemocnice apod.).
- Jaké jsou podle Vás stanoveny cíle v rámci pozice sociálního pracovníka na obcích? Jak tuto pozici vnímá vedení obce (starosta., místostarosta, tajemník apod.).

Shrnutí: Co si myslíte, že by se mělo změnit při výkonu práce sociálního pracovníka, aby měl větší možnost řešit situaci jednotlivých cílových skupin osob na jejich podporu.

4. MOŽNOSTI STÁVAJÍCÍCH ZPŮSOBŮ MĚŘENÍ EFEKTIVITY SOCIÁLNÍ PRÁCE (15 min.)

Účel: Zjistit možnosti a nástroje jak měřit efektivitu v sociální práci.

- Domníváte se, že lze měřit efektivitu výkonu sociální práce? V čem vidíte hlavní problém při měření efektivit sociální práce?
- Jakým způsobem měříte efektivitu sociální práce ve Vaší organizaci?
- Jaké důležité aspekty při výkonu funkce sociálního pracovníka by měli být brány v potaz pro nastavení měření její efektivit?
- Měla by se efektivita měřit v rámci jednotlivých sociálních pracovníků, nebo v rámci celé organizace?

Shrnutí: V čem spatřujete přínosy eventuálně nedostatky při měření efektivit sociální práce dle výkonů a jejich systému evaluace? Případně co byste změnili?

ZÁVĚR (10 min)

- Co by mělo být základem pro výkon pozice sociálního pracovníka?
- Kdybyste měli vyjádřit jedním slovem, či jednou větou charakter současného stavu výkonu činnosti sociální práce jak by znělo/a?

7.2 Příloha č. 2: Analýza sociálních rizik

Významnými změnami, které byly způsobeny přechodem k tržnímu hospodářství, ale i modernizačními procesy, jež vedly k přechodu v postindustriální společnost, prošel v posledních dvaceti letech také trh práce v ČR. **Tyto změny zasáhly velkou část občanů, kteří se s nimi neumí často vyrovnat sami a vyhledávají pomoc sociálních pracovníků pracujících v různých institucích. Tímto jsou kladeny vysoké požadavky na oblast výkonu sociální práce, která klade stále vyšší nároky na jednotlivé sociální pracovníky. Většina sociálních pracovníků obcí považuje svoji profesi za velmi náročnou, vyžadující odborné znalosti, spoustu dovedností, schopností a v neposlední řadě osobní nasazení.**

Tato kapitola byla věnována sociálním rizikům, která bezprostředně ovlivňují životní situace občanů ČR všech věkových kategorií.

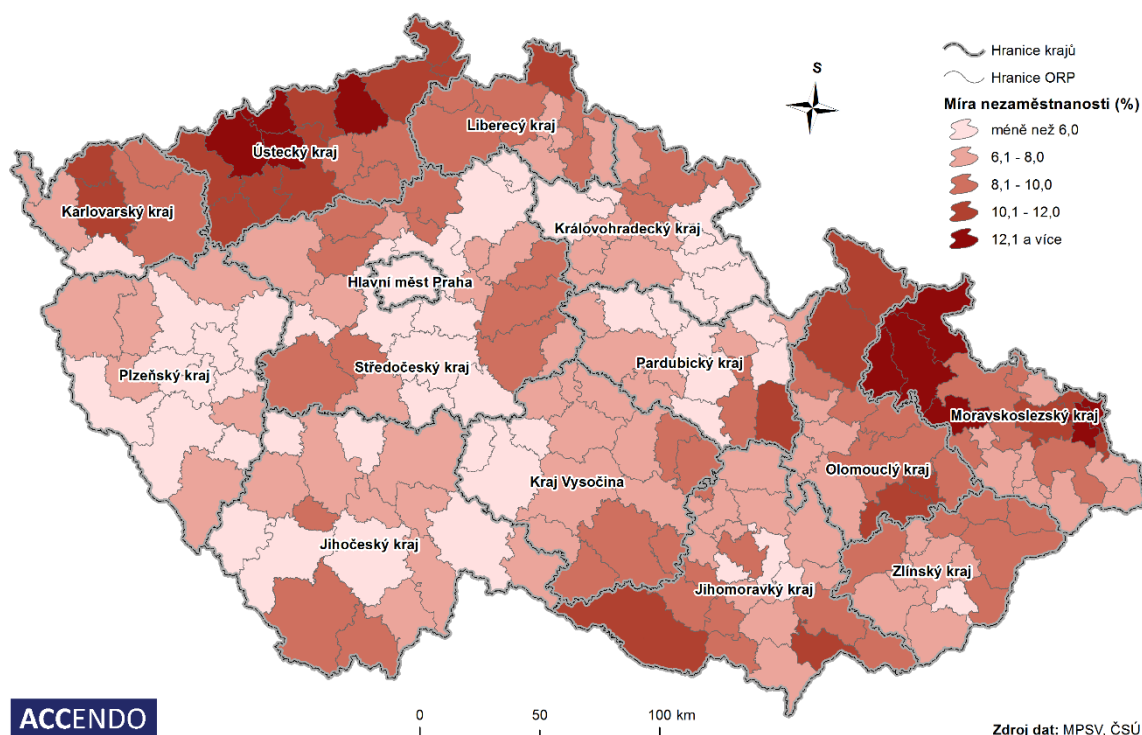
Prudce vzrůstají požadavky na zaměstnance, především z pohledu nových znalostí a dovedností, související zejména s rozvojem informačních technologií. Na trhu práce dochází jak k růstu rozdílu v příjmech, tak i v délce nezaměstnanosti. Současná situace a sdružování více problémů může vést ke vzniku sociálních rizik u osob, které dříve tímto fenoménem ohroženy nebyly. Nová sociální rizika začínají postihovat nejen nejnižší vrstvy společnosti, ale v poslední době přecházejí i do vrstev středních. Jsou postihovány i osoby s vyšším vzděláním, např. vysokoškoláci, kteří se z hlediska příjmů nepohybují ve vysoce placených profesích. S růstem počtu osob s vysokoškolským diplomem se začíná objevovat pojem překvalifikovanosti, tzn. část vysokoškoláků zastává místo určené pracovníkům se středoškolským vzděláním, bez výhledu na jeho změnu (Keller-Tvrđý, 2008). Dalším neopominutelným problémem je situace, kdy člověk musí opustit své zaměstnání, aby mohl pečovat o seniory či jinak potřebné členy rodiny (problematika pečujících osob) a v České republice není možnost práce na částečný úvazek.

Obecně je pojem riziko spojen s možností, šancí či pravděpodobností výskytu nějakých událostí, které jsou důsledkem činnosti lidí. Historicky je riziko spojeno se ztrátou kontroly člověka nad výsledky svého jednání, ignorováním hranic svého dosavadního poznání, ztrátou vlivu na sociální prostředí, ve kterém se nachází, rozpadem sociálních struktur, ve kterých doposud tradičně žil. Statisticky je riziko bráno jako pravděpodobnost, že daného jedince potká neočekávaná situace, na kterou není pojištěn, např. nezaměstnanost, zadlužení, rozpad rodiny.

Pokud v současné době analyzujeme společnost, jedná se o společnost městskou (v České republice je míra urbanizace nad 70 %), což se projevuje i v koncentraci výskytu sociálních rizik a dalších sociopatologických jevů do měst jako do center celospolečenského dění. Město je dynamicky se proměňující socioekonomický systém, který je vnitřně značně heterogenní, koncentrují se zde také ekonomické aktivity a kulturní život společnosti. Jedná se tak o lokality s vyšší pravděpodobností výskytu sociálních rizik.

Mezi procesy, které ovlivňují agendu sociální práce, a rozsah poskytování sociálních služeb v obcích ČR lze zařadit údaje o výplatě dávek pomoci v hmotné nouzi (doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí) a míra nezaměstnanosti v obcích s rozšířenou působností ČR v roce 2014. Nejvyšší míra nezaměstnanosti je v Moravskoslezském a Ústeckém kraji, jak je znázorněno prostřednictvím mapového výstupu na mapě 1.1. Tyto dva kraje se projevují vysokou mírou i ve vztahu k průměrnému počtu vyplacení doplateků na bydlení a příspěvků na živobytí v letech 2007 – 2014. Jednotlivé údaje jsou uvedeny v Mapových přílohách (kapitola 6.1).

Obrázek 7.1: Míra nezaměstnanosti v obcích s rozšířenou působností ČR v roce 2014

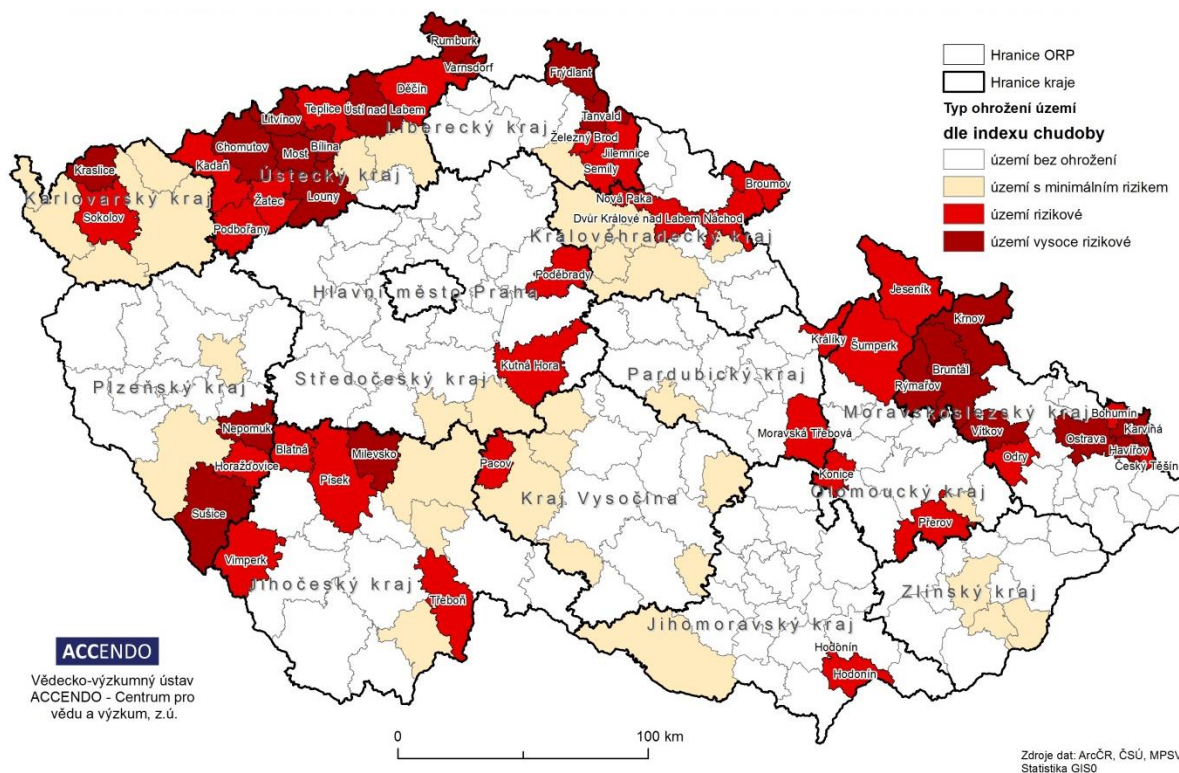


Pro identifikaci a mapování chudoby a sociálních rizik je zaveden Index snížení životní úrovně, který hodnotí a následně identifikuje chudobu v území z multikriteriálního pohledu (viz dále), což umožňuje objektivní pohled na stav problematiky v ČR. Tento přístup navíc dovoluje identifikovat stupně rizikovosti oblastí a dělí je na méně/více rizikové z pohledu snížení životní úrovně (jedná se o relativní porovnání, tedy mezi administrativními jednotkami navzájem).⁸

Výsledné hodnocení lze za ČR vizualizovat prostřednictvím mapy s indexem životní úrovně pro územní jednotku SO ORP. Z mapy lze vyčíst nejrizikovější území v rámci ČR. Je jím velká část Moravskoslezského kraje (především Ostravsko a západní část), dále prakticky celý Ústecký kraj, částečně Karlovarský a Olomoucký kraj a periferní oblasti hranic krajů v Čechách, které se táhnou od Sušice přes Milevsko, Poděbrady až po Frýdlant.

⁸ Index snížení životní úrovně vyjadřuje hodnocení vybraného území, které je složeno ze součtu hodnocení v šesti klíčových indikátorech. Tyto indikátory byly definovány na základě analýzy životní úrovně obyvatel (analýza vychází z šetření EU-SILC), která ukázala klíčové aspekty a projevy chudoby (nezaměstnanost, stáří, velikost domácnosti, ekonomickou aktivitu a dávky hmotné nouze).

Obrázek 7.2: Index snížení životní úrovně v ČR mezi roky 2011 – 2014



Pozn.: Do vybraných indikátorů pro vytvoření indexu snížení životní úrovně v ČR patří: K11. – Míra nezaměstnanosti, K12. – Míra dlouhodobé nezaměstnanosti, K13. – Podíl obyvatel ve věku 50 let a více, K14. – Průměrná velikost domácnosti, K15. – Podíl ekonomicky aktivních obyvatel, K16. – Dávky hmotné nouze na obyvatele (přepočteno na 1000 obyvatel) ⁹

Sociální rizika a procesy ovlivňující výkon sociální práce na obcích:

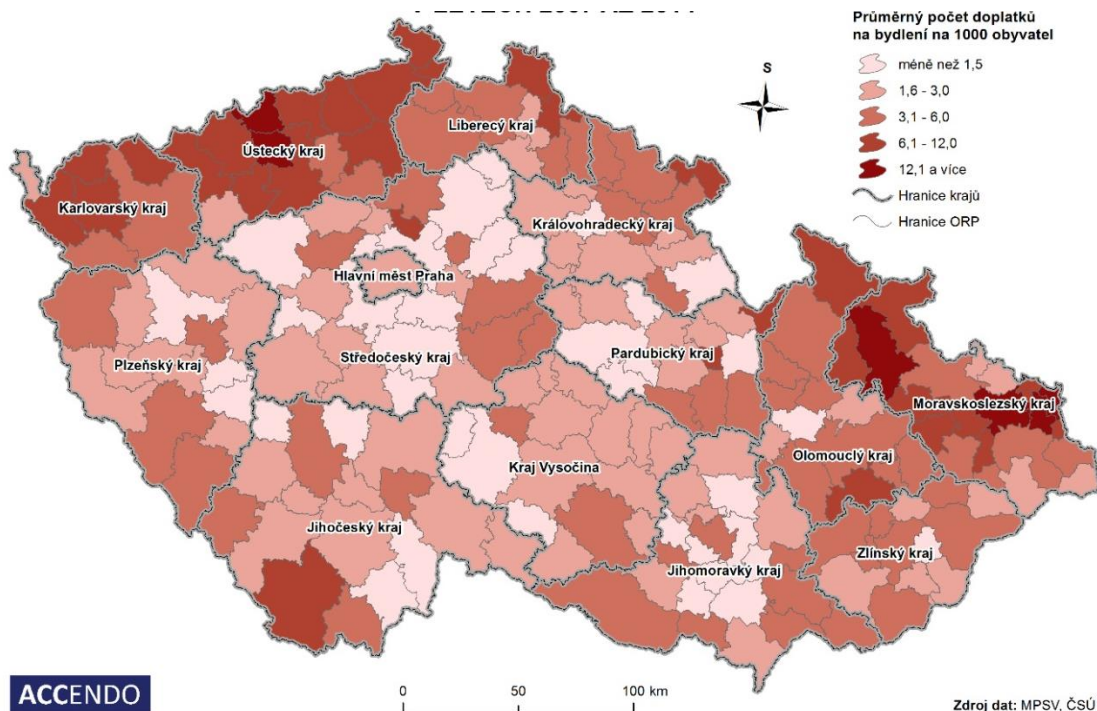
- Rizika spojená s **nedostatkem reálně využitelných prostor pro bydlení** osob (např. malometrážní a nízkonákladové byty a prostory, které lze využít k bydlení).
- Jedna ze zásadních změn, která negativně ovlivnila poskytování sociálních dávek z důvodu příjmové nedostatečnosti, byla **rezignace částky životního minima na částku nákladů na bydlení**; tj. před rokem 2007 byla částka nákladů na bydlení integrální součástí rozsahu životního minima, což mělo za následek konstatování, že částka životního minima obsahuje i náklady na bydlení, když bydlení je považováno za jedno ze základních lidských práv; tím, že došlo k oddělení těchto dvou složek (tj. částka na výživu a základní životní potřeby dnes představuje životní minimum a částka na bydlení již není součástí životního minima).
- **Nedostatek rovnováhy mezi právy osob a jejich povinnostmi**, např. pokud je osoba příjemcem sociálních dávek z důvodu příjmové nedostatečnosti, pak by mělo být podmínkou, aby takové osoby byly v kontinuální komunikaci se sociálním pracovníkem, tj. podmínkou pro možnost příjmu sociálních dávek by měla být akceptace intenzivní spolupráce se sociálním pracovníkem.
- **Nízká míra ochrany práv zejména obce jako pronajímatele bytových prostor**; resp. obce, přesto, že jsou jedněmi z podstatných pronajímatelů na trhu s nájemními byty a zabezpečují bydlení osobám, které ne vždy dodržují pravidla a principy nájemního vztahu, nemají dostatečné a efektivní nástroje k regulaci

⁹ Dávky hmotné nouze na obyvatele jsou spočítány jako počet vyplacených dávek za jeden rok na počet obyvatel v daném ORP vynásoben 1 000.

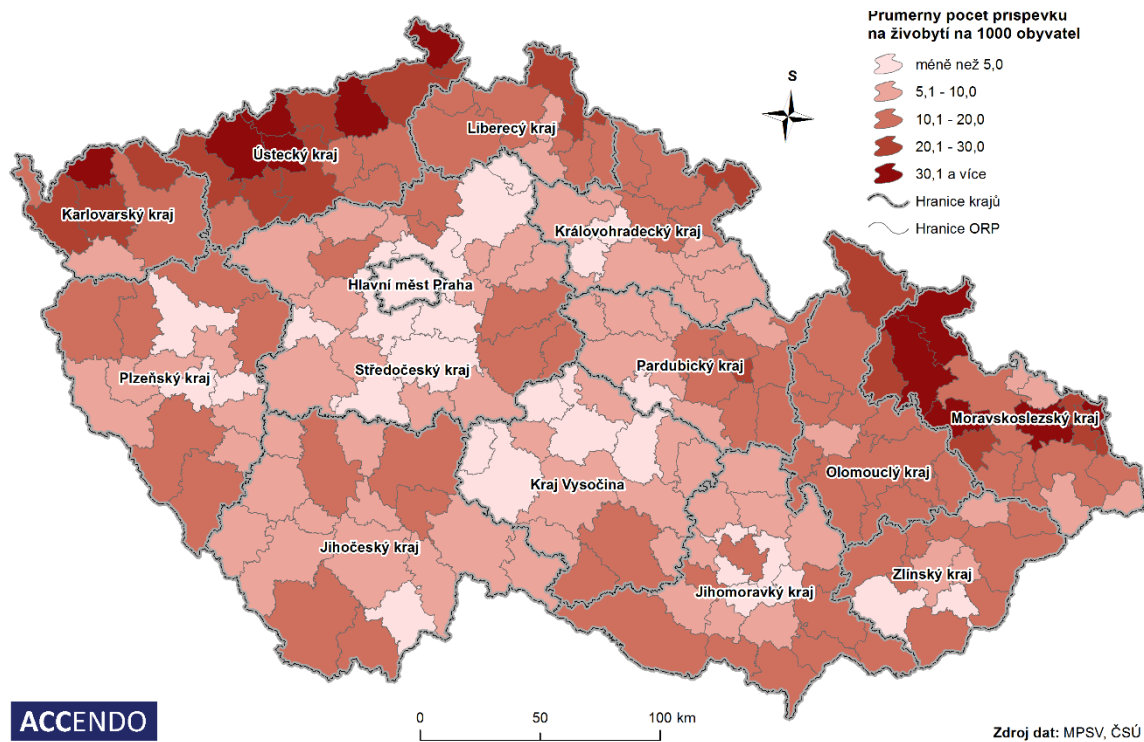
chování a jednání nájemníků, kteří nemají dostatečné sociální návyky a jednání směřující k zachování si trvalého práva bydlení.

- **Nedostatek komunikace a vzájemné spolupráce mezi subjekty sociální politiky**, tj. mezi obecními úřady, úřadem práce, poskytovateli sociálních služeb apod., který je pak příčinou nedostatečné efektivity při řešení nepříznivých sociálních situací klientů, resp. snaha všech subjektů o především vlastní ekonomickou „prosperitu“, zachování existence nebo naopak snaha o co nejnižší náklady konkrétního řešení je ve výsledku kontraproduktivní pro konkrétního klienta. Jinými slovy, každá instituce a subjekt sociální politiky se snaží především o plnění ukazatelů, které mají za cíl hodnotit jejich oprávněnost v systému; není tedy odpovídající snaha o jednotu postupu a efektivitu především „pro klienta“. Pokud přesto jsou organizace zacíleny na jednoznačnou podporu klienta a jeho práv, pak jsou zacíleny tzv. na bezesbytku „proklientský“ přístup, tzn., že nevyvíjí na klienta dostatečný tlak, který by jej směřoval k sociálnímu začlenění. Sociální práce má být mimo jiné i snahou sladit zájmy klienta s potřebami společnosti a naopak, sociální práce je do jisté míry určitý způsob i edukace osob, které mají problém v interakci se společností. Úkolem sociální práce je také snaha o motivace klientů k přibližování se většinové společnosti.
- **Nedostatek kompetencí sociálního pracovníka vůči institucím** (zejména vůči obcím v samosprávě a sociálním službám), resp. sociální pracovník nemá možnost ovlivnit žádný konkrétní nástroj pomoci, nemá v kompetenci ani rozhodování sociálních dávkových systémů ani možnost rozhodovat o poskytnutí sociální služby, ba ani nemá možnost ovlivnit přístup osob k bydlení v bytech obcí, neboť jde o samosprávu.
- **Nedostatečné personální zajištění sociální práce jak na obecních úřadech, tak na úřadu práce a v sociálních službách**, kdy v porovnání s jinými státy tzv. západní Evropy má sociální pracovník v ČR mnohem větší počet klientů, které má podporovat, což ve svém důsledku znamená menší efektivitu systému. Jinými slovy, pokud má sociální pracovník zajišťovat intenzivní pomoc a podporu stovkám klientů, pak není možné, aby pracoval s klienty na individuální bázi.

Obrázek 7.3: Průměrný počet doplatků na bydlení v SO ORP v letech 2007 – 2014



Obrázek 7.4: Průměrný počet příspěvků na živobytí v SO ORP v letech 2007 – 2014



7.3 Příloha č. 3: Podrobný průzkum obcí - vedoucí

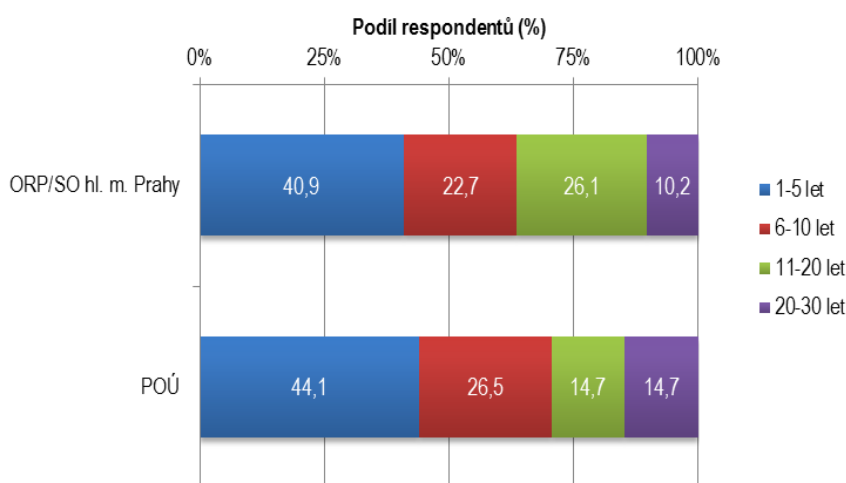
7.3.1 Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

7.3.1.1 Délka praxe respondentů

Obce s rozšířenou působností v rámci výkonu sociální práce spolupracují s pověřenými obecními úřady, což vyplývá i z dotazníkového šetření, kdy spolupráci potvrdilo 98 % respondentů. Pokud respondent odpověděl, že s POÚ nespolečně pracují, pak z důvodu, že daná POÚ nemá sociálního pracovníka.

V rámci stanovených kategorií jsou ve vedoucích pozicích respondenti zaměstnaní nejčastěji 1-5 let jak na ORP / SO hl. m. Prahy (40,9 % respondentů), tak i na POÚ (44,1 % respondentů). Respondenti zaměstnaní ve vedoucí pozici 6 a více let představují nadpoloviční většinu výzkumného vzorku.

Graf 7.1: Doba působení vedoucího pracovníka v manažerské pozici v dané obci/SO hl. m. Prahy

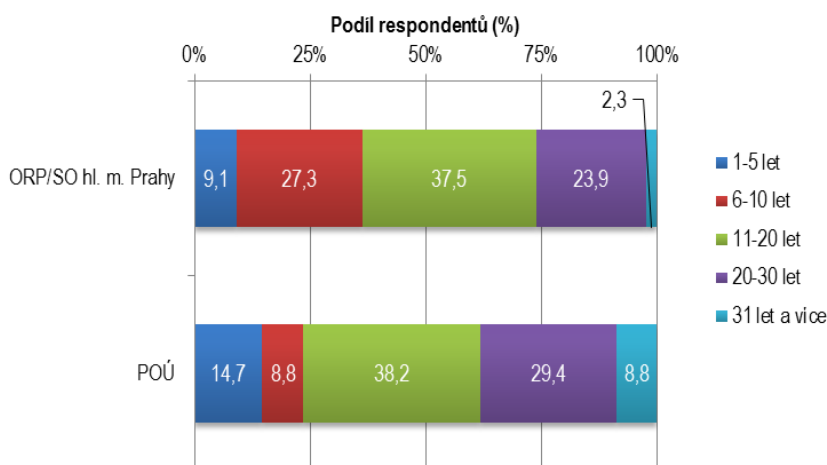


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka A.2 – Jak dlouho (počet let) působil na manažerské pozici v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Celková doba působení respondentů na úřadě v obci/ správním obvodě, kde vykonávají pozici vedoucího pracovníka, se ve více než třetině případů pohybuje v rozmezí 11-20 let. Přibližně 24 % respondentů pracuje v obci/ správním obvodě 20-30 let. Na POÚ pracuje více než 20 let asi 38 % respondentů.

Graf 7.2: Doba působení vedoucího pracovníka na úřadě v dané obci/SO hl. m. Prahy

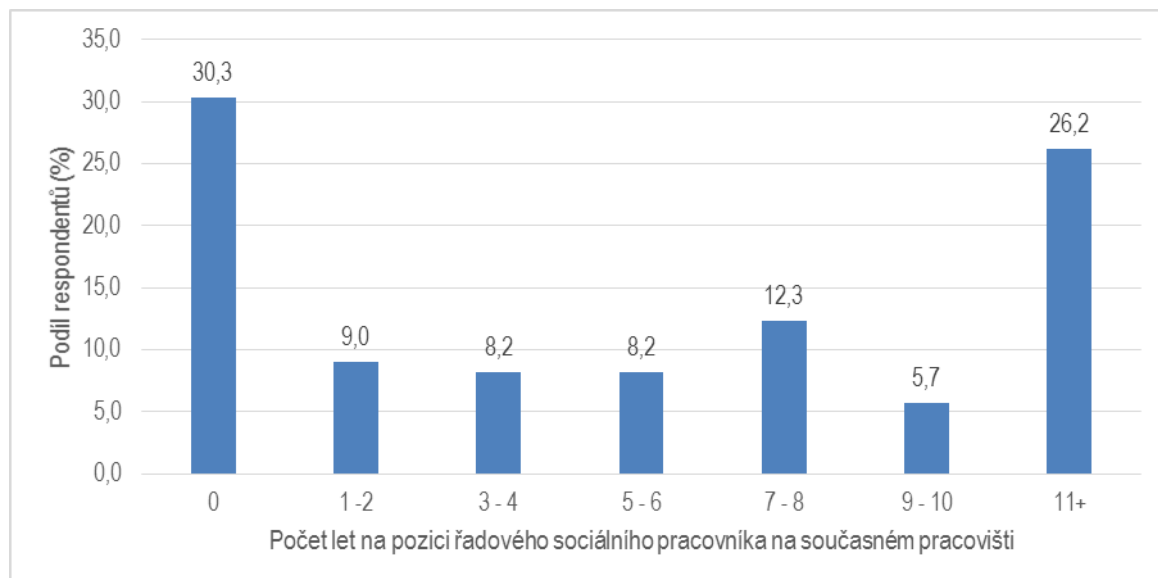


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka A3 – Jak dlouho (počet let) působil na úřadě v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Téměř třetina respondentů (30 %) nastoupila na úřad přímo do vedoucí pozice, asi 26 % respondentů pracovalo na úřadě více než 11 let na pozici řadového pracovníka, pak teprve respondenti přešli do vedoucí pozice.

Graf 7.3: Srovnání délky praxe na manažerské pozici a délky praxe na úřadech v obci/SO hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázky A2 Jak dlouho (počet let) působíte na manažerské pozici v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? a A3 – Jak dlouho (počet let) působíte na úřadě v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Nejvíce vedoucích pracovníků pracuje na úřadě v obci/SO hl. m. Prahy 5 – 20 let.

Tabulka 7.1: Srovnání délky praxe na manažerské pozici a délky praxe na úřadech v obcích/SO hl. m. Prahy

		A.3) Jak dlouho (počet let) působíte na úřadě v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?					Celkem
		1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 - 30	30+	
A.2) Jak dlouho (počet let) působíte na manažerské pozici v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?	1 - 5	10,7 %	11,5 %	14,8 %	4,9 %	0,0 %	41,8 %
	5 - 10	0,0 %	10,7 %	9,8 %	1,6 %	1,6 %	23,8 %
	10 - 20	0,0 %	0,0 %	12,3 %	9,0 %	1,6 %	23,0 %
	20 - 30	0,0 %	0,0 %	0,0 %	10,7 %	0,8 %	11,5 %
Celkem		10,7 %	22,1 %	36,9 %	26,2 %	4,1 %	100 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

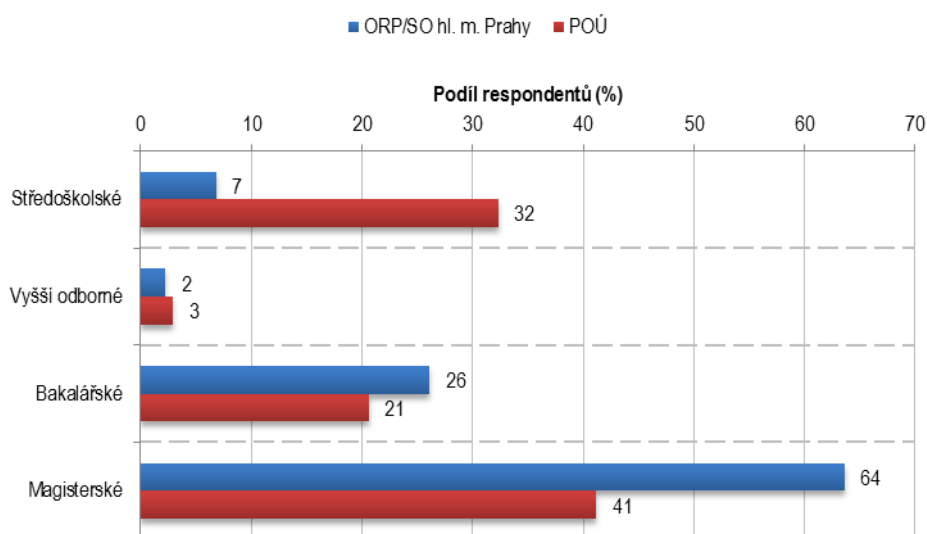
Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázky A2 Jak dlouho (počet let) působíte na manažerské pozici v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? a A3 – Jak dlouho (počet let) působíte na úřadě v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

7.3.1.2 Vzdělání vedoucích pracovníků

Jako nejvyšší vzdělání je u respondentů z ORP a správních obvodů hl. m. Prahy nejvíce zastoupeno magisterské vzdělání (64 % respondentů) a bakalářské vzdělání (26 % respondentů). Středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 7 % respondentů.

U respondentů z POÚ má 41 % respondentů nejvyšší dosažené vzdělání magisterské a 21 % respondentů uvedlo jako nejvyšší vzdělání bakalářské. Středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 32 % respondentů – vedoucích pracovníků.

Graf 7.4: Vzdělání vedoucích pracovníků v dané obci/SO hl. m. Prahy

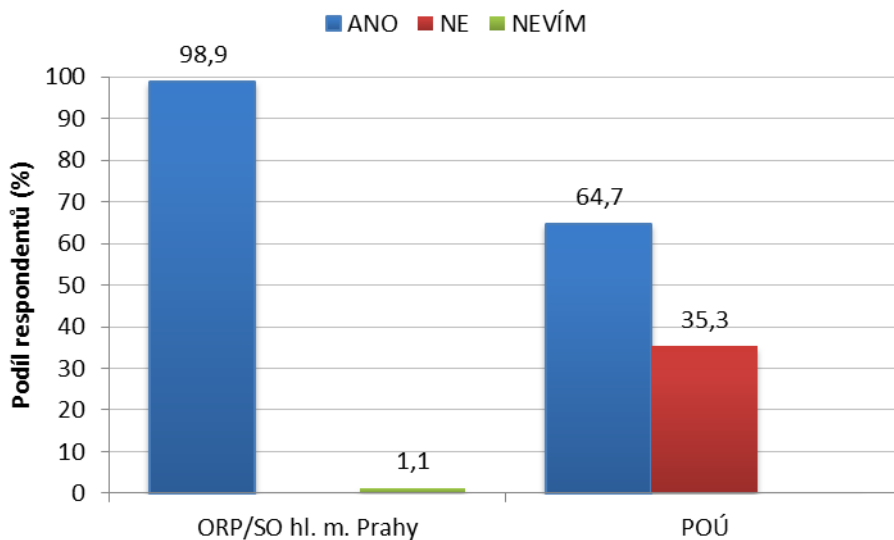


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

Kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb. Zákona o sociálních službách splňují téměř všichni respondenti z ORP (jeden respondent nevěděl, zda splňuje kvalifikaci). Na pověřených obecních úřadech splňuje kvalifikaci 65 % respondentů. Lze předpokládat, že vedoucí pracovníci splňující kvalifikaci se vedle funkce vedoucího věnují i řadové sociální práci.

Graf 7.5: Splňování kvalifikace pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vedoucími obcí/SO hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B2 – Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?

7.3.1.3 Druh pracovněprávního vztahu sociálních pracovníků

V ORP/správních obvodech hl. m. Prahy působí průměrně **5,85 sociálních pracovníků v rámci přenesené působnosti** a **1 sociální pracovník v rámci samostatné působnosti**. Na POÚ je průměrně **1 pracovník vykonávající přenesenou působnost** a **0,5 sociálního pracovníka vykonávajícího samostatnou působnost**. Výše úvazků u všech sledovaných skupin ukazuje, že ve velké míře nemají sociální pracovníci na výkon své funkce celý pracovní úvazek.

Tabulka 7.2: Průměrné počty sociálních pracovníků a výše úvazků na úřadech v obci/SO hl. m. Prahy

	ORP		POÚ	
	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku
Přenesená působnost	5,85	5,54	1,00	0,74
Samostatná působnost	1,05	0,92	0,53	0,41
Celkem	6,89	6,45	1,48	1,15

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn. Průzkum vedoucích – Otázka B3 – Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Níže v tabulce je ukázáno členění sociálních pracovníků dle jejich výše úvazku v přenesené působnosti. Nejvyšší podíl v přenesené působnosti na ORP i POÚ mají sociální pracovníci nad 80 % celkového úvazku na obcích. Silně je také zastoupena na ORP/SO hl. m. Prahy výše úvazku mezi 61 -80 % celkového úvazku, na POÚ je silněji zastoupena kategorie 41-60 % úvazku v přenesené působnosti.

Tabulka 7.3: Podíl výše úvazků v přenesené působnosti na celkové výši úvazků v obci/SO hl. m. Prahy

	ORP		POÚ	
	Frekvence	Podíl v %	Frekvence	Podíl v %
Výše úvazků v přenesené působnosti do 20 % na celkové výši úvazků	1	1,1	2	5,9
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 21-40 % na celkové výši úvazků	2	2,3	1	2,9
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 41-60 % na celkové výši úvazků	5	5,7	11	32,4
Výše úvazků v přenesené působnosti mezi 61-80 % na celkové výši úvazků	24	27,3	9	26,5
Výše úvazků v přenesené působnosti nad 81 % na celkové výši úvazků	56	63,6	11	32,4

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B.3 - Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené působnosti.

Nejvyšší podíl v samostatné působnosti na ORP i POÚ mají sociální pracovníci do 20 % úvazku na obcích. U POÚ je silněji zastoupena také kategorie 41-60 % úvazku v samostatné působnosti.

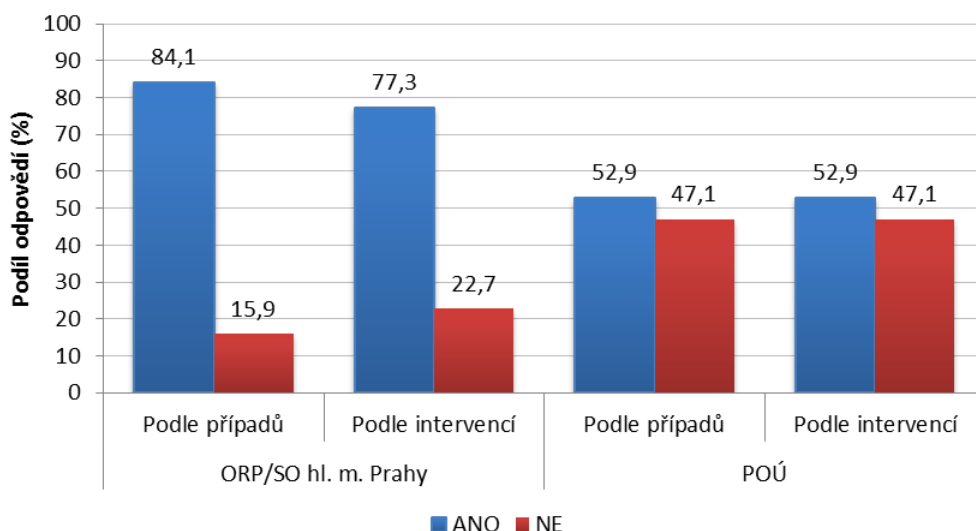
7.3.1.4 Vytíženost sociálních pracovníků

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda se na jednotlivých úřadech sleduje vytíženost sociálních pracovníků podle počtu případů a podle počtu intervencí. Podle případů je vytíženost sociálního pracovníka sledována na ORP/SO hl. m. Prahy u 84 % respondentů (vedoucích), u POÚ se jedná pouze o cca 53 % respondentů (vedoucích). Vytíženost sociálních pracovníků podle počtu intervencí je sledována u 77 % respondentů (vedoucích) na ORP/SO hl. m. Prahy a 53 % respondentů (vedoucích) POÚ. U POÚ se jedná o stejně velkou skupinu

respondentů, která sleduje vytiženost sociálních pracovníků podle počtu případů a podle počtu intervencí, což ukazuje na možnost, že na POÚ není pojem případ a intervence od sebe odlišován.

Respondenti, kteří uvedli, že nesledují vytiženost sociálních pracovníků podle zkoumaných parametrů, nejčastěji uváděli jako důvod, že na to není čas, kumulaci více funkcí bez možnosti delegovat některé činnosti, příp. že: „Kromě ročních statistických výkazů, benchmarkingové iniciativy a záznamů do standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, nevedeme žádnou další "vlastní" evidenci vytiženosti jednotlivých pracovníků.“

Graf 7.6: Sledujete na Vašem pracovišti vytiženost sociálních pracovníků podle počtu případů a intervencí?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázky C.1 - Sledujete na Vašem pracovišti vytiženost kapacity sociálních pracovníků podle počtu případů (v rámci jednoho případu může být zapojeno více klientů Např. řešení problémů v rodině, kde je zapojeno více osob se kterými musíme řešit určitý problém) na jednoho sociálního pracovníka? a C.1.1 - Sledujete na Vašem pracovišti vytiženost sociálních pracovníků podle počtu intervencí?

Nadpoloviční většina vedoucích pracovníků (53 %) hodnotí stav pracovní vytiženosti sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy jako **spíše přetížený**, celá **čtvrtina** respondentů vnímá stav vytiženosti sociálních pracovníků jako **rozhodně přetížený**. Oproti tomu na POÚ je situace vedoucími vnímána jako lepší, kdy **50 %** respondentů (vedoucích) vnímá stav vytiženosti jako **průměrně vytižený**, **40 %** pak jako **spíše přetížený**.

Tabulka 7.4: Hodnocení vytiženosti pracovníků úřadu v obci/SO hl. m. Prahy

	Rozhodně nevytižený	Spíše nevytižený	Průměrný vytižený	Spíše přetížený	Rozhodně přetížený
ORP/SO hl. m. Prahy/ SO hl. m. Prahy (%)	2,3 %	0,0 %	19,3 %	53,4 %	25,0 %
POÚ (%)	0,0 %	0,0 %	48,5 %	39,4 %	12,1 %

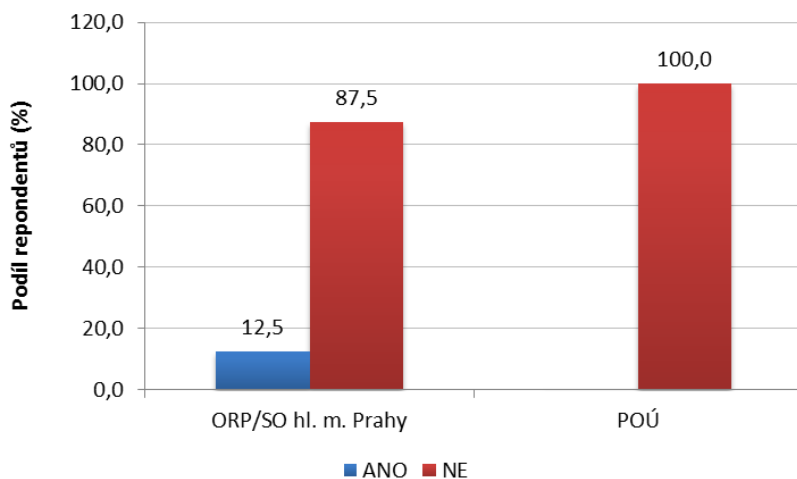
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B4 – Jak hodnotíte stávající pracovní vytiženost sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy.

Fluktuace sociálních pracovníků

Vedoucí pracovníci na ORP /SO hl. m. Prahy v 87,5 % případů uvedli, že nemají s fluktuací problém. Na POÚ nebyl zaznamenán žádný problém s fluktuací.

Graf 7.7: Máte potíže s fluktuací pracovníků?

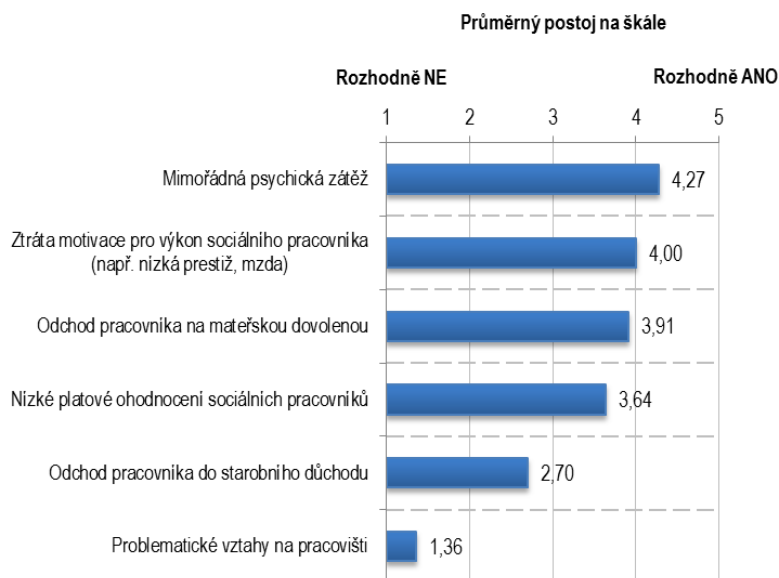


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B5 – Máte ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

Vedoucí, kteří označili fluktuaci jako problém – jednalo se o 12,5 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy - uváděli jako nejčastější příčinu fluktuace mimořádnou psychickou zátěž. Dalšími častými důvody jsou ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka, odchod na mateřskou dovolenou a nízké platové ohodnocení. Problematické vztahy na pracovišti nevnímají vedoucí pracovníci jako důvod k odchodu sociálních pracovníků. Respondenti POÚ neuvedli problém s fluktuací.

Graf 7.8: Příčiny fluktuace na úřadech ORP/SO hl. m. Prahy

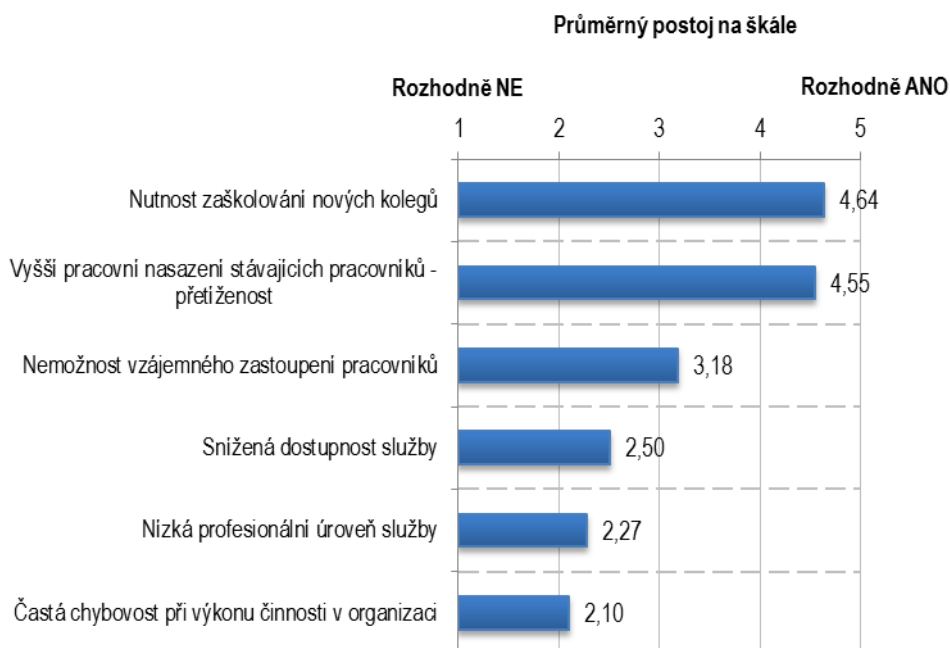


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B5.1 – Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1-5).

Mezi nejčastější dopady fluktuace je uváděna nutnost zaškolení nových kolegů a větší pracovní nasazení stávajících pracovníků.

Graf 7.9: Dopady fluktuace na úřadech ORP/hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B5.2 – Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy, setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

7.3.1.5 Vývoj počtu sociálních pracovníků

V roce 2012 došlo ke snížení počtu sociálních pracovníků na obcích. V roce 2011 více než 30 % ORP mělo více než 10 sociálních pracovníků. Po reformě v roce 2012 tohoto počtu pracovníků dosahuje cca 15 % dotazovaných ORP/SO hl. m. Prahy. Na POÚ v roce 2011 bylo více než 6 sociálních pracovníků (5,9 % POÚ), po roce 2012 je maximální počet sociálních pracovníků na POÚ 5, více než 90 % obcí má max. 2 sociální pracovníky.

Tabulka 7.5: Rozložení respondentů dle počtu sociálních pracovníků v obci/SO hl. m. Prahy

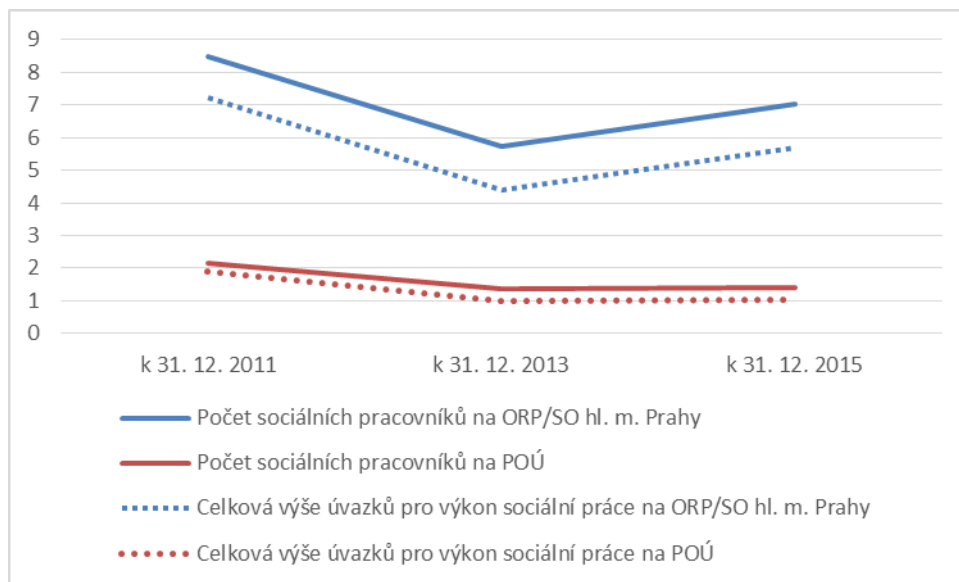
Počet sociálních pracovníků v obci/správním obvodě hl. m. Prahy	Typ obce	0-2	3-5	6-10	11-15	16 a více
k 31. 12. 2011	ORP	29,5	13,6	23,9	15,9	17,0
	POÚ	73,5	20,6	5,9	0	0
k 31. 12. 2013	ORP	30,7	33,0	21,6	8,0	6,8
	POÚ	94,1	5,9	0	0	0
k 31. 12. 2015	ORP	33,0	30,7	19,3	5,7	11,4
	POÚ	91,2	8,8	0	0	0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B6 – Uveďte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky (k 31. 12. 2011; k 31. 12. 2013; k 31. 12. 2015): 1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy 2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce.

Od roku 2011 počet sociálních pracovníků v rámci ORP/SO hl. m. Prahy i POÚ klesl na přibližně poloviční hodnotu, u ORP/SO hl. m. Prahy byl pokles mnohem výraznější (o cca 3 pracovníky v průměru). Zatímco u POÚ zůstával do konce roku 2015 počet pracovníků v přibližně stejné linii, na ORP/SO hl. m. Prahy narostl v průměru o 1,5 sociálního pracovníka.

Graf 7.10: Vývoj počtu pracovníků a celkové výše úvazku v ORP/SO hl. m. Prahy a na POÚ

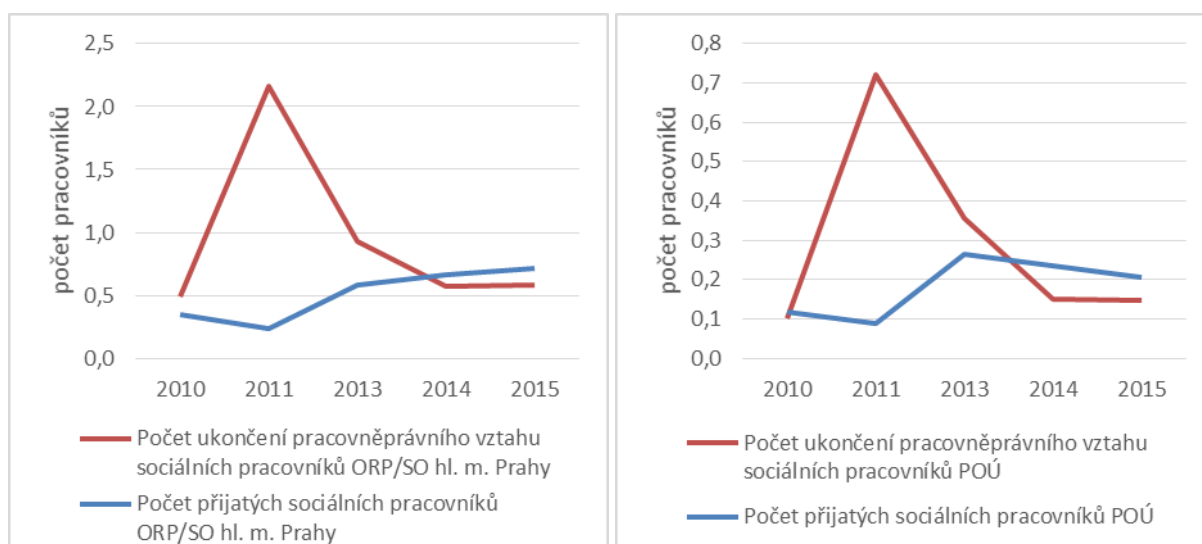


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B6 – Uveďte konkrétní počet údajů za jednotlivé roky (k 31. 12. 2011; k 31. 12. 2013; k 31. 12. 2015): 1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy 2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce.

V důsledku sociální reformy v roce 2012 a s ní související změnou výplaty sociálních dávek úřadem práce a personálních transferů odcházeli z obcí a správních obvodů průměrně 2 pracovníci v rámci ORP a 0,7 pracovníka v rámci POÚ. V roce 2013 následovalo zvýšení počtu přijatých pracovníků průměrně o 0,5 pracovníka na ORP a 0,25 na POÚ. V následujících letech se situace stabilizovala.

Tabulka 7.11: Počty ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na ORP a POÚ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B8 – Uveďte konkrétní počet ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na Vašem pracovišti v uvedených letech (2010;2011;2013;2014;2015).

7.3.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

7.3.2.1 Struktura počet klientů

Z údajů od vedoucích pracovníků vyplývá, že výrazně vyšší je počet neanonymních i anonymních klientů na sociálního pracovníka u ORP/SO hl. m. Prahy než u POÚ. Průměrný počet klientů na 1 sociálního pracovníka od roku 2013 stoupá u obou typů obcí.

Tabulka 7.6: Vývoj průměrného počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka v rámci ORP / SO hl. m. Praha za měsíc

Průměrný počet případů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc		Neanonymní klienti			Anonymní klienti		
		k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2014	k 31. 12. 2015	k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2014	k 31. 12. 2015
ORP/SO hl. m. Prahy	Dlouhodobých klientů (nad půl roku)	26,1	28,5	34,6	1,3	1,6	3,5
	Krátkodobých klientů (do půl roku)	19,2	21,9	27,6	4,8	6,4	11,1
	Jednorázových klientů	40,8	49,4	44,0	21,7	28,8	38,2
	Celkem	86,1	99,8	106,2	27,8	36,8	52,8
POÚ	Dlouhodobých klientů (nad půl roku)	11,4	14,7	18,7	2,7	3,9	6,0
	Krátkodobých klientů (do půl roku)	9,1	11,3	15,3	1,8	2,9	5,5
	Jednorázových klientů	14,7	15,7	16,8	11,1	19,0	17,7
	Celkem	35,2	41,7	50,8	15,6	25,8	29,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C2 – Uveďte (přip. odhadněte) průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc. (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci aktuálně setkávají při řešení jejich problémů).

7.3.2.2 Agendy sociální práce

- Nejčastěji jsou na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy, POÚ) vykonávány tyto agendy sociální práce:
 - Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
 - Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
 - Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)
 - Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
 - Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93, písm. a), zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
 - Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
 - Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

U níže uvedených agend je výrazný rozdíl v jejich poskytování na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ. Na POÚ jsou vykonávány v mnohem menší míře.:

- Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b) ZSS
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS)

Níže uvedené agenda je vykonávána na POÚ ve větší míře.

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35, písmeno j) zákona č. 108/2006 Sb., ZSS.

Tabulka 7.7: Průměrný počet klientů a intervencí vykonávaných v rámci agendy sociální práce na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem dle vedoucích

Výkon agendy sociální práce	% kladných odpovědí			Prům. poč. klientů za 1 měs. na prac.		Prům. poč. inter. za 1 měs. na prac.	
	ORP/SO hl. m. Prahy	POU	Rozdíl	ORP/SO hl. m. Prahy	POU	ORP/SO hl. m. Prahy	POU
Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	90,9	70,6	20,3	30,5	15,7	61,9	18,1
Zabezpečení zprostředkování soc. služby nebo kontaktu s poskytovateli soc. služeb (§ 92 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	89,8	67,6	22,1	12,1	4,6	30,6	6,3
Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)	85,2	88,2	-3,0	17,5	13,4	34,8	30,1
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b)	84,1	14,7	69,4	7,8	2,0	19,7	3,0
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.	84,1	58,8	25,3	7,2	5,7	15,3	10,2
Sdílení Jednotného inf. syst. resortu práce a sociálních věcí (§ 93, písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	84,1	64,7	19,4	33,9	16,0	124,7	31,3
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	83,0	26,5	56,5	3,1	1,0	9,7	2,2
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	81,8	38,2	43,6	2,6	2,4	9,1	4,6
Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	81,8	58,8	23,0	11,8	6,4	28,0	13,7
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé soc. situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	77,3	55,9	21,4	5,1	2,3	11,2	5,0
Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§ 35, písmeno f) -, j) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	73,9	79,4	-5,5	19,7	11,1	40,5	19,6
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35, písmeno j) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	51,1	64,7	-13,6	12,7	3,7	34,5	10,3
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hm. nouzi	38,6	35,3	3,3	7,6	10,0	14,9	24,3
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	28,4	47,1	-18,6	4,0	3,2	9,5	5,1
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné sociální dávky	27,3	32,4	-5,1	8,4	3,4	18,5	7,1
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči	15,9	32,4	-16,4	8,5	2,4	20,4	4,0
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4, písmeno a), b), c), d), e) zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě	14,8	2,9	11,8	2,5	1,0	4,6	1,0
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35, písmeno f) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	10,2	5,9	4,3	2,6	5,5	4,5	16,5
Sociálně terapeutické činnosti (§ 35, písmeno i) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)	10,2	2,9	7,3	2,3	2,0	6,3	2,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C3 - Uvedte dle členění níže výkon agendy sociální práce a průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. (Intervence je definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta apod.)“)

7.3.2.3 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

Téměř 100 % vedoucích pracovníků označilo u níže uvedené činnosti za důležité.:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi
- Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi

Zbylé činnosti jsou považovány za důležité cca 50 % respondentů (vedoucích pracovníků) z obou typů obcí.

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v tabulce níže.

Tabulka 7.8: Důležitost přikládána níže uvedeným činnostem vedoucími sociálních pracovníků na obci/správním obvodu hl. m. Prahy

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Typ obce	Vůbec se netýká	Žádná důležitost	Nízká důležitost	Střední důležitost	Velká důležitost
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	ORP	1,1	0	0	12,5	86,4
	POÚ	0	0	0	23,5	76,5
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	ORP	1,1	0	2,3	18,4	78,2
	POÚ	0	0	0	26,5	73,5
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	ORP	1,1	0	4,5	25,0	69,3
	POÚ	0	2,9	2,9	38,2	55,9
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	ORP	3,5	0	0	27,9	68,6
	POÚ	0	2,9	0	50,0	47,1
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	ORP	1,1	0	3,4	34,5	60,9
	POÚ	0,0	0	6,1	27,3	66,7
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	1,1	1,1	4,6	35,6	57,5
	POÚ	0	0	3,2	48,4	48,4
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	ORP	3,4	0	4,6	29,9	62,1
	POÚ	0	5,9	0	29,4	64,7
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	ORP	2,3	1,2	9,3	27,9	59,3
	POÚ	0	0	12,1	39,4	48,5
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	ORP	4,5	0	5,7	42	47,7
	POÚ	0	3,1	9,4	46,9	40,6
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	3,4	0	4,6	57,5	34,5
	POÚ	2,9	2,9	11,8	52,9	29,4
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	ORP	3,5	0	11,8	45,9	38,8
	POÚ	0	2,9	11,8	52,9	32,4
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	ORP	4,6	1,1	16,1	42,5	35,6
	POÚ	0	2,9	11,8	52,9	32,4
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	ORP	11,8	0	15,3	36,5	36,5
	POÚ	12,1	0	9,1	24,2	54,5
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	ORP	7,1	0	15,5	56	21,4
	POÚ	5,9	5,9	17,6	52,9	17,6
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	ORP	23,8	2,4	20,2	31	22,6
	POÚ	23,5	0	14,7	32,4	29,4
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	ORP	23,5	4,9	22,2	33,3	16
	POÚ	16,1	6,5	25,8	22,6	29

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.4 - Uvedte jakou důležitost přikládáte níže uvedeným činnostem, které vykonávají sociální pracovníci v rámci přímé práce s klientem. (Ohodnotte na škále 1-5) (Musil, 2011) (Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte čísla 1 - 5) 1 – vůbec se netýká, 2 – žádná důležitost, 3 – nízká důležitost, 4 – střední důležitost, 5 – velká důležitost

Více než 60 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy odpovědělo, že nejčastěji je na obcích vykonávána činnost Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší a zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách). Na POÚ jsou tyto činnosti vykonávány méně často, a to z toho důvodu, že na POÚ jsou především poskytovány činnosti dle ZPHN.

Tabulka 7.9: Četnost vykonávání činností dle § 92, písmeno b) zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách pro sociální práci s klientem dle vedoucích pracovníků na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti v rámci práce s klientem	Typ obce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší	ORP	4,6	9,2	17,2	29,9	39,1
	POÚ	15,2	21,2	30,3	21,2	12,1
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	4,7	8,1	20,9	44,2	22,1
	POÚ	30,3	21,2	21,2	21,2	6,1
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	6,9	3,4	32,2	35,6	21,8
	POÚ	48,5	36,4	15,2	0	0
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	4,6	24,1	26,4	19,5	25,3
	POÚ	43,8	31,3	15,6	3,1	6,3
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	7,1	31,8	35,3	17,6	8,2
	POÚ	34,4	37,5	21,9	6,3	0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

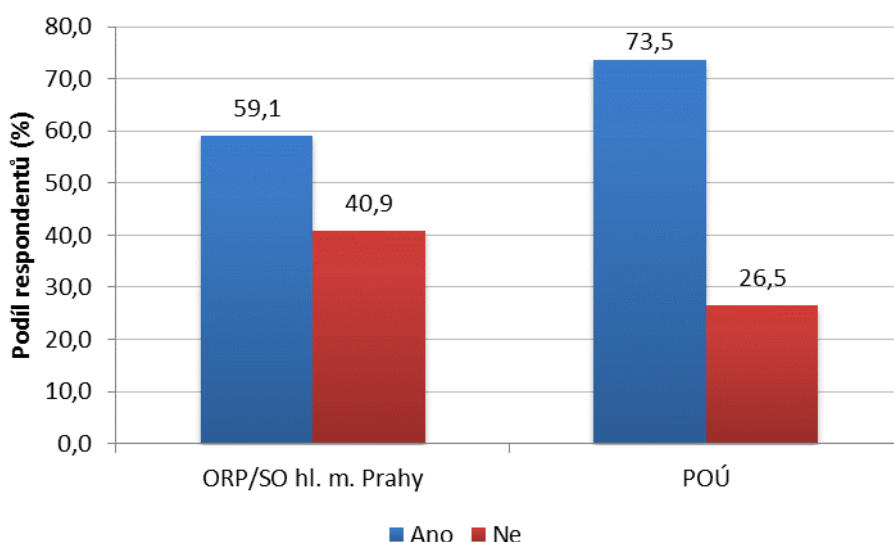
Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.5 - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činností dle §92, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti je vykonávána v průměru za jeden měsíc. (odhadněte na škále 1 - 5)

1 - Vůbec, 2 - Zřídka, 3 – Méně často, 4 - Často, 5 – Velmi často

7.3.2.4 Změna podmínek pro výkon sociální práce po sociální reformě

Nadpoloviční většina vedoucích pracovníků uvádí, že v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 se změnila podmínky pro výkon sociální práce. Výrazněji změnu vnímají vedoucí z POÚ (74 %), méně výrazně z ORP/SO hl. m. Prahy (60 %). Jako pozitiva nejčastěji uvádějí více času pro přímou práci s klientem, definování sociální práce v legislativě, přesun činností v rámci výplaty sociálních dávek a finanční dotace na výkon sociální práce. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Tabulka 7.47.

Graf 7.12: Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B7 – Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Vedoucí pracovníci jako pozitivní dopady nejčastěji uváděli větší časový prostor pro klienty, převedení dávek na ÚP a zvýšení kvalifikovanosti sociálních pracovníků, více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka B.7.

Tabulka 7.10: Pozitivní dopady sociální reformy podle vedoucích pracovníků

Pozitivní dopady sociální reformy	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✓ Větší časový prostor pro klienty	26	9
✓ Převedení dávek na ÚP	10	4
✓ Zvýšení kompetentnosti/vzdělání sociálních pracovníků	8	1
✓ Definování sociální práce v legislativě	5	1
✓ Dotace na výkon sociální práce	6	-
✓ Zvýšení prestiže funkce sociálního pracovníka	6	-
✓ Lepší pracovní prostředí	4	1
✓ Navýšení počtu sociálních pracovníků	4	-
✓ Aplikace nových metod a technik/tvorba koncepcí	4	-
✓ Zkvalitnění sociální práce	3	-
✓ Užší spolupráce s poskytovateli sociálních služeb/ÚP	2	-
✓ Lepší metodické vedení	1	-

Pozitivní dopady sociální reformy	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✓ Odpadla vázanost správním řádem	1	-
✓ Odstraněna kumulace pracovních náplní	1	-
✓ Pořízení nového technického vybavení	1	-
✓ Větší pravomoci	1	-
✓ Navýšení platových tříd	1	-
✓ Méně administrativy	-	1
Celkem	84	17

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B7 – Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Vedoucí pracovníci jako negativní dopady nejčastěji uváděli ztrátu vlivu na vyplácení sociálních dávek, se kterou souvisí i snížení možností k motivaci klientů, špatnou spoluprací s ÚP a nepropojenost s daty ÚP. Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka B.7.

Tabulka 7.11: Negativní dopady sociální reformy podle vedoucích pracovníků

Negativní dopady sociální reformy	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✗ Ztráta vlivu na vyplácení sociálních dávek	7	12
✗ Horší spolupráce s ÚP	15	2
✗ Minimum možností k motivaci klienta	9	4
✗ Nepropojení s daty z úřadu práce	9	-
✗ Snížení počtu soc. pracovníků	5	4
✗ Chybějící metodika	8	-
✗ Nárůst administrativy	7	1
✗ Jednotný informační systém	6	1
✗ Neměřitelnost sociální práce pro vedení obce	5	2
✗ Kumulace činností soc. pracovníka	1	5
✗ Nepochopení nového systému klienty	4	-
✗ Klienti mají tendenci zamlčovat skutečnosti (horší informovanost mezi soc. pracovníky)	2	1
✗ Klienti nemají důvod spolupracovat (nepotřebují dávky)	3	-
✗ Nevzdělanost/neznalost pracovníků ÚP v sociální práci	2	-
✗ Nejsou legislativně vymezeny kompetence soc. pracovníka na obci	2	-
✗ Nedostatečné kompetence	1	1
✗ Nedostatek sociálních pracovníků	2	-
✗ Nízká prestiž pozice sociálního pracovníka	2	-
✗ Časově náročná profilace sociální práce na obcích	1	-
✗ Duplicita soc. práce jako soc. kurátor pro dospělé	1	-
✗ Chyby ve výpočtech dávek a jejich odůvodnění	1	-
✗ Malé docenění	1	-
✗ Nedořešeno veřejné opatrovnictví	1	-

Negativní dopady sociální reformy	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✘ Nedostatečné programové vybavení	1	-
✘ Nedostatek sociálních služeb	1	-
✘ Nejistota v rámci financování jednotlivých pozic soc. pracovníků	1	-
✘ Nutnost doplnit si vzdělání	-	1
✘ Nedostatek času na depistáže	-	1
✘ Nezapočítávání praxe v oboru	-	1
✘ Převod agendy zdravotně postižených na ÚP	-	1
Celkem	98	37

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B7 – Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

7.3.2.5 Způsob komunikace s krajskými úřadem

Zhruba 2 třetiny (65,1 %) vedoucích pracovníků jsou s metodickým vedením krajských úřadů spokojeni. Nespokojeno je 15 % vedoucích z obou typů obcí. Neutrální postoj k metodickému vedení zaujímá zhruba 20 % vedoucích pracovníků z obou typů obcí.

Graf 7.13: Spokojenost s metodickým vedením ze strany krajských úřadů

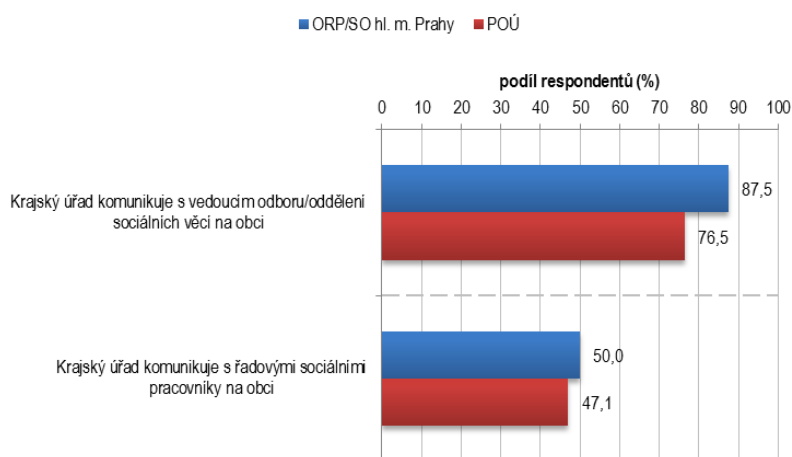
Škála	Velmi nespokojen (%)	Spíše nespokojen (%)	Ani ano, ani ne (%)	Spíše spokojen (%)	Velmi spokojen (%)
ORP/SO hl. m. Prahy	5,8	10,5	18,6	36,0	29,1
POÚ	5,9	8,8	20,6	35,3	29,4

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B9 – Jste spokojen/a s metodickým vedením ze strany Krajského úřadu?

Nejčastěji krajské úřady sdělují informace vedoucím pracovníkům, a to v 88 % případů v rámci ORP. Na POÚ je tento podíl 77 %. Řadovými sociálními pracovníkům sdělují krajské úřady informace zhruba v polovině případů. Krajské úřady sdělují informace také v rámci pravidelných metodických/konzultačních dnů, seminářů a porad.

Graf 7.14: Způsob komunikace mezi krajskými úřady a úřady ORP / POÚ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B10 – Jakým způsobem probíhá sdělování informací ze strany Krajského úřadu k obcím?

Vedoucí pracovníci obcí nejčastěji uváděli, že nemají žádné problémy s metodickým vedením ze strany krajského úřadu, mezi nejčastější problémy pak patřila nízká četnost setkávání, problematické uchopení metodiky a nejednoznačnost sociální práce, dlouhé lhůty na odpovědi a nedostatečné znalosti krajských pracovníků. Všechny odpovědi na otevřenou otázku B11 Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu dle vedoucích z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka B.11.

Tabulka 7.12: Nedostatky v metodickém vedení krajských úřadů z hlediska vedoucích pracovníků obcí

Nedostatky metodického vedení krajských úřadů	Frekvence opovědí	
	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
Žádné	23	20
Nízká četnost setkávání	18	5
Problematické uchopení metodiky sociální práce na centrální úrovni/nejednoznačnost legislativy/chybějící metodika soc. Práce	10	-
Dlouhé lhůty na odpověď	7	1
Nedostatečné zkušenosti a znalosti	5	-
Nekonkrétní odpovědi	2	3
Praktické zkušenosti jsou sdíleny mezi sociálními pracovníky obcí	2	-
Předávání informací	1	-
Obava z přijetí zodpovědnosti za písemnou odpověď	1	-
Nejednotný výklad zákona v rámci jednotlivých krajů	1	-
Špatný přístup	1	-
Soc. Pracovníci kraje nemají přístup do JIS na úrovni obcí	1	-
Nezastižení pracovníka v rámci telefonických dotazů	1	-
Neakceptace připomínek	1	-
Kumulace funkce krajského metodika a kontrolora	1	-
Opakování stejných informací	-	1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B11 – Uvedte, jaké nedostatky spatřujete v metodickém vedení se strany krajského úřadu (např. špatná komunikace a předávání informací, nízká četnost setkávání apod.).

7.3.2.6 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce

Pod pojmem **úspěšná intervence** si vedoucí pracovníci nejčastěji představují zlepšení sociální situace klienta, vyřešení problému definovaného klientem a dosažení cíle stanoveného společně se sociálním pracovníkem následující situace více viz tabulka níže (všechny odpovědi respondentů na otevřenou otázku C6 – „Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?“, jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka C.6.

Tabulka 7.13: Pojem úspěšná intervence podle vedoucích sociálních pracovníků z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

Úspěšná intervence	Frekvence odpovědí	Podíl odpovědí (%)
Zlepšení sociální situace klienta	25	18 %
Vyřešení problému definovaného klientem	20	14 %
Dosažení cíle stanoveného společně se sociálním pracovníkem	19	14 %
Aktivizovaný klient/změna klienta	15	11 %
Spokojený klient	14	10 %
Intervence vedoucí ke zlepšení sociální situace klienta	8	6 %
Klient si nechá poradit	7	5 %
Sociální fungování klienta/začlenění do života	7	5 %
Klient je schopen si své základní životní situace řešit sám	6	4 %
Zajištění základních životních potřeb klienta	4	3 %
Stabilizace klienta	4	3 %
Intervence vedoucí k dosažení cíle	3	2 %
Důvěra klienta v sociálního pracovníka	3	2 %
Situace klienta se nezhoršuje	2	1 %
Nalezení řešení problému klienta	2	1 %
Odvrácení nebezpečí/snížení ohrožení klienta	1	1 %
Celkem	140	100 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C6 - Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Více než 80,7 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy. U POÚ získává zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce jen 65 % respondentů. Zpětná vazba je nejčastěji získávána přímo od klientů, od dalších institucí, neziskových organizací, od soudu. Dále pak je používáno ověření dotazníky, které anonymně vzhazují klienti do uzavřené schránky. Všechny odpovědi respondentů jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka C.7.

Dle názoru respondentů (vedoucích pracovníků) jsou nejvýznamnější činnosti v rámci práce s klientem z pohledu sociálního pracovníka:

- Stabilizace situace klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)
- Změna jednání klienta
- Spokojenost klienta

O tom, že další kritéria jsou bezvýznamná je přesvědčeno více než 80 % respondentů. Podrobné informace jsou obsaženy v tabulce níže, případně v kapitole 7.5.1, Otázka C.8.

Tabulka 7.14: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

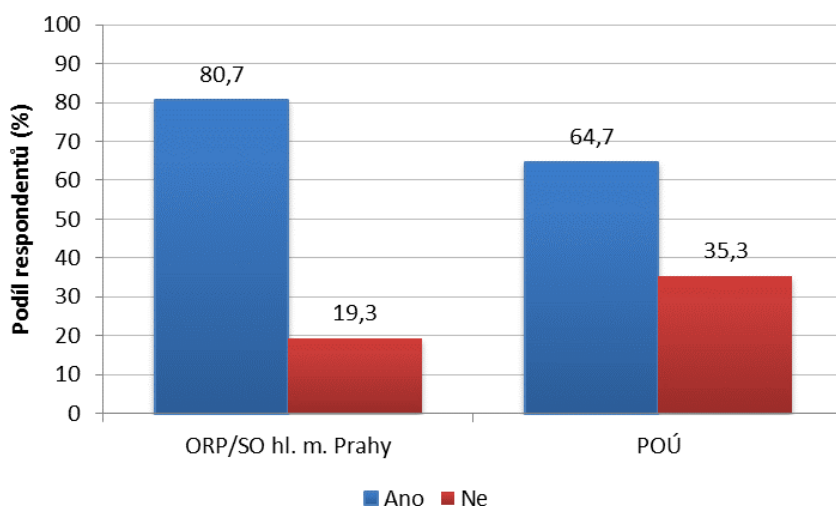
Činnosti v rámci práce s klientem	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné
Stabilizace situace klienta	ORP	0	0	0	17,0	83,0
	POÚ	0	0	6,3	21,9	71,9
Změna náhledu klienta na situaci	ORP	0	0	3,4	27,3	69,3
	POÚ	0	0	12,1	33,3	54,5
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	ORP	1,1	1,1	4,5	25,0	68,2
	POÚ	0	0	17,2	31,0	51,7
Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	ORP	1,2	0	3,5	31,8	63,5
	POÚ	0	3,1	15,6	25,0	56,3
Změna jednání klienta	ORP	0	0	5,7	34,5	59,8
	POÚ	0	0	9,1	27,3	63,6
Spokojenost klienta	ORP	0	4,5	12,5	36,4	46,6
	POÚ	0	0	12,1	30,3	57,6

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.8 - Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího sociálních pracovníků).

* - V rámci možnosti jiné respondenti uvedli spokojenost okolí klienta, zejména při způsobu jeho života, který je v rozporu se společností. Důvěra klienta a společnosti v pozici sociálního pracovníka, motivace klienta i pracovníka.

Graf 7.15: Zjišťování zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.7 - Ziskáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

V otázce C9 měli respondenti navrhnout vlastní kritérium pro **hodnocení úspěšnosti intervence** sociální práce. Nejčastěji uváděli vyřešení problému klienta, dosažení pozitivních změn v jeho životě a spokojenost klienta. Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou v kapitole 7.5.1, Otázka C.9.

Tabulka 7.15: Kritéria pro hodnocení úspěšné intervence sociální práce navržená vedoucími pracovníky ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

	Navrhovaná kritéria	Frekvence opovědí	Podíl odpovědí (%)
1	Vyřešení problému klienta	10	12 %
2	Dosažení pozitivních změn v životě klienta	10	12 %
3	Spokojenost klienta	8	9 %
4	Dosažení stanoveného cíle	6	7 %
5	Aktivizace klienta	5	6 %
6	Zpětná vazba se strany klienta/okolí	5	6 %
7	Bezproblémové fungování klienta	4	5 %
8	Důvěra v sociálního pracovníka	4	5 %
9	Stabilizace klienta	4	5 %
10	Nelze definovat jednoznačné kritérium	4	5 %
11	Odbornost sociálního pracovníka/široká škála profesionálně realizovaných metod sociální práce	3	4 %
12	Méně klientů	3	4 %
13	Míra integrace do společnosti	3	4 %
14	Navrhované řešení přijme klient za své	3	4 %
15	Změna klienta	2	2 %
16	Klient dále nepotřebuje pomoc	2	2 %
17	Schopnost klienta orientovat se ve svém problému	2	2 %
18	Celková sociální situace klienta	1	1 %
19	Účinnost poskytnuté pomoci	1	1 %
20	Ekonomicky aktivní klient	1	1 %
21	Intervence vedoucí ke změně	1	1 %
22	Dosažený výsledek	1	1 %
23	Neopakování situace v životě klienta	1	1 %
24	Spokojenost rodiny/přátel/sousedů	1	1 %
	Celkem	85	100 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.9 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce (Váš názor)

Dle odpovědí respondentů více než 70 % vedoucích by preferovalo hodnocení efektivity sociální práce podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů, podle zpětné vazby ze strany klientů a podle počtu realizovaných intervencí. Více než 50 % respondentů by hodnotilo efektivitu sociální práce podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka) a podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka. Nejméně preferovaným kritériem je hodnocení podle počtu nových klientů a podle počtu uzavřených případů.

Informace ve formě grafu jsou v kapitole 7.5.1, Otázka C.10.

Tabulka 7.16: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti vedoucím na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné
Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	ORP	1,1	3,4	14,8	39,8	40,9
	POÚ	0	0	11,8	32,4	55,9
Podle zpětné vazby ze strany klientů	ORP	3,4	3,4	16,1	47,1	29,9
	POÚ	0	5,9	35,3	14,7	44,1
Podle počtu realizovaných intervencí	ORP	2,3	3,4	24,1	39,1	31
	POÚ	11,8	8,8	20,6	41,2	17,6
Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	ORP	3,5	8,1	20,9	34,9	32,6
	POÚ	0	9,1	24,2	33,3	33,3
Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	ORP	2,3	12,5	34,1	30,7	20,5
	POÚ	11,8	8,8	32,4	26,5	20,6
Podle počtu nových klientů	ORP	5,7	15,9	38,6	30,7	9,1
	POÚ	18,2	21,2	21,2	30,3	9,1
Podle počtu uzavřených případů	ORP	10,3	19,5	44,8	18,4	6,9
	POÚ	12,1	21,2	24,2	36,4	6,1

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.10 - Jakým způsobem by podle Vašeho názoru měla být hodnocena efektivita sociální práce na Vašem pracovišti?

V kategorii jiné respondenti dále jmenovali: podle složitosti případu a profesionální náročnosti, podle délky intervence, osobnosti sociálního pracovníka, schopnosti navázat kontakt s klientem a získat si jeho důvěru, obtížnosti situace a osobě klienta (každý klient je jinak časově náročný. Shodné dvě intervence jsou u různých klientů jinak časově náročné), dobrá pověst sociálního oddělení, dle osobního přístupu sociálního pracovníka, délky intervencí, časové dostupnosti - nutnost dojíždění za klientem nebo jej osobně doprovázet, kumulace problémů v rodině, konfliktnosti případů, schopnosti "dotahovat" zakázky, schopnost při řešení vyčerpat všechny možnosti.

7.3.2.7 Návrhy na změny v rámci výkonu sociální práce

Níže v tabulce jsou zpracovány návrhy respondentů (vedoucích pracovníků) na změny podmínek výkonu sociálního pracovníka k zajištění větší efektivity jeho práce. Všechny odpovědi respondentů jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka C.11.

Tabulka 7.17: Návrhy na změny podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, podle vedoucích pracovníků ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

	Návrh na zlepšení	Frekvence opovědí	Podíl odpovědí (%)
1	Snížení administrace	26	18 %
2	Dostatečné personální zabezpečení	19	13 %
3	Zajištění součinnosti zainteresovaných subjektů (např. s úřadem práce, lékaři, subjekty města)	12	8 %
4	Jasná pravidla a vymezení pravomocí	12	8 %
5	Dostatek času pro přímou práci s klienty	11	8 %
6	Budovat pozitivní obraz sociálních pracovníků/ informovat o jejich práci širší veřejnost	9	6 %
7	Zvýšení odborné úrovně soc. Pracovníků, důraz na vzdělávání	8	5 %
8	Zjednodušení standardizovaného záznamu	8	5 %
9	Větší kompetence a pravomoci soc. Pracovníků	7	5 %
10	Lepší finanční ocenění pracovníků	6	4 %
11	Kumulace funkcí/agendy sociálních pracovníků se nevztahují k sociální oblasti	5	3 %
12	Jednoduchý celostátní počítačový systém, příp. provázanost současných systémů	4	3 %
13	Koordinace stávajících systémů pomoci	3	2 %
14	Navrácení výplaty nepojistných dávek zpět na obce II a III.	3	2 %
15	Jednoznačně účelová dotace (jako u OSPOD), která pokryje veškeré náklady a striktně stanoví počet sociálních pracovníků	2	1 %
16	Možnost získání indikátorů a statistických údajů ze systému	2	1 %
17	Prostupný fungující systém	2	1 %
18	Více poskytovaných služeb	2	1 %
19	Předcházení vzniku mezních situací	1	1 %
20	Důraz na prevenci	1	1 %
21	Důraz na depistážní činnost (včasné vyhledání)	1	1 %
22	Nástroje pro motivaci klientů	1	1 %
23	Zavedení nových metod a technik do praxe	1	1 %
	Celkem	146	100 %

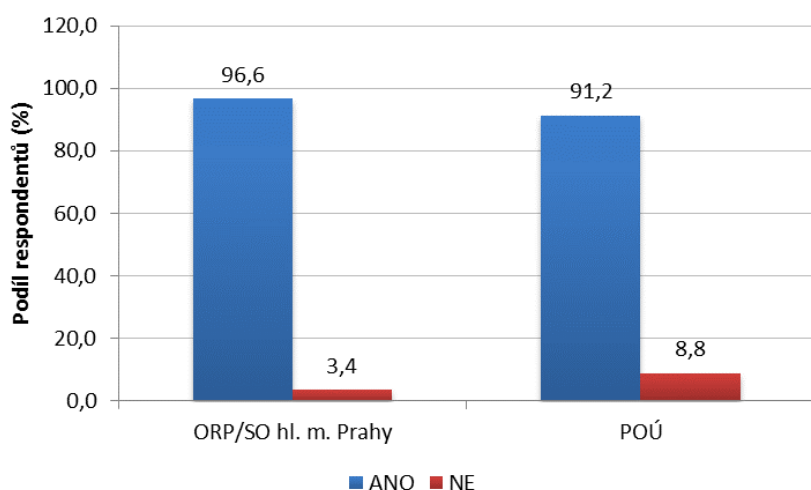
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C11 - Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat?

7.3.3 Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)

Žádost na dotaci MPSV v roce 2015 podalo 96,6 % respondentů z dotazovaných obcí s rozšířenou působností (v případech, kdy nežádali, respondenti uvedli, že o dotaci žádala jiná oddělení v rámci příslušných odborů) v roce 2015 a 91,2 % respondentů z obcí s pověřeným obecním úřadem.

Graf 7.16: Podání žádosti o dotaci MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

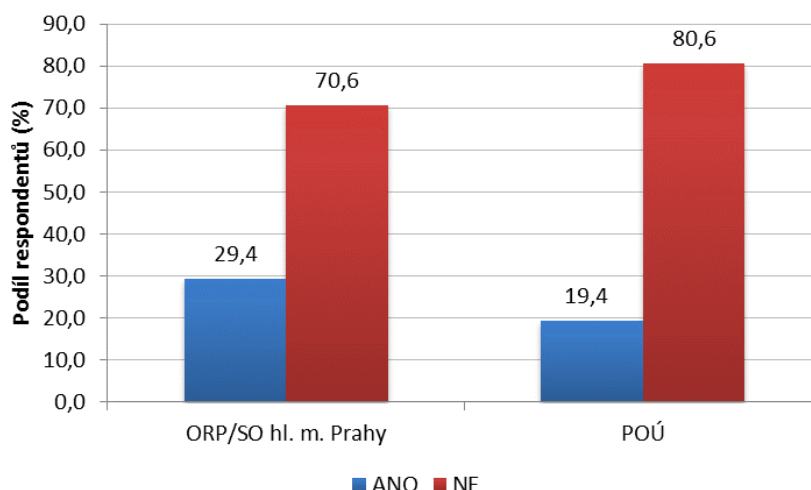


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D1 – Podali jste v roce 2015 žádost o dotaci MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Téměř ve třetině ORP (29,4 %) a 19,4 % POÚ se povedlo dosáhnout zvýšení počtu sociálních pracovníků na obcích na základě poskytnutí dotace MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti. Toto lze považovat za úspěch vzhledem k tomu, že Metodika přímo neukládá navýšení personálního stavu jako povinnost.

Graf 7.17: Navýšení úvazků na výkon sociální práce v přenesené působnosti na základě poskytnutí příspěvku z MPSV na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

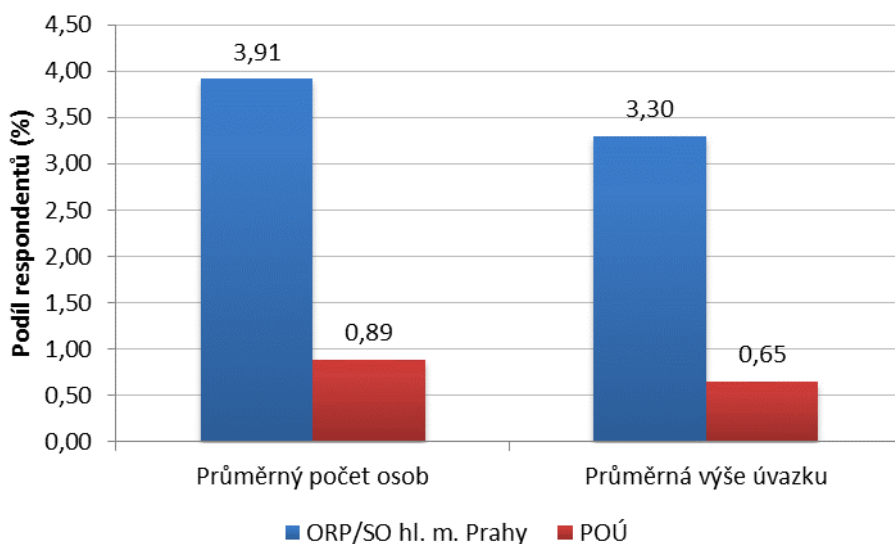


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D2 – Došlo na základě poskytnutí příspěvku na výkon sociální práce v přenesené působnosti k navýšení úvazků na sociální práci?

Z finančních prostředků dotace MPSV v roce 2015 byly průměrně hrazeny 3,91 pracovníci z ORP/SO hl. m. Prahy a 0,89 pracovníků z POÚ. Dotace pokrývala průměrný součet úvazků 3,3 na ORP/SO hl. m. Prahy a 0,65 na POÚ.

Graf 7.18: Počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků, které byly hrazeny z finančního prostředí dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem v roce 2015



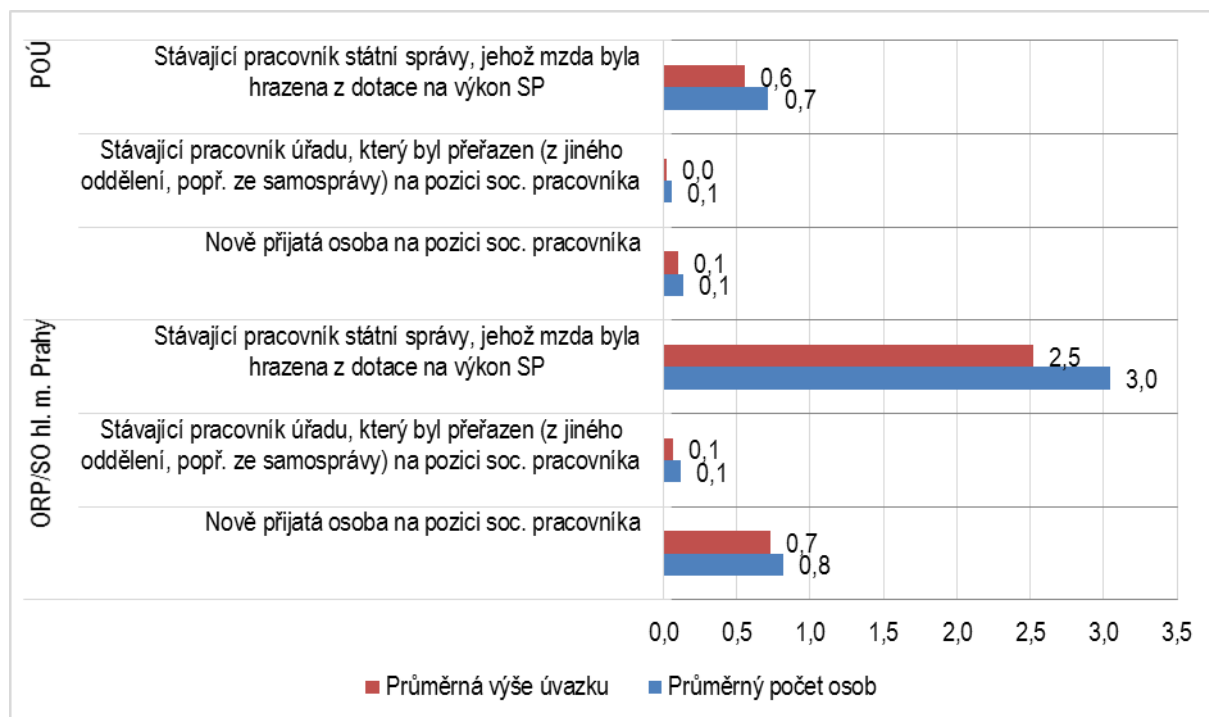
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D3 – Uvedte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

Z dotačního titulu MPSV jsou nejčastěji hrazeni na ORP i POÚ stávající sociální pracovníci. Průměrně jsou z dotace podpořeni 3 sociální pracovníci z ORP/SO hl. m. Prahy, jejich celková výše úvazku je 2,5. U POÚ je průměrně z dotace podpořeno 0,7 sociálních pracovníků a celková výše úvazku je 0,6.

U ORP/SO hl. m. Prahy je ještě výrazná skupina nově přijatých osob na pozici sociálního pracovníka, kde je průměrně je z dotace podpořeno 0,8 sociálních pracovníků a celková výše úvazku je 0,7.

Graf 7.19: Způsob využití dotačního titulu MPSV na sociální pracovníky na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

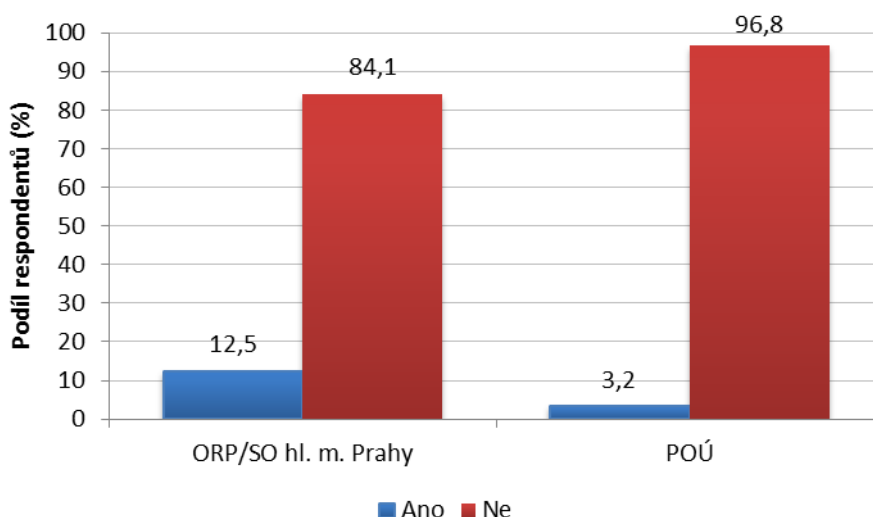


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D3.1 – Z dotačního titulu MPSV hrazené osoby a jejich úvazky na výkon sociální práce rozepište níže dle způsobu zvolené možnosti. (viz následující tabulka)

Dle odpovědí vedoucích pracovníků finanční prostředky z dotačního titulu MPSV vracelo v roce 2015 12,5 % respondentů z ORP/SO hl. města Prahy a 3,2 % respondentů z POÚ.

Graf 7.20: Vracení finančních prostředků poskytnutých z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D4 – Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Vedoucí pracovníci obcí nejčastěji požadovali zjednodušení systému OK nouze, zvýšení rozsahu kolonek, navýšení příspěvku a sjednocení s principy dotace SPOD. Všechny odpovědi na otázku D5 Co by zlepšili v aplikaci, příp. i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce jsou uvedeny v kapitole 7.5.1, Otázka D.5.

Tabulka 7.18: Návrhy vedoucích pracovníků na změny v rámci dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti

Návrhy vedoucích pracovníků na změny v rámci dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
Zjednodušit systém OK nouze	26	6
Zvýšit rozsah kolonek ke zdůvodnění sociální situace	4	2
Navýšit příspěvek	5	-
Sjednotit s principy dotace SPOD	4	-
Umožnit čerpání na prostředků na pořízení služebního vozidla/pronájem prostor/vybavení	3	-
Lepší metodické vedení	2	1
Zlepšit statistické výstupy pro statistické výkazy	2	-
Příliš přísné vymezení kategorizace	2	-
Umožnit čerpání dotace i soc. prac. poskytovatelů sociálních služeb	1	-
Způsob výpočtu by měl odrážet míru sociální práce na obci.	1	-
Možnost žádat o doplatek	1	-
Stanovení počtu pracovníků	1	-
Několikaletou záruku stability výše finančních prostředků	1	-
Nedostačující limity	1	-
Hodnotit podle skutečného počtu uskutečněných intervencí.	1	-
Jasně nastavená kritéria před vyhlášením dotačního řízení	1	-
Dotace diskriminuje periferní oblasti.	1	-
Možnost průběžného ukládání	1	-
Rychlost převodu finančních prostředků	1	-
Možnost hradit mzdu referenta bez kvalifikace soc. pracovníka	-	1
Jednoznačnější určení použití dotace	-	1
Celkem	59	11

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D5 - Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Na základě výsledků dotazníkového šetření v rámci analýz počtu sociálních pracovníků na výkon sociální práce v přenesené působnosti je možné konstatovat, že náklady na pozice sociálních pracovníků se daří pokrýt u ORP/SO hl. m. Prahy z 66,9 % a u POÚ z 88,3 % z dotačního titulu MPSV.

Tabulka 7.19: Podíl sociálních pracovníků a úvazků hrazených z dotačního titulu MPSV v rámci celkového počtu pracovníků a úvazků v přenesené působnosti na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

	ORP		POÚ	
	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	Průměrný počet sociálních pracovníků	Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku
Přenesená působnost	5,9	5,5	1,0	0,7
Počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015	3,9	3,3	0,9	0,7
Podíl osob a úvazků hrazený z dotačního titulu MPSV na celkovém počtu (%)	66,9	59,5	88,3	87,9

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Kombinace Otázky B.3 - Uvedte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti a otázka D3 – Uvedte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

7.4 Příloha č. 4: Podrobný průzkum obcí – sociální pracovníci

7.4.1 Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

7.4.1.1 Pracovní pozice sociálních pracovníků

Kvantitativního výzkumu se zúčastnilo celkem 187 sociálních pracovníků, z nichž někteří pracují na více pozicích. V rámci **přenesené působnosti je nejčteněji zastoupena** pozice **sociální pracovník**. Na ORP/SO hl. m. Prahy pracují sociální pracovníci na více pozicích častěji než na POÚ. Počty respondentů pracujících na jednotlivých pozicích jsou uvedeny v tabulce níže. Součty převyšují celkový počet respondentů (sociálních pracovníků), jelikož 1 respondent mohl uvést více pozic, na kterých je zaměstnán.

Tabulka 7.20: Pracovní pozice sociálních pracovníků v rámci přenesené působnosti na ORP/ SO hl.m. Prahy a POÚ

	Název pozice	Frekvence vykonávané pozice	
		ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
1	Sociální pracovník	109	52
2	Sociální kurátor pro dospělé	28	-
3	Referent Odboru sociálních věcí	26	13
4	Terénní sociální pracovník	14	-
5	Sociální pracovník OSPOD	10	-
6	Veřejný opatrovník	8	-
7	Úředník	6	-
8	Sociální kurátor pro děti a mládež	4	1
9	Koordinátor sociální práce	2	-
10	Referent - ostatní	2	4
11	Koordinátor komunitního plánování	2	-
12	Vedoucí pracovník	2	1
13	Koordinátor sociálních služeb	1	-
14	Metodik sociálních služeb	1	-
	Celkem	215	71

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.3.1)

Rozepište druh zaměstnaneckého vztahu, rozsah úvazku a obsah pracovní činnosti na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správního obvodu hl. m. Prahy v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Pracovní pozice sociálních pracovníků v samostatné působnosti

V rámci **samostatné působnosti** je nejčastěji zastoupena pozice **sociální pracovník**. Na ORP/SO hl. m. Prahy vykonávají sociální pracovníci širší škálu funkcí než na POÚ. Počet respondentů pracujících na jednotlivých pozicích je uveden v tabulce níže. Součty převyšují celkový počet respondentů (sociálních pracovníků), jelikož 1 respondent mohl uvést více pozic, na kterých je zaměstnán. Součty převyšují celkový počet respondentů z důvodu vykonávání více pozic.

Tabulka 7.21: Pracovní pozice sociálních pracovníků v rámci samostatné působnosti na ORP/ SO hl. m. Prahy a POÚ

	Název pozice	Frekvence vykonávané pozice	
		ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
1	Sociální pracovník	57	30
2	Referent odboru/oddělení sociálních věcí	14	9
3	Sociální terénní pracovník	11	-
4	Sociální kurátor	5	-
5	Úředník	5	-
6	Referent ostatní	4	6
7	Veřejný opatrovník	4	11
8	Koordinátor komunitního plánování	3	3
9	Protidrogový koordinátor	2	-
10	Koordinátor pro oblast seniorů	2	-
11	Sociální pracovník OSPOD	2	-
12	Vedoucí pracovník	2	4
13	Metodik	1	-
14	Romský poradce	1	-
15	Tajemnice soc. komise	1	-
	Celkem	114	60

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.3.1)

Rozepište druh zaměstnaneckého vztahu, rozsah úvazku a obsah pracovní činnosti na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správního obvodu hl. m. Prahy v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Pozice mimo agendu sociální práce

V rámci ORP/SO hl. m. Prahy vykonává jinou pozici 7 % respondentů, u POÚ téměř třetina respondentů (32 %). Nejčastěji uváděli pozici veřejného opatrovníka, kterou jiní respondenti uváděli v rámci otázky B.3, sociální pracovníci tedy tuto pozici zařazují rozdílně. Součty převyšují počet respondentů, jelikož v rámci dotazníku uvedli více pozic. Další nejčastěji uváděnou pozicí byla administrativní činnost, evidence obyvatel/matrika a referentská činnost v různých sekcích. Více viz tabulka níže.

Tabulka 7.22: Pracovní pozice sociálních pracovníků na úřadě v mimo agendu sociální práce na ORP/ SO hl. m. Prahy a POÚ

	Název pozice	Frekvence vykonávané pozice	
		ORP	POÚ
1	Veřejný opatrovník	5	4
2	Administrativní činnost	5	6
3	Evidence obyvatel/matrika	2	5
4	Obřady	1	-
5	Vedoucí pracovník	1	2
6	Referent	1	6
7	Ekonom, rozpočtář	1	-
8	Archiv	1	-
9	Vymáhání pohledávek	1	-
10	Správa hřbitovních míst	1	-
11	Správa pronajatých pozemků	1	-
12	Agenda sociálních pohřbů	1	1
13	Agenda omezení svéprávnosti	1	-
14	Vydávání parkovacích průkazů	1	-
15	Czech point	-	2
16	Ústředna	-	1
17	Správa majetku	-	1
18	Agenda životního prostředí	-	2
19	Bytový úsek	-	1
20	Projednávání přestupků	-	3
21	Komunální odpad	-	1
22	Úsek vnitřních věcí	-	1
	Celkem	23	36

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.4.1)

V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci.

Pracovní pozice v jiné organizaci

V rámci ORP/SO hl. m. Prahy pracuje jinde než na úřadě minimum sociálních pracovníků (1,6 %), u POÚ je podíl jinde pracujících osob větší (14 % respondentů). Nejčastěji pracují na pozici sociálního pracovníka.

Tabulka 7.23: Pracovní pozice respondentů z ORP/ SO hl. m. Prahy a POÚ v jiné organizaci

	Název pozice	Frekvence vykonávané pozice	
		ORP	POÚ
1	Sociální pracovník	1	6
2	Poštovní doručovatel	-	1
3	Pečovatelská služba	-	1
4	Poradce pro oblast nepříznivých životních situací	-	1
5	Pedagog	-	1
6	Vojenská nemocnice	1	-
7	Supervizor, facilitátor příprava konferencí	1	-
8	Pojišťovací zprostředkovatel	-	1
	Celkem	3	11

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

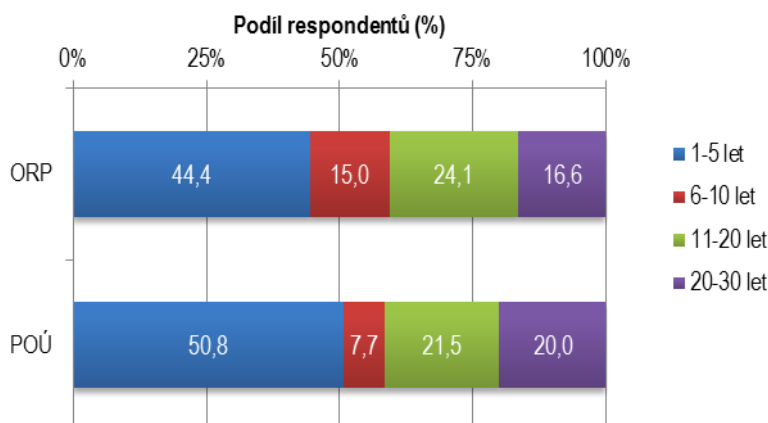
Pozn.: Průzkum SP – Otázka B.5.1) Jakou funkci a na jak vysoký úvazek vykonáváte práci v jiné organizaci? Jaká je náplň práce v této Vaší funkci?

Zhruba polovina sociálních pracovníků byla na obce a správní obvody přijata po sociální reformě.

V oblasti délky praxe polovina respondentů z úřadů obce s rozšířenou působností/Správního obvodu hlavního města a cca 44 % respondentů z obcí s pověřeným obecním úřadem uvedla, že jejich **délka praxe na pozici sociálního pracovníka na úřadu** se pohybuje v rozmezí 1 - 5 let.

Tato skutečnost souvisí s **přesunem části sociálních pracovníků na úřad práce** a následným **mírným nárůstem přijatých sociálních pracovníků na obce**, viz strana 212, Tabulka 7.11: Počty ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na ORP a POÚ. Zhruba čtvrtina respondentů uvedla, že jejich praxe je v rozmezí 11 – 20 let.

Graf 7.21: Jak dlouho (počet let/roků) působilte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy nebo na obci s pověřeným obecním úřadem?



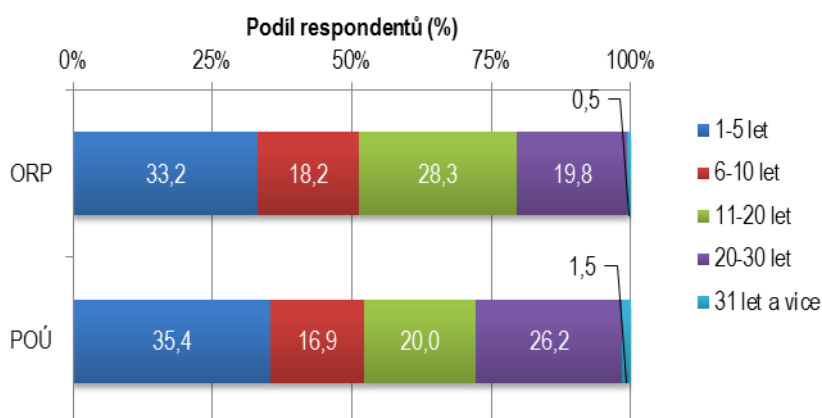
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A. 2 – Jak dlouho (počet let) působilte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Třetina respondentů před sociální reformou nevykonávala funkci sociálního pracovníka.

Třetina respondentů z úřadů obce s rozšířenou působností/Správního obvodu hlavního města i z obcí s pověřeným obecním úřadem uvedla, že jejich **délka praxe na pozici sociálního pracovníka v jejich profesním životě** se pohybuje v rozmezí 1 - 5 let, což znamená, že na úřadu začali pracovat až po sociální reformě. Další velice silně zastoupenou kategorií jsou respondenti s délkou praxe 11 – 20 let a v kategorii 20 – 30 let praxe.

Graf 7.22: Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka A. 3 – Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Respondenti z ORP vykonávají funkci sociálního pracovníka průměrně 11,7 let. Na daném úřadu obce s rozšířenou působností/Správního obvodu hlavního města Prahy působí v průměru 10,1 let, viz tabulka níže.

Respondenti z POÚ působí na pozici sociálního pracovníka průměrně 12,1 let, z toho v průměru 9,7 let na daném úřadě obce s ověřeným obecním úřadem, viz tabulka níže.

Tabulka 7.24: Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka obcí s rozšířenou působností/Správním obvodě hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem

Počet let působení respondentů na pozici sociálního pracovníka:		Průměr	Medián
Pracovníci ORP a SO hl. m. Prahy	v dané obci s rozšířenou působností/Správním obvodě hl. m. Prahy	10,1	8,0
	v průběhu celého profesního života	11,7	10,0
Pracovníci POÚ	v dané obci s pověřeným obecním úřadem	9,7	5,0
	v průběhu celého profesního života	12,1	10,0

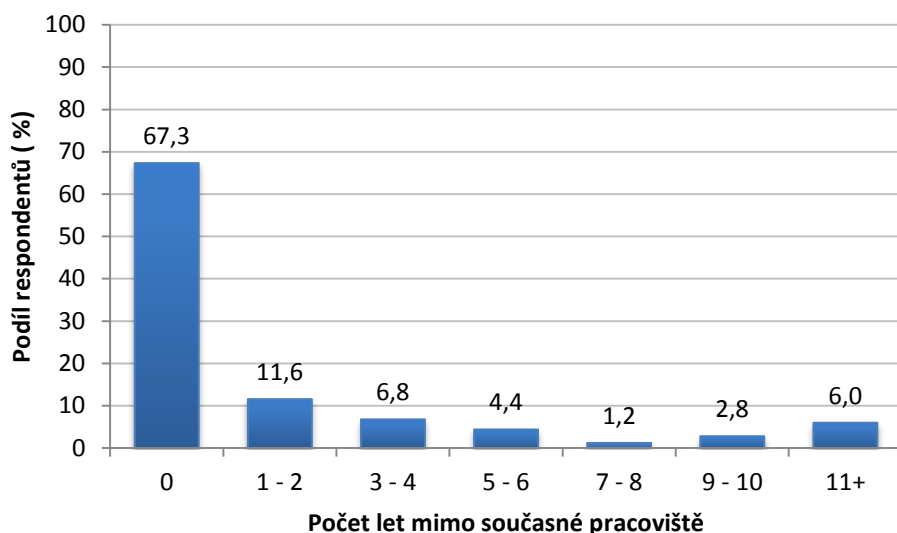
Zdroj: ACCENDO

Pozn.: Průzkum SP – Otázky A.2 – Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? a A.3 - Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Srovnání délky praxe na současném pracovišti a celkové délky praxe

Zhruba dvě třetiny respondentů (67 %) působí na současném pracovišti na pozici sociálního pracovníka po celou dobu svého profesního života, asi 12 % pracovalo na jiném pracovišti 1-2 roky, více viz graf a tabulka níže.

Graf 7.23: Délka praxe sociálních pracovníků na jiném, než současném pracovišti v rámci profesního života u ORP/správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem



Pozn.: Průzkum SP – Otázky A.2 – Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? a A.3 - Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Tabulka 7.25: Srovnání působení respondentů na pozici sociálního pracovníka na současném pracovišti a v rámci profesního života u ORP/správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem

		A3) Počet let na pozici sociálního pracovníka v průběhu profesního života					Celkem
		1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 -30	31 a víc	
A2) Počet let na pozici sociálního pracovníka na úřadě	1 - 5	33,9 %	6,4 %	4,0 %	2,0 %		46,2 %
	5 - 10		11,6 %	1,2 %	0,4 %		13,1 %
	10 - 20			20,7 %	2,4 %	0,4 %	23,5 %
	20 -30				16,7 %	0,4 %	17,1 %
Celkem		33,9 %	17,9 %	25,9 %	21,5 %	,8 %	100,0 %

Zdroj: ACCENDO

Pozn.: Průzkum SP – Otázky A.2 – Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy? a A.3 - Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

7.4.1.2 Vzdělání sociálních pracovníků

Jako nejvyšší vzdělání je u respondentů z ORP a správních obvodů hl. m. Prahy nejvíce zastoupeno bakalářské vzdělání (37 % respondentů) a magisterské vzdělání (27 % respondentů). Vyšší odborné vzdělání má 21 % respondentů.

Středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 14 % respondentů.

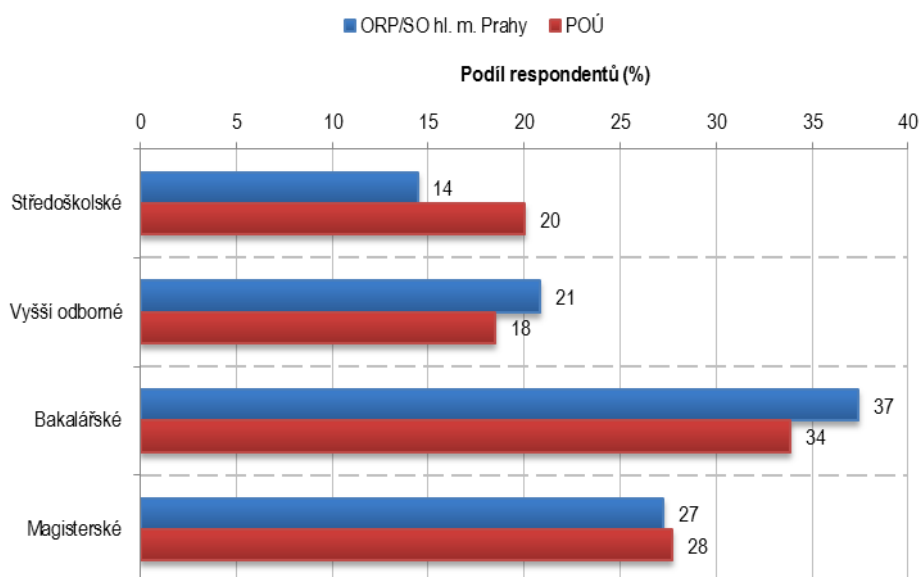
Kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách splňují **všichni respondenti - sociální pracovníci** v dotazníkovém průzkumu v rámci cílové skupiny obce s rozšířenou působností (ORP) a správních obvodů hl. m. Prahy.

U respondentů z POÚ má 34 % respondentů nejvyšší dosažené vzdělání bakalářské a 27 % respondentů uvedlo jako nejvyšší vzdělání magisterské. Vyšší odborné vzdělání má 18 % respondentů.

Středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 20 % respondentů.

Kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách splňuje dle údajů respondentů 95,4 % sociálních pracovníků obcí s pověřeným obecním úřadem (POÚ) zapojených do dotazníkového průzkumu. Zbylých 4,6 % respondentů uvedlo, že tuto kvalifikaci nesplňují.

Graf 7.24: Vzdělání sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 1 – Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

7.4.1.3 Další vzdělávání respondentů

Více než 88 % respondentů z **ORP a SO hl. města Prahy** se účastní kurzů s akreditovaným programem. V roce 2015 absolvovali v průměru 28,8 hodin těchto kurzů. K dalšímu vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou využívány také školící akce (30,5 % respondentů) a konference (22,5 % respondentů). Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami nebo odborné stáže jsou oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využívány respondenty mnohem méně, viz tabulka níže.

Více než 83 % respondentů z **POÚ** využívá k dalšímu vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách kurzy s akreditovaným programem. V roce 2015 absolvovali v průměru 23,0 hodin těchto kurzů. Respondenti se vzdělávají také prostřednictvím účasti na školících akcích (40,0 % respondentů) nebo konferencích (26,2 % respondentů). Odborné stáže a specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami

a vyššími odbornými školami jsou oproti předchozím vzdělávacím aktivitám využívány mnohem méně. Viz tabulka níže.

Tabulka 7.26: Formy dalšího vzdělávání sociálních pracovníků dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách respondenty ORP a SO hl. m. Prahy, POÚ

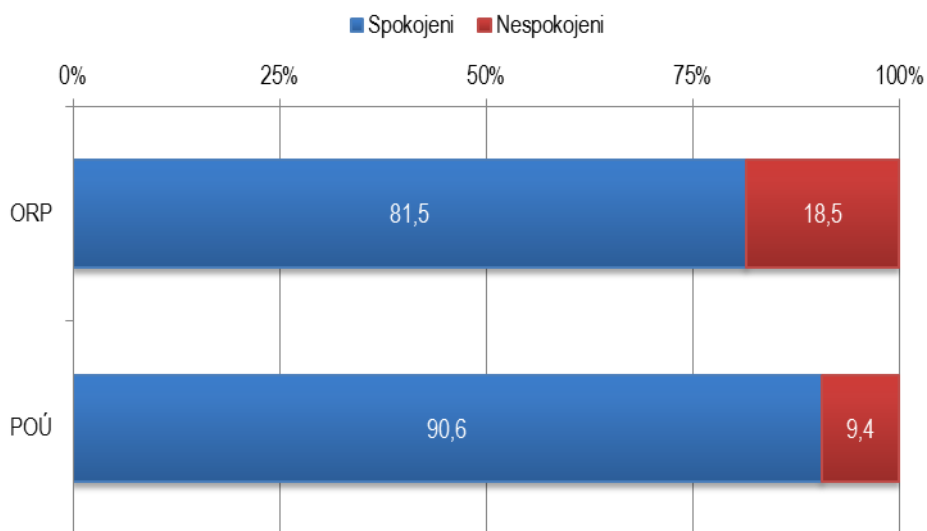
Formy dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	ORP		POÚ	
	Procento kladných odpovědí (%)	Průměrný počet hodin v roce 2015	Procento kladných odpovědí (%)	Průměrný počet hodin v roce 2015
Účast v kurzech s akreditovaným programem	88,2	28,8	83,1	23,0
Účast na školicích akcích	30,5	19,1	40,0	15,7
Účast na konferencích	22,5	12,2	26,2	11,9
Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	3,7	25,5	1,5	-
Odborné stáže	2,7	19,5	7,7	9,5

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 7 – Jakých forem dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách využíváte? U každé označené odpovědi uveďte zároveň i celkovou hodinovou dotaci na tuto formu vzdělávání v roce 2015.

Respondenti jsou převážně se vzdělávacími aktivitami spokojeni. Nespokojeno se vzdělávacími aktivitami bylo u ORP a SO hl. m. Prahy 18,5 %, v rámci POÚ se jednalo o 9,4 % respondentů. Jen tyto respondenti hodnotili důvody nespokojenosti sociálních pracovníků se vzdělávacími aktivitami níže.

Tabulka 7.27: Spokojenost se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu pracovní pozice sociální pracovník



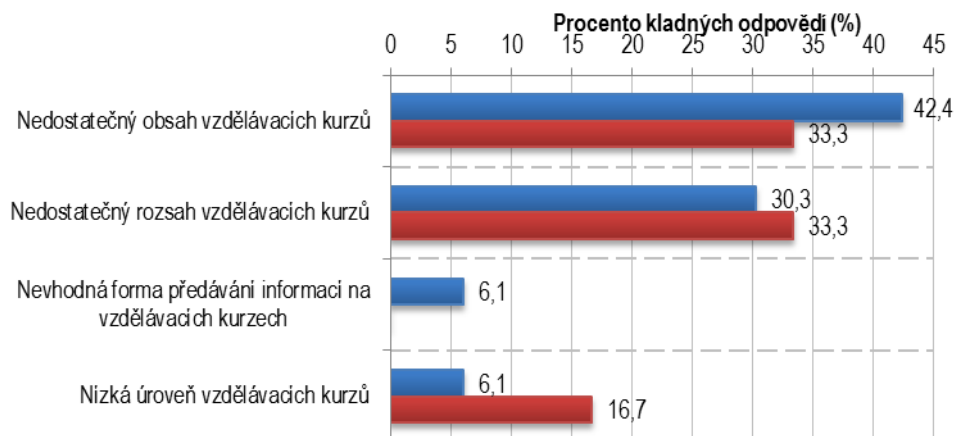
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 8 – Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu Vaší pracovní pozice?

Pozn.: Průzkum SP – Respondenti odpovídali na škále 1 -5, kdy 1 znamenalo velmi nespokojen a 5 velmi spokojen. Hodnota 3 byla vyhodnocena tak, že respondent není schopen vyjádřit ani spokojenost a ani nespokojenost.

Důvodem nespokojenosti respondentů je zejména nedostatečný obsah a rozsah vzdělávacích kurzů. U zástupců POÚ je ještě ve více případech zmiňována nízká úroveň vzdělávacích kurzů.

Graf 7.25: Důvody nespokojenosti sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem se vzdělávacími aktivitami



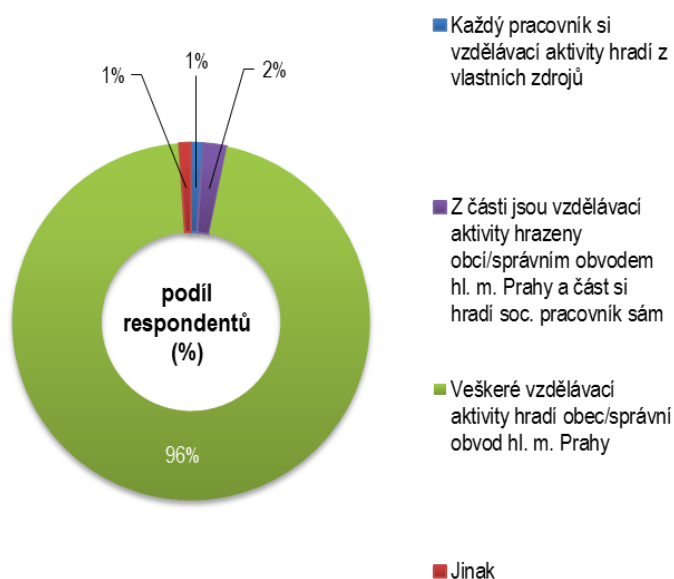
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 9 – V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami, uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Pozn.: Průzkum SP – V rámci této otázky odpovídalo jen 33 respondentů za ORP/SO hl. m. Prahy a 6 respondentů za POÚ.

Respondenti ze všech zkoumaných skupin postrádají zejména sebezkušenostní, kazuistické nebo případové semináře (aplikování metod a postupů na konkrétní případy z praxe), vzdělávací aktivity se zaměřením na odborná témata (např. socioterapie, psychoterapie, psychologie nebo psychiatrické minimum), meziobecní spolupráci v sociální oblasti, sociální práci na obcích, sociální práci obecně a uvádění metod sociální práce do praxe. Dalšími žádanými tématy vzdělávacích aktivit jsou např. opatrovnictví, dluhová problematika a dávky hmotné nouze, výkon funkce kurátora, supervize pro sociální práci, aktuální změny v sociální oblasti vč. právní oblasti, aplikace OKnouze a OKsystém nebo zvláštní příjemce. Respondenti zmiňovali také nedostatečnou výši hodinových dotací vzdělávacích aktivit a jejich cenovou nedostupnost.

Graf 7.26: Způsob úhrady vzdělávací aktivity pro sociální pracovníky obcí s rozšířenou působností a Správních obvodů hl. m. Prahy



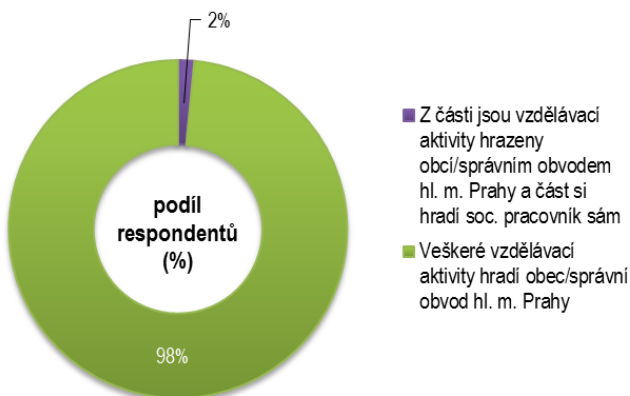
Způsob úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci účastní v souvislosti s výkonem své funkce, je u 96 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy hrazen ze strany zaměstnavatelů. Jen u 2 % respondentů jsou náklady hrazeny ze strany zaměstnavatelů částečně a zbytek je hrazen sociálním pracovníkem. Jedno procento respondentů uvedlo, že si kurzy hradí sami. Kategorii jinak zvolilo 1 % respondentů, zmiňovali úhradu kurzů z projektů.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 10 – Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Pozn.: Průzkum SP – V rámci části jinak byly uváděny účast v kurzech s akreditovaným programem, účast na školicích akcích, účast na konferencích

Graf 7.27: Způsob úhrady vzdělávací aktivity pro sociální pracovníky obcí s pověřeným obecním úřadem



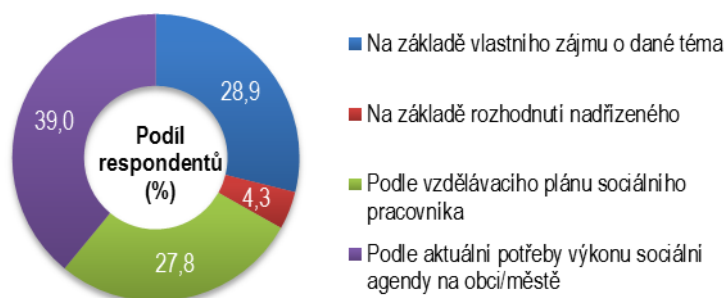
Způsob úhrady vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci účastní v souvislosti s výkonem své funkce, je u 98 % respondentů z POÚ hrazen ze strany zaměstnavatelů. Jen u 2 % respondentů jsou náklady hrazeny ze strany zaměstnavatelů částečně a zbytek je hrazen sociálním pracovníkem.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 10 – Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Pozn.: Průzkum SP – V rámci části jiné byla uváděna účast v kurzech s akreditovaným programem

Graf 7.28: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky obcí s rozšířenou působností a Správních obvodů hl. m. Prahy



Výběr vzdělávacích aktivit, kterých se sociální pracovníci účastní v souvislosti s výkonem své funkce, je podmíněn zejména aktuální potřebou výkonu sociální agendy na obci (39,0 % respondentů), ale také vlastním zájmem sociálního pracovníka o dané téma (28,9 % respondentů) nebo jeho vzdělávacím plánem (27,8 % respondentů), viz graf vlevo.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Graf 7.29: Podmínky výběru vzdělávacích aktivit sociálními pracovníky obcí s pověřeným obecním úřadem



Výběr vzdělávacích aktivit je u POÚ podmíněn zejména aktuální potřebou výkonu sociální agendy na obci (49,2 % respondentů), vlastním zájmem sociálního pracovníka o dané téma (35,4 % respondentů) a jeho vzdělávacím plánem (12,3 % respondentů).

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

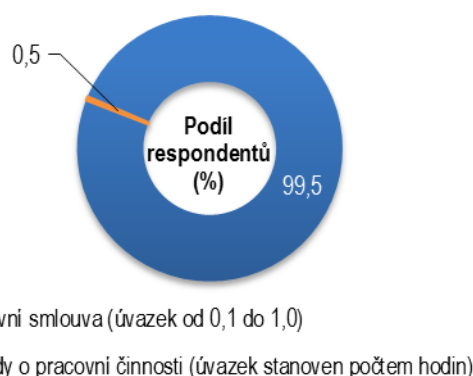
Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 11 – Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

7.4.1.4 Druh pracovně-právního vztahu respondentů

Povolání sociálního pracovníka ORP/SO hlavního města Prahy vykonává 99,5 % respondentů na základě pracovní smlouvy. Průměrná výše úvazku je 0,94. Zbýlých 0,5 % respondentů svou funkci vykonává na dohodu o pracovní činnosti s úvazkem stanoveným počtem hodin (v průměru 80 hodin měsíčně).

Povolání sociálního pracovníka vykonávají respondenti převážně v rámci přenesené působnosti výkonu veřejné správy. Více viz tabulka níže.

Graf 7.30: Druh pracovně-právního vztahu sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností a Správních obvodů hl. m. Prahy

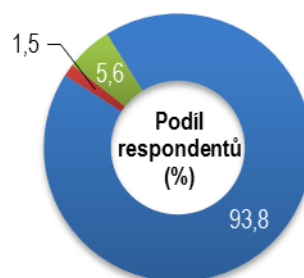


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

V rámci POÚ na pozici sociální pracovník pracují respondenti nejčastěji na základě pracovní smlouvy (93,8 % respondentů). Jejich průměrná výše úvazku je 0,73. Dohodu o provedení práce s úvazkem stanoveným počtem hodin má 5,6 % respondentů, průměrná výše měsíčního úvazku činí 20,3 hodin. Zbylých 1,5 % respondentů vykonává svou funkci na základě dohody o pracovní činnosti s průměrnou vyšší úvazku 0,15.

Graf 7.31: Druh pracovně-právního vztahu sociálních pracovníků obcí s pověřeným obecním úřadem



- Pracovní smlouva (úvazek od 0,1 do 1,0)
- Dohody o pracovní činnosti (úvazek od 0,1 do 1,0)
- Dohody o provedení práce (úvazek stanoven počtem hodin)

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodu hl. m. Prahy?

Na pozici sociální pracovník pracují respondenti převážně v rámci přenesené působnosti výkonu veřejné správy. Více viz tabulka níže.

Tabulka 7.28: Výše úvazku sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem dle druhu pracovně-právního vztahu za měsíc

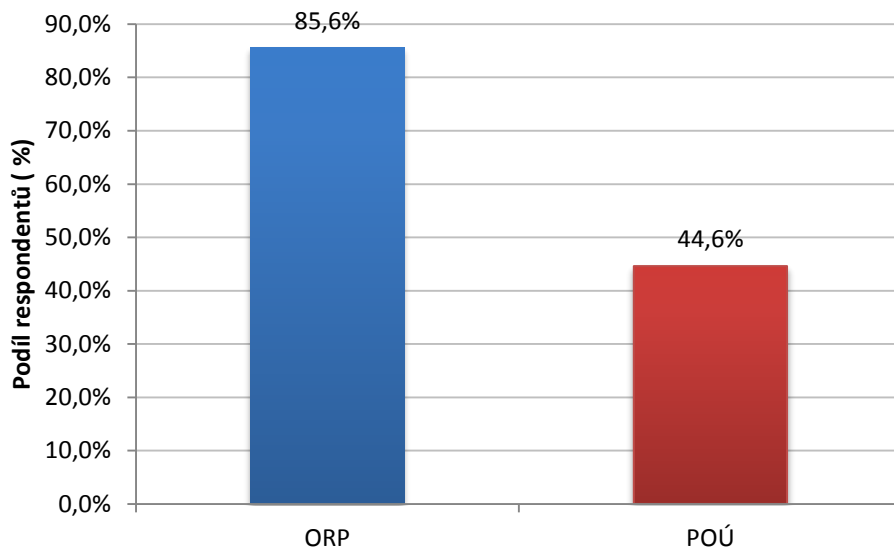
Druh pracovně právního vztahu	Výše úvazku											
	Celkem				Výkon veřejné správy v přenesené působnosti				Výkon veřejné správy v samostatné působnosti			
	Průměr		Medián		Průměr		Medián		Průměr		Medián	
ORP+SO HMP x POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ	ORP	POÚ
Pracovní smlouva (úvazek od 0,1 do 1,0)	0,94	0,73	1,0	0,9	0,8	0,53	0,9	0,5	0,11	0,2	0,1	0,2
Dohody o pracovní činnosti (úvazek od 0,1 do 0,5)	-	0,15	-	0,2	-	0,15	-	0,2	-	0,0	-	0,0
Dohody o pracovní činnosti * (průměrný počet hodin)	80,0	-	80,0	-	80,0	-	80,0	-	0,0	-	0,0	-
Dohody o provedení práce * (průměrný počet hodin)	-	20,3	-	25,0	-	10,67	-	12,0	-	9,67	-	17,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodu hl. m. Prahy?

Respondenti zaměstnaní na pracovní smlouvu pracují v rámci ORP a SO hl. m. Prahy převážně na celý pracovní úvazek (86 %), u POÚ má celý úvazek pouze necelá polovina respondentů (45 %), viz graf níže.

Graf 7.32: Podíl sociálních pracovníků pracujících na pracovní smlouvu s celým úvazkem (tj. 1) v rámci obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem



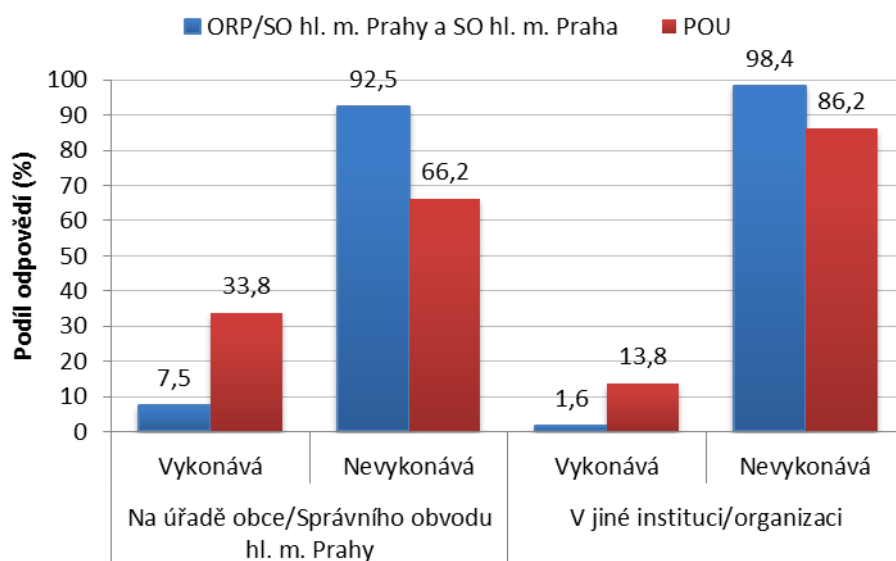
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 3 – Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Další pracovní pozici k povolání sociálního pracovníka v rámci obce s rozšířenou působností nebo Správního obvodu hlavního města Prahy **zastává 7,5 % respondentů**. Nejčastěji se jedná o pracovní pozici veřejného opatrovníka, matrikáře, komplexní správu hřbitovních míst, spisovou a archivační službu, administrativního pracovníka přestupkového řízení nebo vydávání výstupů z informačního systému veřejné správy. U obcí s pověřeným obecním úřadem se jedná o více než **třetinu respondentů (33,8 %)**, konkrétně se jedná o pracovní pozici veřejného opatrovníka, matrikáře, referenta vnitřních věcí, referenta školství, referent samosprávy, referenta rozvoje města, referenta přestupkového řízení, administrativního pracovníka zahrnující mj. evidenci obyvatel nebo vydávání výstupů z informačního systému veřejné správy.

Pracovní úvazek **v jiné instituci/ organizaci než je úřad** má 1,6 % respondentů z obcí s rozšířenou působností nebo Správních obvodů hlavního města Prahy viz Graf 5.6. Vykonávají funkci sociálního pracovníka, supervizora nebo facilitátora případových konferencí. Respondenti z obcí s pověřeným obecním úřadem mají úvazek v jiné instituci v 13,8 % případů. Konkrétně se jedná o pozice sociální pracovník, pracovník novinové služby, poštovní doručovatel, OSVČ, ředitel pečovatelské služby, poradce pro oblast nepříznivých životních situací, pedagogická pracovnice, pojišťovací zprostředkovatel.

Graf 7.33: Vykonávání další pracovní pozice respondenty mimo funkci sociálního pracovníka obce s rozšířenou působností/Správního obvodu hl. m. Prahy nebo obce s pověřeným obecním úřadem



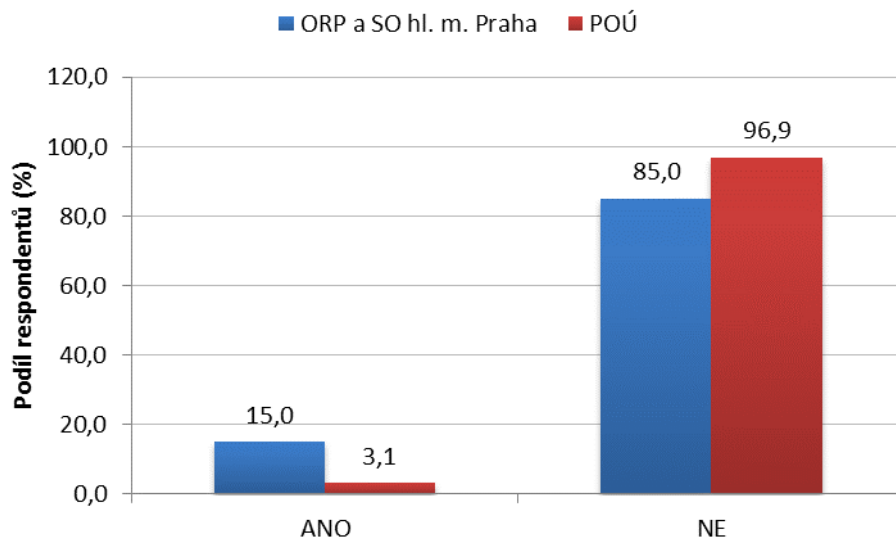
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 4 – Vykonáváte v obci/správním obvodě hl. m. Prahy ještě jinou pozici/funkci kromě sociálního pracovníka?

Většina respondentů ORP/SO hl. m. Prahy (85,0 %) uvedla, že úřady obcí s rozšířenou působností nebo Správní obvod hlavního města Prahy nemají s fluktuací (častou výměnou) zaměstnanců na pozici sociálního pracovníka problém. U obcí s pověřeným obecním úřadem je o tom přesvědčeno dokonce 96,9 % respondentů.

7.4.1.5 Fluktuace sociálních pracovníků

Graf 7.34: Problémy s fluktuací u respondentů z obcí s rozšířenou působností/Správních obvodů hl. m. Prahy nebo obcí s pověřeným obecním úřadem:



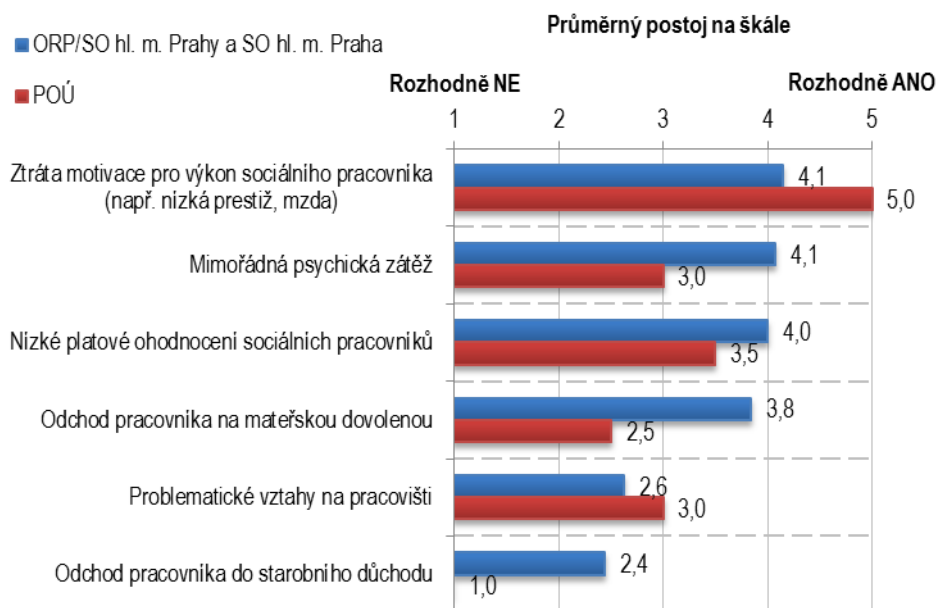
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6 – Máte ve Vaší obci/ správním obvodě hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) na pozici sociálních pracovníků?

Respondenti, kteří danou situaci vnímají jako problematickou (15,0 % respondentů ORP/SO hl. m. Prahy) se domnívají, že **příčinou** je zejména ztráta motivace pro práci sociálního pracovníka, mimořádná sociální zátěž, kterou výkon této funkce obnáší a jejich nízké platové ohodnocení. Dalším důvodem fluktuace je dle respondentů odchod pracovníka na mateřskou dovolenou. Respondenti uvedli i jiné důvody fluktuace, než které byly předdefinovány, a to nutnost odborného vzdělání v oboru, nesplnění potřebného vzdělání, neochota lidí ucházet se o práci v tomto oboru, lepší pracovní nabídka, demotivující prostředí ze strany zaměstnavatele, přestěhování, práce je ovlivňována i politickými zájmy, nedocení této práce společností, nízká prestiž.

Respondenti, kteří danou situaci vnímají jako problematickou (3,1 % respondentů POÚ), jako hlavní důvod fluktuace uvedli ztrátu motivace pro práci sociálního pracovníka, dále pak jejich nízké platové ohodnocení. Respondenti uvedli i jiný důvod fluktuace, než které byly předdefinovány, a to vzdálenost do místa bydliště.

Graf 7.35: Příčiny fluktuace sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností/Správních obvodech hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem

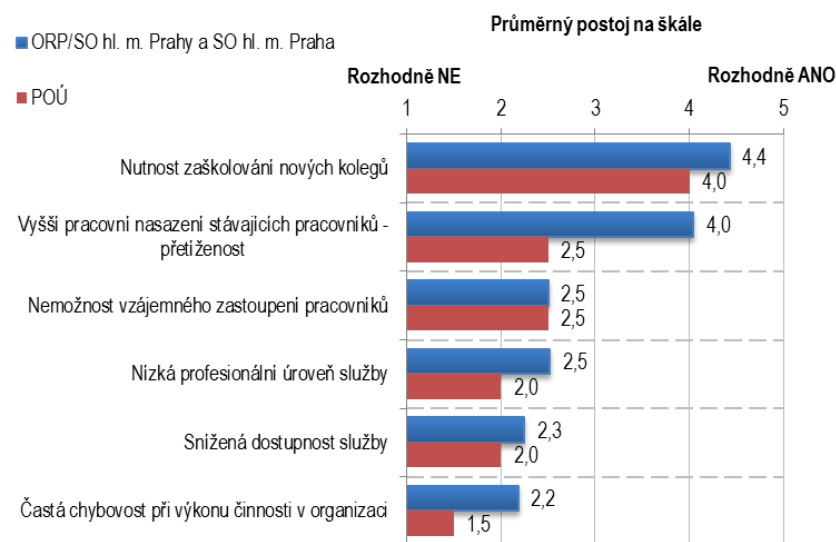


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6.1 – Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1–5).

Za největší negativní dopad fluktuace sociálních pracovníků hodnotí respondenti v obou skupinách nutnost zaškolování nových kolegů a respondenti ORP/SO hl. m. Prahy i vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků a z toho plynoucí jejich přetížení.

Graf 7.36: Dopady fluktuace sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností a Správních obvodech hl. m. Prahy a obcí s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka B. 6.2 – Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5) 1 – Rozhodně ne, 2 – Spíše ne, 3 – Ani ne, ani ano, 4 – Spíše ano, 5 – Rozhodně ano

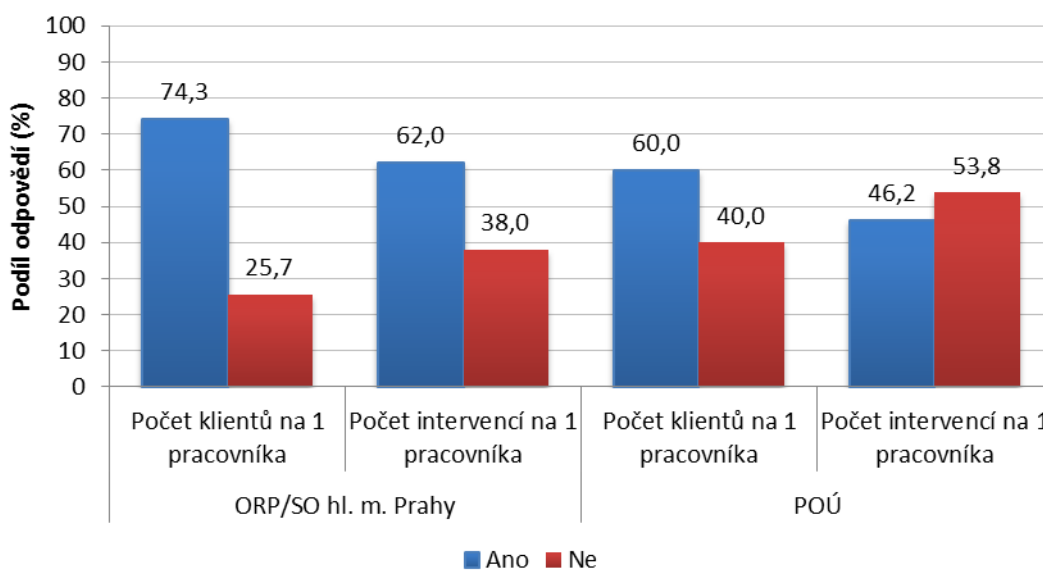
7.4.2 Rozsah a obsah agendy sociální práce

7.4.2.1 Počet a struktura klientů

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda se na jednotlivých úřadech sleduje **počet klientů** na jednoho sociálního pracovníka. U obcí s rozšířenou působností/správních obvodů hl. m. Prahy je počet klientů na jednoho sociálního pracovníka sledován téměř u 75 % úřadů. U obcí s pověřeným obecním úřadem je procento nižší, jedná se pouze o 60 % úřadů.

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda se na jednotlivých úřadech sleduje **počet intervencí** na jednoho sociálního pracovníka. U obcí s rozšířenou působností/správních obvodů hl. m. Prahy je počet intervencí na jednoho sociálního pracovníka sledován u 62 % respondentů. U POÚ počet intervencí sleduje 46,2 % respondentů.

Graf 7.37: Sleduje se na Vašem úřadu (ORP/SO hl. m. Prahy nebo POÚ) počet klientů/intervencí na jednoho sociálního pracovníka?



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázky C.1 - Sledujete na obci/správním obvodě hl. m. Prahy počet klientů na jednoho sociálního pracovníka? a C.1.1 - Sledujete počet intervencí na jednoho sociálního pracovníka za měsíc? (Intervencí se rozumí každý úkon, který je činností sociálního pracovníka směřující k prevenci, posouzení, nebo k řešení nepříznivé sociální situace klienta sociální práce)

Na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem má 1 sociální pracovník průměrně za 1 měsíc srovnatelný počet neanonymních případů u dlouhodobých, krátkodobých i jednorázových klientů. U neanonymních klientů se jedná o cca 16 klientů dlouhodobých, 13 krátkodobých a přibližně 10 jednorázových. U anonymních klientů převažují u obou cílových skupin jednorázoví klienti.

Tabulka 7.29: Průměrný počet případů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc na obci s rozšířenou působností / správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Cílová skupina klientů	ORP a SO hl. m. Prahy		POÚ	
	Neanonymní případ	Anonymní případ	Neanonymní případ	Anonymní případ
Dlouhodobí (nad půl roku)	16,2	1,7	16,29	3,35
Krátkodobí (do půl roku)	13,1	2,7	10,57	4,45
Jednorázoví	9,7	14,6	10,11	11,78
Celkem	67,3	32,7	65,4	34,6

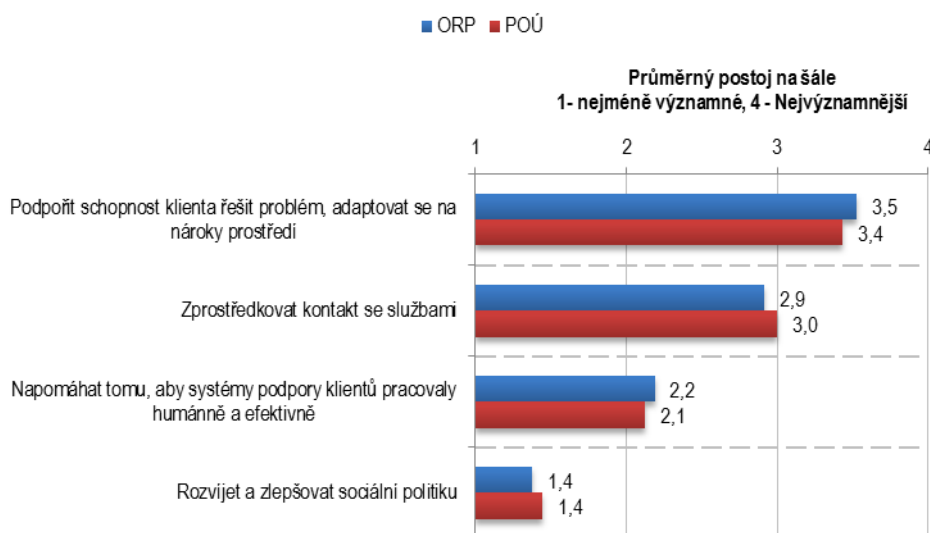
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.2 - Uveďte (přip. odhadněte) průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc

7.4.2.2 Nejvýznamnější cíle

Cíle sociální práce byly v rámci obou zkoumaných skupin respondentů seřazeny dle jejich významnosti. Za nejvýznamnější cíl sociální práce je respondenty z obou skupin označeno „Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí“.

Graf 7.38: Významnost cílů sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.3 - Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)

Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (Jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný.)

Pozn.: Škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný.)

7.4.2.3 Agendy sociální práce

Nejčastěji jsou na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy, POÚ) vykonávány tyto činnosti sociální práce:

- Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)
- Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§ 35, písmeno f) ,j) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)

U níže uvedených činností je výrazný rozdíl v jejich poskytování na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ. Na POÚ jsou vykonávány v mnohem menší míře, a to proto, že výkon činností podle § 92 ZSS je určen pouze ORP. I přesto však v rámci některých POÚ dle respondentů jsou činnosti vykonávány:

- Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb.
- Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)

Níže uvedené činnosti jsou vykonávány u maximálně třetiny respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy nebo POÚ:

- Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Ostatní agenda
- Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné soc. dávky
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35, písmeno f) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Sociálně terapeutické činnosti (§ 35, písmeno i) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)
- Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4, písmeno a), b), c), d), e) zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě

Podrobnější informace jsou v tabulce níže, příp. v grafu v kapitole 7.5.2, Otázka C.4.

Tabulka 7.30: Průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Výkon činností v agendě sociální práce	% kladných odpovědí			Průměrný počet případů za 1 měsíc/1pracovníka		Průměrný počet intervencí za 1měsíc/1pracovníka	
	ORP/SO hl. m. Prahy	POU	Rozdíl	ORP/SO hl. m. Prahy	POU	ORP/SO hl. m. Prahy	POU
Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	90,9	69,2	21,7	25,3	13,8	69,5	96,5
Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	88,2	67,7	20,5	12,4	6,3	37,7	4,6
Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi)	82,9	86,2	-3,3	14,5	11,1	41,1	6,9
Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	79,7	69,2	10,4	7,7	3,6	16,0	8,4
Sociální poradenství (a) základní,(b) odborné (§ 35, písmeno f) -,j) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	75,9	80,0	-4,1	21,6	14,4	48,0	7,6
Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	75,4	55,4	20,0	12,3	3,9	37,5	20,6
Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93 písm. a), 108/2006 Sb., o soc. službách)	71,1	67,7	3,4	30,0	18,5	101,0	-
Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	69,0	35,4	33,6	2,3	1,5	9,9	36,0
Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb.	69,0	53,8	15,1	9,5	4,4	19,3	-
Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	68,4	33,8	34,6	3,6	1,1	11,4	25,3
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b)	65,8	35,4	30,4	9,4	1,9	28,4	5,5
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35, písmeno j) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	51,9	60,0	-8,1	7,2	5,0	19,0	7,3
Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	35,8	38,5	-2,6	6,4	3,8	16,6	5,2
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	33,7	26,2	7,5	4,6	3,8	12,8	2,6
Ostatní agenda	32,1	21,5	10,5	95,8	32,5	121,3	2,7
Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky - ostatní nepojistné soc. dávky	28,3	29,2	-0,9	18,2	3,6	45,3	6,1
Podklady pro posuzování nároku na nepoj. soc.í dávky - příspěvek na péči	21,4	24,6	-3,2	5,0	3,4	14,4	9,1
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35, písmeno f) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	9,6	4,6	5,0	2,5	5,5	12,7	11,3
Soc. terap. činnosti (§ 35i) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	9,1	0,0	9,1	5,1	0,0	17,4	27,8
Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4, písmeno a), b), c), d), e) zákona č. 257/2000 Sb., o probační a mediální službě	5,3	0,0	5,3	3,8	0,0	7,5	4,6

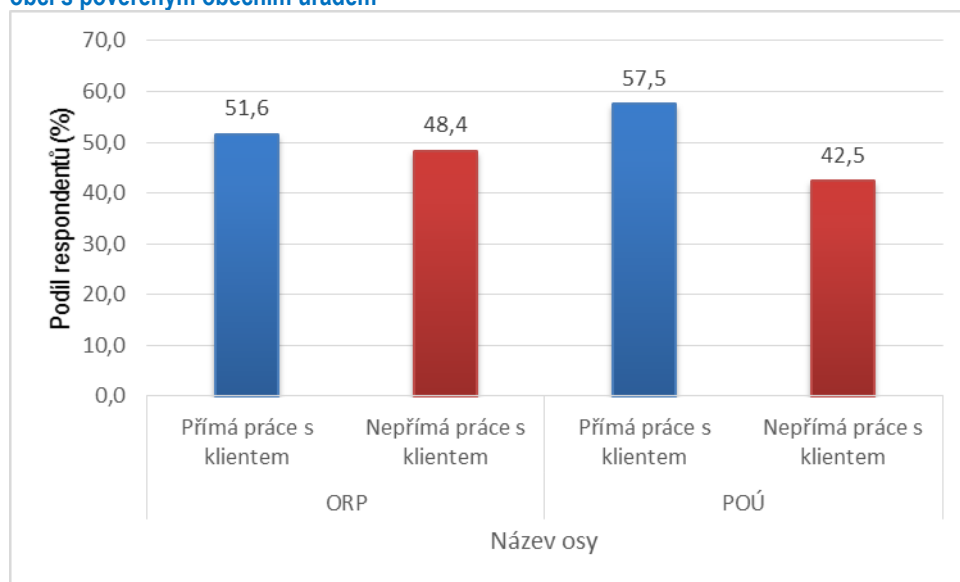
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C. 4 - Uvedte dle členění níže výkon agendy sociální práce a průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. (Spis = Případ = 1 nebo více klientů, Klient = 1 nebo více intervencí) včetně uvedení oblastí agend sociální práce.

7.4.2.4 Činnosti vykonávané v rámci sociální práce

Na přímou práci s klientem je v rámci obcí s rozšířenou působností/SO hl. m. Prahy vynakládáno přibližně 52 % a na nepřímou práci s klientem asi 48 %. U obcí s pověřeným obecním úřadem je vynakládáno více procent na přímou práci s klientem (57,5 %) než na nepřímou práci s klientem (42,5 %).

Graf 7.39: Podíl přímé a nepřímé práce s klientem na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

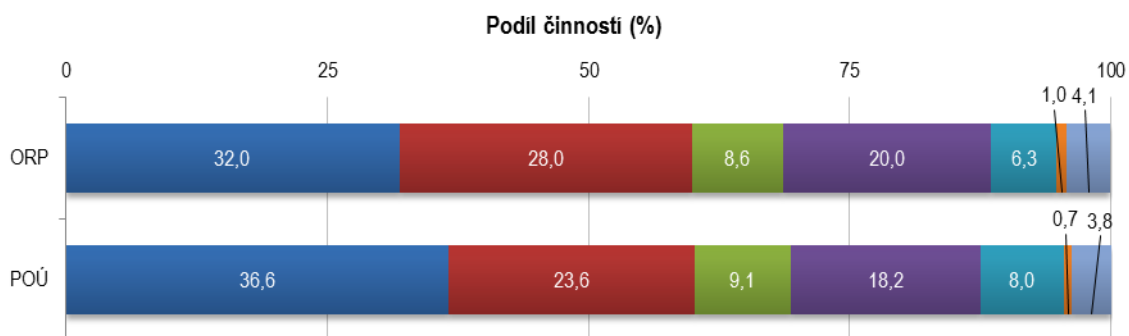
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C. 4.2 - Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte mezi ně 100 % (např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

V rámci obou skupin respondentů je v rámci nepřímé práce s klientem nejvíce zastoupena:

- administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka)
- administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem
- spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. úřad práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.).“

U všech dalších činností je velikost procentního zastoupení na nepřímé práci s klientem u ORP/SO hl. města Prahy a POÚ přibližně stejná.

Graf 7.40: Podíl činnosti v rámci nepřímé práce s klientem u výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



- Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka).
- Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem.
- Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli a kraji
- Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. jiné úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)
- Vzdelávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).
- Vzdelávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)
- Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.3 - Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Nejčastěji (u cca 80 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ) vykonávanými činnostmi při poskytování intervencí klientům jsou:

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy

Často (u více než poloviny respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy nebo POÚ) vykonávanými činnostmi při poskytování intervencí klientům jsou:

- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi

Níže uvedené činnosti jsou vykonávány sociálními pracovníky obou skupin obcí zřídka nebo vůbec:

- Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci
- Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi
- Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace
- Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v tabulce níže a v grafu v kapitole 7.5.2., Otázka C.4.4.

Tabulka 7.31: Průměrná četnost činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům na obci/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Typ obce	vůbec (0 % intervencí)	zřídka (u 24 % a méně intervencí)	méně často (u 25 % - 49 % intervencí)	často (u 50 % – 74 % intervencí)	velmi často (více než u 75 % intervencí)
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	ORP	2,1	3,2	10,2	33,2	51,3
	POÚ	0	1,5	24,6	32,3	41,5
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	ORP	2,1	4,8	13,9	42,8	36,4
	POÚ	0	6,2	16,9	41,5	35,4
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	ORP	3,2	2,7	23,5	47,6	23,0
	POÚ	1,5	20,0	13,8	40,0	24,6
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	ORP	3,2	13,4	17,1	44,4	21,9
	POÚ	0	15,4	29,2	29,2	26,2
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	ORP	4,3	14,4	20,9	40,6	19,8
	POÚ	0	13,8	29,2	36,9	20,0
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	3,2	18,2	27,3	35,8	15,5
	POÚ	3,1	26,2	26,2	32,3	12,3
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	ORP	3,2	17,6	28,3	28,9	21,9
	POÚ	4,6	32,3	23,1	32,3	7,7
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	ORP	8,0	22,5	22,5	33,7	13,4
	POÚ	10,8	29,2	23,1	20,0	16,9
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	ORP	5,3	24,6	34,8	25,1	10,2
	POÚ	12,3	33,8	32,3	18,5	3,1
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	ORP	21,4	20,3	26,2	24,6	7,5
	POÚ	20,0	9,2	21,5	24,6	24,6
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	ORP	12,8	27,8	28,3	25,7	5,3
	POÚ	6,2	41,5	30,8	18,5	3,1
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	7,5	32,1	32,6	20,9	7,0
	POÚ	10,8	41,5	23,1	23,1	1,5
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci	ORP	23,5	38,0	19,3	16,0	3,2
	POÚ	24,6	29,2	32,3	10,8	3,1
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	ORP	12,3	41,7	30,5	10,2	5,3
	POÚ	26,2	29,2	30,8	10,8	3,1
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	ORP	39,0	37,4	12,8	7,5	3,2
	POÚ	38,5	29,2	15,4	15,4	1,5
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	ORP	41,7	34,2	14,4	5,3	4,3
	POÚ	43,1	23,1	16,9	9,2	7,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.4 - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc (Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1 - 5); 1 – vůbec (0 % intervencí); 2 – zřídka (u 24 % a méně intervencí); 3 - méně často (u 25 % - 49 % intervencí); 4 – často (u 50 % – 74 % intervencí); 5 – velmi často (více než u 75 % intervencí)

Zásadně významné pro sociální práci s klientem na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem jsou níže uvedené činnosti (více než 90 % respondentů z obou zkoumaných typů obcí):

- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů
- Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem

Významné pro sociální práci s klientem na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem jsou níže uvedené činnosti (více než 70 % respondentů, v prvních třech níže uvedených činnostech více než 80 % respondentů z obou zkoumaných typů obcí):

- Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi
- Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt
- Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi
- Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi

Jako nejméně významné pro sociální práci s klientem na obou typech obcí označili respondenti níže uvedené činnosti:

- Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace

Podrobnější informace ohledně porovnání četnosti činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům jsou v tabulce níže a v kapitole 7.5.2., Otázka C.4.5.

Tabulka 7.32: Významnost činností pro sociální práci s klientem na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spiše nevýznamné	Neutrální	Spiše významné	Zásadně významné
Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	ORP	1,7	0	2,8	13,3	82,3
	POÚ	0	0	1,6	20,6	77,8
Informovat klienty a předkládat jim návrhy	ORP	1,7	0	9,9	26,0	62,4
	POÚ	0	1,6	1,6	30,2	66,7
Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	ORP	2,2	0	6,6	40,4	50,8
	POÚ	0	0	4,8	38,1	57,1
Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je	ORP	1,6	1,1	9,2	35,3	52,7
	POÚ	0	0	8,1	37,1	54,8
Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	ORP	1,6	1,1	7,6	43,8	45,9
	POÚ	0	0	4,7	42,2	53,1
Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	1,6	1,6	12,6	40,4	43,7
	POÚ	0	0	9,4	42,2	48,4
Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	ORP	2,2	3,9	12,2	33,3	48,3
	POÚ	1,6	1,6	19,0	42,9	34,9
Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	ORP	1,6	4,9	16,4	29,0	48,1
	POÚ	1,6	3,1	7,8	42,2	45,3
Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	ORP	1,6	1,6	19,1	46,4	31,1
	POÚ	0	0	17,5	52,4	30,2
Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	ORP	2,2	3,8	20,2	39,9	33,9
	POÚ	0	1,6	29,0	37,1	32,3
Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	ORP	1,6	2,2	25,5	40,2	30,4
	POÚ	0	1,6	27,4	48,4	22,6
Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci	ORP	4,1	4,1	27,3	42,4	22,1
	POÚ	0	6,5	25,8	41,9	25,8
Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi	ORP	2,8	6,1	38,7	33,1	19,3
	POÚ	0	6,6	39,3	34,4	19,7
Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	ORP	8,6	9,2	25,3	33,9	23,0
	POÚ	5,0	5,0	18,3	36,7	35,0
Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	ORP	11,1	12,3	37,0	17,9	21,6
	POÚ	13,3	8,3	21,7	30,0	26,7
Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	ORP	13,3	9,6	38,6	24,1	14,5
	POÚ	3,5	17,5	36,8	28,1	14,0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.5 - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost pro sociální práci s klientem. (odhadněte na škále 1-5)

1 - Zcela nevýznamné, 2 - Spiše nevýznamné, 3 - Neutrální, 4 - Spiše významné, 5 - Zásadně významné

Nejčteněji je na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ vykonávána činnost Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší. Na ORP/SO hl. m. Prahy je tato činnost vykonávána mnohem častěji než na POÚ. Ostatní činnosti uvedené v tabulce níže jsou vykonávány méně často, zřídka nebo vůbec. Podrobnější informace jsou v tabulce níže nebo v kapitole 7.5.2., Otázka C.4.5.a

Tabulka 7.33: Četnost činností dle §92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti v rámci práce s klientem	Typ obce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší	ORP	7,2	11,1	23,3	20,0	38,3
	POÚ	18,3	15,0	28,3	26,7	11,7
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	12,7	22,1	21,5	27,6	16,0
	POÚ	39,0	35,6	13,6	8,5	3,4
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	24,3	23,8	20,4	12,7	18,8
	POÚ	57,6	22,0	10,2	3,4	6,8
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	32,2	16,7	21,1	11,7	18,3
	POÚ	59,3	23,7	13,6	0	3,4
Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (§92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách)	ORP	26,1	41,1	15,0	12,2	5,6
	POÚ	57,6	25,4	15,3	0	1,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.5.a - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činnosti dle §92, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnotte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc. (Odhadněte na škále 1 - 5) 1 - Vůbec, 2 - Zřídka, 3 – Méně často, 4 - Často, 5 - Velmi často

Nejčastěji jsou pro výkon činnosti sociálního pracovníka na obcích (ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ) využívány nástroje rozhovor, sociální poradenství a sociální šetření. Na ORP/SO hl. m. Prahy je často využíváno i individuální plánování a multidisciplinární spolupráce. Depistáž a síťování jsou používané méně často, převážně však na ORP/SO hl. m. Prahy, síťování na POÚ je využíváno zřídka nebo vůbec. Sociální terapie a případová konference nejsou téměř vykonávány na žádném typu obcí.

Tabulka 7.34: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Nástroje, metody a techniky	Typ obce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často
Rozhovor	ORP	1,1	0	0,5	10,3	88
	POÚ	0	0	4,9	14,8	80,3
Sociální poradenství	ORP	1,1	1,6	2,2	7	88,1
	POÚ	0	1,6	1,6	14,5	82,3
Sociální šetření	ORP	6,5	2,7	5,4	38,6	46,7
	POÚ	0	1,6	17,2	42,2	39,1
Individuální plánování	ORP	3,8	11,9	17,3	35,7	31,4
	POÚ	7,8	23,4	23,4	31,3	14,1
Multidisciplinární spolupráce	ORP	5,7	13,1	18,2	44,3	18,8
	POÚ	24,2	22,6	27,4	16,1	9,7
Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	ORP	6,1	14,4	37	31,5	11
	POÚ	4,7	23,4	21,9	29,7	20,3
Depistáž	ORP	11,7	21,1	27,2	32,2	7,8
	POÚ	1,6	34,4	39,1	18,8	6,3
Síťování	ORP	21,2	31,5	24,2	16,4	6,7
	POÚ	51,8	14,3	17,9	12,5	3,6
Sociální terapie	ORP	40,1	26,2	14,5	9,3	9,9
	POÚ	77	14,8	8,2	0	0
Případovou konferenci	ORP	40	36,2	14,1	5,9	3,8
	POÚ	68,8	18,8	9,4	3,1	0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

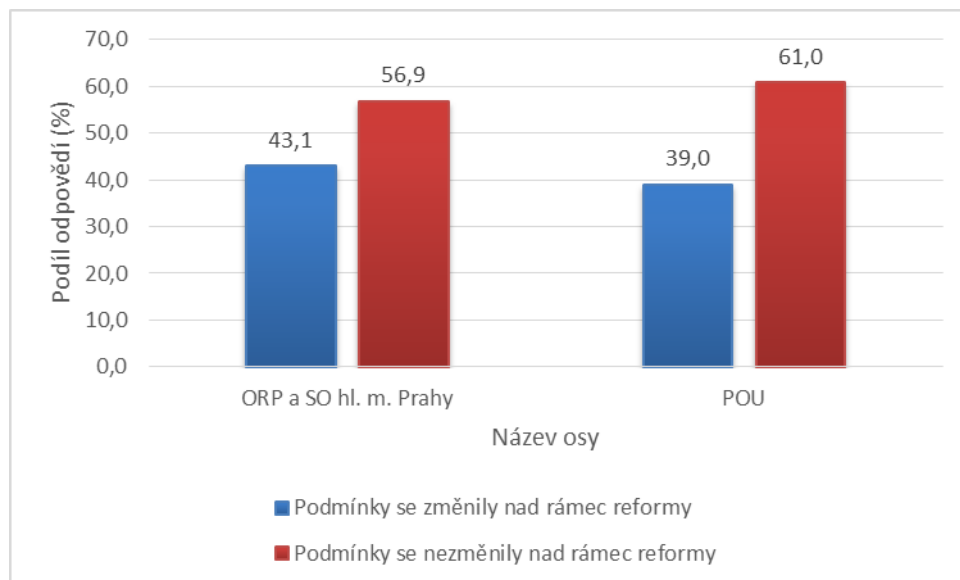
Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.5 Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky).

* V rámci možnosti jiné byly ze strany respondentů uváděny dohled, situační intervence, pozorování, tvorba individuálního plánu, evaluace, motivace a podpora kompetencí klienta.

7.4.2.5 Změna podmínek pro výkon sociální práce po sociální reformě

O tom, že se podmínky pro výkon sociální práce změnilý nad rámec reformy platné od 1.1.2012 je přesvědčeno 43,1 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a 39 % respondentů z POÚ. V tomto případě měli respondenti možnost rozepsat **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon sociální práce z hlediska sociálního pracovníka – viz kapitola 7.5.2., Otázka C.4.6.

Graf 7.41: Vnímání změny podmínek pro výkon sociální práce i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek (v důsledku reformy platné od 1. 1. 2012) z hlediska sociálního pracovníka



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.6 - Změnilý se reálné podmínky pro výkon Vaší pozice sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

Sociální pracovníci mezi pozitivní dopady zařadili zejména větší časový prostor pro klienty. Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.2, Otázka C.4.6.

Tabulka 7.35: Pozitivní dopady sociální reformy z hlediska sociálních pracovníků

Pozitivní dopady sociální reformy z hlediska sociálních pracovníků	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✓ Větší časový prostor pro klienty	32	10
✓ Převod dávek na ÚP	3	2
✓ Klient není motivován penězi ke spolupráci	3	1
✓ Zvýšení kompetentnosti/vzdělání sociálních pracovníků	3	-
✓ Navýšení platových tříd	2	1
✓ Zvýšení prestiže funkce sociálního pracovníka	1	1
✓ Větší pravomoci	2	-
✓ Definování sociální práce v legislativě	1	-
✓ Lepší pracovní prostředí	-	1
✓ Odpadla vázanost správním řádem	1	-
✓ Pořízení nového technického vybavení	-	1
✓ Méně administrativy	1	-
✓ Převod agendy soc. kurátor na obec	1	-
Celkem	50	17

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.6 - Změnilý se reálné podmínky pro výkon Vaší pozice sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

Sociální pracovníci mezi negativní dopady zařadili nejčastěji ztrátu kontaktu s klienty hmotné nouzi, ztrátu vlivu na vyplácení soc. dávek, špatnou spolupráci s ÚP a nárůst administrativy. Více viz tabulka níže. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.2, Otázka C.4.6.

Tabulka 7.36: Negativní dopady sociální reformy z hlediska sociálních pracovníků

Negativní dopady sociální reformy z hlediska sociálních pracovníků	ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
✘ Ztráta kontaktu s lidmi v hmotné nouzi	11	9
✘ Ztráta vlivu na vyplácení sociálních dávek	10	3
✘ Horší spolupráce s ÚP	9	2
✘ Nárůst administrativy	9	2
✘ Minimum možností k motivaci klienta	7	2
✘ Jednotný informační systém	6	-
✘ Chyby ve výpočtech dávek a jejich odůvodnění	5	-
✘ Nekoncepčnost soc. práce	4	1
✘ Chybějící metodika	4	-
✘ Neměřitelnost sociální práce pro vedení obce	3	1
✘ Klienti musí navštěvovat více úřadů	2	2
✘ Nepochopení nového systému klienty	2	1
✘ Nepropojení s daty z úřadu práce	1	2
✘ Nízká prestiž pozice sociálního pracovníka	2	1
✘ Klient vyhledá pomoc až v krajním případě	3	-
✘ Nedostatek sociálních služeb	2	-
✘ Snížení počtu soc. pracovníků	-	2
✘ Nezapočítávání praxe v oboru	1	1
✘ Nepružnost, dlouhé lhůty vyřizování	1	1
✘ Časově náročná profilace sociální práce na obcích	1	-
✘ Kumulace činností soc. pracovníka	-	1
Celkem	83	31

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4.6 - Změnily se reálné podmínky pro výkon Vaší pozice sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

7.4.2.6 Způsoby hodnocení výkonu sociální práce

Nejčastějším ukazatelem při hodnocení výkonu sociální práce je na obou typech obcí počet klientů, a dále pak počet intervencí. Méně často je využíván průměrný čas na 1 intervenci. I když respondenti měli možnost doplnit ještě nějaký další indikátor, nikdo z nich této možnosti nevyužil.

Tabulka 7.37: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

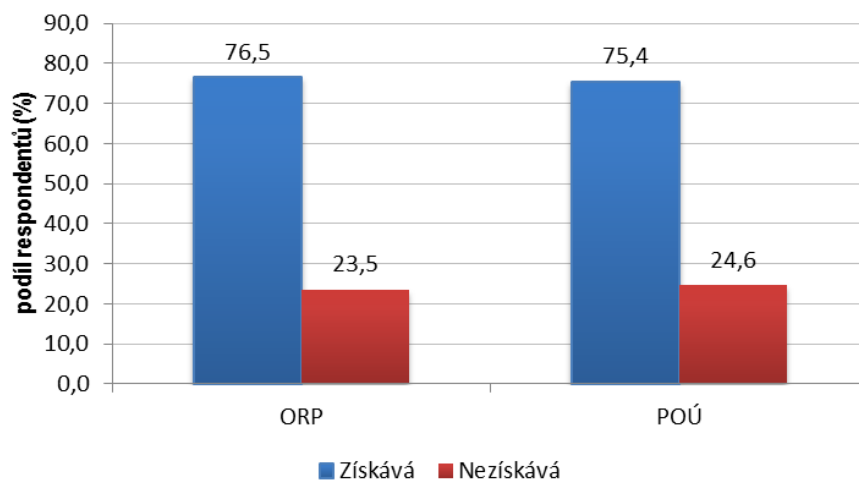
Ukazatel výkonu soc. práce	Typ obce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často
Podle počtu klientů	ORP	6	1,2	3,6	30,5	58,7
	POÚ	9,8	3,3	18	26,2	42,6
Podle počtu intervencí	ORP	9,9	1,2	6,8	26,5	55,6
	POÚ	5	13,3	15	33,3	33,3
Podle průměrného času na 1 intervenci	ORP	29	9,7	19,4	21,3	20,6
	POÚ	25,9	15,5	27,6	13,8	17,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.6 - Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Přibližně 76 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy i POÚ uvádělo, že zjišťuje zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka.

Graf 7.42: Zjišťování zpětné vazby ohledně dopadů poskytovaných intervencí v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.7 - Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

Dle názoru respondentů jsou nejvýznamnější činnosti v rámci práce s klientem z pohledu sociálního pracovníka:

- Stabilizace situace klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Spokojenost klienta
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)

Tabulka 7.38: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti v rámci práce s klientem	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spiše nevýznamné	Neutrální	Spiše významné	Zásadně významné
Stabilizace situace klienta	ORP	2,2	1,1	4,9	13,7	78
	POÚ	0	0	4,8	21	74,2
Změna náhledu klienta na situaci	ORP	1,7	0	6,6	29,8	61,9
	POÚ	0	0	3,2	35,5	61,3
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	ORP	1,7	1,1	6,3	29	61,9
	POÚ	0	0	18	34,4	47,5
Změna jednání klienta	ORP	1,6	0,5	9,9	28,6	59,3
	POÚ	0	0	3,2	41,9	54,8
Spokojenost klienta	ORP	1,6	0,5	16,5	36,3	45,1
	POÚ	0	0	14,5	17,7	67,7
Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	ORP	2,3	1,2	13,5	39,8	43,3
	POÚ	1,7	0	18,3	28,3	51,7

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.9 - Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce.

V rámci možnosti jiné respondenti uvedli: zpětná vazba z centra psychologické pomoci, spokojenost klienta, 100 % úspěšnost a integrace do společnosti.

Dle názoru respondentů jsou nejdůležitější činnosti v rámci práce s klientem z pohledu jejich nadřízených:

- Stabilizace situace klienta
- Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
- Změna jednání klienta
- Změna náhledu klienta na situaci
- Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)
- Spokojenost klienta

Podrobné informace jsou obsaženy v tabulce níže nebo v kapitole 7.5.2., Otázka C.10.

Tabulka 7.39: Významnost nabízených hodnotících kritérií při hodnocení úspěšnosti sociální práce z pohledu nadřízeného sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Činnosti v rámci práce s klientem	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné
Stabilizace situace klienta	ORP	2,5	0	7,5	16,9	73,1
	POÚ	1,9	1,9	11,3	32,1	52,8
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	ORP	2,6	0,6	11	27,1	58,7
	POÚ	1,9	0	19,2	32,7	46,2
Změna jednání klienta	ORP	2,6	0	10,3	30,8	56,4
	POÚ	3,8	1,9	15,1	24,5	54,7
Změna náhledu klienta na situaci	ORP	2,6	0,7	11,1	29,4	56,2
	POÚ	1,9	3,8	17	24,5	52,8
Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP a SO hl. m. Praha, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	ORP	3,3	0	12,6	31,8	52,3
	POÚ	3,8	1,9	17,3	32,7	44,2
Spokojenost klienta	ORP	2,5	4,4	16,4	24,5	52,2
	POÚ	3,6	1,8	18,2	20	56,4

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.10 - Odhadněte jaký význam přikládá Váš nadřízený pracovník uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti při řešení případů v oblasti sociální práce.

Pozn.: V kategorii jiné respondenti dále jmenovali: zájem obce, stanovení cíle (SMART), splnění zakázky klienta, reflexe z KÚ, nápaditost pracovníka, fungující spolupráci mezi subjekty, fungování klienta, integrace do společnosti, empatie pracovníka, navázání komunikace.

Níže jsou popsány návrhy vlastních kritérií pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce dle respondentů (sociálních pracovníků) z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ.

Sociální pracovníci ORP/SO hl. m. Prahy vnímají úspěšnou intervenci nejčastěji, pokud je klient:

- mobilizovaný/aktivizovaný
- schopen dosáhnout svého cíle,
- stabilizovaný,
- spokojený
- samostatný.

Sociální pracovníci POÚ vnímají úspěšnou intervenci nejčastěji, pokud je klient,

- spokojen,
- schopen dosáhnout pozitivní změny ve svém životě,
- schopen vyřešit svůj problém,
- mobilizovaný/aktivizovaný.

Více informací v tabulce níže a v kapitole 7.5.2., C11 – Sociální pracovníci.

Tabulka 7.40: **Kritéria hodnocení sociální práce podle sociálních pracovníků ORP/ SO hl. m. Prahy a POÚ**

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	ORP	POÚ
Mobilizovaný/aktivizovaný klient	14	5
Naplnění stanovených cílů	12	1
Stabilizovaný klient	12	2
Spokojený klient	11	9
Samostatný klient	10	3
Začlenění klienta do společnosti	9	2
Vyřešení problému klienta	8	5
Pozitivní změna v životě klienta	7	6
Klient poskytne zpětnou vazbu	5	2
Sociální pracovník je doporučen klientem k řešení situace jiného klienta/navrácení klienta	3	1
Nezávislost klienta na sociálním systému	3	1
Klient zná svůj problém	2	1
Plné zabezpečení klienta po stránce finanční i sociální	2	-
Uzavření případu/klient se nevrací	2	-
Délka intervencí	1	-
Nerecidivující klient	1	-
Nalezení společného cíle	1	-
Počet návštěv sociálního pracovníka	1	-
Počet stížností	1	-
Stupeň nutnosti následné intervence	1	-
Důvěra klienta	-	1

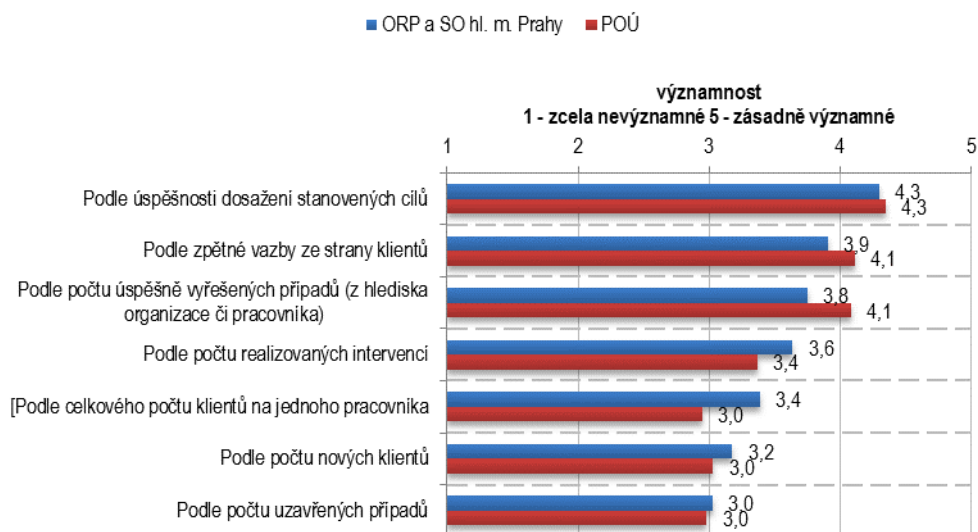
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.11 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Dle sociálních pracovníků by měla být hodnocena efektivita sociální práce nejvíce:

- Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů – u ORP i POÚ má toto kritérium nejsilnější váhu
- Podle zpětné vazby ze strany klientů – toto kritérium převládá více u POÚ než ORP
- Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka) - toto kritérium převládá více u POÚ než ORP

Graf 7.43: Jak by měla být hodnocena efektivita sociální práce z pohledu sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

Škála: 1 – zcela nevýznamné, 2 – spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 – spíše významné, 5 – zásadně významné

Více než 70 % respondentů z obou typů obcí uvedlo, že nejvýznamnějším způsobem hodnocení efektivity sociální práce z pohledu sociálního pracovníka je hodnotit ji:

- Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů
- Podle zpětné vazby ze strany klientů
- Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)

Více než 50 % respondentů považuje za významné hodnocení efektivity sociální práce:

- Podle počtu realizovaných intervencí
- Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka

Další kritéria uvedlo jako významné pouze 17 % respondentů, např. zkvalitnění života klienta, úspěšná spolupráce, stabilizace situace klienta, spokojenost klienta, důvěra klienta, samostatnost klienta, podle ohlasu kvality služby, podle počtu soudních jednání, podle počtu hodin přímé práce s klientem, dle počtu opatrovanců na 1 pracovníka, dle zmírnění dopadů sociálních patologií na dítě.

Tabulka 7.41: Jak by měla být hodnocena efektivita sociální práce z pohledu sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

Způsob hodnocení efektivity sociální práce	Typ obce	Zcela nevýznamné	Spiše nevýznamné	Neutrální	Spiše významné	Zásadně významné
Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	ORP	1,2	1,2	13,5	34,4	49,7
	POÚ	1,6	1,6	7,9	38,1	50,8
Podle zpětné vazby ze strany klientů	ORP	3	3	22	43,9	28
	POÚ	0	4,9	18	37,7	39,3
Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	ORP	4,8	8,4	22,9	34,3	29,5
	POÚ	4,9	1,6	18	31,1	44,3
Podle počtu realizovaných intervencí	ORP	4,3	7,9	30,5	34,1	23,2
	POÚ	4,8	14,5	37,1	25,8	17,7
Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	ORP	7,4	12,9	33,7	25,2	20,9
	POÚ	16,4	16,4	37,7	14,8	14,8
Podle počtu nových klientů	ORP	8	17,2	36,2	26,4	12,3
	POÚ	8,2	21,3	37,7	24,6	8,2
Podle počtu uzavřených případů	ORP	12	15,1	38	27,7	7,2
	POÚ	13,1	18	34,4	26,2	8,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)
Škála: 1 – zcela nevýznamné, 2 – spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 – spíše významné, 5 – zásadně významné

7.4.2.7 Návrhy na změny v rámci výkonu sociální práce

Sociální pracovníci ORP/SO hl. m. Prahy pro zvýšení efektivity výkonu sociální práce (popř. lepšího ověřování efektivity) nejčastěji navrhovali:

- snížení administrativy,
- lepší fungování spolupráce zainteresovaných orgánů a institucí (především zmiňovali úřad práce),
- více času na klienta,
- zvýšení počtu sociálních pracovníků,
- zajištění programu pro lepší statistiku, změnu jednotného informačního systému (JIS)
- absenci pobytových sociálních služeb.

Sociální pracovníci POÚ pro zvýšení efektivity výkonu sociální práce (popř. lepšího ověřování efektivity) nejčastěji navrhovali:

- snížení administrativy,
- nekumulovat funkci sociálního pracovníka,
- zvýšení počtu sociálních pracovníků,
- zvýšení prestiže zaměstnání na pozici sociálního pracovníka.

Více viz tabulka níže a v kapitole 7.5.2., C13 – Sociální pracovníci.

Tabulka 7.42: **Návrhy sociálních pracovníků na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popř. aby se efektivita práce dala lépe ověřovat**

Návrhy na změny	ORP	POÚ
Snížení administrativní zátěže	59	11
Fungující spolupráce s ostatními institucemi (úřad práce, resort sociálních věcí, ostatní resorty, ČSSZ, OSSZ, lékaři, poskytovatelé sociálních služeb...)	18	3
Více času na klienta (přímá práce, terénní práce, soc. Šetření,...) depistáž	18	3
Zvýšení počtu sociálních pracovníků na obcích	16	5
Zajistit program pro celkovou statistiku	11	2
Změna JIS	11	2
Absence sociálního bydlení/chráněného bydlení/chudobinců	10	-
Doplnění chybějících služeb pro klienty	9	-
Centrální zasíťování sociálních služeb	9	-
Zjednodušení SZSP	8	-
Zvýšení prestiže zaměstnání na pozici sociálního pracovníka	7	5
Nekumulovat funkci sociálního pracovníka	7	7
Zvýšené finanční odhodnocení sociálních pracovníků	6	1
Rozšíření kompetencí sociálních pracovníků	6	2
Vrácení dávek hmotné nouze zpět na obce	4	2
Při hodnocení efektivity sociální práce se zaměřit na kvalitu ne na kvantitu	4	4
Jasně vymezení sociální práce v legislativě	4	1
Větší možnost přístupu k informacím o klientovi v JIS (např. Výplata dávek důchodového pojištění, dávky státní sociální podpory)	3	2
Možnost bezodkladného zajištění sociální péče	3	-
Supervize	3	1
Lepší metodická podpora řídicího orgánu	3	1
Fundovanější činnost kontrolních orgánů/ jednotná metodika kontroly v rámci ČR	2	-
Jednoznačně a srozumitelně sjednotit terminologii	2	1
Vedení případových konferencí	2	-
Větší koncepčnost	1	-
Snížení tempa změn	1	-
Častější aktivní i pasivní náslechy	1	-
Sjednocení výkonu sociální práce v rámci přenesené působnosti obcí	1	-
Rehabilitace sociálních pracovníků po řešení náročných případů	1	-
Zaměřit se na sociální podporu pacientů	1	-
Větší nezávislost soc. Pracovníka na orgánech obce	1	1
Více poskytovatelů sociálních služeb	1	1
Disponování portfoliem pracovních míst, které by mohl soc. pracovník klientovi nabídnout	1	-
Větší důraz na depistáž	-	1
Sankce pro klienta v případě nespolupráce se soc. pracovníkem	-	1

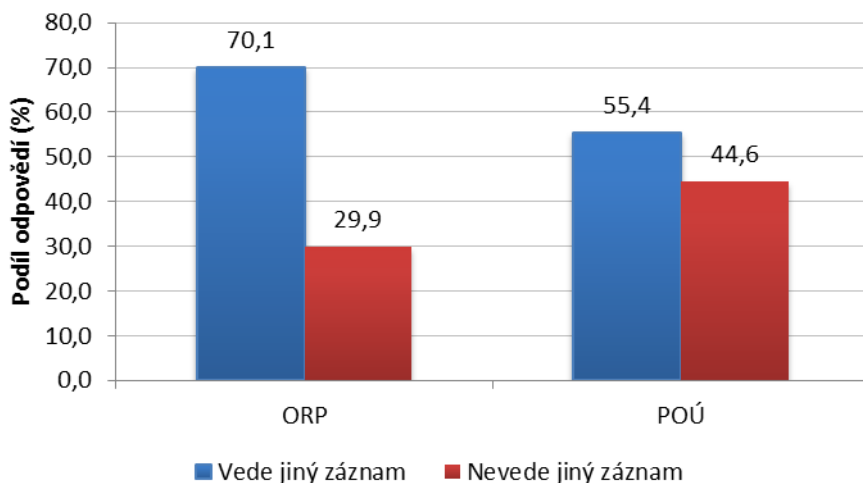
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.13 - Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

7.4.3 Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

V rámci dotazníkového šetření 70 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy sdělilo, že vyplňují jiný záznam mimo povinný standardizovaný záznam o klientovi. Na obcích s pověřeným úřadem se jedná o nižší zastoupení, které však představuje nadpoloviční počet respondentů (55,4 %).

Graf 7.44: Vedení další složky/záznamu mimo povinný standardizovaný záznam o klientovi sociálním pracovníkem na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



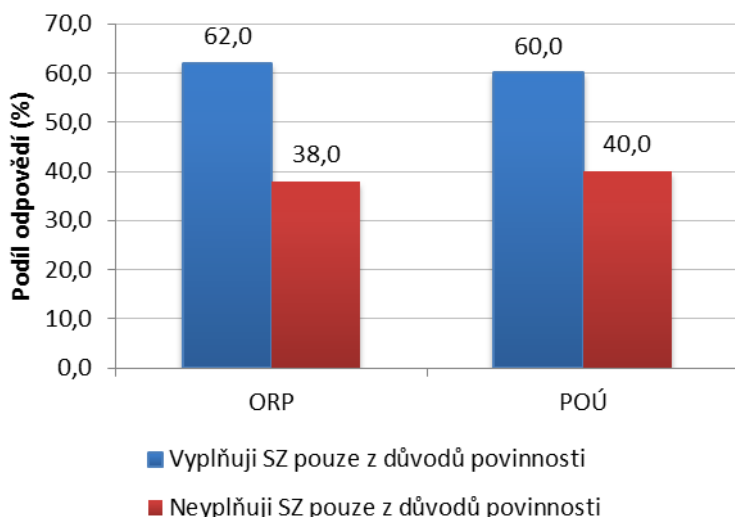
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D1 - Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam?

Důvody pořizování další složky/záznamu o klientovi mimo standardizovaný záznam, které uvedli respondenti v rámci dotazníkového šetření, jsou uvedeny v kapitole 7.5.2., Otázka D.1.1.

Více než 60 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ vyplňuje standardizovaný záznam pouze z povinnosti.

Graf 7.45: Vyplňování standardizovaného záznamu pouze z povinnosti z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy

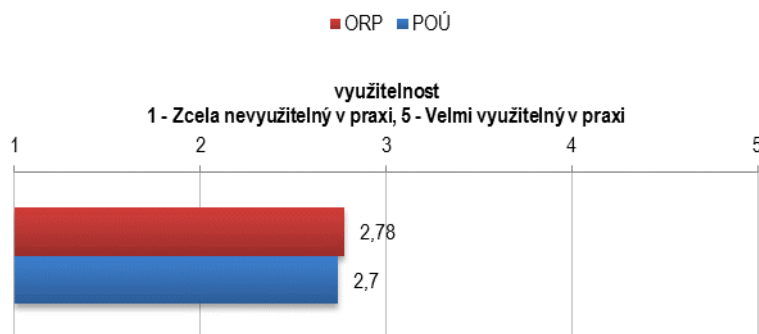


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.2 - Vyplňujete standardizovaný záznam POUZE proto, že je to Vaše povinnost?

Standardizovaný záznam je dle názoru respondentů (sociálních pracovníků) **nevyužitelný v praxi**, i když cca 42 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a 55,4 % respondentů z POÚ si vybralo možnost - ani využitelný/ani nevyužitelný. Podrobné informace jsou v grafu a tabulce níže.

Graf 7.46: Hodnocení využitelnosti standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.3 - Uveďte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5?

Škála: 1 – Zcela nevyužitelný v praxi, 3 - Ani využitelný/ani nevyužitelný, 5 – Velmi využitelný v praxi

U sociálních pracovníků, kteří si vedou pouze standardizovaný záznam, je jeho hodnocení mírně pozitivnější, tento rozdíl však není statisticky významný, viz Tabulka 7.43 a Graf 7.47

Tabulka 7.43: Hodnocení využitelnosti standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka vzhledem ke skutečnosti, zda si sociální pracovník vede ještě jiný záznam o klientovi

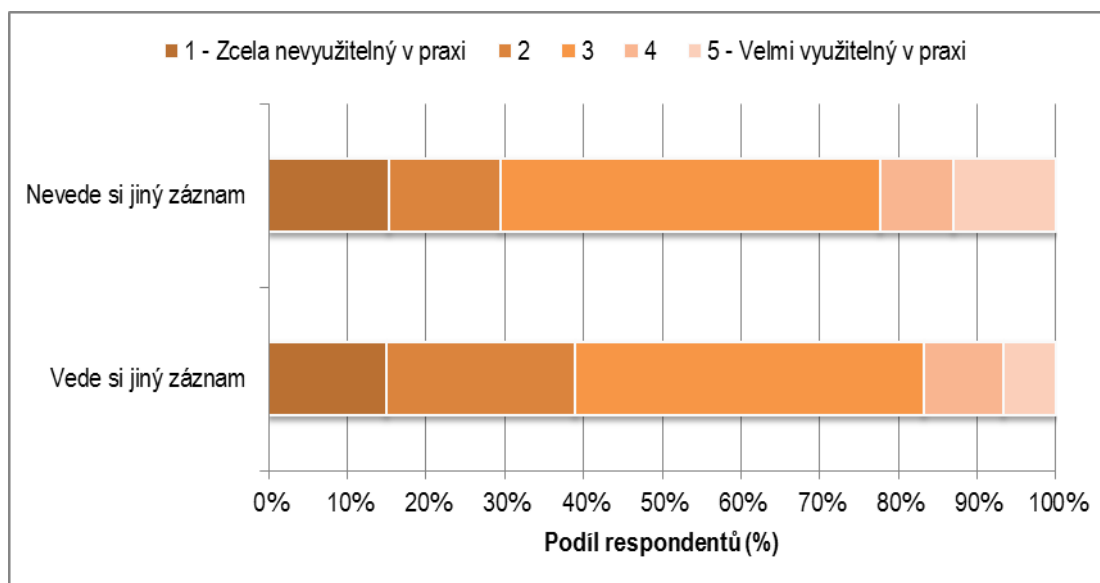
			D.3) Uveďte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5.					Celkem
			1 - Zcela nevyužitelný v praxi	2	3	4	5 - Velmi využitelný v praxi	
D.1) Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam?	Vede si jiný záznam	ORP/SO	13,0 %	26,7 %	43,5 %	9,2 %	7,6 %	100,0 %
		POU	22,2 %	13,9 %	47,2 %	13,9 %	2,8 %	100,0 %
		Celkem	15,0 %	24,0 %	44,3 %	10,2 %	6,6 %	100,0 %
	Nevede si jiný záznam	ORP/SO	17,9 %	16,1 %	39,3 %	10,7 %	16,1 %	100,0 %
		POU	10,3 %	10,3 %	65,5 %	6,9 %	6,9 %	100,0 %
		Celkem	15,3 %	14,1 %	48,2 %	9,4 %	12,9 %	100,0 %
Celkem	ORP/SO	14,4 %	23,5 %	42,2 %	9,6 %	10,2 %	100,0 %	
	POU	16,9 %	12,3 %	55,4 %	10,8 %	4,6 %	100,0 %	
	Celkem	15,1 %	20,6 %	45,6 %	9,9 %	8,7 %	100,0 %	

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázky D.1 - Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam? a D.3 - Uveďte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5?

Škála: 1 – Zcela nevyužitelný v praxi, 5 – Velmi využitelný v praxi

Graf 7.47: Hodnocení využitelnosti standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka vzhledem ke skutečnosti, zda si sociální pracovník vede ještě jiný záznam o klientovi



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázky D.1 - Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam?

a D.3 - Uvedte, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5?

Škála: 1 – Zcela nevyužitelný v praxi, 5 – Velmi využitelný v praxi

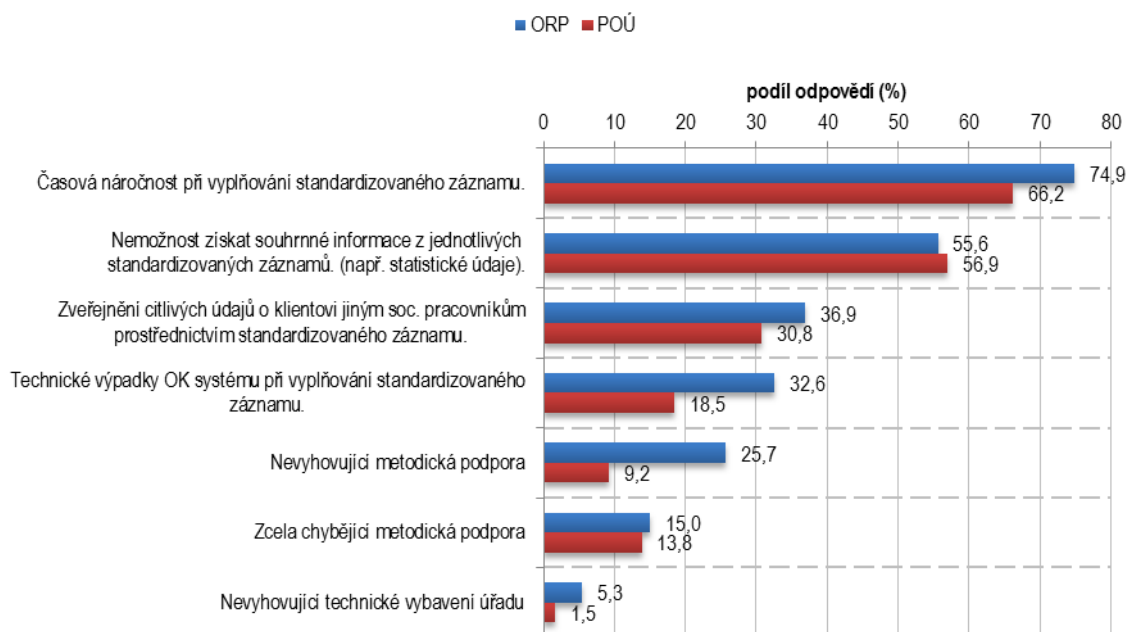
Za největší problém (více než 50 % respondentů) při používání standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka na obcích/SO hl. m. Prahy je označena:

- Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu.
- Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů. (např. statistické údaje).

Více než 30 % respondentů dále uvádí mezi problémy:

- Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným sociálním pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu.
- Technické výpadky OK systému při vyplňování standardizovaného záznamu.
- Více než čtvrtina respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy uvádí, že je nevyhovující metodická podpora.

Graf 7.48: Největší problémy při používání standardizovaného záznamu z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy

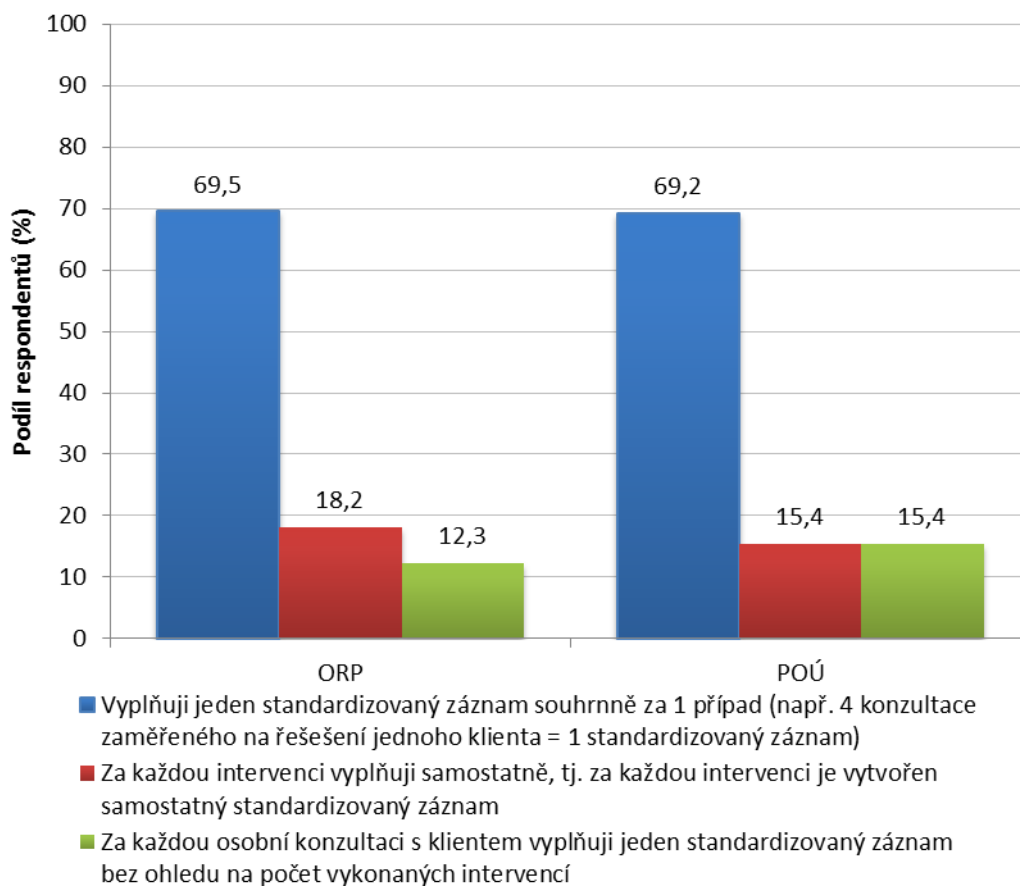


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.5 - Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Dle sociálních pracovníků nejčastějším způsobem vyplňování standardizovaného záznamu (cca 69 % respondentů) v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy je takový, kdy sociální pracovník vyplní 1 standardizovaný záznam souhrnně za jeden případ, i když je konzultací poskytnutých 1 klientovi více.

Graf 7.49: Způsob vyplňování standardizovaného záznamu v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy



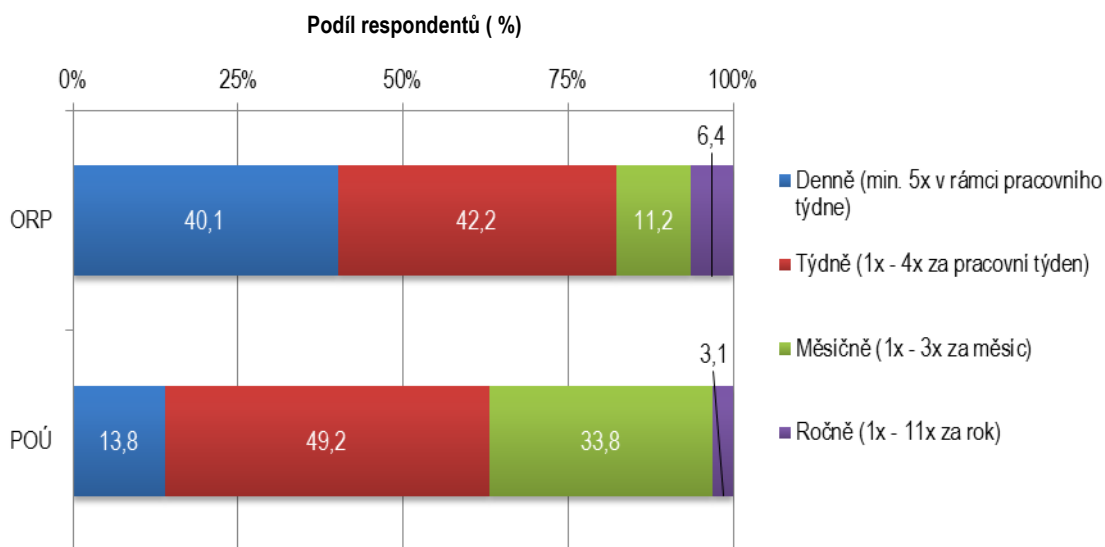
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.6 - Standardizovaný záznam vyplňují:

Označte pouze jednu možnost (nejvíce vyhovující).

Nejčastěji respondenti na obci/správním obvodě hl. m. Prahy uvedli, že standardizovaný záznam vyplňují týdně. U ORP/SO hl. m. Prahy se jedná o 42,2 %, u POÚ se jedná téměř o polovinu respondentů. U ORP/SO hl. m. Prahy je velmi četná skupina respondentů, kteří vyplňují standardizovaný záznam denně (40,1 %), u POÚ je tato kategorie zastoupena jen 13,8 % respondenty. U POÚ je však velmi silně zastoupena skupina respondentů, kteří vyplňují standardizovaný záznam měsíčně (33,8 %). V obou typech obcí jsou zastoupeni respondenti, kteří standardizovaný záznam vyplňují ročně.

Graf 7.50: Frekvence vyplňování standardizovaného záznamu v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy



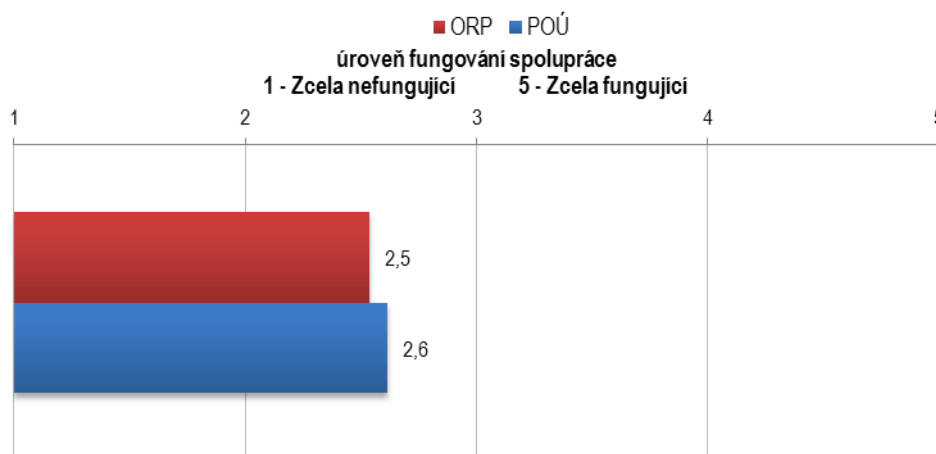
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.6.1 - Uvedte interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam:

Vyberte pouze jednu možnost.

Spolupráce s úřadem práce při práci se standardizovaným záznamem z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy je hodnocena jako nefungující. K tomuto názoru se přiklání přibližně polovina respondentů. Podrobnější údaje jsou v grafu níže, odpovědi respondentů na škále jsou uvedeny v tabulce níže.

Graf 7.51: Hodnocení spolupráce s Úřadem práce při práci se standardizovaným záznamem z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodě hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.7 - Jak hodnotíte spolupráci s Úřadem práce v rámci využívání standardizovaného záznamu?

Dle názoru respondentů je spolupráce obcí s Úřadem práce hodnocena 50 % respondentů z ORP a POÚ jako nefungující. Přibližně 36 % respondentů z ORP a 22 % z POÚ udalo názor ani nefungující spolupráce / ani fungující spolupráce. Jen malá část respondentů uvedla, že spolupráce je fungující.

Tabulka 7.44: Hodnocení spolupráce s Úřadem práce při práci se standardizovaným záznamem z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy

	Typ obce	1 - zcela nefungující spolupráce	2	3	4	5 - velmi fungující spolupráce
Jak hodnotíte spolupráci s Úřadem práce v rámci využívání standardizovaného záznamu?	ORP	25,1	21,9	35,8	8,6	8,6
	POÚ	24,6	26,2	21,5	18,5	9,2

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.7 - Jak hodnotíte spolupráci s Úřadem práce v rámci využívání standardizovaného záznamu?

V tabulce níže je uvedeno, které informace jsou využívány ze standardizovaného záznamu vyplněného pracovníkem Úřadu práce při své činnosti sociálními pracovníky na obcích. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.2., Otázka D.8.

Tabulka 7.45: Informace získávané sociálními pracovníky obcí a správních obvodů hl. města Prahy ze standardizovaného záznamu

Informace ze standardizovaného záznamu	Podíl respondentů využívající informaci (%)
Informace o dávkách, konkrétně o dávkách pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc, okruh společně posuzovaných osob, termíny výplat, příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním pojištěním. S tím souvisí i ověření nároků a výše dávek, připravenost dávky k výplatě.	82 %
Záznamy ze sociálního šetření, příp. přehled o průběhu správního řízení.	3 %
Údaje o finančním zajištění klienta a nákladů na bydlení.	2 %
Osobní údaje o klientovi	1 %
Veškeré údaje o klientovi	6 %
Žádné informace	6 %

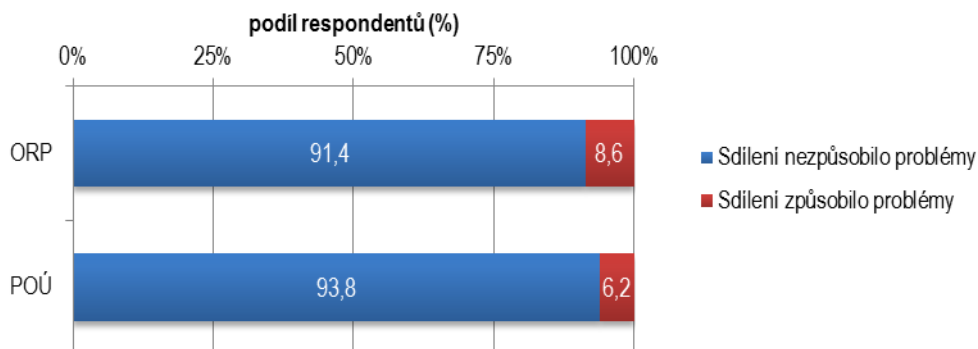
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.8 - Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem úřadu práce využíváte při své činnosti?

Více než 90 % respondentů odpovědělo, že jim nevznikly žádné problémy z důvodu sdílení informací ve standardizovaném záznamu s úřadem práce. Na druhou stranu se v rámci této otázky respondenti vyjadřovali, že spoustu informací z důvodu jejich citlivosti do tohoto záznamu nepišou, raději si založí jiný záznam, kam si tento typ informací o klientovi píší. Řešení by viděli v tom, že by některé kolonky v záznamu byly skryté jiným osobám nebo institucím.

U skupiny respondentů, kteří uvedli, že sdílení způsobilo problémy, byly uvedeny např. důvody: „Využívají zápisy, které si děláme ohledně klientů a poté je používají proti klientům.“, „ani tak ne nám jako spíš klientům, neboť téměř všechny získané informace byly použity úřadem práce v jejich neprospěch.“

Graf 7.52: Problémy vzniklé ze sdílení informací v rámci standardizovaného záznamu s Úřadem práce z pohledu sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D9 - Přineslo Vám sdílení informací s Úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu nějaké problémy?

Podněty ze strany respondentů (sociálních pracovníků) ke standardizovanému záznamu. Všechny odpovědi jsou uvedeny v kapitole 7.5.2., Otázka D.10.

Tabulka 7.46: Další podněty sociálních pracovníků obcí a správních obvodů hl. m. Prahy ke standardizovanému záznamu

Podněty ke standardizovanému záznamu	Počet respondentů	Podíl (%) na celkovém počtu odpovědí
Zjednodušit, odstranit duplicitu informací	23	39 %
V záznamu chybějí informace z ČSSZ (dávky důchodového systému, podpora v nezaměstnanosti, dávky státní sociální podpory,...)	19	32 %
Chybí možnosti tisku	4	7 %
Standardizovaný záznam není využíván pracovníky úřadu práce	3	5 %
Nutnost duplicitně zaznamenávat údaje do písemného spisu a SZ	2	3 %
Jsou zobrazovány pouze informace o žadateli ne o společných osobách, případně informace z ÚP (náklady na bydlení, energie, a členové domácnosti v hmotné nouzi)	2	3 %
Chybějí školení	1	2 %
Informace ke každé intervenci by měly být na jednom místě	1	2 %
Informovat klienty, že se o nich vede standardizovaný záznam	1	2 %
Standardizovaný záznam nesplnil roli, která se očekávala	1	2 %
Příliš mnoho informací sdílených s úřadem práce	1	2 %
Přidat možnost vkládání příloh (např. pdf)	1	2 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.10 - Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

7.5 Příloha č. 5: Další tabulky a grafy ke kvantitativnímu výzkumu u jednotlivých typů organizací

7.5.1 Obce - vedoucí

Otázka B.7

Tabulka 7.47: Vnímání změny podmínek pro výkon sociální práce i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek (v důsledku reformy platné od 1. 1. 2012) z hlediska vedoucích sociálního pracovníka

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>Aplikace metod a technik, podpora samostatnosti klienta souvislou a efektivní sociální prací</p> <p>Aplikace sociální práce</p> <p>Časový prostor pro klienty</p> <p>Dávky na úp, jiná činnost sp obcí</p> <p>Definování sociální práce</p> <p>Definování vlastní soc. Práce v legislativě</p> <p>Dostatečný prostor pro aplikaci činnosti sociální práce</p> <p>Dotace na výkon sociální práce</p> <p>Dotace na výkon sociální práce</p> <p>Finanční dotace</p> <p>Je možné se plně věnovat sociální práci</p> <p>Je větší časový prostor pro práci s klienty</p> <p>Jednoznačné vymezení pracovníka agendu sociální práce, předtím kumulované s dávkami, pnp</p> <p>Klidnější pracovní prostředí</p> <p>Komplexní soc. Práce</p> <p>Kompetentní pracovníci splňující kvalifikaci sociálního pracovníka</p> <p>Lepší metodické vedení</p> <p>Lepší pracovní podmínky</p> <p>Méně administrativy</p> <p>Možnost vyšší podpory klienta</p> <p>Možnost využití metod sociální práce v praxi</p> <p>Možnost zajištění pomoci klientovi řešit jeho sociální problémy</p> <p>Navýšení platových tříd</p> <p>Nevyplácení dávek hn</p>	<p>Administrativní zátěž</p> <p>Agenda výplaty nepojistných soc. Dávek přesunuta na ÚP, dobrá spolupráce při výkonu veřejně prospěšných prací pro obec (i obce I. Ve správním, obvodu obce III.)Byla tímto ukončena.</p> <p>Dávky hn byly v určitých případech nástroj ke spolupráci s klienty</p> <p>Demotivace klientů v souvislosti s nevyplácením dávek</p> <p>Dezorientovaní klienti, a to dodnes</p> <p>Díky špatné komunikaci s dávkovým oddělením úřadu práce se dodstává soc. Práce s klientem v krizi do patových situací</p> <p>Dlouhá doba ve vyprofilování sociální práce na obcích</p> <p>Dosažené vzdělání</p> <p>Duplicita soc. Práce jako soc. Kurátor pro dospělé</p> <p>Finance</p> <p>Horší dostupnost klientů pro vyřizování dávek atd.</p> <p>Horší spolupráce s klienty, když nemáme kompetence k výplatě dávek hmotné nouze</p> <p>Horší spolupráce s ÚP</p> <p>Chybějící metodika</p> <p>Chybí přehled o nezaměstnanosti a potřebách rodina atd.</p> <p>Chybné výpočty dávek a neúplná odůvodnění</p> <p>Jednotný informační systém</p> <p>Jiný pohled na nepříznivou sociální situaci ze strany sociálního pracovníka a úředníka úřadu práce, komplikace při řešení této situace</p> <p>Klient docházel pravidelně - vypláceny dávky</p> <p>Klient nemlžil - okamžité předání informací mezi jednotlivými pracovníky</p> <p>Klient spolupracoval - viděl hrozbu nevyplácení dávek</p> <p>Klienti přicházejí řešit věci, které má s nimi řešit ÚP</p> <p>Klienti přijdou až když je situace hůře řešitelná, když byly dávky,</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>Nezatíženost pouze na finanční - dávkové toky</p> <p>Nová dotace na výkon soc. Práce</p> <p>Obměna na pozici sociálního pracovníka</p> <p>Odborné vzdělání sociálních pracovníků</p> <p>Oddělení "dávek" od soc. Práce</p> <p>Odpadla vázanost správním řádem</p> <p>Odstraněna kumulace pracovních náplní</p> <p>Ochrana našeho zdraví a života</p> <p>Osamostatnění pozice sociálního pracovníka</p> <p>Podstatné navýšení počtu sociálních pracovníků</p> <p>Pomoc všem klientům a ne jen těm co jsou v hn</p> <p>Pořízení nového technického vybavení</p> <p>Poskytování dluhového poradenství přímo na měř</p> <p>Pracovníci mají více času na sociální práci s klienty (nemusí vykonávat agendu spjatou s vyplácením dávek)</p> <p>Profilace jednotlivých pracovníků</p> <p>Prostor pro přímou práci s klientem</p> <p>Prostor pro výkon soc. Práce</p> <p>Přestěhování</p> <p>Příjem nových pracovníků</p> <p>Přínos z praxe přímé sociální práce pro tvorbu koncepcí na daném území</p> <p>Samostatná kancelář</p> <p>Sjednocení dávek pod jeden úřad</p> <p>Snížení počtu konfliktů z důvodu nepřiznání dávek</p> <p>Soc. práce se stala oficiální disciplínou</p> <p>Soc. pracovník obce získal zviditelnění</p> <p>Sociální pracovník přestal vykonávat funkci "kontrolora dávek"</p> <p>Speciální školení</p> <p>St. Příspěvek na výkon agendy</p> <p>Systém a rozdělení kompetencí - podpora a pomoc-- Sociální práce od vyplácení dávky na úp</p> <p>Široká nabídka vzdělávání</p> <p>Ubyla práce s výpočty a výplatou soc. Dávek</p> <p>Úbytek stížností</p>	<p>chytlo se to hned</p> <p>Kumulace činností u pracovníka vykonávajícího sociální práci</p> <p>Kumulace funkcí</p> <p>Kumulace funkcí</p> <p>Lidé si často pletou obě instituce, chodí si na dávky na sociální odbory atd. Dochází tedy k jejich ztotožnění, klienti neodlišují z důvodu špatné informovanosti.</p> <p>Malé docenění</p> <p>Málo informací o sociální a ekonomické situaci klientů - vše nutno dotazovat</p> <p>Minimální zastupitelnost</p> <p>Minimum pravomocí a možností motivovat klienty s odchodem soc. Dávek na ÚP</p> <p>Myslím, že by bylo záhodno, aby i pracovníci ÚP měli vzdělání kvalifikaci sociálních pracovníků, vzdělání v oboru soc. Práce, občas se setkáváme s postoji tzv. Dávkařů, vyplatit x nevyplatit, přiznat x nepřiznat, beo individuálního přístupu ke klientovi</p> <p>Náhled zaměstnavatele, že soc. Odbor má méně práce</p> <p>Nárůst administrativních úkonů</p> <p>Nárůst administrativy</p> <p>Nárůst počtu klientů</p> <p>Narůstající administrativa</p> <p>Ne všichni klienti dostanou dávky, které by mohli obdržet, zbytečně se dostávají do problémů</p> <p>Nečitelnost a neměřitelnost sociální práce pro vedení</p> <p>Nedořešeno veřejné opatrovnictví</p> <p>Nedostatečná motivace klientů</p> <p>Nedostatečné metodické vedení, nepřipravenost reformy, vše jsme vytvářeli sami</p> <p>Nedostatečné programové vybavení (zpracování SZSP, statistik a dalších.</p> <p>Nedostatek času na depistáže</p> <p>Nedostatek metodik (výkon sociální práce na obci, veřejné opatrovnictví, vedení statistik apd.)</p> <p>Nedostatek metodiky (veřejné opatrovnictví)</p> <p>Nedostatek sociálních služeb</p> <p>Nedostatky programu k vypracování standardizovaného záznamu, jeho absence po určité období a zavedení nového programu</p> <p>Nejasné postavení soc. Pracovníka v přenesené působnosti na obci (v zákoně 108/2006 nejsou vymezeny kompetence takového</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>Užší spolupráce s poskytovateli sociálních služeb</p> <p>Velmi častá spolupráce s úp</p> <p>Větší časová dotace pro samotnou práci s klientem</p> <p>Větší časový prostor pro klienty</p> <p>Větší časový prostor pro práci s klienty</p> <p>Větší časový prostor pro přímou práci s klientem hlavně v terénu</p> <p>Větší časový prostor pro sociální práci s klienty</p> <p>Větší informovanost o podstatě sociální práce</p> <p>Větší počet pracovníků</p> <p>Větší pravomoce</p> <p>Větší prostor na poskytování poradenství</p> <p>Větší prostor na přímou sociální práci s klientem</p> <p>Větší prostor pro přímou práci s klienty (pravidelné návštěvy, depistáž, prostor pro individuální plánování intervencí), dříve sociální práce byla jen okrajovou záležitostí zejména v případě klientů hmotné nouze pro náročnost administrativního zpracování žádostí o hn</p> <p>Větší prostor pro terénní sociální práci</p> <p>Větší prostor pro vlastní sociální práci</p> <p>Větší prostor věnovat se klientům</p> <p>Větší rozsah práce s klientem</p> <p>Více času k řešení nss</p> <p>Více času na práci v terénu a práci s lidmi</p> <p>Více času na prevenci a soc. Šetření</p> <p>Více času na sociální práci s klientem</p> <p>Více času na výkon sociální práce</p> <p>Více času na výkon vlastní sociální práce</p> <p>Více času pro problémy klientů</p> <p>Více prostoru na sociální práci</p> <p>Více přímé práce</p> <p>Vymezení sociální práce</p> <p>Vymezení sociální práce na orp</p> <p>Vyprofilování sociální práce jako samostatného oboru</p> <p>Vyšší dotace spod</p> <p>Zakotvení v zákoně potřebnost sociálních</p>	<p>pracovníka)</p> <p>Nejednotnost postupu při řešení situace klienta</p> <p>Nejistoty sociálních pracovníků - jejich pozice, počet a financování není legislativně dořešeno</p> <p>Nejsou kompetence</p> <p>Nemožnost ovlivnit výplatu dávek, rychlost výplaty atd.</p> <p>Není zákon o soc. Pracovnících</p> <p>Není znám příjem u klientů</p> <p>Nepochopení významu soc. Práce u vedení obcí</p> <p>Nepoměr přímé práci s klientem/administrativa</p> <p>Neprojojenost s daty úřadu práce - informací i klientech. Naši pracovníci neví, co má klient vyřízeno, jestli se něco vyřizuje, neví, co mu může ještě pomoci vyřídit - vše si musí složitě zjišťovat.</p> <p>Neprovázanost mezi obcí a ÚP</p> <p>Neprovázanost mezi sociální prací a dávkami hmotné nouze</p> <p>Nepružnost pracovníků ÚP</p> <p>Nepružnost, dlouhé lhůty na vyřizování</p> <p>Nepřístupnost informací - např. Metodických pokynů, které mají pracovníci ÚP - různé aktuality, změny v systému apod.</p> <p>Nepřístupnost k informacím, které mohou sloužit jako podklady pro komunitní plánování sociálních služeb (potřebnost po vzniku či navýšení kapacit některých typů služeb). Dříve jsme provedli analýzu příspěvků na péči, bylo přesně zřejmé, kolik je v jakém stupni, ze kterých obcí apod. Tyto statistické údaje nám nyní schází. Nejsou nám ani dostupné informace o neformálních pečujících, kterým bychom mohli poskytnout pomoc a podporu.</p> <p>Nespokojenost klientů -finanční pomoc</p> <p>Nesystematická práce s klienty</p> <p>Nevím</p> <p>Nevypracovávání standardizovaného záznamu ze strany úp</p> <p>Nezapočítávání praxe v oboru</p> <p>Neznalost "terénu" ve 36 obcích ve správním obvodu</p> <p>Neznalost a nedostatečná odbornost pracovníků UP</p> <p>Neznalost klientů</p> <p>Nízká míra pomoci ze strany kraje</p> <p>Nízká podpora a osvěta pro vedení měst ohledně důležitosti soc. Práce na obcích</p> <p>Nízká provázanost spolupráce mezi pracovníky úřadu práce a sociálními pracovníky, včetně aplikace ok nouze SZSP. Dávkový pracovníci ÚP se do SZSP nedostanou.</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>pracovníků na obci</p> <p>Zkvalitnění poradenství</p> <p>Změna v přístupu pracovníků ke klientům - směrem k většímu pochopení problému, skutečná pomoc, doprovázení klienta při řešení nepříznivé situace - celkově lepší a ochotnější přístup sociálních pracovníků</p> <p>Změna vnímání a postoje k sociální práci ze strany samotných sociálních pracovníků, vedení obce a samotných klientů sociální práce</p> <p>Zvýšené nároky na sociálního pracovníka přináší kvalitnější sociální práci</p> <p>Zvýšení odbornosti</p> <p>Zvýšení prestiže</p> <p>Žádná</p> <p>Žádné</p>	<p>Nižší motivace klientů ke spolupráci díky nemožnosti vyplácet příspěvky</p> <p>Nutná spolupráce a dobré vztahy s úp pro možnost pomoci klientovi. Sdělovat další osobě citlivé údaje ze života klienta. Možná ztráta důvěry klienta.</p> <p>Nutnost více komunikace s ÚP</p> <p>Obce jednaly samostatně, nyní nepraktická organizace hn v rámci úp</p> <p>Obce zvládaly zajištění dávek hn lépe než úp nyní</p> <p>Obec nechtěla sociálního pracovníka, když skončila výplata dávek</p> <p>Obec ztratila přehled nad soc. Potřebnými osobami</p> <p>Oddělení výplaty dávek a sociální práce a s tmn související zhoršená možnost motivace klient</p> <p>Oddělení výplaty dávek od výkonu sociální práce. Vysvětlovat referentce úřadu práce z jakého důvodu je nutné rodině přiznat mop.</p> <p>Odchod pracovníků</p> <p>Odchod soc. Pracovníků s dávkovým systémem na ÚP</p> <p>Održeni od dávkového systému</p> <p>Omezená motivace klientů bez finančního "nástroje"</p> <p>Omezení kompetencí</p> <p>Omezení motivačních prostředků ve vztahu ke klientovi</p> <p>Opět v roce 2012 nefunkčnost programu pro st. Záznam</p> <p>Personální poddimenzování</p> <p>Počáteční problematická komunikace se sociálními pracovníky ÚP ČR</p> <p>Počáteční problémy ve spolupráci s úřadem práce</p> <p>Podhodnocení významu sociální práce</p> <p>Pochopení nutnosti sociální práce vedením obce</p> <p>Potíže se systémem OK Nouze a nevyjasněnost při vykazování statistických údajů</p> <p>Problém se software sociální práce, neustále se vyvíjející a měnící systém sběru statistických dat (statistický výkaz, benchmarking a další jiné dotazníky) zejména za problematické hodnotíme tu skutečnost, že sledované položky nejsou známy v průběhu roku za něž máme data odebírat</p> <p>Propouštění a z pohledu vedení velmi negativní jev: nutnost vyplatit odstupné</p> <p>Přetíženost</p> <p>Přetíženost sp</p> <p>Převedení velkého počtu zkušených soc. pracovníků na úřady</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
	<p>práce a ponechání minimálního počtu soc. Pracovníků pro výkon sociální práce v přenesené působnosti na obci</p> <p>Převod agendy zdravotně postižených na úřady práce</p> <p>Převod dávkových systému na ÚP, různé úhly pohledu na situaci klienta, my řešíme, oni mají vyplácet, jsou situace, kdy je na místě přiznat MOP, dříve bychom se domluvili mezi sebou, nyní dojednáváme s ÚP, v některých případech píšeme písemná stanoviska, mám</p> <p>Převod výplaty dávek hmotné nouze z měů na úřady práce - ztráta přehledu o sociálně slabých občanech</p> <p>Přístup samosprávy k personální potřebnosti na úseku sociální práce</p> <p>Reforma neřeší možnost sjednocení místa určeného pro vyřízení sociálních dávek na jednom místě. Dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory, a podpora v nezaměstnanosti, dávky pro zdrav. Postižené jsou sice pod jedním úřadem, ale každé na jiném místě, u jiné pracovnice - v tomto reforma nic nevyřešila.</p> <p>Riziko zhoršení vzájemných vztahů vzhledem k oddělení agend</p> <p>S odchodem dávek vedení nechápe potřebu sociálního pracovníka na obci</p> <p>S odkloněním výplat dávek na ÚP došlo ke ztížení soc. Práce</p> <p>Snížení počtu sociálních pracovníků</p> <p>Snížení počtu sociálních pracovníků</p> <p>Snížení počtu sociálních pracovníků na obci</p> <p>Snížený počet soc. Pracovníků</p> <p>Spolupráce s ÚP</p> <p>Starší pracovnice s dlouholetou praxí se bránily dalšímu povinnému studiu</p> <p>Stoupající psychická zátěž</p> <p>Špatná spolupráce s ÚP</p> <p>Špatná spolupráce ze strany pracovníků ÚP</p> <p>Špatné vztahy s ÚP a nemožnost poskytnout finanční pomoc v případě potřeby (pokud ÚP vyplatit dávku nechtěl)</p> <p>V roce 2012 komplikované vztahy s úřadem práce</p> <p>V roce 2012 nepřipravenost přechodu dávek na hn a tím komunikace mezi soc odborem a úp</p> <p>Velký nárůst administrativy (SZSP)</p> <p>Více agend v samostatné působnosti, které se nevztahují k sociální oblasti</p> <p>Výkon práce v celém obvodu ORP</p> <p>Výkon soc. Práce v 36 obcích správního obvodu</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
	<p>Výplata příspěvku na péči přes úřad práce - ztráta přehledu o starších a potřebných občanech a poskytovatelích pomoci ve městě</p> <p>Výrazné snížení možnosti motivace klientů</p> <p>Výrazné snížení počtu pracovníků</p> <p>Zavedení standardizovaných záznamů</p> <p>Zbytečné a nefunkční převedení výplaty dávek na up</p> <p>Zhoršení spolupráce s ÚP</p> <p>Zmizela soustavná sociální práce s klienty, která byla vykonávána současně při rozhodování o dávkách zejména příspěvek na péči a dávky pro OZP</p> <p>Ztráta "motivace ke spolupráci" u některých klientů</p> <p>Ztráta dvou kvalifikovaných pracovníků</p> <p>Ztráta komplexnosti sociální práce</p> <p>Ztráta možnosti ovlivňovat přidělování dávek</p> <p>Ztráta provázanosti sociální práce</p> <p>Ztráta přehledu o příjemcích sociálních dávek</p> <p>Ztráta vlivu na dávky</p> <p>Ztratili jsme informace, jaké služby využívají klienti pobírající pnp</p> <p>Zvýšená administrativa</p> <p>Zvýšená administrativa</p> <p>Žádné</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Odpověď ANO na otázku B7 - Změnily se reálné podmínky pro výkon pozice sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

Otázka B.11

Tabulka 7.48: Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu dle vedoucích z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu	
ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
<p>Aplikace zákonů v sociální oblasti, nejednotný výklad v rámci krajů</p> <p>Bez nedostatků</p> <p>Bez problémů</p> <p>Bylo by potřeba více metodiky a konzultací</p> <p>Častá výměna pracovníků kú a tím neznalost situace a problematiky</p> <p>Časté změny metodik práce, nejasné vedení spisové dokumentace, nejasné</p>	<p>Jsem spokojena. Uvítala bych větší četnost setkávání, ovšem je na vše málo času - ve všech liniích.</p> <p>Málo informací o sociální práci</p> <p>Metodické dny někdy bývají zbytečně obsáhlé a nic neřešící</p> <p>Neadresné, všeobecné, nekonkrétní</p>

Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu	
ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
vyčlenění činnosti sociálního pracovníka v rámci ostatních činností (vůči spod...)	Nedokážu posoudit
Četnost porad by mohla být vyšší.	Nemohu posoudit
Dlouhá prodleva odpovědi na dotaz (spojená např. S doplněním stanoviska mpsv)	Nespatřuji nedostatky
Dlouhé čekací doby na odpovědi na naše dotazy.	Nespatřuji nedostatky.
Chybějící metodika z mpsv	Nespatřuji.
Jako problém vidím hlavně nedostatečné ošetření problematiky v legislativě, kdy ani pracovníci kú nemohou poskytnout jednoznačné odpovědi na problémy vyplývající z praxe.	Neustálé opakování týchž informací.
Jsem spokojena.	Nevidím žádné nedostatky v metodickém vedení ze strany kú
Jsme spokojeni	Nízká četnost setkávání a porad k sociální práci
K metodickému vedení ze strany krajského úřadu nemáme připomínek.	Pomalé předávání informací
Komunikace i četnost setkávání jsou dostatečné	Porada jednou ročně
Liší se u jednotlivých agend, některé agendy se nesetkávají, neřeší se veřejné opatrovnictví	Pozn. Městské obvody metodicky řídí magistrát města ,jsme dobře informováni
Málo metodického materiálu ke konkrétním jednotlivým agendám	Předávání informací a zasílání metodických pokynů probíhá plynule, konají se porady na kú, při dotazech vždy maximální vstřícnost
Máme dobré metodické vedení	Přivítala bych čtenější setkávání
Máme štěstí na metodika z kú, velice fundovaný, vstřícný. Problém nastává ve chvíli, kdy je spolupráce a informovanost závislá na informacích od jiných institucí, především nadřízených. Nadřízené orgány, tj.především mpsv si neuvědomuje, že nemůžeme při řešení problematiky většinou čekat na dohodu ve stanoviscích apod.	Uvítala bych vyšší četnost setkávání
Metodické vedení nedostatečné (velmi dlouhé lhůty, nekonkrétní odpovědi, "strach" z písemných vyjádření, spíše "dozor" než snaha o podporu, spolupráci a pomoc)	V komunikaci s krajským úřadem nespatřujeme žádné nedostatky
Metodicky nás vede magistrát	Způsob komunikace mi vyhovuje
Nedostatečná komunikace neexistují pravidelná metodická setkávání	Žádné
Nedostatečná metodika	Žádné
Nedostatečné zkušenosti a znalosti nově přijatých pracovníků, nízká četnost informací, setkání	Žádné
Nedostatky - nízká četnost setkávání	Žádné
Nedostatky nespatřuji	Žádné
Nemám zásadní výhrady k metodickému vedení ze strany kú	Žádné nedostatky
Nemáme připomínky	Žádné zásadní
Nespatřujeme žádné nedostatky	Žádné závažné nedostatky jsme nezaznamenali - komunikace probíhá telefonicky, e-mailem
Nespatřuji nedostatky	
Nespatřuji, pracovníci khk mají velký zájem na rozvoji profesionální sociální práce	
Nevidíme žádné nedostatky.	

Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu	
ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
<p>Nevyjadřuji se.</p> <p>Nízká četnost porad pro sociální pracovníky</p> <p>Nízká četnost porad vedoucích oddělení a současně nízká četnost porad určených pro řadové sociální pracovníky pro výměnu zkušeností- nedostatečné metodické vedení ze strany nadřízeného orgánu - oblast spisové dokumentace a ochrany osobních údajů, přímé</p> <p>Nízká četnost setkávání</p> <p>Nízká četnost setkávání</p> <p>Nízká četnost setkávání.</p> <p>Nízká četnost setkávání, jasnější, přesnější pokyny, doporučení pro různé situace, předávání informací...</p> <p>Nízká četnost setkávání na jednoduchý dotaz třístránková odpověď za 3 měsíce</p> <p>Nižší četnost metodických porad, poměrně častá změna výkladů, metodik a stanovisek.</p> <p>Po reformě 2012 byla komunikace na velmi nízké úrovni, ke zlepšení situace došlo již v roce 2014, nyní funguje bezproblémově, konají se pravidelné porady</p> <p>Porad na kú se zúčastňují pouze pracovníci magistrátu, ačkoli jsme opakovaně žádali možnost účasti alespoň větších obvodů. Zprostředkované informace nemají vždy potřebnou kvalitu - záleží na vedení jednotlivých oddělení odboru magistrátu.</p> <p>Potřeba častějších setkání</p> <p>Pracovníci kú jsou již léta odtrženi od praxe, nedokáží posoudit situaci z pohledu řadového sociálního pracovníka. Dále vidím střet mezi rolí metodika a rolí kontrolního a odvolacího orgánu. (metodik by měl podržet soc. Pracovníka - jak ho ale může podržet v situaci, kdy přichází ve dvojroli - metodik/kontrolní orgán).</p> <p>Pracovníci kú nemají přístup do jis na úrovni sociálních pracovníků obcí</p> <p>Pravidelná četnost na metodických dnech, ale bez přínosu- pozdní informace</p> <p>Předávání informací - zápisů z porad i s dvouměsíčním zpožděním, schůzek na krajském úřadě se účastní za město pouze zástupci magistrátu. Již jsme opakovaně žádali o projednání možnosti účasti zástupců větších městských obvodů na schůzkách na kú - doposud bezvýsledně (to neznamená, že by nám magistrát neposkytoval dostatečné informace).</p> <p>Předávání informací probíhá především prostřednictvím nadřízeného- metodického orgánu v rámci statutárního města členěného na jednotlivé městské obvody. V tomto nevidím problém. Porady probíhají pravidelně, akutní problémy jsou řešeny operativně.</p> <p>Při písemném položení dotazu velká časová prodleva písemné odpovědi. Odpovědi nejednoznačné, spíše obecného charakteru na přímo položené dotazy. Nejednotnost metodiky krajského úřadu a ministerstva.</p> <p>Při řešení konkrétních případů</p> <p>Přístup</p> <p>Situace z praxe si řeší obce mezi s sebou</p> <p>Snaha o šablonovitost, která ale v praxi nejde aplikovat, nedostatek důvěry v</p>	

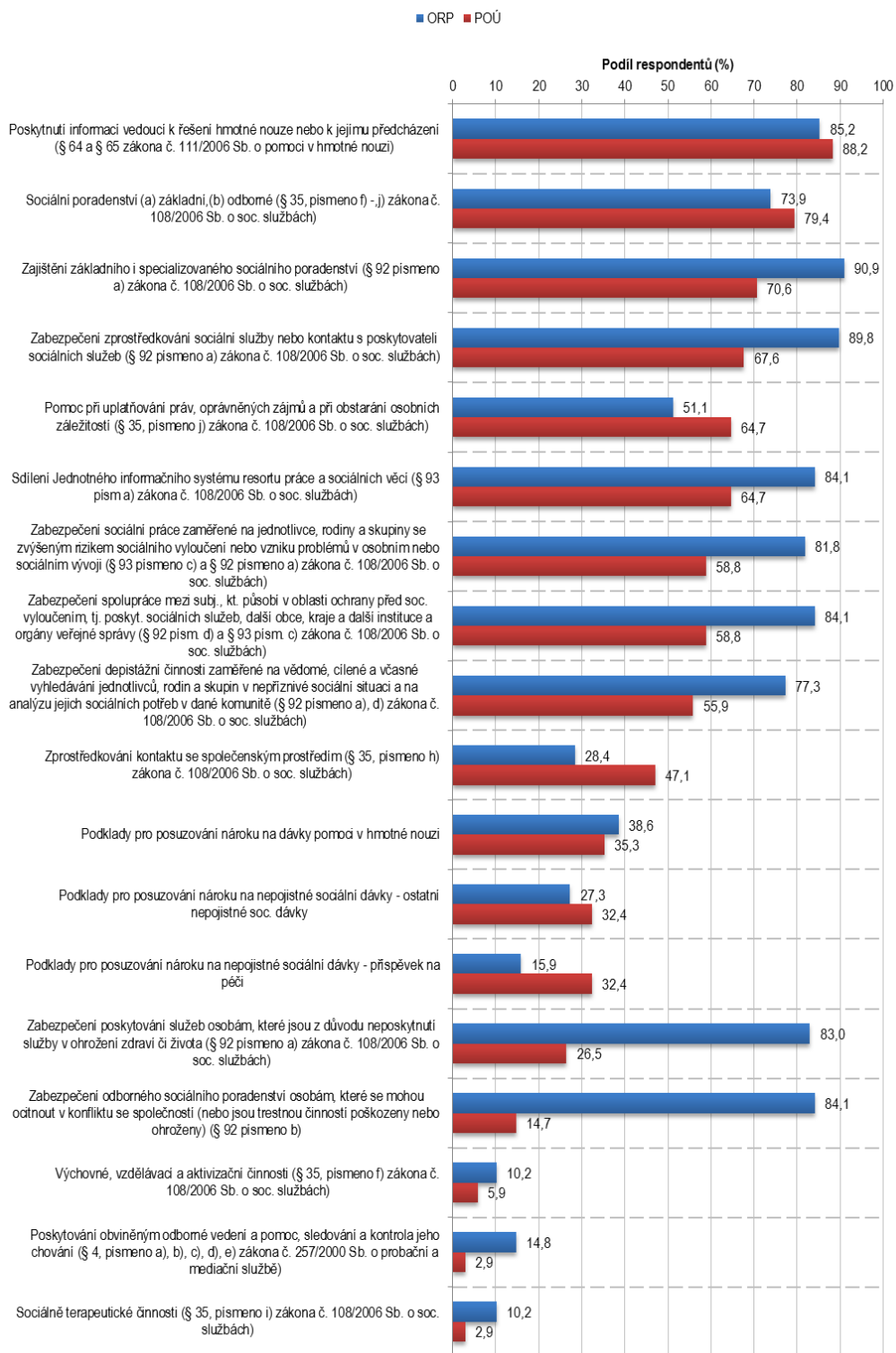
Nedostatky v metodickém vedení ze strany krajského úřadu	
ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
<p>odbornost a kompetence při výkonu práce soc. Pracovníka na obci, choulostivá témata či zodpovídání dotazů se mnohdy děje telefonicky, abychom neměli nic dáno oficiálně, pozdní reakce na problémy.</p> <p>Spíše nejednotný systém a pojetí sociální práce na obcích na celorepublikové úrovni. To, co je pro sociální služby standardem již od platnosti zákona č. 108/2006 sb., o ssl, je do praxe sociálních pracovníků na obcích postupně zaváděno, chybí povinnost aplikací veškerého spektra metod, technik a přístupů, které existují. Otázkou je, do jaké míry je dokáží sociální praxi používat a zda mají přehled. Za žádoucí považují i zavádění standardů na pracoviště sociálních odborů (mimo ospod, kde již jsou), automatické vyhodnocování případů, sestavování ip atd.</p> <p>Telefonické hovory - problém pracovníka zastihnout, zastupující pracovník nezná jeho problematiku</p> <p>U sociální práce nízká četnost setkávání a společných porad s ostatními obcemi</p> <p>Určitá odtržitost krajského úřadu od běžné praxe, uvítali bychom čtenější setkání a organizaci kazuistických seminářů</p> <p>V návaznosti na nedostatečné uchopení metodiky sociální práce na centrální úrovni a s tím související těžké metodické uchopení a sjednocení na úrovni kraje</p> <p>Zatím žádné.</p> <p>Zejména v oblastech financování soc. Služeb spatřujeme problém v neakceptaci připomínek při tvorbě pravidel, v ojedinělých případech jsme se setkali s nejasným metodickým vedením k určité problematice.</p> <p>Žádné</p> <p>Žádné</p> <p>Žádné - vždy v maximální míře vyjdou vstříc</p> <p>Žádné nemáme</p> <p>Žádné zásadní nedostatky</p> <p>Žádné, jsme velmi spokojeni</p>	

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka B11 - Uveďte, jaké nedostatky spatřujete v metodickém vedení se strany krajského úřadu (např. špatná komunikace a předávání informací, nízká četnost setkávání apod.).

Otázka C.3

Graf 7.53: Důležitost výkonu agendy sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka pro jejich vedoucí pracovníky na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

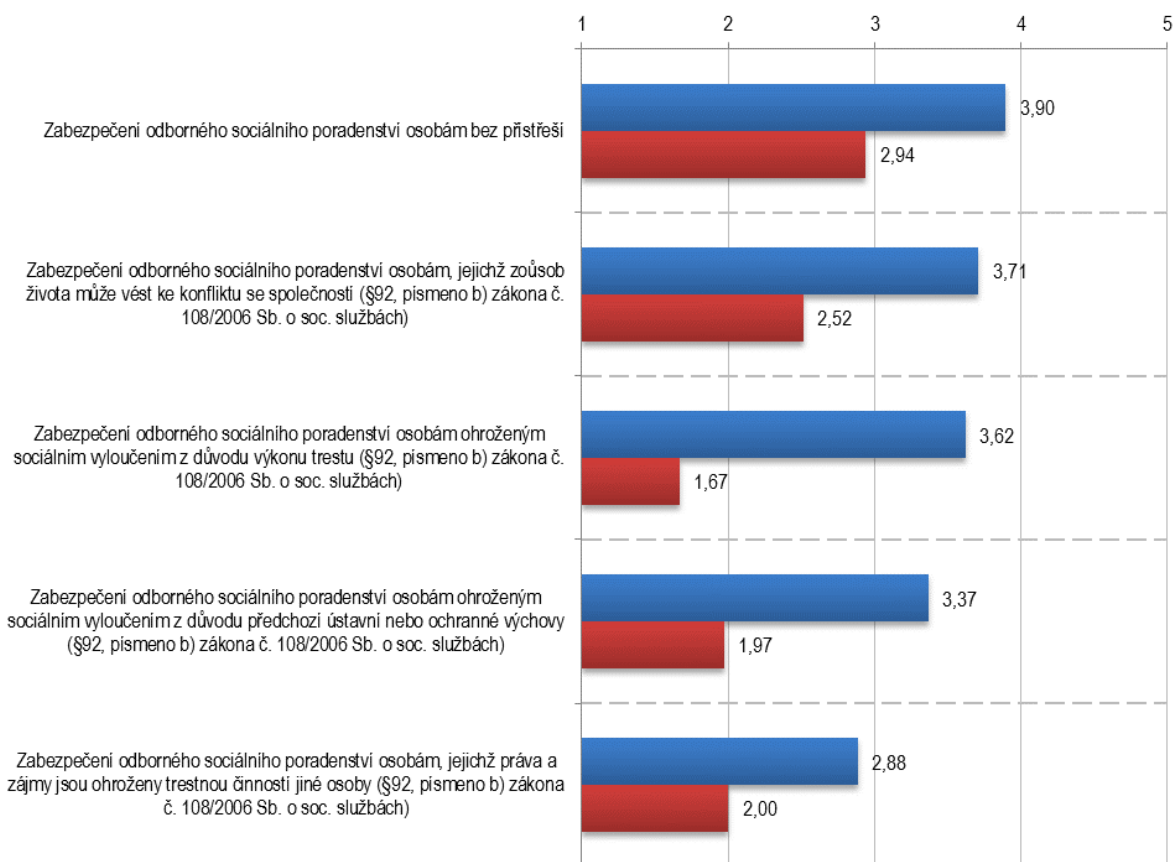
Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka c 3 - Oblast výkonu agend sociální práce

Otázka C.5

Graf 7.54: Četnost vykonávání činnosti v rámci práce s klientem na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

■ ORP/SO hl. m. Prahy ■ POÚ

Podíl respondentů (%)
1 - Vůbec, 2 - zřídka, 3 - méně často, 4 - často, 5 - velmi často



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C5 – V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činnosti dle §92, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc. (Odhadněte na škále 1-5)

Otázka C.6

Tabulka 7.49: Co si představují vedoucí z ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ pod pojmem úspěšná intervence

Výklad pojmu úspěšná intervence podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí	
ORP/SO hl. m. Prahy	POÚ
<p>Aktivizovaný klient</p> <p>Bylo dosaženo cíle, který byl s klientem dojednáán.</p> <p>Bylo dosaženo naplánovaného cíle, došlo ke změně ve prospěch klienta</p> <p>Cesta k pozitivnímu náhledu, změně klienta</p> <p>Cíl sociální práce, požadavek klienta je vyřízen k jeho spokojenosti,</p> <p>Činnost, která vede ke zlepšení sociální situace klienta</p> <p>Dle mého názoru se jedná o pozitivní výsledek v oblasti soc. práce s klientem, byť jen v dílčích činnostech. např. už jen skutečnost, že</p>	<p>Blaho klienta, zajištění základních životních potřeb K</p> <p>Dosažení potřebného cíle, zdaření motivace klienta</p> <p>Dosažení požadovaného cíle</p> <p>Je naplněn požadavek klienta, vyřešena jeho situace</p> <p>Když společně s klientem plníme (on plní) námi stanovené plány (najít vhodné zaměstnání, bydlení, vyřízení dávek atd).</p> <p>Motivace klienta ke spolupráci</p>

<p>klient si nechá tzv. Poradit a přijme poradenství jako běžnou součást svého života, alespoň do té doby, než se dokáže sám zařadit do běžné společnosti.</p> <p>Dosažení stanoveného cíle s klientem, popř. Dosažení dílčích cílů při výkonu sociální práce s klientem</p> <p>Intervence vedoucí k dosažení cílů</p> <p>Intervence vedoucí k vyřešení problému definovaného klientem.</p> <p>Intervence vedoucí ke zlepšení</p> <p>Intervence vykonaná ve prospěch klienta, nejlépe ve spolupráci s klientem a v souladu s jeho zakázkou</p> <p>Intervence, která řeší situaci - problém, nebo k řešení napomůže, vč. ochoty protistrany k pomoci nebo podílení se na řešení</p> <p>Intervence, která vede k "posunutí" klienta v jeho kompetencích, k řešení jeho sociální situace</p> <p>Jakékoliv jednání směřující k stanoveným cílům vedoucím k řešení sociální situace klientů.</p> <p>Je dosaženo stanoveného cíle.</p> <p>Je v souladu s potřebami klienta; je v souladu s individuálním plánem a navazuje s dalšími opatřeními na sebe vzájemně; fakticky vede ke zvýšení kompetencí klienta; řeší např. Krizovou situaci;</p> <p>Když jsou naplněny potřeby klienta anebo jsou mu předány potřebné informace bez ohledu na to, jak s nimi naloží</p> <p>Klient je v budoucnu schopen si své základní životní situace řešit sám, bez pomoci.</p> <p>Klient našel řešení</p> <p>Klient nasměrován, dostatečně motivová, otázky zodpovězeny</p> <p>Klient přijme doporučení a rady sociálního pracovníka a začne takto i jednat. Klient má důvěru k sociálnímu pracovníkovi a chce problém řešit</p> <p>Klient se o trochu posune nebo zůstane ve stejné situaci, a nezhoršuje se</p> <p>Klient si své případné problémy dokáže řešit sám.</p> <p>Motivace klienta (uživatele služby) ke spolupráci, získání důvěry klienta, časté osobní kontakty, společné řešení problémů</p> <p>Motivování klienta k aktivní spolupráci.</p> <p>Motivovat klienta ke změně</p> <p>Nabídnutá pomoc je kliente úspěšně realizována (i za pomoci sociálního pracovníka)</p> <p>Namotivování klienta k řešení jeho problému</p> <p>Naplnění cíle a klient uspokojen</p> <p>Naplnění cíle intervence dle individuálního plánu klienta schopnost klienta orientovat se ve vlastním problému s nadhledem do budoucna</p> <p>Naplnění cílů individuálního plánu klienta ve spolupráci s ním, v ideálním případě úplné vyřešení jeho nepříznivé sociální situace.</p>	<p>Naplnění cílů stanovených společně s klientem</p> <p>Naplnění námi stanovených cílů</p> <p>Naplnila stanovený cíl</p> <p>Nevím</p> <p>Pokud se mi povede posun v řešení problému klienta.</p> <p>Pomoc klientovi</p> <p>Posunutí klienta v cestě k cíli</p> <p>Spokojeného klienta</p> <p>Spokojeného občana s vyřešeným problémem</p> <p>Spokojenost (vyřešení problému) nebo uklidnění klienta, že jde jeho problém řešit</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojený klient</p> <p>Spokojený klient a vyřešená zakázka</p> <p>Společně domluvené řešení zakázky</p> <p>Stabilizace situace klienta</p> <p>Úspěšná intervence pomůže vyřešit klientův problém</p> <p>Úspěšné nasměrování klienta k vyřešení jeho problému, jeho spokojenost</p> <p>Vede k posunu v řešení situace klienta nebo k jejímu úplnému vyřešení</p> <p>Vede k pozitivní změně v životě klienta, on sám změnu vyžaduje, přijme, sám chce spolupracovat</p> <p>Vyřešení problému ke spokojenosti klienta i soc. Pracovníka</p> <p>Vyřešení problému klienta</p> <p>Vyřešení problému klienta</p> <p>Začlenění klienta do běžného života</p> <p>Zakázka klienta je v maximální možné míře vyřízena</p> <p>Že klient nebude sociálně vyloučen a naše práce má smysl</p>
---	---

<p>Např. Na základě poradenství je klient je schopen si vyřídit dávky hn např. Sociální šetření v domácnosti klienta a nalezení řešení pro problém</p> <p>Nastavení žádoucí změny</p> <p>Navázání kontaktu s klientem, získání důvěry pro další spolupráci, příp. Okamžitá pomoc v akutní situaci</p> <p>Odvracení nebezpečí pro klienta anebo snížení hladiny potenc. ohrožení. Úspěch může být i dílčí a v malých rozměrech v závislosti na profilu klienta a jeho situaci.</p> <p>Pochopené poradenství ze strany klienta, vyřešení situace na místě, vyřešení situace za účasti jiné služby</p> <p>Podpora fungování klienta, odstranění nebo řešení problému</p> <p>Pomoc při splacení dluhů, nalezení práce či ubytování, doprovázení, zajištění služeb, prodloužení nájemní smlouvy, stabilizace klienta, spokojenost klienta</p> <p>Pomoc, která měla smysl</p> <p>Poskytnutí poradenství či aktivní pomoci v takové míře, že vede k úspěšnému vyřešení zakázky uživatele soc. Služby.</p> <p>Poskytnutí informací, porozumění klienta</p> <p>Posun dál (k získání informací, k řešení, ke změně apod.)</p> <p>Posun klienta nějakým způsobem dál k vyřešení nepříznivé sociální situace</p> <p>Posun klienta z nepříznivé živ. situace</p> <p>Pozitivní vyřešení problému klienta</p> <p>Při zabránění sociálnímu vyloučení nebo při zabránění dalšímu zhoršování situace</p> <p>Propojení zakázky klienta s reálnými potřebami a možnostmi řešení</p> <p>Realizace řešení nepříznivé situace klienta, stabilizace jeho situace a příznivá perspektiva</p> <p>Řešení problému s klientem a jeho spokojenost</p> <p>Sociální fungování klienta</p> <p>Splnění cíle sociální práce</p> <p>Splnění cíle, kterého chceme s klientem dosáhnout</p> <p>Spokojenost klienta, stabilizace klienta</p> <p>Spokojený klient</p> <p>Taková, která ve prospěch klienta ve výsledku znamená zlepšení jeho životních podmínek, řešení nebo vyřešení alespoň dílčího úkolu v práci s ním</p> <p>Uschopňování klienta a sladění jeho možností a nároků okolí působením na obě strany</p> <p>Úspěšná intervence je pojem, který nelze jednoznačně popsat. Kritérium úspěšnosti může být sociálním pracovníkem posouzeno, pokud on sám subjektivně vnímá pozitivní krok ze své vykonané práce. Pro mě osobně to znamená, že je klient spolupracující a snaží se se sociálním pracovníkem dosáhnout naplánovaných cílů,</p>	
---	--

<p>na kterých se společně domluvili - viz ip.</p> <p>Úspěšná intervence má efekt na zlepšení situace klienta, komunity, rodiny.</p> <p>Úspěšná intervence vede k pozitivní změně klienta, který se nacházel v nepříznivé sociální situaci</p> <p>Úspěšné začlenění klienta do společnosti vzhledem k jeho potřebám a možnostem</p> <p>Úspěšné začlenění klienta, vyřešení problémů klienta</p> <p>Vede k bezproblémovému fungování klienta</p> <p>Vede k pozitivní změně</p> <p>Vedoucí k řešení nepříznivé situace; poskytnutí relevantních informací</p> <p>Vedoucí ke změně</p> <p>Vnější pomoc klientovi ze strany sociálních pracovníků s cílem dosáhnout pozitivní změny v životě klienta.</p> <p>Vyřešení daného požadavku ve prospěch klienta</p> <p>Vyřešení nastaveného dílčího úkolu</p> <p>Vyřešení problému klienta</p> <p>Vyřešení problému s klientem a stanovených cílů</p> <p>Začlenění v běžném životě, nebýt závislý na dávkách a pomoci jiné osoby</p> <p>Zajištění krize klienta, splnění cíle</p> <p>Zajištění pomoci klientovi</p> <p>Zajištění potřeb klienta</p> <p>Zajištění úkonu, který zlepší aktuální situaci klienta, zvýší jeho sociální povědomí nebo mu pomůže překlenout krizovou situaci.</p> <p>Zajištění základní životních potřeb klienta. Spolupráce klienta.</p> <p>Zapojení klienta do aktivního řešení problému - postupné dílčí řešení vedoucí k celkovému vyřešení problému</p> <p>Zlepšení situace klienta</p> <p>Zlepšení životní situace klienta, dosažení cíle.</p> <p>Změna postojů, vyšší motivace klientů, možnost pokračovat v práci na změně životní situace</p> <p>Změna ve způsobu života klienta.</p>	
--	--

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C6 - Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Otázka C.7

Tabulka 7.50: Jakým způsobem získávají vedoucí zpětnou vazbu dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy	Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ
Ano, další práce s klientem v návaznosti na plán intervencí	Ani se neptejte

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy	Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ
<p>Buď je ho zpětná vazba od klienta samotného či rodiny, nebo od pracovníka spolupracující organizace</p> <p>Častěji ne, úspěšněji ospod</p> <p>Další sledování klienta, ověřování u jiných institucí</p> <p>Dlouhodobá spolupráce a komunikace s klientem</p> <p>Individuálně</p> <p>Informace od klientů a dalších spolupracujících subjektů</p> <p>Informace od poskytovatele sociálních služeb, přímo od klienta, od úřadu</p> <p>Informace od sociálního pracovníka ve složitějších případech</p> <p>Jsme menší obec, zpětná vazba většinou přijde buď přímo od klienta nebo od jiných institucí</p> <p>Klient, poskytovatel sociálních služeb</p> <p>Málokdy se ozvou poskytovatelé soc. Služeb, klient občas.</p> <p>Následné šetření.</p> <p>Následná komunikace s klientem či návaznými službami, na které byl delegován - prověřování aktuální situace klienta.</p> <p>Návrat spokojených klientů v rámci dalšího řešení problémů, poděkování za poskytnutou pomoc, písemné poděkování osob ve výkonu trestu a jejich žádost o navázání další spolupráce</p> <p>Ne ve všech případech.</p> <p>Ne vždy</p> <p>Nedá se odpovědět ani ano, ani ne, v některých případech ano, v některých případech ne, někdy se o výsledku dozvíme až s větším časovým odstupem.</p> <p>Někdy ano, někdy ne. Zpětnou vazbu se dovíme od klienta, popřípadě služby, která mu je poskytována, nebo od jiných org. Úp, atd.</p> <p>Někteří klienti dávají osobně nebo telefonicky zpětnou vazbu</p> <p>Nelze jednoznačně říci, je to individuální</p> <p>Od klienta, od poskytovatelů</p> <p>Od klientů</p> <p>Od klientů nebo od dalších neziskových organizací</p> <p>Od klientů; rodinných příslušníků; spolupracujících subjektů;</p> <p>Od klientů samotných, od poskytovatelů soc. Služeb, od dalších subjektů - úp, ossz apod., od rodinných příslušníků, širšího okolí, lékařů apod.</p> <p>Od organizací, klientů apod.</p> <p>Od sociálního pracovníka, od klienta</p>	<p>Další osobní návštěvou s jiným požadavkem, poděkováním, dalším novým klientem, který dostal doporučení</p> <p>Následnou návštěvou klienta, klient přijde sám</p> <p>Neplatí to vždy, ale většinou spolupracuji s klientem opakovaně nebo dlouhodobě při řešení jeho situace. Pokud spolupráci ukončí nebo ji odmítá, tak stejně dříve nebo později získám informaci o jeho situaci, vzhledem k tomu, že jsme malá obec.</p> <p>Od klienta popř. Od další navazující sociální služby</p> <p>Od klienta, od spolupracujících organizací, na příp. Konferencích.</p> <p>Od klientů</p> <p>Od klientů nebo dalších poskytovatelů sp</p> <p>Opakovanými rozhovory s klienty</p> <p>Poděkování klienta</p> <p>Provádíme čas od času dotazníkové šetření</p> <p>S klientem je vždy požádán, aby říšel soc. Odboru sdělit jak dopadl v dané věci či je s ním domluvená další schůzka při řešení jeho problému.</p> <p>Spolupráce se sociálním pracovníkem a důvěra klienta v sociálního pracovníka</p> <p>Šetřením</p> <p>Ústním sdělením klienta</p> <p>Většinou sdělením klienta</p> <p>Zjis, od klienta, případně od jiných organizací</p>

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy	Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ
<p>Opakovanou návštěvou klienta, dotazy na soc. Služby</p> <p>Ověřením (došel, dávka přiznána, bydlení pronajato)</p> <p>Podepisují korespondenci sociálních pracovníků, a dále při běžné činnosti práce a při kontrole plnění úkolů</p> <p>Pokud se situace klienta zhoršila, popř. Pokud chce klient ještě pomoci</p> <p>Rozhovorem</p> <p>Rozhovorem s klientem</p> <p>Rozhovorem s klientem, s pracovníky nno a dalších organizací a institucí, se kterými spolupracujeme při řešení situace.</p> <p>Rozhovorem s klienty, jejich soc. Prostředím, organizacemi, poskytovateli služeb</p> <p>S klienty jsme v kontaktu, vyhodnocujeme, zda se podařilo naplánované kroky splnit</p> <p>S rodinou kterou pracujeme jsme v kontaktu, pokud něco řešíme, stanovujeme čas a co se má vykonat, následně ověřujeme na místě či klient sám přijde a doloží požadované</p> <p>Sdělení klienta, jeho rodiny, případně jiných institucí</p> <p>Sociální pracovník při jednání s klientem, vedoucí při konzultacích a předávání informací</p> <p>Spíše, někdy ano a záleží čeho se týká zpětná vazba, např. Při umístění klienta do azylových domů či ubytoven, zde na dotaz soc. Pracovníka je poskytnuta zpětná vazba.</p> <p>Spokojený klient</p> <p>Spolupráce a komunikace s ostatními organizacemi v sociálních službách a ostatními institucemi</p> <p>U klientů, se kterými se dlouhodobě či opakovaně pracuje</p> <p>V některých případech je součástí spolupráce, například u intervencí k bytům a dps, v některých případech je zpětná vazba poskytnuta dobrovolně, někdy ji získáváme sami, především tam, kde je výsledek intervence důležitý pro další postup. Zpětnou vazbu získáváme někdy hned, nejčastěji u telefonických, případně elektronicky nebo písemně, od klientů nejčastěji osobně.</p> <p>V rámci kontinuální práce s klientem, v případě veřejných opatrovníků při dlouhodobé práci sociálních pracovníků (viz. Spisová dokumentace)</p> <p>V rámci průběžného či závěrečného hodnocení individuálního plánu a také formou dotazníků, které jsou uživatelům po intervenci předány. Tyto dotazníky uživatelé mohou anonymně vhodit do schránky umístěné před vchodem do kanceláře soc. Služby.</p> <p>V tomto případě se nedá jednoznačně stanovit zda ano či ne. Zpětnou vazbu někdy získáme - většinou však ne.</p>	

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy	Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ
<p>Většinou ano.</p> <p>Většinou přímo od klienta</p> <p>Vlastní šetření v terénu, osobní kontakty, důvěra klienta v soc. Pracovníka - chodí se často radit</p> <p>Vykazování intervencí - statistika, porovnání výkonu u sociálních pracovníků</p> <p>Z pohledu sociální pracovníka - jeho vyhodnocení úspěšnosti sociální práce; z pohledu klientů - úspěšné splnění zakázky, a to prostřednictvím intervencí sociálních pracovníků oddělení, denní kontrolou činností sociálních pracovníků</p> <p>Z průběhu další soc.práce, z výsledků soudních řízení, z informací od institucí apod.</p> <p>Zpětnou vazbou od klienta, rodinných příslušníků, institucí, pečujících osob, poskytovatelů sociálních a zdravotnických služeb, evaluací, vlastní činností a šetřením.</p> <p>Zpětnou vazbu získáváme od klienta samotného, při řešení případu, po vyřešení se na sociálního pracovníka opětovně obrací s jinými problémy, přichází jiní klienti, na doporučení spokojeného klienta.</p> <p>Zpravidla od klientů, příp. od spolupracujících institucí</p>	

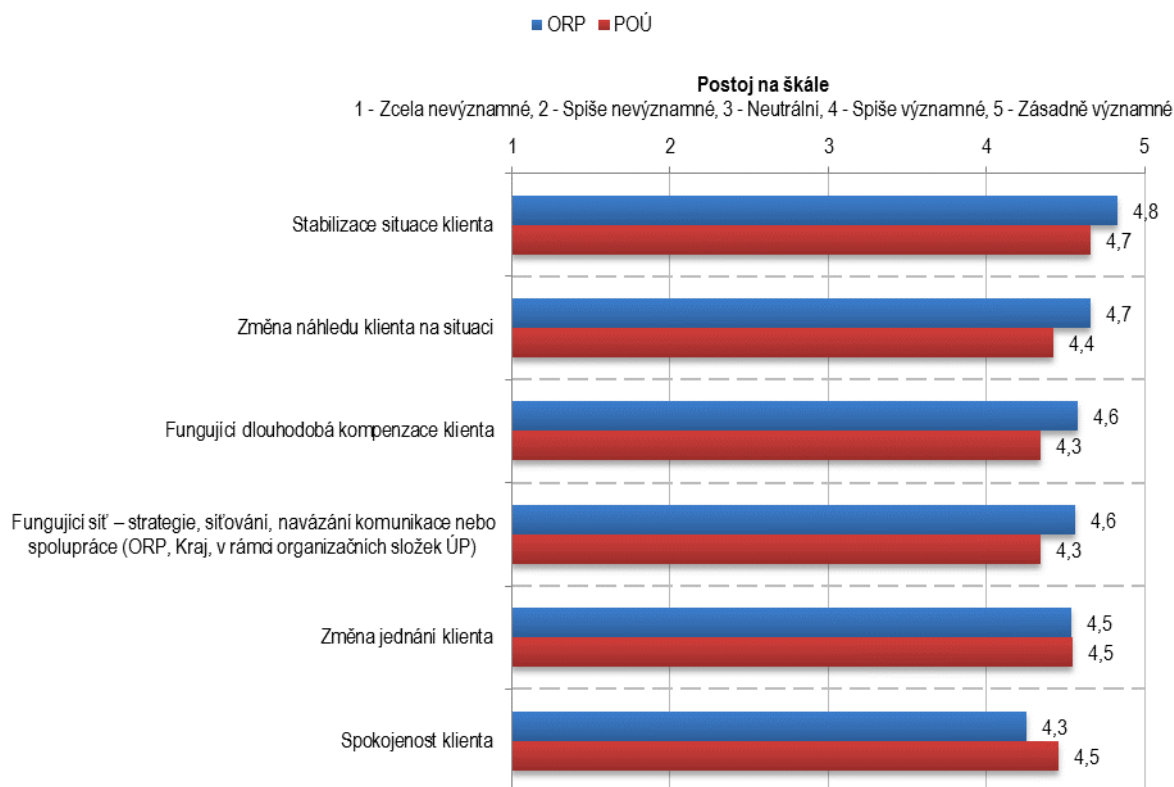
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka c 7 - Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

V tabulce jsou odpovědi respondentů, kteří odpověděli ANO.

Otázka C.8

Graf 7.55: Významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z pohledu vedoucího jako manažera na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C8 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího sociálních pracovníků).

Otázka C.9

Tabulka 7.51: Navržená kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími pracovníky z ORP/SO hl. m. Prahy

Kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími z ORP/SO hl. m. Prahy
Bezproblémové fungování klienta
Celková sociální situace klienta
Dosáhnutí cíle, který si stanovil klient
Dosažení cíle
Dosažení pozitivních změn v životě klienta.
Důvěra klienta, snaha o pochopení a naplnění dílčích zadání v jeho zájmu
Hlavním kritériem je spokojenost uživatele a účinnost poskytnuté pomoci.
Intervence vedoucí ke změně
Je velmi individuální, záleží na osobnosti klienta, možnostech okolí atd, někdy je dobrým výsledkem stabilizace, někdy úplná změna, někdy zřízení nové služby...

Kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími z ORP/SO hl. m. Prahy

Klient je spokojen, bez podání stížnosti

Klient skutečně zahájí konkrétní kroky pro řešení své situace

Klient, jehož sociální problém je vyřešen

Kritériem hodnocení úspěšnosti intervence je dosažený výsledek

Kritérium hodnocení úspěšnosti intervence nepovažují za podstatné

Kromě pozornosti zaměřené na klienta a vyhodnocování situací vztahujících se k němu je také významné zaměření pozornosti na sociálního pracovníka, neboť kvalitně a odborně provedená sociální práce nemusí mít výsledek v úspěšném řešení sociální situace klienta, tedy kritérium je odbornost sociálního pracovníka, dovednosti, specializace, široká škála profesionálně realizovaných metod sociální práce

Míra integrace do společnosti

Mít hmatatelné nástroje k sp / byty, zaměstnání pro klienty se sníženou pracovní schopností.../

Možná "míra zařazení do běžné společnosti"

Naplnění cíle intervence dle individuálního plánu klientaschopnost klienta orientovat se ve vlastním problému s nadhledem do budoucna navázání kvalitního vztahu se sociálním pracovníkem (spolupráce na základě důvěry) úspěšná motivace klienta a posílení jeho kompetencí

Naplnění cíle, který vychází ze zakázky klienta, potvrzené zpětnou vazbou a následné ukončení spolupráce mezi klientem a soc. Pracovníkem v dané věci.

Návrat klienta do běžné společnosti

Navrhované řešení přijme klient za své

Nelze stanovit jedno kritérium, příliš různorodé jednotlivé intervence

Nelze stanovit jedno vypovídající kritérium, všechna mají svá omezení.

Neopakování se situace

Počet klientů

Pod pojmem stabilizace se dá zahrnout vše, co nebylo uvedeno - zlepšení finanční situace klienta, bytové situace, apod.

Podpora rodiny

Posun v situaci/změna

Pozitivní změna

Pozitivní změna v situaci klienta, ke které došlo naplněním cíle, velmi individuální

Pozitivní změna v situaci klienta pozitivní změna vnímána společností

Problém byl zcela nebo částečně vyřešen klient pochopil podstatu svého aktivního přístupu klient získal k sociálnímu pracovníkovi důvěru

Profesionální složitost či možná konfliktnost

Předcházení sociálním problémům, odstranění problému nebo úspěšné řešení jeho následků

Současně používané hodnotící kritéria úspěšnosti intervence sociální práce nám vyhovují.

Spokojenost rodiny klienta, jeho přátel, popř. Sousedů

Spolupráce klienta. klient, který poskytne zpětnou vazbu

Takové kritérium nelze jednoznačně stanovit, jelikož každý klient je jiný (jiná cílová skupina). U některých je i minimální posun k lepšímu velkým úspěchem, i když vyžaduje daleko více intervencí, s jinými se spolupracuje lépe a jejich posun k lepšímu nevyžaduje takové úsilí sp. Toto se nedá nijak nanormovat. Někteří klienti se nechtějí posunout nikam i přes značné úsilí sp. Proto hodnocení úspěšnosti intervencí je velmi sporadické kritérium.

Kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími z ORP/SO hl. m. Prahy

Ukončení návštěv klienta z důvodu vyřešení problému

Úspěšné začlenění do společnosti

Úspěšnost motivace klienta ke změně

Úspěšnost nelze globálně hodnotit, v každém případě je úspěšnost jiná, někde je úspěchem pouze to, že klient opakovaně přijde - má důvěru

Uvedená jsou kritéria na straně klienta, ale neméně důležitá jsou dle mne i kritéria na straně sociálního pracovníka, např. Kvalita odbornosti a zkušeností

Větší provázanost sociálních a zdravotních služeb

Vyřešení problému

Vyřešení situace klienta s ohledem na jeho požadavky a reálné možnosti

Vyřešení určitého problému klienta

Výše uvedená kritéria mi připadají dostačující.

Zavedení standardů, využívání individuálních plánů, podpora samostatnosti klienta, multidisciplinární týmy, případové konference.

Změna postoje klienta na řešení problému, vůle pro řešení problému, stabilizace situace klienta

Změna v chování a jednání klienta tak, jak potřebuji

Zpětná vazba

Zpětná vazba od klienta

Zpětná vazba od klienta v případě zlepšení jeho situace

Zpětná vazba přímo od klienta. důvěra klienta v pomoc sociálního pracovníka (vrací se v případě dalších problémů). Zpětná vazba sociální sítě

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C 9 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

Tabulka 7.52: Navržená kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími pracovníky z POÚ

Kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími z POÚ

Dosažení spokojenosti klienta

Důvěra klienta k sociálnímu pracovníkovi, dosažení optimální spolupráce všech zainteresovaných, ochota samosprávy angažovat se v sociální sféře ve svém území

Ideál - v souvislosti s výše uvedenými dopady v souvislosti s intervencemi - klienti si ve většině případů najdou a udrží práci, stabilizují svou pozici.

Každá osoba je individualita, podle toho se k ní musí přistupovat a pak hodnotit výsledek

Když klient vyřeší svou situaci a již nepotřebuje další pomoc. Nestává se opakovaným klientem.

Klientova situace je lepší než před návštěvou sociálního pracovníka

Lidé dobře znají svého sociálního pracovníka-lidé bez domova nežijí na ulici

Méně klientů

Naplnění cíle

Počet klientů.

Spokojenost klienta a co nejlepší vyřešení jeho problémů.

Spokojenost klienta, vyřešení jeho situace

Kritéria pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími z POÚ

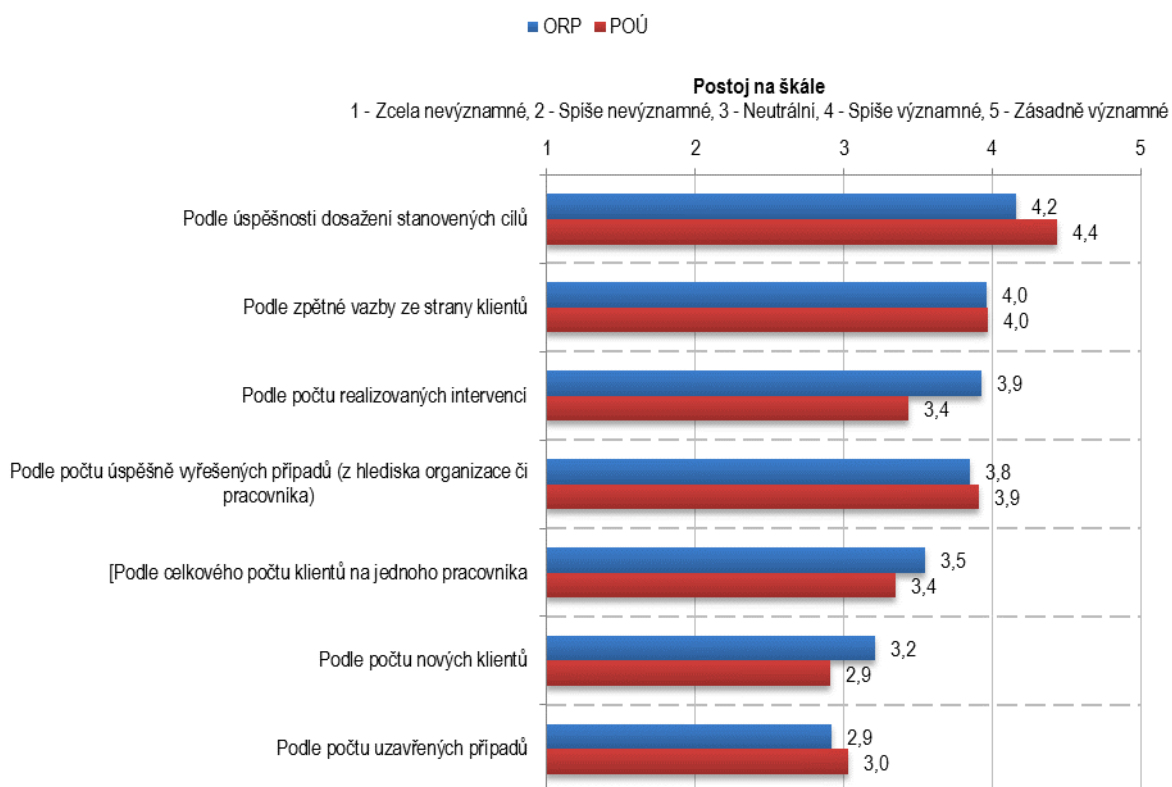
Spokojený klient a vyřešená zakázka
Stabilizace, splnění stanoveného cíle
Úspěšná intervence vede ke kladné změně v situaci klienta
Úspěšné vyhodnocení intervence závisí na spokojenosti klienta
Vyřešení situace klienta k jeho spokojenosti
Vyřešení situace klienta, stabilizace situace
Začlenění klienta do společnosti
Zlepšení či vyřešení nepříznivé životní situace klienta

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C 9 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

Otázka C.10

Graf 7.56: Způsob hodnocení efektivity sociální práce z pohledu vedoucího na ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C10 – Jakým způsobem by podle Vašeho názoru měla být hodnocena efektivity sociální práce na Vašem pracovišti? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále.

Otázka C.11

Tabulka 7.53: Návrhy na změnu v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat za ORP/SO hl. m. Prahy

Návrhy na změny podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy

Aby stanovisko sociálního pracovníka, mělo větší váhu a vliv při řešení životních situací klientů. Větší kompetence.

Bez momentálního nápadu

Dostatečné personální zabezpečení

Dostatek času pro práci s klienty.

Dostatek vzdělaných sociálních pracovníků, zvýšení prestiže soc. Pracovníků

Efektivita v pomáhající profesi je neměřitelná

Hodnotit efektivitu sociální práce je vždy problematické; je třeba vytvořit dostatečný časový prostor pro práci s klientem; zajistit součinnost všech zainteresovaných subjektů; koordinovat stávající systémy pomoci; předcházet vzniku mezních situací, pozornost věnovat prevenci; významná je depistážní činnost - včasné vyhledávání; dostatečný počet pracovníků; SZSP - zjednodušení systému

Idea, že klienta napravíme a zcela začleníme do společnosti

Jasně stanovená měřítka v informačním systému, bez výrazného zatížení pracovníka,

Jednoznačně účelová dotace (jako u OSPOD), která pokryje veškeré náklady a striktně stanoví počet sociálních pracovníků

Každý případ je jinak složitý. Je individuální. Není možné nastavit přesná a konkrétní kritéria. K efektivnějšímu vykonávání práce sociálního pracovníka by mělo přispět systematické celoživotní vzdělávání zaměřené na tuto problematiku.

Legislativa, posílení pravomocí, kompetencí, společenské prestiže a dalších nástrojů k činnosti sociálních pracovníků

Lépe propojené systémy

Lepší finanční ocenění pracovníků

Lepší metodika

Lepší spolupráce s ÚP

Lepší spolupráce s úřady práce v rychlosti rozhodování a vzájemná tolerance

Méně administrativy a možnost získání indikátorů z aplikace. Prostupnost systémů a provázanost s ÚP.

Méně administrativy- Prostupný fungující systém- Možnost sledování a zpracování statistických údajů (indikátorů efektivity) přímo ze systému- Lepší komunikace s ÚP

Méně administrativy, jednoduchý a efektivní celostátní počítačový systém

Méně administrativy, více být v terénu

Méně administrativy, více prostoru pro přímou práci s klienty, rovnocenná spolupráce a součinnost s ÚP-ze strany pracovníků ÚP

Méně administrativy, více terénní práce, nastavení sítě podpůrných služeb, legislativní nastavení větších kompetencí a pravomocí sociálních pracovníků

Méně dotazníků, méně administrativy, posílení počtu pracovníků

Menší počet klientů na pracovníka, více poskytovaných služeb, v současné době zejména pobytové služby (např. DZR) pro klienty bez příjmů (jen s dávkami hmotné nouze), s omezenou mobilitou, s duální diagnózou.

Na ověřování by měl stačit vedoucí, který má o fungování svěřeného úseku i o profesi zájem. Práce (administrativa, evidence apod.), která umožňuje ověřování je často překážkou samotného výkonu sociální práce. Přetíženost sociálních pracovníků vede ke snižování úkonů, tzn. Menší efektivitě a situace se bude nadále zhoršovat, protože cílové skupiny klientů (osoby osamělé, ohrožené vyloučením, chudobou, bez přístřeší rychle rostou. Sociální pracovníky nezajím

Návrhy na změny podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy

legislativně řešit tuto situaci demotivuje.

Na podmínkách k výkonu sociální práce bych nic neměnila, vše je v individuálním přístupu sociálního pracovníka k výkonu sociální práce.

Nekumulovat funkce, snížit administrativní zátěž

Neměřit, ale řídit se zdravým rozumem. Tak jako by mělo být např. V pobytových zařízeních zřejmé, že na určitý počet klientů je potřeba určitý počet zaměstnanců a měla by se eliminovat administrace, alibismus a boj o finance, tak na obcích by mělo být s ohledem na služby v obvodu (ORP) stanoveno přibližně potřeba počtu sociálních pracovníků a možností operativní změny v případě potřeby (vznik sociálně vyloučené lokality apod.)

Nesvazovat myšlenky vnitřními právními předpisy měst. Netrestat za práci mimopracovní dobu, apod. Vyšší priorita sociální práce pro vedení měst.

Netvořit nadbytečnou nevypovídající administrativu

Nezavádět duplicitně data do SZSP, stačí zavádět intervence (kde jsou i uváděny metody) a ne dávat i metody do horních tabulek - je to duplicitní, nadbytečné.

Odstranění duplicitnosti vedení případů - Spis X JIS

Optimální personální stav specializace sociálních pracovníků důraz na přímou práci s klientem

Ověřovat se dá velice těžko, protože je velice individuální

Počet sociálních pracovníků je nedostačující, nutné je navýšení úvazků z 1 na minimálně 2

Podmínky jsou zcela neodmyslitelně závislé na dané lokalitě, ale také na přístupu organizace k důležitosti práce soc. Pracovníka a také k jeho odměňování. Zcela určitě je efektivita závislá na dostatečném počtu soc. Pracovníků, zejména z důvodu zajištění zastupitelnosti.

Podpora vzdělávání sociálních pracovníků, možnost aplikovat nové metody a techniky do praxe, mít více času na klienty a možnost plánovat, účast na odborných panelech a konferencích, supervize..... Atd.

Práce soc. prac. Na obcích dehonestována

Pracovat na pozitivním vnímání sociální práce a sociálních pracovníků jako partnerů k ostatním profesím (lékaři, policie).

Prestiž sociálního pracovníka, docenění jeho odbornosti a nároků na jeho vzdělání, počítat se tato práce ale nedá

Pro zvýšení efektivity je zapotřebí vytvořit více pracovních míst sociálních pracovníků. V rámci ověřování efektivity naprosto postačuje přehled počtu splněných indikátorů, zpětné hodnocení uživatelů a náslechy nadřazených při jednání.

Provázanější spolupráce s ÚP, navrácení výplat nepojistných dávek zpět na obce II a III.

Snížení administrativní zátěže - vyplňování dat do několika systémů!

Snížení administrativy, možnost přijmout pracovníka, který by nevykonával sociální práci, ale připravoval by spisy, dokumenty, archivaci, rejstříky apod.

Snížení stále narůstající a mnohdy zbytečné administrativní zátěže soc. Pracovníků, získání většího prostoru na přímou práci s klientem. Sjednocení a jasné stanovení statistických. Ukazatelů, které jsou v současné době špatně uchopitelné.

Snížit administrativní zatížení, sjednocení postupů, zvýšení oprávnění pracovníků vůči ostatním subjektům, zejména úřadu práce nebo vrácení výplat sociálních dávek na obce. Ověření efektivity je statistický údaj, ani podle úspěšnosti dosažených cílů nelze striktně práci hodnotit - nespolupracuje-li klient, nelze cíle dosáhnout, není-li možnost další pomoci - nelze cíle dosáhnout. Sociální práce by měla být pomáhající profesí nikoli úředníčína.

Snížit administrativu, i když v současném právním stavu je možno nastavit systém vedení dokumentace na každém městě individuálně; zásadní změny v OK systému (např. Sloučit do jednoho "okénka" popis práce, použitou intervenci a délku intervence, vypustit zaznamenávání použitých metod sociální práce, pro evidence případu je to irrelevantní, jedná se o profesionální nástroje sociální práce, o vnitřní zdroje sociálního pracovníka (u dělníka se také neeviduje, jestli použil lopatu, potom kladivo a potom sekyrku, to je jeho naučená a "přirozená" odbornost, sleduje se výsledek, správný postup dle norem apod.)

Sociální práce je sféry činností neuchopitelná bez možnosti stanovení jednoznačných a prokazatelných objektivních

Návrhy na změny podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy

kritérií

Sociální práce je velmi složitá, na našem úřadě je v současné době 106 osob omezených ve svéprávnosti. Narůstá problémů u klientů se zadlužeností, spolupráce s exekutory, apod.

Sociální pracovníci jsou vytíženi i jinými činnostmi, např. Vydávání parkovacích karet pro osoby se ZP, jejich funkce jsou kumulovány napr. S veřejným opatrovnictvím a činnostmi pro samosprávu - evidence žádostí o byty v Domě s pečovatelskou službou a do jiných forem sociálního bydlení a příprava materiálů na jednání rady a zastupitelstva města. Samospráva nevnímá dostatečně důležitost samotné sociální práce dle výše uvedených zákonů - personálně je neposiluje. Naopak sociálním pracovníkům přidává do náplní práce výkony činností náležících do samosprávné působnosti - poskytování příspěvků na očkování, odměňování dárců krve na základě usnesení zastupitelstva.

Spojení soc. Práce s dávkovým systémem pod jeden úřad

Spolupráce s dalšími organizacemi, jak města, tak státními

Stejná metodika v rámci ČR, metodika by měla převládat nad kontrolou, stejné pravidla kontroly (aby se nemusely věci dělat "jen pro kontrolu"), objektivita kontrolních pracovníků

V případě našeho úřadu je to navýšení počtu úvazků sociálních pracovníků, tato změna je připravena, zaměření pracovníků na určitý typ klientů

V systému OK nouze chybí náhled k dalším dávkám ze systému SSP, dávky pro zdravotně postižené a důchody

V tuto chvíli spokojenost na vzrůstající úrovni, aktuálně dobré personální zabezpečení, zaměstnavatel vychází vstříc, pokud by do budoucna dotace na výkon sociální práce plně, bylo by zase jednodušší vyjednávání např. Pořízení technického vybavení, jak jsem výše uvedl - situaci by pomohlo zlepšení komunikace s ÚP, systémově nastaveno, je to o lidech

Větší informovanost odborníků i veřejnosti, kdo je vlastně sociální pracovník (ne pečovatelka, zdr. Sestra, nebo opatrovník) a jaké má možnosti intervence.

Větší počet pracovníků finanční ohodnocení umožnění seminářů či jiných aktivit v rámci psychohygieny

Více času na realizaci sociální práci - v současné době řešíme jen případy, které jsou akutní

Více pracovníků - účelová dotace hrazené v plné výši jako OSPOD

Více pracovníků, méně administrativy

Více pracovníků

Více sociálních služeb a následná zpětná vazba

Vrácení dávek hmotné nouze zpět na obce, zjednodušení administrativy soc. Práce (OK systém).

Vstřícnější spolupráce s úřadem práce a lékaři. Zajištění přístupu k informacím z jisu (o příjmu, společně posuzovaných osobách, lékařích apod.)Nejlépe bez znalosti rodného čísla klienta.

Vyjasnění pozice soc. Pracovníka na obci v přenesené působnosti ve vztahu k působení soc. Pracovníků v sociálním systému; intenzivnější metodické vedení na centrální úrovni a posléze metodické vedení nadřízeného orgánu

Vysoká administrativa - zavádění duplicitních výdajů v rámci szsp ruční vykazování statistik - nelze využít JIS

Vyšší počet pracovníků vedoucí k většímu časovému prostoru věnovanému klientu

Vytáhnout ze systému indikátory statistických údajů- méně administrativy

Vzdělávání, materiální zabezpečení

Zákony, nahlížení na profesi sociálního pracovníka

Zdokonalení software (JIS)tak, aby sociální pracovník mohl vést dokumentaci pouze v tomto programu. Zajistit aby JIS evidoval a měřil kritéria sledovaná v různých statistických a dotazníkových šetřeních. Zlepšení legislativní opory sociální práce ve vztahu k získávání informací nutných pro výkon sociální práce. Sjednotit a jednoznačně vyložit terminologii sociální práce používanou v JIS, statistickém výkazu a jiných typech výkazů či výzkumů např. Benchmarking a další

Zjednodušení administrativy

Návrhy na změny podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy

Zjednodušení administrativy, zejména standardizovaného záznamu SP, provázání informačních systémů ÚP (HN, SSP, pnp, zaměstnanost), CSSZ, OSSZ pro lepší a jednodušší informovanost o sociálních pracovníků o poměrech klienta. Nezbytná je i dostupnost dalších sociálních a návazných služeb, se kterými by SP mohl optimálněji a tím efektivněji řešit situaci klienta.

Zjednodušit a zpřehlednit SZSP. Zachovat označení časové náročnosti

Zjednodušit administrativní nároky

Zlepšení celkového systému - zefektivnění spolupráce s jinými resorty - např. Zdravotnictví, eliminace častých změn právních předpisů

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C11 - Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat?

Tabulka 7.54: Návrhy na změnu v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat za POÚ

Návrhy podle vedoucích oddělení/odborů sociálních věcí sociálních pracovníků POÚ	na	změny
<p>Aby se sociální pracovník nemusel zabývat agendou vytváření různých tiskopisů pro spisovou dokumentaci, záznamů, protokolů apod, stačí, aby byly vypracovány jednotné vzory spisové dokumentace, které by odpovídaly platným předpisům, - aby se nepletly kompetence pověřených obecních úřadů s úřady obcí s rozšířenou působností apod.</p> <p>Jasná pravidla</p> <p>Jasně vymezení pravomocí</p> <p>Lepší platové ohodnocení a zvýšení prestiže sociální práce</p> <p>Myslím si, že výkon sociálního pracovníka hodně brzdí zápisy, které samozřejmě musí být pro písemný spis a později zápis do programu ok nouze, pro výkaz soc. Práce ministerstvu.</p> <p>Na pou méně agend, nyní mají sp na pou agendy kumulované, nevztahující se k sociální oblasti</p> <p>Náhled zaměstnavatele na tuto práci, pochopení její náplně a náročnost, zajištění dostatečného počtu pracovních úvazků, případně lepší finanční ohodnocení stávajících úvazků.</p> <p>Nástroje pro motivaci klientů (např. Finanční ohodnocení, jednodušší získání rekvalifikace s příslibem zaměstnání)</p> <p>Navýšit počet sociálních pracovníků</p> <p>Omezení administrativy spojené s výkonem sociální práce</p> <p>Omezit kumulaci funkcí soc. Pracovníků</p> <p>Podmínky výkonu práce - zvýšit počet sociálních pracovníků efektivita je těžko měřitelná neboť individuální případy lze často těžko srovnávat z hlediska časové náročnosti apod.</p> <p>Posílit význam práce soc. Pracovníka na pověřených úřadech</p> <p>Provázanost s jinými úřady - vzájemné poskytování informací</p> <p>Průběžná psych. Školení</p> <p>Přiznané kompetence i pro pověřené obecní úřady. Přiznání konkrétních finančních příspěvků - dotací na výkon sociální práce.</p> <p>Snížení administrativy.</p> <p>Snížení náročné administrativní práce</p> <p>Snížit ostatní množství agend, které zde má na starosti</p> <p>Technická vybavenost, větší pravomoc pro soc. Pracovníky při jednání s ostatními orgány veřejné správy</p> <p>Větší pravomoc</p> <p>Vzdělávání pracovníků, motivace k soc. Práci.</p> <p>Zařazení do příslušné platové třídy a podle toho i platové ohodnocení</p> <p>Zavedení jednotného vedení spisů klientů.</p> <p>Způsob ohodnocení</p> <p>Zrušit sociální práci</p> <p>Zvýšení počtu pracovníků</p>		

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C11 - Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat?

Otázka D.5

Tabulka 7.55: Co by vedoucí zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti vedoucí ORP/SO hl. m. Prahy?

Co by zlepšili v aplikaci, příp. i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce vedoucí oddělení/odborů sociálních věcí ORP / SO hl. m. Prahy

Aplikace - více prostoru pro popis situace.

Aplikace je vyhovující. Metodika by mohla být v některých bodech obecnější.

Aplikace:- výchozí situace, charakteristika osoby, charakteristika problému a popis realizace do jedné záložky,- metody práce a intervence sjednotit do jedné záložky (podle intervencí by se automaticky zobrazila metoda) Metodika: možnost investičních výdajů - nákup auta.

Aplikaci

Aplikaci aktualizovat v období před zahájením prací na dotačních titulech, tak aby byla plně funkční, eventuálně připravit demoverzi

Bylo by ideální, kdyby se sjednotily principy dotace na soc. Práci a SPOD. Je dost náročné hlídat a účtovat obě dotace + ještě příspěvek na výkon PP.

Celkově její uchopení a sjednocování

Činnosti prováděné v aplikaci jsou velmi zdlouhavé, časově náročné

Doporučuji zjednodušit metodiku -stávající způsob stanovení maximálních výdajů je náročný na kontrolu. Metodika neumožňuje čerpání prostředků na pořízení služebního vozidla - v obvodech s větší dojezdovostí není možné zajistit řádný výkon činností sociální práce bez vlastního služebního vozidla (cestování veřejnou hromadnou dopravou na venkově je časově nereálné).

Dotace by měla pokrýt celou potřebu výkonu sociální práce na obcích s RP. Forma příspěvku sociální práce není ze strany samosprávného vedení příliš akceptovaná. Dotace by měla mít stejný statut jako dotace na výkon sociálně-právní ochrany dětí, kde je zřejmé, že pracovníci SPOD nemají vykonávat jiné činnosti.

Hodnotit podle skutečného počtu uskutečněných intervencí.

Jasně nastavená kritéria před vyhlášením dotačního řízení

Je potřeba především stanovit obdobná kritéria a podmínky jako např. U OSPOD, která umožní rozšíření počtu sociálních pracovníků a zkvalitnění práce! Pak může přijít na řadu aplikace, metodika apod. Sociální pracovníci těžce nesou nedotažené změny a nejistoty (počet pracovníků, výše dotace, platové podmínky apod.) I "druhořadé" postavení oproti sociálním pracovníkům OSPOD. Při uznání náročnosti jejich práce je třeba si uvědomit, že kvalifikační požadavky jsou na pracovníky pracujícími s ostatními cílovými skupinami minimálně stejně vysoké a problematika je vzhledem k širší cílových skupin velice náročná.

Jednoduchý program, většina otázek je mířena na ekonomy!!!

Jednoznačně, i v případě "přemluvení" orgánů obce k navýšení počtu soc. Pracovníků, více finančních prostředků na výkon SP, možnost čerpání i na vybudování prostor pro tyto pracovníky - jelikož tyto zoufale absentují (i v případě pracovníků sociálně-právní ochrany dětí), dále postoj MPSV k oficiální prezentaci a podpoře sociálních pracovníků (dokázat "postavit se za soc. Pracovníky"). Co se týká aplikace, tam je značně nevyhovující velmi přísné vymezení kategorizace metod, bylo by vhodnější ponechat možnost soc. Pracovníkovi k popsání a zařazení klienta.

Konkretizace jednotlivých položek žádosti

Lepší metodické vedení při zpracování a podávání žádosti; ohledně aplikace pro podání žádosti větší prostor pro popis pracovních náplní jednotlivých soc. Pracovníků

Letos pro nás KÚ připravil metodické setkání se zástupci MPSV, kde jsem si vyjasnil některé věci; je to nová problematika, vzhledem k frekvenci podávání žádostí 1x za rok - člověk znovu objevuje po roce, myslím, že logické, žádné zásadní výhrady nemám

Mělo by dojít ke sjednocení s dotací na výkon SPOD, např. Zajištění plného hrazení výdajů na výkon SP ze státního rozpočtu (vedení měst při rozhodování o navýšení počtu sociálních pracovníků přihlíží k možnostem hrazení ze státních

Co by zlepšili v aplikaci, příp. i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce vedoucí oddělení/odborů sociálních věcí ORP / SO hl. m. Prahy

prostředků), sjednocení jednotlivých metodik - zjednodušení administrace

Metodika je obdobná jako pro dotaci na OSPOD, takže mnohé věci jsou analogicky odvozovány

Metodika výpočtu dotací výrazně znevýhodňuje odloučené regiony (např. Příhraniční) se specifickou strukturou obyvatel (nízká vzdělanost, romské komunity, stárnoucí populace) s vysokou nezaměstnaností, vyloučenými lokalitami s nízkou hustotou obyvatel, špatnou dopravní dostupností a nedostatkem dostupných sociálních a návazných sociálních služeb, kde je sociální práce daleko náročnější, přitom často málo efektivní. (Zasílán poměrně detailní popis specifické situace v rámci ORP Broumov na MPSV, příkládán i k žádosti).

MPSV "slyší" na připomínky a průběžně je zpracovává do aplikace i metodiky.

Nejasnosti týkající se skutečných a optimálních úvazků - i pokud budeme žádat dotaci na optimální úvazky, zaměstnavatel tento počet nemusí naplnit; zjednodušení aplikace celkově, není nutné rozklíčovat jednotlivé agendy podle § v zákonech...

Nelze kopírovat nelze řádně sčítat

Nepřehledné vyhledávání a zadávání sociálních služeb

Nevázat přístupy do aplikace žádosti o dotační titul na plnění vzdělanostních podmínek, (žádosti i dotace může zpracovávat i referent odboru bez vzdělání dle 108/2006), není návaznost aplikace žádosti o dot. titul na JIS, přemíra administrativních úkonů při vyplňování žádosti

ORP Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. Práce v přenesené působnosti?

Plná úhrada nákladů na soc. pracovníka jako u OSPOD.

Pokud nebudu moci z dotace např. Pronajmout prostory pro výkon sociální práce případně je upravit a vybavit, nemohu rozšířit počet pracovníků.

Protože byl dotační titul vyplacen pouze v loňském roce a jednou, je těžké posoudit. Navíc nemáme možnost srovnání s letošním rokem. Metodika byla již připomínkována z naší strany kraje. Posoudit to bude také možné podle výše přiznané dotace na letošní rok a podle toho je možné navrhnout další případné změny - vzorec výpočtu dotace atd.

Při zpracování žádosti není možné v určitých fázích rozpracovanou žádost uložit a později se k ní vrátit

Příliš složité

Rychlost v převodu fin. prostředků, rozšíření možností v čerpání.

Sloupec "Slovní popis pozice" považuji za nadbytečný.

Srozumitelnější metodika

Statistické výstupy z aplikace, zjednodušení a zpřehlednění aplikace,

Systémový nedostatek v aplikaci - některé políčka v žádosti se neotvírají např. U pol. 2.5 - uznatelné výdaje

Tabulky nesčítají celkové sumy, chybí vzorce při výpočtech hrubé mzdy + odvody x pracovní úvazky nelze údaje zkopírovat

V aplikaci by mohlo dojít k přehlednějšímu vysvětlení, jak se k výpočtu částky dotace došlo, metodika na výkon sociální práce může být tvořena podobně jako metodika pro dotaci na SPOD - vychází ze stejného zaměření, je již propracovaná a naprosto srozumitelná

Větší možnost slovního popisu situace u jednotlivých posuzovaných bodů

Více prostoru pro seznámení se situací v ORP

Vyplňování nadbytečných údajů (kolonek)- zařízení soc. Péče.

Výši příspěvku

Z dotačního titulu jsme pokryli 0,5 úvazku, máme 1,5 úvazku.

Co by zlepšili v aplikaci, příp. i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce vedoucí oddělení/odborů sociálních věcí ORP / SO hl. m. Prahy

Záruku stability a výše finančních prostředků do dalších let

Zavedení stanovení počtu pracovníků obdobně jako u OSPOD.

Zbytečné vypisování jednotlivých §, podle kterých pracovníci postupují a % vyjádření náplně práce podle jednotlivých! Zákona č. 108. Dále zkrátit dobu, do kdy se o výši dotace rozhoduje.

Zjednodušení metodiky (možnost čerpání) - sledování čerpání dotace jednou na úvazek, jednou na pracovníka, stanovení různých max. Hodnot čerpání položek, různé poměry položek....

Zjednodušit a zpřehlednit aplikaci. Popsání situace klienta v jednom celku a časovou náročnost také.

Zjednodušit program Ok nouze.

Zjednodušit přístup k novému klientu v OK systému (při zadávání nového klienta použít pouze datum a rok narození, jméno a příjmení).

Zjednodušit systém podávání žádosti, čerpání dotace nastavit jako v systému dotace OSPOD - s možností žádat o doplatek

Zlepšit statistické výstupy pro statistické výkazy

Způsob výpočtu by měl odrážet míru sociální práce na obci.

Zvýšit rozsah kolonek ke zdůvodnění sociální situace v ORP, umožnit využití dotace i pro pracovníky v sociálních službách, neboť pokud město považuje jejich činnost za potřebnou a zaměstnává je, rozšiřují zejména v terénu možnosti činnosti sociální práce, zejména když i dle zákona 108/2006 Sb. Je možno realizovat činnosti sociální práce těmito pracovníky pod vedením sociálního pracovníka

Žádost o dotaci byla vyplňována za celé statutární město. V případě statutárních měst jsou některé prostředky poskytovány "na žadatele", tedy pouze na statutární město, nezohledňuje členění. Některé limity jsou "nedostačující", např. Limit 5.000,-Kč na jednu tiskárnu na jeden úvazek, nebere se v úvahu možnost pořízení dražší, ale i výkonnější, případně multifunkční síťové tiskárny.

Žádost o dotaci podává za obec Ostrava Magistrát města Ostravy, tudíž z aplikací nepracujeme a nemůžeme se k ní vyjádřit.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D 5 - Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

Tabulka 7.56: Co by vedoucí zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti vedoucí POÚ?

Co by zlepšili v aplikaci, příp. i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce vedoucí oddělení/odborů sociálních věcí POÚ

Dát nám všem dopředu vědět, které údaje máme sledovat, vykazovat a následně uvádět při podávání žádosti o dotace.

Jednodušší Standardizovaný záznam

Jednoznačnější určení použití dotace

Kdyby mohla být, z dotace hrazena mzda např. Referenta soc. Odboru, který nesplňuje kvalifikaci soc. Pracovníka.

Metodika i aplikace byly vyhovující

Metodika v pořádku

Některé položky jsme museli komunikovat s krajským úřadem, nebylo zřejmé, co je požadováno

Počty řádků pro text a odůvodnění žádosti o dotaci

Popis situace ve správním obvodu není dle mého názoru důležitá, jednotlivé sociální služby jsou pro sociální pracovníky důležité z důvodu možnosti řešení NSS klientů, jinak přímo práci SP neovlivňují

Současná aplikace je již celkem vyhovující

V loňském roce byla žádost jednodušší, nyní více požadovaných informací, které se hůře zjišťují a žádost komplikují.

Větší možnost komentáře, málo povolených znaků

Zjednodušení a zefektivnění celého systému

Zjednodušit neobtěžovat dotazníky

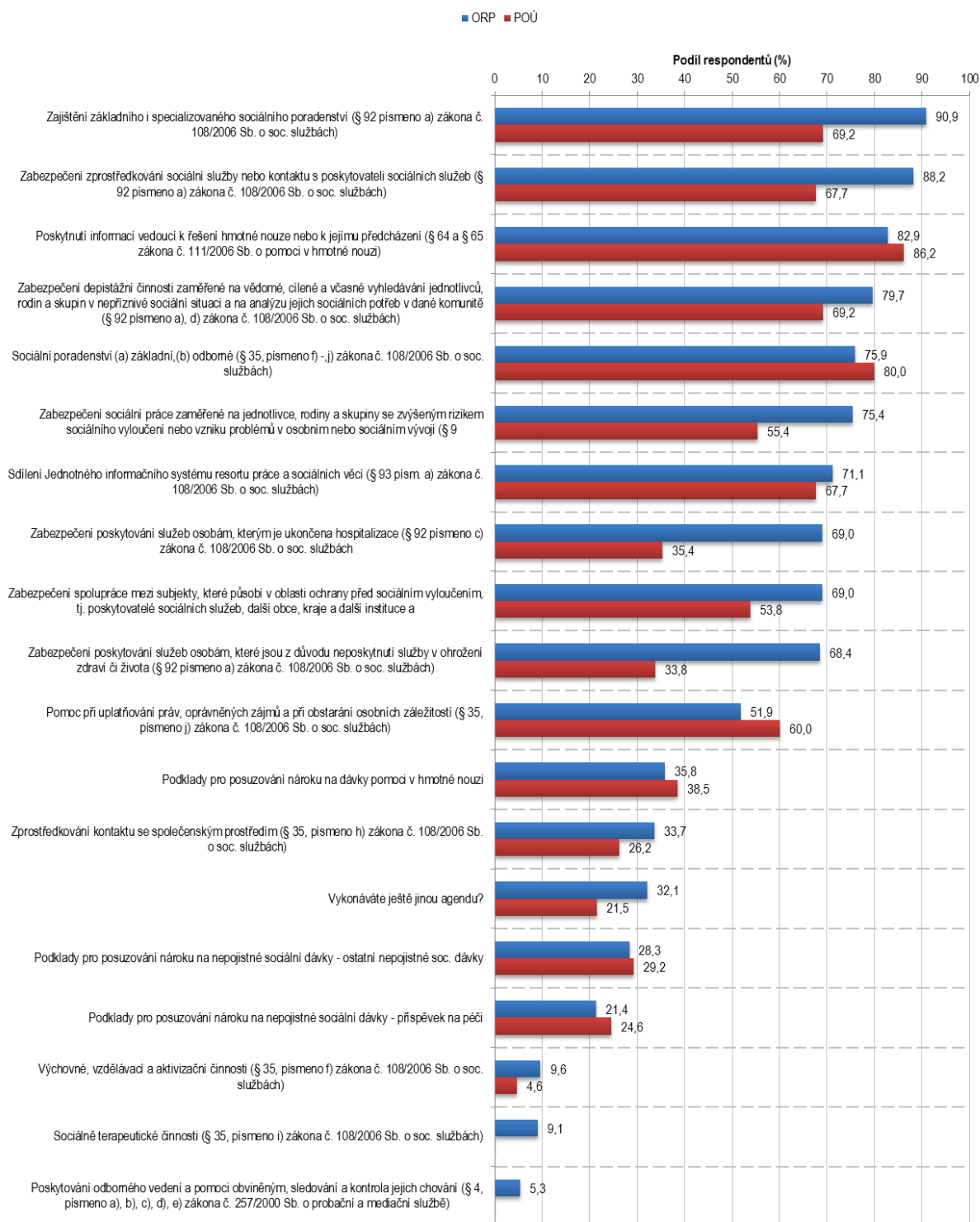
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka D 5 - Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

7.5.2 Obce – sociální pracovníci

Otázka C.4

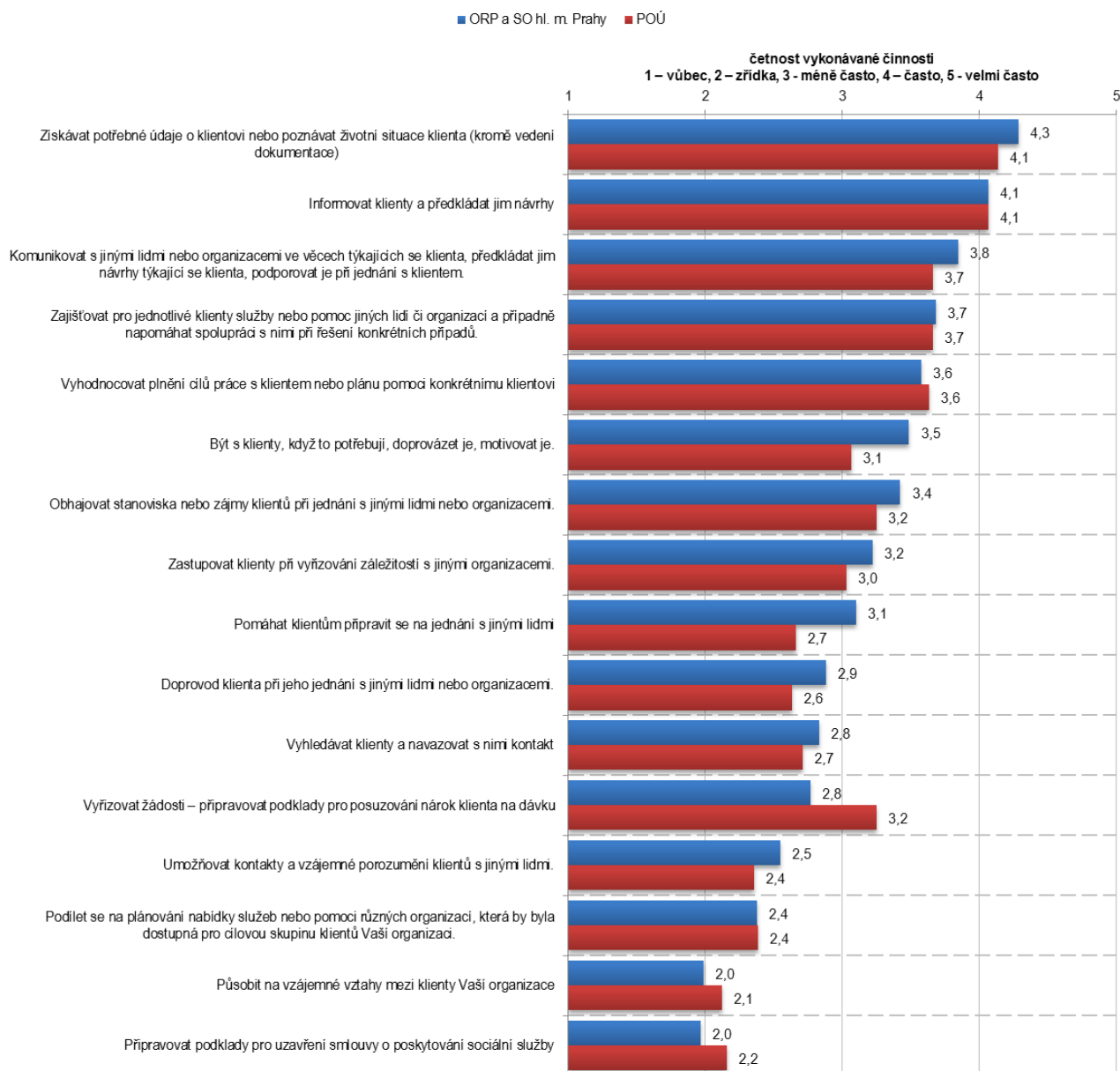
Graf 7.57: Výkon agendy sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností / správním obvodě hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 4 - Uvedte dle členění níže výkon agendy sociální práce a průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015.

Otázka C.4.4

Graf 7.58: Četnost činností vykonávaných při poskytování intervencí klientům na obci/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 4.4 - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1-5)

K jednotlivým činnostem přiřadte čísla 1-5

1 – vůbec (0 % intervencí)

2 – zřídka (u 24 % a méně intervencí)

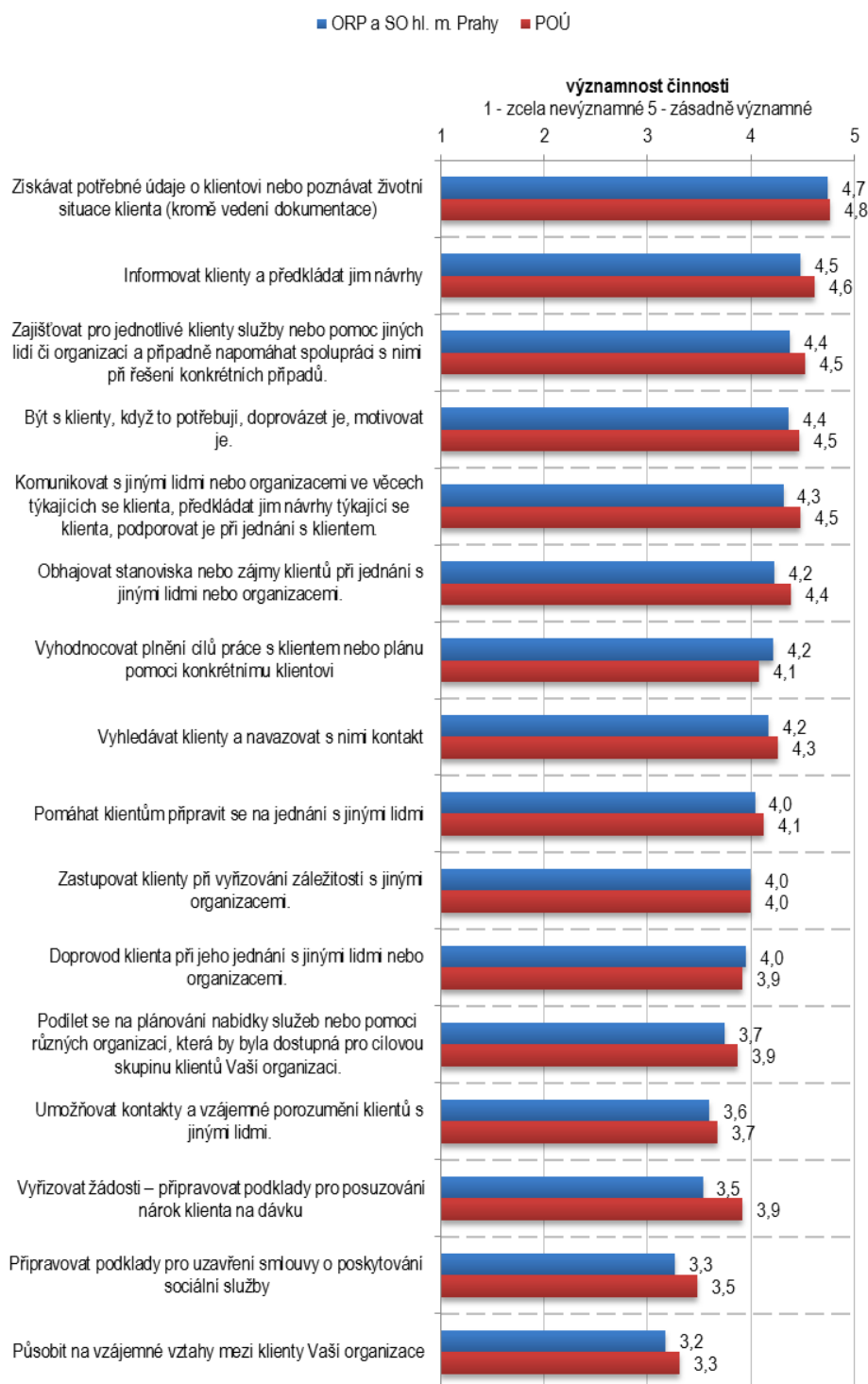
3 – méně často (u 25 % - 49 % intervencí)

4 – často (u 50 % – 74 % intervencí)

5 – velmi často (více než u 75 % intervencí)

Otázka C.4.5

Graf 7.59: Významnost činností pro sociální práci s klientem v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

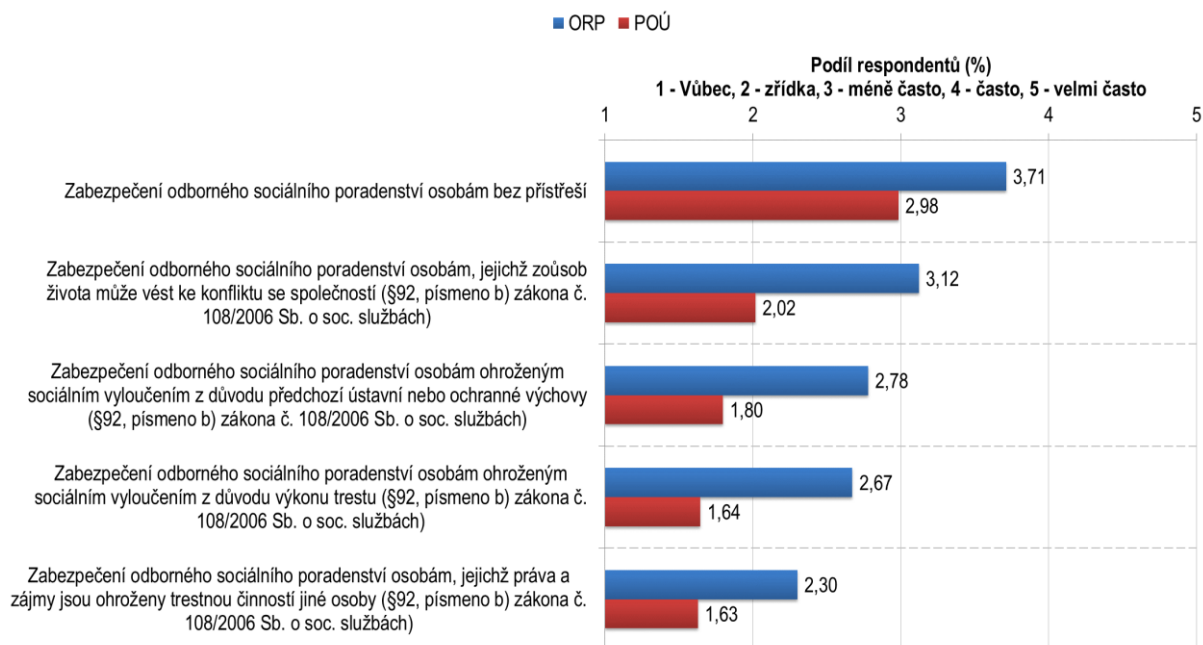


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 4.5 - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost pro sociální práci s klientem. (odhadněte na škále 1-5)
1 - Zcela nevýznamné, 2 - Spíše nevýznamné, 3 – Neutrální, 4 - Spíše významné, 5 - Zásadně významné

Otázka C.4.5.a

Graf 7.60: Četnost činností dle §92, písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodu hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 4.5.a - V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činností dle §92, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc. (Odhadněte na škále 1 - 5) 1 - Vůbec, 2 - Zřídka, 3 - Méně často, 4 - Často, 5 - Velmi často

Otázka C.4.6

Tabulka 7.57: Vnímání změny podmínek pro výkon sociální práce i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek (v důsledku reformy platné od 1. 1. 2012) z hlediska sociálního pracovníka

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>Časový prostor pro sociální práci s klienty</p> <p>Dostatek prostoru pro individuální práci s klientem</p> <p>Individuální přístup ke klientovi dle jeho potřeb a zajištění potřebné terapie k naplnění jeho potřebného cíle.</p> <p>Je větší prostor na řešení životních situací klientů</p> <p>Klient není motivován penězi ke spolupráci</p> <p>Lepší specifikace zaměstnanců</p> <p>Lepší vybavení pro sociální práci v závislosti na dotaci z MPSV</p> <p>Menší ohrožení agresivními lidmi</p> <p>Možnost práce v terénu</p> <p>Na klienty je více času</p> <p>Na úřadu se nám netvoří fronty</p> <p>Není vázanost správním řádem</p> <p>Nerozhodování o DPHN</p> <p>Pohled na činnost SP</p> <p>Posílení kompetencí sociálního pracovníka. Větší prostor pro sociální práci s klientem.</p> <p>Práce s klienty i s jinými problémy než jen dávky hmotné nouze</p> <p>Pracovní postupy zaměřeny více na pomoc než kontrolu</p> <p>Pracovníci nemají rozhodovací pravomoce nad klienty</p> <p>Prestíž soc. pracovníka z hlediska finančního ohodnocení dle katalogu prací</p> <p>Prostor na práci s klientem - přímá práce</p> <p>Přesun agendy soc.kurátora na obec</p> <p>Rozšíření prostoru pro sociální práci</p> <p>Sociální pracovník nemusí provádět kontrolu dávek</p> <p>Statut sociálního pracovníka</p> <p>větší časový prostor</p> <p>Větší časový prostor pro práci s klienty</p> <p>Větší časový prostor pro řešení případů</p>	<p>Absence vhodného softwaru v počátcích reformy, obce si vytvořily pro sebe vyhovující programy na evidenci klientů, nyní práci musejí evidovat ve více agendách, musejí se násilně přizpůsobit požadavkům JIS, což nešlo ze dne na den, nedostatečné metodické vedení, neustálá obměna statistických výkazů, zejména co se týče zařazování klientů do cílových skupin a pojmová nejednotnost, tlak na evidování snad všeho – jednorázová intervence – anonymní, neanonymní, evidovaný klient, krátkodobý, dlouhodobý (ostatně i tento dotazník zavádí nové členění – do půl roku a déle). Na tyto údaje se většinou dotazujete zpětně, není myslitelné měřit všechny proměnné pro jistotu, kdyby na ně chtěl někdo odpovědět. Před zahájením sledovaného období potřebujeme znát zjišťované, porovnávané a měřené proměnné.</p> <p>Absolutní ztráta kontaktu s lidmi v hmotné nouzi</p> <p>Administrativní zátěž pro pracovníky i klienty</p> <p>Často chybí motivace klienta - peněžní dávky</p> <p>Často lidé o sociální práci nestojí</p> <p>Důraz kladený na vzdělání, neuznání praxe a zkušeností</p> <p>Hodně administrativy</p> <p>Horší možnost kontroly</p> <p>Chybně spočítané dávky</p> <p>Klient si vyřídil dávky na jednom místě</p> <p>Klienti jsou systémem zmateni</p> <p>Klienti k nám chodí s řešením věcí, které má řešit ÚP- mylně je ÚP posílá k nám</p> <p>Klienti musí docházet na několik úřadů</p> <p>Komunikace sociální práce - sociální dávky - ospod</p> <p>Konkurenční boj mezi úp a obcemi převažuje nad vzájemnou spoluprací.</p> <p>Kumulace výkonu funkce</p> <p>Malý respekt soc.pracovníka</p> <p>Méně informací</p> <p>Menší pružnost</p> <p>Minimální motivace klientů ke spolupráci se soc. pracovníkem</p> <p>Nadměrná administrativa</p> <p>Narušení okamžitého přehledu o příjmové situaci klienta</p> <p>Ne všichni klienti se k nám dostanou na začátku problému, mnohdy až tehdy, kdy je situace složitá</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
<p>Větší možnost vzdělávání se.</p> <p>Větší možnosti spolupráce</p> <p>Větší prostor pro vlastní sociální práci s klientem</p> <p>Větší prostor pro vlastní sociální práci, pro sociální práci zaměřenou na změnu postojů klientů, více terapeutickou, sociální pracovník již není vnímán jako úředník s klíčem od pokladny, došlo k jeho přiblížení, zlidštění</p> <p>Větší prostor vlastní sociální práci</p> <p>Víc času na práci s klientem</p> <p>Více času</p> <p>Více času na samotnou sociální práci, posílení kompetencí sociálního pracovníka, posílení jeho role, toho, že může volit metody práce, pracovat na stanovení a naplnění cílů s klientem, větší prostor na vyhledávání klientů</p> <p>Více času na terénní sociální práci</p> <p>Více času na vlastní sociální práci s lidmi</p> <p>Více času pro přímou sociální práci s klientem</p> <p>Více práce v terénu</p> <p>Více prostoru na sociální práci</p> <p>Více prostoru pro práci s klientem v terénu</p> <p>Vlastní klientela</p> <p>Vlastní klientela</p> <p>Vyšší ohodnocení finanční</p> <p>Vyšší ohraničení sociální práce</p> <p>Vyšší počet školení v SP</p> <p>Vytvoření nového oddělení, kde se sloučili sociální pracovníci s různým zaměřením.</p> <p>Získání více času a prostoru na systematickou sociální práci</p> <p>Změna motivace klientů a změna postoje klientů ke spolupráci, dobrovolnost spolupráce ze strany klienta, na druhou stranu také to, že klient samotný je tím, kdo stanoví cíle a má možnosti např. změny postojů ...,</p> <p>Změna postoje klienta k sociálnímu pracovníkovi. Nepohlíží na něho jako na byrokrativní a direktivní osobnost, ale jako na osobu, která mu chce pomoc překonat jeho tíživou životní situaci.</p>	<p>Nedocení sociální práce</p> <p>Nedochází k včasnému odhalení a řešení problémů klientů - ztráta přehledu nad jejich situací</p> <p>Nedostatečná metodika</p> <p>nedostatečná metodika</p> <p>Nedostatečná síť soc. Služeb</p> <p>Nedostatečné metodické vedení</p> <p>Nedostatečné metodické vedení</p> <p>Nedostatečné metodické vedení</p> <p>Nedostatečné metodické vedení</p> <p>Nedostatečné metodické vedení</p> <p>Nedostatečné zařazení pro osoby ohrožené sociální exkluzí.</p> <p>Nedostatečný počet soc. Pracovníků</p> <p>Nedostupnost informací ohledně evidence a výplaty podpory</p> <p>Nedostupnost informací ohledně výplaty dávek čssz</p> <p>Nedostupnost informací ohledně výplaty dávek ssp</p> <p>Nefunkčnost software</p> <p>Nefunkčnost software</p> <p>Nefunkčnost softwaru</p> <p>Nefunkčnost softwaru</p> <p>Nefunkčnost softwaru</p> <p>Nefunkčnost softwaru</p> <p>Nefunkčnost softwaru, nedostatečné metodické vedení, časté obhajování práce</p> <p>Nehovoří se o možnostech sociální práce na obcích v kontextu celého sociálního systému (informovanost široké veřejnosti)</p> <p>Nekonceptnost, která vede k přetížení sociálních pracovníků</p> <p>Některé osoby se propadly až na samé dno bída</p> <p>Někteří klienti se na nás neobrací, protože jim neposkytneme peníze</p> <p>Nelze dostatečně motivovat</p> <p>Nelze kompletně posoudit situaci klienta - poskytnutí informací ÚP</p> <p>Nemožnost motivace klienta</p> <p>Nemožnost ovlivnit dávku mops</p> <p>Nemožnost ovlivnit výplatu dávek</p> <p>Nemůžeme pomoci klientovi finančně</p> <p>Není možné motivovat klienta po finanční stránce</p> <p>Není možnost pomoci sám. Pracovník pouze nasměruje klienta na</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
	<p>dané pracoviště úp, kde klienta neznají tak jako pracovník obce. Není prostor pro empatii, jede se podle dané normy, nelze dělat kompromisy.....</p> <p>Neodůvodněná rozhodnutí</p> <p>Neprovázanost sociální práce s finanční pomocí a dalšími systémy.</p> <p>Nepružnost, dlouhé lhůty vyřizování</p> <p>Ne-příliš dobrá spolupráce s úřadem práce při řešení sociální situace kliente - MOP</p> <p>Nesdílení informací - není provázanost institucí</p> <p>Neustálé pochybnosti zaměstnavatele o potřebnosti a významu sociální práce, o pracovním vyčerpání sociálních pracovníků, zpochybňování výsledků sociální práce a jejího významu, nepochopení vztahu „klient – sociální pracovník“ od zaměstnavatele a pracovníků jiných odborů, kteří na tento vztah mají tendenci pohlížet jako na vztah „úředník – občan“, na druhou stranu sociální odbor a sociální pracovník je nyní středobodem alibismu různých institucí jako např. soudů, policie, lékařů – pokud se nedaří s něčím „hnout“ – sociálka to vyřeší</p> <p>Neznalost a nedostatečná odbornost pracovníků up</p> <p>Nízká motivace ke spolupráci ze strany klientů</p> <p>Nízká motivace klientů</p> <p>Občasná duplicita sociální práce sp na obci a sp úp</p> <p>Pochybnost zaměstnavatele a pracovníků jiných odborů o potřebách sociální práce.</p> <p>Pokud klientovi vyplácí dávky hn úřady práce, nemají zájem o spolupráci s obcí</p> <p>Práce je psychicky velmi náročná</p> <p>Pro klienty problém s vyřizováním na vzdáleném úřadě</p> <p>Problém mop - úp je odmítá vyplácet, lidé se zbytečně dostávají do problémů</p> <p>Problém se získáním mop pro klienta</p> <p>Přehled o starých a zdrav.postižených občanech</p> <p>Při depistáži si nejsem jistá, zda to není porušování Listiny základních práv a svobod</p> <p>Přílišná administrativa</p> <p>Rámcové nepochopení sociální práce jak ze strany jiných orgánů, veřejnosti, tak někdy i kolegů na samotném úřadu</p> <p>Rozsáhlá administrativa při práci s klientem</p> <p>Rozsáhlá administrativní činnost na úkor přímé sociální práce s klientem.</p> <p>Roztříštěnost</p>

Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
	<p>Složitější jednání v rámci poskytování MOP</p> <p>Snížení možnosti ovlivnit pozitivně životní situaci klienta, ztráta nástroje k motivaci,</p> <p>Snížení možnosti ovlivnit situaci klienta, ztráta nástroje k motivaci klienta</p> <p>Snížení počtu soc. Pracovníků na obci + zastupitelnost</p> <p>Snížení pracovníků na obci a odsunutí dostupnosti péče a pomoci dále od klientů.</p> <p>Soc. práce není preferovaná u vedení</p> <p>Soc. pracovník nemá "v ruce" jeden z motivačních nástrojů, kterým byly finanční prostředky</p> <p>Spolupráce a závislost na jiné instituci - ÚP</p> <p>Stálá obhajoba potřeby sociální práce</p> <p>Stát má stanoveno jako prioritu šetření, což ale nesouvisí s efektivním hospodařením prostředky</p> <p>Stížnosti klientů</p> <p>Špatná dostupnost úp pro klienty</p> <p>Špatná komunikace s pracovníky na ÚP</p> <p>Špatná komunikace s ÚP ohledně výplaty dávek</p> <p>Špatná komunikace s úřadem práce</p> <p>Špatná provázanost institucí - ÚP, OSSZ</p> <p>Špatná spolupráce s ÚP</p> <p>Špatná spolupráce s ÚP ČR</p> <p>Špatné sdílení informací s ÚP, OSSZ</p> <p>U hmotné nouze bylo mnohem lepší zjistit celkovou sociální situaci klienta a návaznost na výplatu dávek</p> <p>V rámci dvou úřadů není spolupráce tak efektivní.</p> <p>Vedení spisů a standardizovaného záznamu v PC</p> <p>Velké množství změn v krátkých časových úsecích</p> <p>Velmi široké rozpětí jak cílových skupin klientů tak také problémů, které jsou v rámci sociální práce řešeny zvyšují velmi výrazně tlak a nároky na samotné sociální pracovníky, vzrůstající tlak na znalosti a osobnostní předpoklady každého jednotlivého sociálního pracovníka, toto s sebou přináší zvýšené nároky na osobnostní růst sociálních pracovníků, potřebu supervizí, intervencí a aplikací jiných metod k prevenci syndromu vyhoření. Sociální pracovníci se musejí vyrovnávat s velkou frustrací ...</p> <p>Větší dojezdová vzdálenost</p> <p>Více osob, které se ocitly bez prostředků</p> <p>Výplata dávek byla propojena s návštěvou klienta v jeho</p>

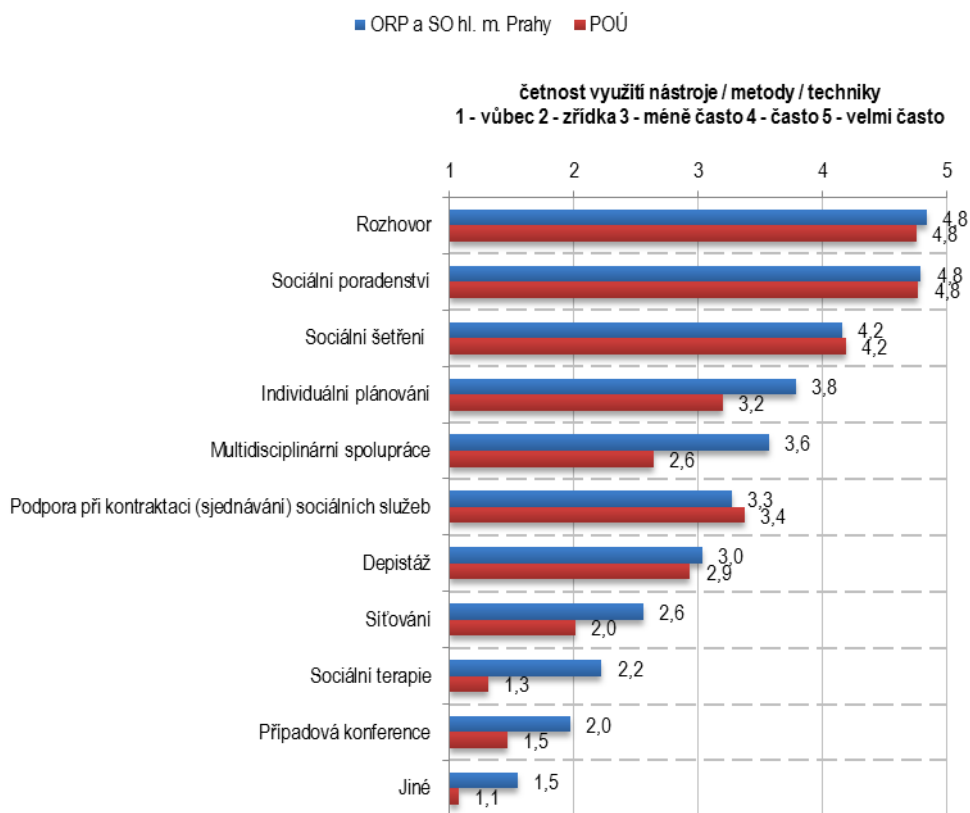
Pozitivní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
	<p>domácnosti - získání lepšího obrazu o životu</p> <p>Vytěšňování sociální práce</p> <p>Vzrůstající administrativní zátěž</p> <p>Zbytečné dvojí záznamy do spisu a do standardizovaného záznamu</p> <p>Ze soc. Prac. Se stal pouhý administrátor</p> <p>Ztráta kontaktů s kolegy nepojistných dávek</p> <p>Ztráta kontaktu s lidmi v hmotné nouzi</p> <p>Ztráta kontaktu s osobami v hmotné nouzi</p> <p>Ztráta motivačního prvku</p> <p>Ztráta možnosti poskytování MOP podle svého uvážení</p> <p>Ztráta přehl. o sociálně slabých občanech</p> <p>Ztráta přehledu o lidech v hmotné nouzi a nepříznivé sociální situaci</p> <p>Ztráta přehledu o lidech v nepříznivé sociální situaci</p> <p>Ztráta přehledu o příspěvku na péči</p> <p>Ztratili jsme informace, jaké služby využívají klienti pobýrající pnp</p> <p>Zúžení okruhu klientů pro výkon SP</p> <p>Zvýšená administrativa v souvislosti s vyplňováním SZSP</p> <p>Zvýšená administrativní zátěž</p> <p>Žádný vliv na vypláčení MOP</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Odpověď ANO na otázku c 4.6 - Změnily se reálné podmínky pro výkon pozice sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

Otázka C.5

Graf 7.61: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem

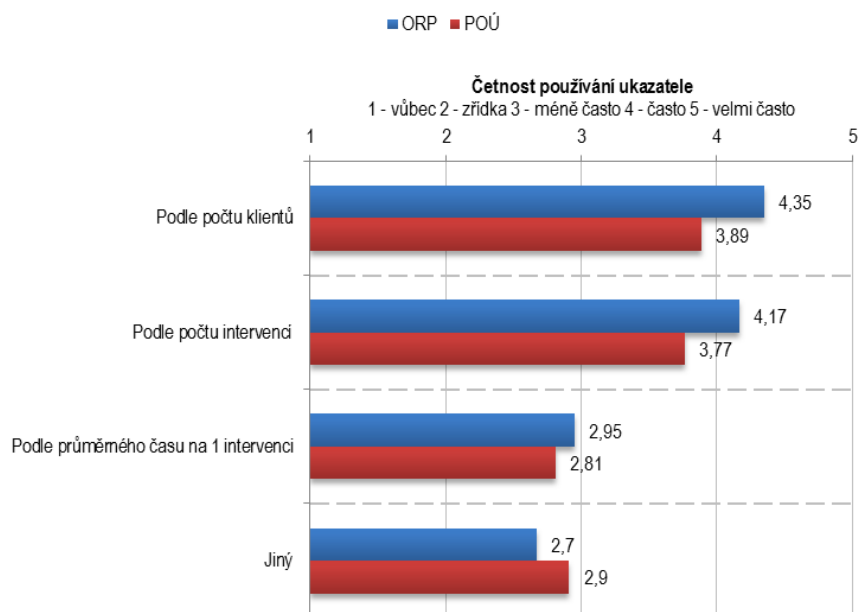


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 5 Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky).

Otázka C.6

Graf 7.62: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 6 - Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Otázka C.8

Tabulka 7.58 Co si představují sociální pracovníci obcí/SO hl. m. Prahy pod pojmem úspěšná intervence?

Výklad pojmu podle sociálních pracovníků	úspěšná intervence
ORP / SO hl. m. Prahy	POÚ
Aktivně začleněný klient do sociálního prostředí	Činnosti vedoucí ke spokojenosti klienta
Bylo (alespoň částečně) dosaženo stanoveného cíle.	Dobrá spolupráce s klientem
Bylo dosaženo kýženého cíle/závěru - intervence byla uskutečněna	Dosažení pozitiv. výsledku, splnění očekávání klienta
Dořešení dílčího problému	Dosažení stanoveného cíle
Dosažení a naplnění stanoveného cíle	Dosažení stanoveného cíle.
Dosažení cíle	Integrace klienta do společnosti a jeho sociální fungování
Dosažení cíle a stabilizace klienta	Intervence, která klientovi pomůže - zorientovat se ve své situaci, najít řešení situace, podpoří jeho samostatnost
Dosažení cíle klienta (zlepšení kvality života klienta)	Intervence, která má pozitivní vliv na klienta, přispívá k řešení jeho životní události, motivuje klienta ke změně a k vlastnímu řešení své situace
Dosažení cíle klienta a zlepšení jeho sociální situace	
Dosažení cíle stanoveného klientem	
Dosažení klientem stanovených cílů	
Dosažení klientem stanovených cílů.	
Dosažení postupných kroků vedoucí k cíli	Intervence, která pomáhá k dosažení cíle

<p>Dosažení předem určeného cíle.</p> <p>Dovyřešení problému, spokojenost klienta</p> <p>Intervence přispěje ke splnění předem stanoveného cíle</p> <p>Intervence úspěšná</p> <p>Intervence ve prospěch klienta, která vedla ke změně jeho soc.situace nebo ke splnění vytčeného cíle.</p> <p>Intervence vede ke zlepšení situace klienta</p> <p>Intervence, která pomůže klientovi překonat aktuální potíže a nasměruje ho tak, aby si příště dokázal poradit sám.</p> <p>Intervence, která vede k dosažení stanovených cílů.</p> <p>Intervence, která vede k naplnění cíle klienta</p> <p>Intervence, která vede k naplnění cílů individuálního plánu</p> <p>Intervence, která vede ke zlepšení klientovy situace.</p> <p>Intervence, která způsobí pozitivní změnu.</p> <p>Jakýkoliv pokrok v řešení daného problému klienta.</p> <p>Jakýkoliv posun sociální situace klienta k lepšímu, zvýšení jeho kompetencí, namotivování ke spolupráci či k samostatnosti v řešení své situace</p> <p>Je pozitivní vztah, podmínkou je empatie, vstřícnost, vřelost, respekt, opravdovost, vyrovnaný přístup</p> <p>Je taková, kdy klient jasně stanoví svoji zakázku, která je při řešení v kompetenci sociálního pracovníka, úspěšná intervence vede k cílené změně klienta či jeho sociálního prostředí a k posunu v řešení jeho problému</p> <p>Je to každé jednání s klientem vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení jeho sociální situace.</p> <p>Každé jednání s klientem vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení jeho sociální situace.</p> <p>Každé jednání vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení sociální situace.</p> <p>Každé jednání vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení sociální situace</p> <p>Každé jednání vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení sociální situace</p> <p>Každé jednání vedoucí k řešení stanovených cílů za účelem vyřešení sociální situace</p> <p>Kdy jsou naplněny potřeby klienta anebo jsou mu předány potřebné informace bez ohledu na to, jak s nimi naloží</p> <p>Když klient odchází s dostatečnými informace, které mu pomohou v jeho sociální a životní situaci. Dá zpětnou vazbu, že se vše povedlo.</p> <p>Když klient začne spolupracovat</p> <p>Když klient začne spolupracovat a chce řešit problémy</p> <p>Když pomůže klientovi v jeho nepříznivé životní situaci.</p> <p>Když se podaří změnit nepříznivou situace klienta</p>	<p>sociální práce.</p> <p>Intervence, která pomohla při řešení nepříznivé sociální situace klienta, popř. Umožnila naplnění jeho základních potřeb, stabilizovala situaci klienta</p> <p>Když je klient saturován z větší části ve svých základních potřebách, příp. Když je problém klienta zčásti či úplně vyřešen</p> <p>Když klient změnil svůj pohled na daný problém a má chuť něco s tím udělat. Nebo když přijde ještě jednou.</p> <p>Když se naplní cíl, zakázka, případně se někam klient posune v pozitivní směru.</p> <p>Když znamená krok směrem ke splnění nastaveného cíle</p> <p>Klient dosáhne svého, získá dávky, získá službu, získá informaci</p> <p>Najít cestu z nepříznivé sociální situace</p> <p>Naplnění cíle</p> <p>Naplnění cíle</p> <p>Naplnění námi stanovených cílů</p> <p>Naplnění předem stanoveného plánu, spokojenost klienta</p> <p>Nasměrování správným směrem, vyřešení problému</p> <p>Naučit klienta být zodpovědným a samostatným.</p> <p>Podpora kompetencí klienta vedoucí k řešení situace</p> <p>Pokud dojdeme s klientem k tomu, čeho chtěl dosáhnout.</p> <p>Pokud je klient dále schopen svou situaci účinně řešit vlastními silami, není závislý na pomoci soc. Pracovníka.</p> <p>Pomoc klientovi</p> <p>Pomoc klientovi v dané situaci</p> <p>Pomoc klientovi.</p> <p>Pozitivní dopad v případě klienta</p> <p>Pozitivní změna mající kladný dopad na řešení situace klienta.</p> <p>Pozitivní změna v životě klienta</p> <p>Přijetí odpovědnosti za vlastní problém, motivace problém řešit, realizace konkrétních kroků dle individuálního plánování k řešení situace. Spolupráce, podpora, konkrétní kroky směřující ke splnění cíle.</p>
---	---

<p>Kladné vyřešení problému nebo řešení vedoucí ke kladnému vyřešení aktuálního problému</p> <p>Kladné vyřešení situace klienta</p> <p>Klient došel cíle, či se o to pokusil, i když výsledek se nezdařil.</p> <p>Klient je spokojen a vyřešil svůj problém</p> <p>Končí úspěšným vyřešením nepříznivé sociální situace klienta</p> <p>Krok vedoucí ke splnění zakázky klienta - ke splnění cílů</p> <p>Naplnění cíle klienta</p> <p>Naplnění cíle uživatele</p> <p>Naplnění cílů intervence</p> <p>Naplnění cílů klienta, jeho maximální možná samostatnost</p> <p>Naplnění dohodnuté zakázky a sjednaných cílů pomoci.</p> <p>Naplnění i dílčích cílů (stabilizace situace klienta) vedoucích ke stanovenému klientovu cíli</p> <p>Například když mi pracovnice obce řekla, že má klientka právě "našlápnuto" na exekuci z důvodu nehrzení tko za předchozí roky a já jí po vzájemné domluvě zajistím splátkový kalendář a ušetřím klientce peníze za exekuční titul, který činí někdy 8-10 tisíc.....a jiné, např. Když vysvětlím pracovníci hmotné nouze, že může udělat klientovi podstatný pokles příjmu na základě ztráty jednoho z příjmů rodiny a dát mu tak dávku v měsíci, kdy by ji normálně od pracovnice nedostal a počítaly by se mu předchozí měsíce výplat....intervenovat ve prospěch klienta, když to jen trochu jde a má to smysl mě baví...</p> <p>Návrh a samotný vyřešení případu, pomoc klientovi</p> <p>Nedokážu posoudit</p> <p>Nedokážu posoudit</p> <p>Nejspíše taková intervence, která napomáhá k překonání krize, problému aj. Nebo prostě jen pomůže.</p> <p>Nevím</p> <p>Oboustranná spokojenost</p> <p>Ochrana zájmů nezletilého</p> <p>Plně nebo alespoň částečně splnění stanoveného cíle klienta, pokud dochází k uvolnění jeho napětí a změně maladaptivního myšlení a chování, popřípadě k jeho resocializaci.</p> <p>Podpora, vyřešení problému.</p> <p>Podporu při zvládání náročných životních situací, poskytnutí pomoci a nalezení řešení</p> <p>Pochopení, důvěra a vstřícnost klienta při vzájemné spolupráci.</p> <p>Pokud je klient spokojen</p> <p>Pokud se naplní některý z cílů klienta, dojde ke změně chování</p> <p>Pomoc klientovi ve složité sociální nebo pracovní situaci - klient změní náhled na svojí situaci, začne spolupracovat.</p> <p>Pomoc při vyřešení problému klienta, splnění stanovených cílů.</p>	<p>Realizace návrhů, splnění cílů</p> <p>Řešení</p> <p>Řešení či vyřešení dílčího problému</p> <p>S kladným výsledkem</p> <p>Situace, kdy je klient zabezpečen a naše intervence vedla úspěšně k nějakému cíli.</p> <p>Splnění cíle klienta.</p> <p>Splnění cíle plánu</p> <p>Splnění cíle, který jsme si s klientem stanovili</p> <p>Splnění cílů</p> <p>Splnění zakázky</p> <p>Splnění zakázky klienta</p> <p>Spokojeného klienta</p> <p>Spokojenost</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta, umět klientovi poradit v dané situaci.</p> <p>Spokojenost klientů.</p> <p>Spokojený klient</p> <p>Spokojený klient a vyřešení zakázky</p> <p>Ta, která vede k vyřešení či zlepšení problémové situace klienta</p> <p>Taková intervence, která vede ke zlepšení situace dítěte.</p> <p>Taková, která vede ke stanovenému cíli.</p> <p>Úspěšná intervence je, pokud se nám podaří změna k lepšímu.</p> <p>Úspěšné vyřešení konkrétního případu</p> <p>Většinou se jedná o to, že si klient uplatní nárok na veškeré dávky, vyřeší se jeho bytová situace</p> <p>Vyřešení, popř. Zmírnění problému u klienta</p> <p>Vyřešený sociální případ, pomoc klientovi</p> <p>Výsledkem úspěšné intervence je rozhodnutí o poskytnutí pomoci nebo zprostředkování pomoci jinou organizací.</p> <p>Zařazení klienta zpět do společenského prostředí, zajištění sociálních služeb, finanční zajištění, zajištění práce</p> <p>Získání důvěry klienta vytyčení důležitých bodů další spolupráce</p> <p>Zlepšení situace klienta</p>
--	---

<p>Pomoc v obtížné životní situaci, dosažení stanoveného cíle</p> <p>Pomoc, kterou klientovi nabízíme, využil a měla dobrý dopad na jeho další životní situaci.</p> <p>Poskytnout klientovi takové poradenství a podporu, aby byl schopen v budoucnu sám nebo s minimální dopomocí řešit své problémy.</p> <p>Poskytnutí pomoci</p> <p>Poskytnutí poradenství, odkázání na příslušnou službu, vyřešení konkrétní situace klienta</p> <p>Postupné naplňování stanovených cílů.</p> <p>Posun klienta</p> <p>Posun v situaci klienta za podmínek dodržení rozsahu opatrovnictví</p> <p>Pozitivní posun v životě klienta</p> <p>Pozitivní zpětná vazba, spokojenost klienta a jeho schopnost řešit problém vlastními silami..</p> <p>Prospěch pro klienta</p> <p>Realizace úspěšného řešení klienta. Stabilizace jeho situace a výhled do budoucna.</p> <p>Řešení nepříznivé situace klienta</p> <p>Řešení problémů klienta a jeho zabezpečení</p> <p>Splněna zakázka klienta</p> <p>Splněná zakázka klienta</p> <p>Splnění cíle a zakázky</p> <p>Splnění cíle a získáte</p> <p>Splnění stanoveného cíle</p> <p>Splnění stanovených cílů klienta</p> <p>Splnění zakázky klienta</p> <p>Spokojenost klienta.</p> <p>Spokojenost uživatele</p> <p>Spokojený a zabezpečený klient</p> <p>Spokojený klient</p> <p>Spokojený klient - moji dobře odvedenou práci</p> <p>Spokojený klient kompetentní řešit svou situaci</p> <p>Spokojený klient (v rámci možností)</p> <p>Spokojený klient, který ví, kam se má dál obrátit</p> <p>Spolupráce s klientem, dohoda o spolupráci na zakázce, společná aktivita k dosažení cíle zakázky</p> <p>Spolupráce všech institucí</p> <p>Stabilizace klienta a možnosti dalšího plánování.</p> <p>Stabilizace klienta, podání všech informací,</p> <p>Stabilizace rodiny, urovnání vztahů, zlepšení péče o děti, změna</p>	
---	--

<p>výchovných podmínek a přístupů - zlepšení atmosféry v rodině</p> <p>Stabilizace situace klienta, fungující síť</p> <p>Stabilizovaný stav klienta.</p> <p>Stanovení určitých kroků a cílů. Se kterými souhlasí klient i pracovník - spokojený klient</p> <p>Taková činnost při spolupráci s klientem, která směřuje k naplnění individuálních cílů, ke změně postojů klienta, ke změně, jeho náhledu, jednání, k odstranění "problému" (nepříznivé situace) a tím zajištění jeho spokojenosti a změnu sociální situace klienta.</p> <p>Taková intervence, která napomáhá k řešení nepříznivé situace a je pro klienta zvládnutelná.</p> <p>Taková, kdy se klientovi podaří s pomocí sociální služby řešit svou nepříznivou životní situaci</p> <p>Telefonické jednání s dalšími odborníky z důvodu vyřešení aktuální sociální situace klienta /zdravotní, sociální, bytové,- zajištění služby, ubytování,...- poskytnutí doprovodu za účelem vyřešení situace klienta,- předání zjištěné informace klientovi, poskytnutí základního, odborného soc. Poradenství ve věci dávek, vyřešení krizové situace klienta</p> <p>Typ intervence, na základě které je klient schopný pracovat se svými zdroji, zlepšit své kompetence, je motivovaný.</p> <p>Úspěšná intervence je postavena na ochotě klienta spolupracovat a podílet se na řešení. Je o důvěře (sdělí pravdivé informace o situaci apod.) A spolupráci. Úspěchem je dosažení společně stanovených cílů ve prospěch klienta a řešení situace.</p> <p>Úspěšná intervence je pro mě splnění stanoveného cíle a spokojenost klienta.</p> <p>Úspěšná pomoc klientovi</p> <p>Úspěšná spolupráce s klientem, který nevyžaduje další péči sociálního pracovníka</p> <p>Úspěšně motivovat klienta k vyřešení situace.</p> <p>Úspěšné splnění daného cíle</p> <p>Úspěšné vyřešení aktuální sociální situace klienta</p> <p>Úspěšné vyřízení zakázky</p> <p>Úspěšné začlenění klienta a jeho spokojenost</p> <p>Úspěšné zařazení člověka do společnosti</p> <p>Uživatel služby odchází spokojen - na konci jednání sdělí, že všem informacím rozuměl, sdělí, jako budou další jeho kroky, podaří se vyřešit situace u jiných institucí, je sepsán dokument, o který uživatel požádal.</p> <p>Vede alespoň k částečnému vyřešení problému klienta</p> <p>Vedoucí k naplnění cíle objednávky klienta</p> <p>Vyřešení aktuální situace klienta</p> <p>Vyřešení aktuálního problému</p> <p>Vyřešení klientova problému</p> <p>Vyřešení problému</p>	
---	--

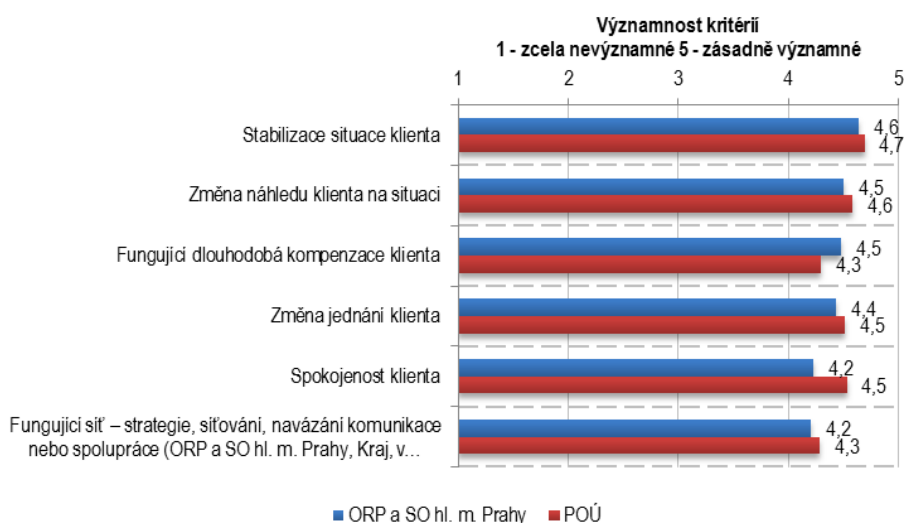
<p>Vyřešení problému klienta</p> <p>Vyřešení problému klienta</p> <p>Vyřešení problémů klienta, jeho stávající situace</p> <p>Vyřešení problému klienta, postupná realizace dílčích kroků, stabilizace situace klienta</p> <p>Vyřešení problému klienta, zlepšení jeho sociální situace</p> <p>Vyřešení problému klienta.</p> <p>Vyřešení problému klientka nebo aspoň postup k řešení problému</p> <p>Vyřešení problému nebo dílčí úspěch ve prospěch klienta</p> <p>Vyřešení problému, spokojenost klienta</p> <p>Vyřešení případu, tak že klient již nepotřebuje pomoc soc. Pracovníka</p> <p>Vyřešení situace klienta, jeho zabezpečení materiální, bytové, vyřešení pohledávek, dopomoc ke spokojenému soužití klienta v jeho soc. Prostředí, napojení na sociální služby vzhledem ke zdravotní situaci, docílení samostatnosti řešení osobních záležitostí, nabytí sebedůvěry.</p> <p>Vyřešení stanoveného úkolu a dosažení stanovených cílů klienta</p> <p>Vyřešení zakázky</p> <p>Vyřešení zakázky či dílčího cíle zklidnění klienta</p> <p>Vzájemná spolupráce s klientem, organizací nebo jiným poskytovatelem pomoci při řešení problému</p> <p>Zaangažování klienta na řešení problému, spolupráce klienta se soc. Pracovníkem, postupné plnění návrhu plánu klientem</p> <p>Zabezpečení klienta v konkrétní situaci, splnění podmínek, které vedou k vytyčenému cíli</p> <p>Zajištění potřeb klienta</p> <p>Zajištění spokojenosti a dosažení cíle klienta</p> <p>Zajištěný a spolupracující klient, zajištěná sociální služba, klient, který už naši pomoc nepotřebuje</p> <p>Zásah, který vede ke stabilizaci sociální situace klienta, vyřešení problému, spokojenosti klienta, duševní pohodě klienta, atp.</p> <p>Zlepšení či vyřešení nepříznivé sociální situace klienta</p> <p>Zlepšení kvality života klientů.</p> <p>Zlepšení sociální situace spolupracujícího klienta.</p> <p>Změna nebo směřování ke změně klienta a řešení jeho situace</p> <p>Změna postoje klienta</p> <p>Změna postojů, vyšší motivace klientů</p> <p>Zplnomocnění klientka k řešení životních situací.</p> <p>Že pomohla klientovi vyřídit jeho záležitost a pokud jeho záležitost nemohla být vyřízena, tak že klient odchází s pocitem, že jsem pro něj udělal maximum</p> <p>Že se klientova situace nezhoršuje, ev. Zlepšuje</p>	
---	--

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 8 - Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

Otázka C.9

Graf 7.63: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálního pracovníka na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



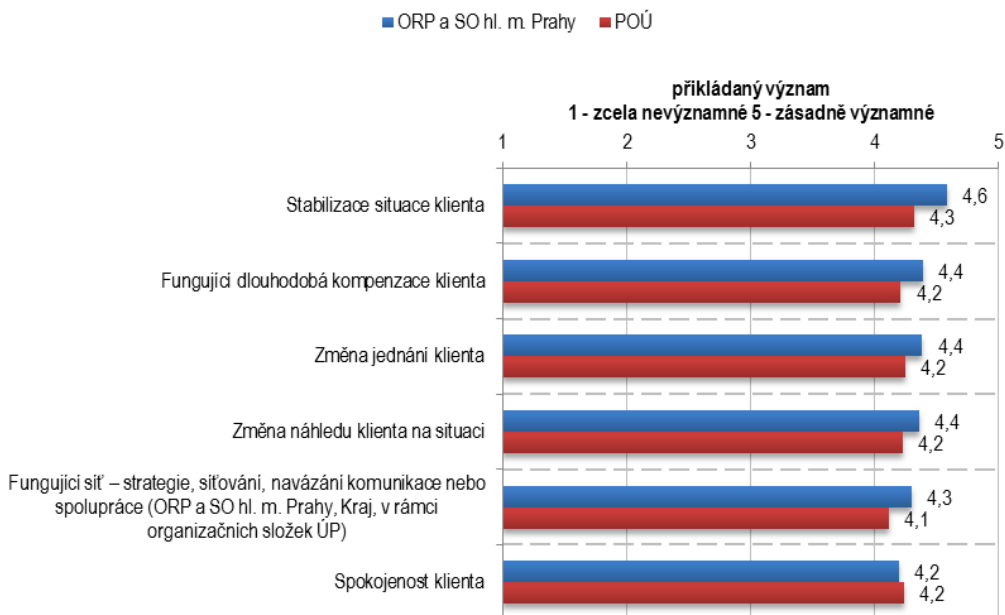
Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 9 - Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce.

V rámci možnosti jiné respondenti uvedli: zpětná vazba CePP, spokojenost klienta, 100 % úspěšnost, integrace do společnosti

Otázka C.10

Graf 7.64: Odhad sociálního pracovníka ohledně významu přiřádaného kritériím při hodnocení úspěšnosti řešení případů v oblasti sociální práce jeho nadřízeným pracovníkem na obci s rozšířenou působností/správním obvodem hl. m. Prahy a obci s pověřeným obecním úřadem



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 10 - Odhadněte jaký význam přiřádá Váš nadřízený pracovník uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti při řešení případů v oblasti sociální práce.

V kategorii jiné respondenti dále jmenovali: zájem obce, stanovení cíle (SMART), splnění zakázky klienta, reflexe z KÚ, nápaditost pracovníka, fungující spolupráci mezi subjekty, fungování klienta, integrace do společnosti, empatie pracovníka, navázání komunikace.

Otázka C.11

Tabulka 7.59: Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy
....pro mě je důležitý spokojený klient s vyřešenou sociální situací a problémem se kterým za mnou přišel. Sociální práce je neměřitelná.
% naplněných cílů
100 % SPLNĚNÍ CÍLE
Aktivizace klienta
Aktivní snaha klienta na řešení jeho problému
Aktivní spolupráce.
Aktivní zapojení se klienta do řešení své nepříznivé situace
Další kritérium mě nenapadá
Délka intervencí
Domnívám se, že velmi záleží na typu poskytnuté intervence, obávám se, že mnohé intervence nejsou objektivně měřitelné. Není jednoduché navrhnout univerzální kritéria k hodnocení úspěšnosti intervence. Hodnocení úspěšnosti intervence také velmi závisí na osobnosti klienta, ale i terapeuta.
Dořešení problému, spokojenost úklienta
Dosažení cíle, stabilizace klienta, schopnost klienta pomoci si sám, eliminace recidivy.
Dosažení pozitivních změn v životě klienta.
Dosažení stanovených cílů
Dostupné nástroje pro řešení nepříznivé sociální situace klienta a jejich maximální využití
Dostupný čas věnovaný intervenci - více času na klienta - lepší výsledky
Hodnocení úspěšnosti SP je velmi sporadické a velmi závisí na klientovi samotném (každý je jiný). U někoho je velkým úspěchem jakýkoliv minimální posun k lepšímu (i za cenu mnoha intervencí a spousty věnovaného času), v jiných případech může být spolupráce snazší a díky tomu i větší posun v řešení sociální situace. Hodně záleží i na cílové skupině, do které klient spadá.
Hodnocení vyplývá z posouzení stupně závažnosti situace klienta, se kterým přišel, tzn. Závažnost situace vs úspěšnost vyřešení případu, časová náročnost.
Individuálně dle řešených spisů.
Individuální hodnocení nadřízeného.
Intervence vede k řešení sociální situace klienta
Klient je největší odborník na svůj problém
Klient již nepotřebuje další spolupráci
Klient nás již nepotřebuje, zvládá situace sám, dokáže si poradit
Klient si již dokáže pomoci sám a nevrací se
Klient splnil stanovený cíl
Klient, který poskytne zpětnou vazbu
Konkrétní sociální pracovník je dále doporučen k řešení tíživé sociální situace klienta, opakovaný zájem o práci sociálního pracovníka mimo rajonizaci.
Lepší a rychlejší spolupráce s dalšími organizacemi

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy

Minimalizace závislosti na sociálním systému - soběstačnost klienta

Míra začlenění klienta do společnosti

Myslím si, že výše uvedená jsou celkem dostačující

Najít společného reálného cíle

Namísto důrazu na administrativu, více času na sociální práci s klientem

Naplnění cíle klienta

Naplnění cíle, který vychází ze zakázky klienta. Ta je potvrzená následně zpětnou vazbou a dochází k ukončení spolupráce mezi klientem v dané věci.

Naplnění cílů

Navázání kontaktu s rodinou klienta

Nelze hodnotit jednotlivé případy klient od klienta....

Nenastane nutnost opakované sociální služby, poradenství, klient je samostatný

Nenavrácení klienta z důvodu zvýšení kompetencí klienta

Obnovení sociálního fungování klientna

Odkazuj na odborné studie, odbornou literaturu.

Odstranění či zmírnění vzniklého problému

Odstranění sociálního problému, nebo zmírnění následku

Plné zabezpečení klienta po stránce finanční i sociální

Počet návštěv sociálního pracovníka

Počet osob využívajících soc.slужby, udržení nájemní formy bydlení apod.

Počet stížností

Pokud nás klient již nenavštíví

Poučení klienta z předchozí krizové situace

Pozitivní přístup klient, spokojený klient

Pozitivní změna v situaci klienta

Pozitivní změna v životní situaci klienta

Pozitivní zpětná vazba (např. Anketní lístky), opakované vyhledání služby klienty,

Pracovník může podle své odbornosti a svého svědomí udělat pro klienta maximum

Resocializace klienta

Seberealizace klienta

Situace klienta je ustálená a uspokojivá

Soběstačnost klienta

Soběstačnost klienta v co největší možné míře.

Sociální práce je neměřitelná

Soudní spory končící dohodou mezi rodiči

Splnění cíle SP

Spokojenost klienta

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy

Spokojenost klienta

Spokojenost klienta, změna náhledu klienta na situaci, fungující dlouhodobá kompenzace klienta, spolupráce s KÚ

Spokojenost klientů

Spokojenost uživatele služby

Spokojený klient

Společenské uplatnění, míra re/socializace

Spolupráce klienta

Spolupracující klienti

Stabilizace

Stabilizace finanční situace rodiny.

Stabilizace klienta

Stabilizace konkrétní situace klienta

Stabilizace, spokojenost klienta

Stupeň nutnosti následné intervence.

Úspěšná realizace intervence

Úspěšnost dosažení stanovených cílů

Úspěšnost intervence by se měla posuzovat individuálně dle situace klienta, jeho spokojenosti a dle dosažených cílů ve spolupráci s klientem.

Úspěšná realizace intervence

Uvedená kritéria jsou dostačující

Uzavření případu

Ve spolupráci s klientem naplnění všech stanovaných cílů a tím zlepšení jeho sociální situace a zkvalitnění života.

Vyřešení problému

Vyřešení problému klienta- dlouhodobá kompenzace klienta

Zabezpečení klienta

Začlenění člověka do společnosti, minimalizace sociálního vyloučení, seberealizace klienta

Začlenění osoby do běžného života. Práce, bydlení

Zájem o řešení situace ze strany klienta, stabilizace klienta a posun ke změně

Zajištění kvality života klienta, odstranění sociálního ohrožení dostupnými prostředky

Zajištění základních životních potřeb klienta

Že se klient nevrací

Zjednodušit administrativu

Změna na straně klienta

Změna náhledu klienta na situaci, zvýšení jeho osobní motivovanosti k této změně: práce, bytové podmínky, péče o děti, přístup ke vzdělání dětí...

Změna sociálního prostředí ohroženého klienta.

Zpětná vazba od klienta.

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy

Zpětná vazba sítě sociálních služeb

Zpětná vazba, provázanost, informovanost.

Ztotožňuji se s předchozími variantami - tj. Spokojenost klienta, dlouhodobá kompenzace klienta, stabilizace jeho soc. Situace a další

Ztotožňuji se s uvedenými

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016 Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 11 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

Tabulka 7.60: Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ**Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ**

Celkové zlepšení situace klienta.

Dle mého názoru "Nelze takto pojmut" Jde vždy o individuální situace, osoby.

Domnívám se, že sociální práce je práce s klienty nikoliv čísly a je důležité dosáhnout potřebné změny v jeho nepříznivé situace, a to všemi možnými prostředky, které se dají použít

Dosažení dohodnutého cíle sociální práce

Empatie, získání důvěry

Jednotné kritérium nelze stanovit pro různé cílové skupiny...optimální míra zvládnání potřebných úkonů, zapojení se do produktivního systému, cítit se jako právoplatná součást společnosti v závislosti na schopnostech jednotlivých klientů

Jiný způsob nastavení statistiky pro MPSV brát v úvahu skutečný počet intervencí i ve stejný den).

Kladné vyřízení

Klient schopný samostatně řešit situaci

Konkrétní řešení problému

Kritéria nám přijdou dostačující

Kritéria vcelku vyhovují

Lidé se k nám vrací spokojenější, zvládnou žít bez poradenství, ale ví, kam se přijít poradit či jen svěřit.

Na předchozím hodnocení bych nic neměnila, je dostačující.

Naplnění cíle klienta

Nehodnotila bych úspěšnost, ale to, že sociální práce na obci se vždy v jakékoliv podobě dělala a dělá, jen se nemusela složitě vykazovat. Nikdo si nedovolí klienta, který potřebuje pomoc, odmítnout a každý sociální pracovník je tady od toho.

Nejdůležitější nástroj - finance

Posouzení životní situace klienta ve věci nároku na dávky, služby či jiné úkony dle správního řádu. Motivovat klienta ke změně jeho jednání - dodávat potřebné informace a tím ho seznamovat s možnými důsledky jeho rozhodnutí.

Propojení zákonů- nabídka možností ze strany státu a jejich plynulý ničím nerušený výběr. Poptávka je, ale nejsou podmínky pro naplnění.

Schopnost klienta řešit svou situaci

Snížení negativních důsledků klientova chování a jednání

Splnění zakázky

Spokojenost a stabilizace

Spokojenost klienta

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z POÚ

Spokojenost klienta
Spokojenost klienta s řešením situace
Spokojenost klienta, jeho fungování s ohledem na jeho situaci
Spokojenost klientů
Spokojenost ostatních
Spokojený klient
Spokojený klient a vyřešení zakázky
Úspěšná intervence neexistuje - co je úspěch pro mě, nemusí být úspěch pro klientka a naopak. Jedná se o pojem poměrně relativní, individuální.
Uspokojení základních potřeb klienta
Začlenění do společnosti. Další působení ze strany soc. Pracovníka není potřeba.
Zásadně významné
Zkoumání zpětné vazby
Zlepšení celkové situace klienta v porovnání s tím, v jaké situaci se nacházel před intervencí
Zlepšení situace klienta a zlepšení vyhlídek klienta na vyřešení problémů.
Zlepšení životní situace klienta
Změna chování klienta
Změna pohledu klienta
Zpětná vazba od klientů

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka c 11 -

Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

Otázka C.13

Tabulka 7.61: Návrhy změn v rámci podmínek výkonu práce sociální práce z hlediska sociálního pracovníka ORP/SO hl. m. Prahy

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků ORP / SO hl. m. Prahy

Administrativa.

Bohužel, sociální práce se velmi těžko posuzuje a měří, záleží na osobním nasazení sociálního pracovníka a odbornosti s jakou vykonává toto "poslání". Povolání je až na druhém místě.

Častější aktivní i pasivní náslechy, lepší komunikace mezi pracovníky a vedoucími pracovníky...

Doplnění chybějících služeb pro klienty, větší prestiž povolání soc. Pracovníka

Doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku, snížení administrativní zátěže, centrální zajištění zasíťování sociálních služeb

Doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku, snížení administrativní zátěže, centrální zajištění zasíťování sociálních služeb

Doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku, snížit administrativní zátěž, centrální zajištění zasíťování sociálních služeb, aby bylo možné řešit bezodkladně zajištění potřebné péče

Doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku snížit administrativní zátěž centrální zajištění zasíťování sociálních služeb, aby bylo možno řešit bezodkladně zajištění potřebné péče

Dostatek času pro práci s klienty a méně administrativy.

Dostatek času pro práci s klienty.

EFEKTIVNĚJŠÍ PROSTŘEDKY

Finanční motivace, supervize

Fundovanější kontrolní činnost orgánů k tomu určených.

Fungující síť

Fungující sociální síť, rozšíření kompetencí soc. Pracovníka

Fungující spolupráce s úřadem práce, brát v úvahu stanovisko a doporučení kurátora a sociálního pracovníka. Respekt zaměstnavatele k doporučenému stanovisku MPSV při zařazení do vyšších platových tříd sociálních pracovníků a kurátorů s ohledem na poskytovanou dotaci na výkon sociální práce.

Jednotný, přehledný, srozumitelný počítačový systém.

Kompetence

Kvalitu soc. Práce směrem ke zlepšení by ovlivnil vyšší počet soc. Pracovníků na našem úseku sociální práce, soc. Služby někdy nefungují ve vztahu k soc. Pracovníkům tak, aby byly nástrojem k řešení soc. Situací klientů

Legislativa, podporující nástroje k činnosti, zvýšení kompetencí, prestiže, pravomocí sociálních pracovníků

Lepší spolupráce ze strany úřadu práce při řešení sociální situace klienta

Méně administrativy

Méně administrativy např. při SZSP

Méně administrativní činnosti

Méně administrativní práce

Méně administrativní práce

Méně administrativy

Méně administrativy

Méně administrativy (zvláště s JIS), ale chápu, že jde o jeden z mála nástrojů, jak ověřovat sociální práci.

Méně administrativy a dotazníků, jako je tento. Na co je potom statistika?

Méně administrativy veškeré záznamy musí být v tištěné podobě a dále ještě zapisovány do různých programů v pc, pak nezbývá tolik času na klienta.

Méně administrativy!!!! Vzhledem k narůstajícím případům, kdy jsou klienti bez prostředků (nevznikne jim nárok na výplatu penze) a nemají střechu nad hlavou, trpí nejrůznějšími hlavně alkoholovými závislostmi a ocitnou se bez přístřeší, nemáme je kde umístit. Absence sociálního bydlení, chudobinců.

Méně administrativy, tzn. Zrušit JIS, nebombardovat různými statistikami týkající se stejné tematiky...

Méně administrativy, více času pro samotnou práci s klientem

Méně administrativy, více času pro samotnou práci s klientem

Méně administrativy, více terénní práce

Méně administrativy. Více prostoru pro doprovod klientů, pro přímou práci, sociální šeroení v terénu.

Méně rodin na jednoho sociálního pracovníka, z důvodu většího časového úseku na jednu rodinu a spolupráci s nimi.

Méně statistického vykazování!!!! Lepší metodická podpora od řídicího orgánu (MPSV) a sjednocení výkonu sociální práce v rámci přenesené působnosti obcí

Menší administrativní zátěž

Menší administrativní zátěž zjednodušení práce v jisu (jednotném informačním systému)

Menší počet klientů

Menší počet klientů (resp. Intervencí) na pracovníka.

Menší zatížení sociálního pracovníka administrativou a duplicitními záznamy

Možnost větší časové dotace na práci s klientem.

Náhled veřejnosti

Návrat výplaty dávek zpět na obce, větší podpora sociálních pracovníků ze strany zaměstnavatele

Navýšit počet soc. Pracovníků

Navýšit počet sociálních pracovníků

Nejlépe doladit OK systém abyste si z něj mohli čerpat data (denně, měsíčně, ročně, apod.) Pokud vedu záznamy elektronicky, zdá se mi to poměrně logická záležitost, že to dovedu do takového konce, aby to mělo i další klady a efektivní využití. Proč tam jen něco jen tak psát.

Nekumulace funkcí sociálního pracovníka.

Nekumulovat funkce sociálního pracovníka

Nelpět na "výkonu".... Při vypracování statistik se počítají pouze počty klientů a intervencí.... Úspěšnost nikoho nezajímá. Tím je soc. Pracovník upřednostňovat kvantitu před kvalitou.

Neměřit výkon práce sociálního pracovníka dle počtů klientů, intervencí atd.

Omezit administrativu, propojení s dalšími organizacemi např. ČSSZ, OSSZ,

Omezit administrativu. Propojení institucí státní správy. Zefektivnit JIS. Posílení kompetencí sociálního pracovníka.

Omezit kumulaci funkcí

Personální posílení

Personální posílení oddělení

Počet hodin přímé práce s klientem

Posílení sociálních služeb i v menších ORP a SO hl. M. Praha, změna standardizovaného záznamu, zásadní změna statistického výkazu

Posílit stávající stav počtu sociálních pracovníků.

Pravidelnou a smyslupnou rehabilitací sociálních pracovníků při řešení náročných situací kl.

Prestiž sociálního pracovníka ve společnosti

Pro zefektivnění sociální práce: snížení administrativní zátěže sociální práce, centrální zajištění plošného zasíťování sociálních služeb, zajistit jejich bezodkladnou dostupnost, tak, aby nemuseli jednotlivě sociální pracovníci každý sám vyhledávat složité a zdouhavě vhodné poskytovatele zejména pobytových sociálních služeb, jedná se např. O cílové skupiny osob závislých na péči, kteří nemají vyhovující dostupné bydlení, případně také chráněná bydlení pro různé cílové skupiny osob a další... JIS nastavit tak, aby z něj bylo možné odeslat statistické údaje. Sjednotit terminologii a hlavně ji nastavit tak, aby byla jednoznačná a srozumitelná, nedopustit možnost záměny pojmů, např. Spis= případ, klient=intervence ???? Zajistit větší pravomoc pro sociální pracovníky. Jednat s lékařskou komorou o nezbytnosti řešit také sociální situaci pacientů, minimálně alespoň zabezpečit jejich spolupráci se sociálními pracovníky.

Proč chceme všechno měřit? Změna vnímání veřejností sociálních pracovníků jako kvalifikovaný odborník, a to stejně jako jiných specialistů lékařů, učitelů, policistů. Sociální pracovníci jsou v myslích lidí ukotveni jako „represivní“, složka SPOD. I rozlišování „sociálka“ a medializace sociální práce. Byla bych i pro návrat výplaty mops na obce, často si připadám vůči ÚP jak „žebrák“ a ne kolega.

Proč ověřovat, spokojený klient a naplnění jeho potřeb náš cíl

Profesní zákon o soc. prac., personální zajištění, finanční ohodnocení

Provázání informačního systému JIS (oksystem) s ÚP (soc. Dávky HN, SSP pnp, zaměstnanost), OSSZ, ČSSZ rychlejší a snadnější získávání info o sociální situaci klienta bez nutnosti písemného dotazování, zjednodušení vyplňování standardizovaného záznamu SP, možnost detailnějšího generování údajů z JIS. Rozšíření sítě a dostupnosti návazných

sociálních služeb v našem regionu ke zefektivnění SP (jeden SP musí aktuálně řešit téměř vše nelze část SP delegovat na odborné soc. Služby)

Provázanost a spolupráce s úřadem práce a ostat. org. sociálního zabezpečení

Rozšíření pobytových služeb pro nízkopříjmové skupiny

Rozšíření služeb zaměřených na nízkopříjmové skupiny, klienty bez rodin,

Smyslem sociální práce není monitorovat počet intervencí úkonů, ale spíše osobní kontakt a kontinuální práce. Neustálé měření a přepočítávání na počty intervencí spíše sociální pracovníky demotivuje. Efektivnější by byla práce bez kumulovaných funkcí a administrativní zátěže. Efektivnější by mohla být sociální práce i tehdy, když by byla sociální práce vnímána na stejné úrovni jako například stavební agenda, agenda přestupků...

Snížení administrativní náročnosti

Snížení administrativní zátěže a doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku, centrální zajištění zasíťování sociálních služeb

Snížení administrativní zátěže a doplnění programu, který by zajistil celkovou statistiku. Centrální zajištění zasíťování sociálních služeb.

Snížení administrativní zátěže v případě stávající situace zvýšení počtu sociálních pracovníků na obcích fungující resort sociálních věcí a dobrá spolupráce s ostatními resorty větší koncepčnost a snížení tempa změn sociální práci nelze porovnávat s výtěžným sektorem

Snížení administrativy

Snížení administrativy a nárůst prostoru pro přímou práci s klientem.

Snížení administrativy a více prostoru na přímou práci s klientem, popřípadě nepřímou práci

Snížení administrativy vyplývající z práce s klientem

Snížení administrativy, aby byl větší prostor pro přímou práci s klientem zlepšení prestiže profese sociálního pracovníka

Snížení administrativy, větší časový prostor pro samotnou práci s klientem.

Snížení míry administrativy zavedení většího přístupu k informacím o klientovi v rámci JIS (př. Výplata dávek důchodového pojištění, dávky SSP, podvn + podprek.)

Snížení množství administrativy

Snížení zbytečné administrativy

Snížit administrativu spojenou s výkonem soc. Práce

Snížit nadbytečnou administrativu a zrušit systém OK služby, abychom měli více času na přímou práci s klientem a nezdržovat se vypisováním zbytečných údajů.

Sociální práce se nedá měřit

Sociální pracovník nemá žádný nástroj k motivaci klienta, neovlivní výši dávek, nemá možnost řešit zaměstnanost. Kromě zdravotně postižených, omezených ve svéprávnosti a osob o tyto osoby pečujících, nevidí klienti důvod, proč se sociálním pracovníkem jednat.

Sociální pracovník nemá žádný nástroj k ovlivnění životní situace klienta v pozitivním slova smyslu, nemá možnost ovlivnit příznání či výši dávky ze systému pomoci v hmotné nouzi, ani jiných dávek, kromě zdravotně postižených, omezených ve svéprávnosti a osob pečujících nemají ani nevidí klienti prakticky žádný důvod kontaktovat sociální úsek

Spolupráce mezi institucemi (úřady, lékaři, poskytovatelé sociálních služeb)

Spolupráce s dalšími institucemi

Stejná metodika v rámci ČR, metodika by měla převládat nad kontrolou, stejné pravidla kontroly (aby se nemusely věci dělat "jen pro kontrolu"), objektivita kontrolních pracovníků

U nás navýšení stavu sociálních pracovníků, vedení případových konferencí, případně pravidelná supervize

Ubrat a zlehčit administrativu práce

V rámci podmínek výkonu práce SP nic, ale v rámci dostupnosti sociálních služeb hlavně pobytových je výrazný

nedostatek zařízení pro osoby umístěné na sociálních lůžkách zdravotnických zařízení nemají být kam propuštěni....

Větší časová dotace na jednání s klientem. Jak v terénu, tak v kanceláři. Méně písemností, které jsou v současné době povinností. Začíná převládat papírová práce, před prací s klientem.

Větší medializace o výkonu sociální práce zvýšení povědomí a prestiže sociálních pracovníků na veřejnosti. Sociální práce vždy bude efektivnější, pokud budou ostatní služby spolupracovat, budou služby o sobě vědět více pořádaných společných konferencí. Pro ověřování a efektivitu vykonané práce přesně stanovené metodiky a indikátory, kterou budou odevzdávané v pravidelných intervalech, poté budou vyhodnoceny s přímým nadřízeným.

Větší nezávislost sociálního pracovníka na orgánech obce.

Větší spolupráce a vstřícnost

Větší zaměření na klienta, namísto současného nadměrného zaměření na dokumentaci práce a nadměrného zaměření na evidenci dokumentace práce

Více času na klienta

Více podnětů, co nabídnout klientovi, např. Sociální bydlení,...

Více poskytovatelů sociálních služeb, více odborníků ve více oblastech, poradenská činnost atd.

Více pracovníků

Vrácení dávek hmotné nouze zpět na obce zjednodušení administrativy, OK systém zvýšené finanční ohodnocení práce sociálních pracovníků

Větší pravomoc při rozhodování o výplatě DPHN zejména mimořádných okamžitých dávek z důvodu hrozby soc. Vyloučením (zpět na obce), disponování s portfoliem prac. míst, které by klienti soc. kurátora mohli využít, resp. Větší nabídka soc. Programů pro rekvalifikace a pracovní uplatnění. Nabídka soc. Bydlení v obci.

Výkon sociálního pracovníka by mohl být efektivnější, pokud by se zcela zrušili kumulované funkce a sociální pracovník by měl jako pracovní náplň pouze agendu sociální práce.

Vyšší motivace (finanční), více času na jednotlivé klienty (= navýšení počtu sociálních pracovníků)

Vytvoření více pracovních míst SP

Záleží na přístupu nadřízeného

Zásadně by mělo ubýt administrativní práce, měl by být kladen větší důraz na samotné intervence s klienty a větší volnost sociálním pracovníkům ohledně terénní sociální práce úměrně tomu má být snížen nárok kontrolních orgánů (především ministerstva) na vedení dokumentace neměla by činit více jak 15 % časového rozvržení pracovní náplně

Zjednodušení admin. Činnosti spojené s vedením SZSP v aplikaci OK nouze/okslužby.

Zjednodušení administrativních úkonů

-zjednodušení administrativy zjednodušení standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Zjednodušit administrativu, více času na přímou práci s klientem: aby se úspěšnost neměřila pouze čísly, ale konkrétními výsledky a jejich dlouhodobostí (mnohdy mají intervence jen krátkodobý efekt, klient se navrací do dřívějších kolejí..., děti musí být nakonec přes vše odebrány. Měřitelnost výkonu sociální práce je obtížná už proto, že se pracuje s "živým materiálem", kdy se situace někdy může změnit ze dne na den...

Zjednodušit standardizovaný záznam soc. pracovníka. dostupnost požadovaných sociálních služeb.

Zlepšení finančních podmínek, supervize

Zlepšení komunikace mezi všemi zainteresovanými subjekty, rozšíření pobytových sociálních služeb pro nesoběstačné, nízkopříjmové osoby

Zlepšení komunikace mezi zainteresovanými subjekty. Rozšíření sociálních služeb pobytového charakteru pro osoby s nízkou soběstačností a nízkým příjmem.

Zlepšení programu k zápisu SZSP

Zlepšení spolupráce institucí a soc. Služeb v rámci řešení nepříznivé situace klienta

Zlepšení spolupráce s lékaři, soc. Službami, urychlení vyřízení sociálních dávek

Zlepšení vzájemné komunikace s dotčenými spolupracujícími orgány, větší možnosti umisťování nízkopříjmových nesoběstačných klientů do sociálních a zdravotnických zařízení.

Změna podmínky pro výkon práce soc. Pracovníka ustanovit v zákonné normě zákaz kumulací funkcí (nepodmiňovat dotacemi ad.)

Změna Snížení administrativy pro vytvoření většího prostoru přímé práce s klientem. Zvýšení prestiže profese sociálního pracovníka.

Změna zákonů, méně papírování

Zpřístupnění údajů o klientovi (registr obyvatel, příjmy pojistné dávky atd.), získání statistických dat ze SZSP dle potřeby

Zrušit kumulaci funkcí dokrytí veškerých nákladů na SP z dotace

Zvýšení počtu sociálních pracovníků pro narůstající administrativu. Zastupitelnost na úřadě v případě jednání mimo úřad.

Zvýšení prestiže profese sociálního pracovníka, zlepšení spolupráce ze strany lékařů, institucí. Zjednodušení administrativy vyloučení duplicitních záznamů.

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C13 - Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Tabulka 7.62: Návrhy změn v rámci podmínek výkonu práce sociální práce z hlediska sociálního pracovníka POÚ

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků POÚ

Aby zaměstnavatel pochopil náplň této práce, její důležitost, stanovení adekvátního počtu prac. Úvazků, případně ohodnotil finančně výkon této práce

Angažovanější přístup ze strany vedení

Disponování s financemi

Fungující jednotné efektivní programové vybavení

Je třeba, aby sociální pracovník vykoval pouze sociální práci. Kumulace pracovních úvazků je nevyhovující.

Je zapotřebí, aby vedení měst a obcí nepřijímalo sociální práci jako okraj své činnosti, i efektivita práce je těžce uchopitelná, neboť spolupráce s klienty je někdy velmi složitá a náročná, dlouho trávající, několikaletá a nelze ji uchopovat ve statistických číslech, nejedná se o ekonomiku, ale o práci s lidmi a navíc o práci, která je během na dlouhou trať. Začít vnímat sociální práci jako poslání, pomoc lidem, kteří si nevědí rady se svou neutěšenou situací.

Jednotnost systému sociální práce. Praktičnost a reálnost nařízení z ministerstva. Zefektivnění zpětné vazby sociálních pracovníků pro ministerstvo.

Jiný způsob nastavení statistiky pro mpsv brát v úvahu skutečný počet intervencí i ve stejný den).

Lepší fungování ok nouze

Lepší propojenost mezi institucemi (úp, hn, čssz) možnost získání více informací o klientovi, depistáž

Lepší spolupráce s ostatními poskytovateli služeb, úřady a institucemi, určité sankce pro klienta v případě nespolupráce se soc. Pracovníkem

Měl by mít v rukou represivnější nástroje a metody

Méně administrativní zátěže, vypracovávání rozsáhlých statistik (statistiky využívat z programu ok nouze)

Méně administrativy

Méně administrativy, metodické vedení

Méně administrativy, více práce v terénu

Méně administrativy.

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků POÚ

Menší administrativa, rychlejší a přehlednější zpětná vazba o úkonech

Menší administrativní zátěž, méně dotazníků a průzkumů. Efektivitu je velmi těžké ověřovat. Nenapadá mě nic co by mělo pravdivě vypovídající hodnotu

Mít na obci sociálního pracovníka

Nahlížení v jís na dávky ssp

Navýšení počtu pracovníků

Nelze přepočítávat vše dle časové dotace, každý klient vyžaduje jiný přístup

Neměla by být kumulovaná, kde sociální pracovník na obcích vykonává další nesouvisející agendy. Pracoviště by mělo být pro klienta příjemné, navozující soukromí, diskrétnost a důvěru soc. pracovníka.

Nemít kumulaci funkcí a vykonávat pouze sociální práci a mít podmínky pro její výkon

Nepřetěžovat soc. pracovníky jinými úkoly nekumulované funkce

Podle mě se efektivita nedá jednoznačně ověřit, neboť sociální práce na obci je velmi rozmanitá.

Pochopení významu soc. Práce na obci, především zaměstnavatelem

Pokud budou dávky hn pod úp , tak práce sociálních pracovníků na obci efektivnější nebude.

Práce sociálního pracovníka by měla být vykonávána na plný úvazek, aby byla efektivnější

Přístup společnosti

Rozhodně nevyplňovat podobně bezobsažné dotazníky, které mají vypovídající kvalitu/hodnotu nulovou. ačkoliv je účel tohoto výzkumu více než evidentní, tj. Kvantifikovat výstupy z oblasti sociální práce, je to přesvědčení nesprávné. Sociální práce, se až na výjimky, kvantifikovat nedá. Takovéto výsledky nemohou vypovídat o kvalitě, neboť ta se nedá vysledovat za pomoci čísel, ale konkrétních klientských případů. Je-li úsilí/zaměření/cíl realizátorů projektu deklarované "výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a dalších organizací", pak doporučuji spíše kvalitativní metody výzkumu. Jen vyplnění tohoto dotazníku zabírá v průměru 3 hodiny.

Rozšíření sociálních služeb v kraji

Snížení administrativy práce.

Snížení náročné administrativní práce

Snížit administrativu!

Sociální politika

Sociální práce je tak multi-oborová, její efektivita se nedá měřit, často není konkrétně vymezená, dnes jsou klienti často po všech stránkách zajištěni, ale nikdo není ochoten s nimi trávit čas, nemají si s kým promluvit.

Supervize

Upřednostnění kvality před kvantitou, omezení administrativy

Užší spolupráce s úřadem práce.

Větší počet sociálních pracovníků, menší administrativní zatížení

Větší pravomoc

Více času, větší úvazek soc. Pracovníka

Více sociálních pracovníků

Z jakého důvodu je třeba hodnotiti efektivitu soc. Práce? Efektivita nezáleží pouze na pracovníkovi, ale také na klientovi. Soc. Práce je o snaze, neustálém hledání řešení, cest, podpoře jsou toto měřitelné ukazatele?

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků POÚ

Zatím neumím posoudit, opracuji na obci krátce.

Zlepšit povědomí vedení města o významu sociální práce pro občany, lepší finanční ohodnocení soc. prac.

Zvýšení počtu pracovníků na stávající objem klientů.

Zvýšení pracovních úvazku sociálních pracovníků. Stále dochází k vysoké kumulaci funkcí, což není pro tuto činnost vhodné.

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C13 - Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Otázka D.1.1

Tabulka 7.63: Rozved'te důvod pořizování další dokumentace kromě standardizovaného záznamu z hlediska sociálního pracovníka ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Denní záznamy o klientech	Na doporučení vedoucího odboru svaz
Denní záznamy o klientech	Na doporučení ved. Odboru
Dohledový spis	Je potřeba založit fyzickou korespondenci, žádosti a odpovědi
Doklady od klientů	Přijetí zpráv od klientů, které nejde do jisu přidat
Dokumentace vedení účetnictví.	Povinnost funkce opatrovníka.
Elektronická evidence úřadu	Pro zaměstnavatele
Elektronická evidence úřadu	Aby měl zaměstnavatel přehled o práci SP
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období práci evidovat.
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnost sociální práce na obci, po sociální reformě, nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat.
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsem v tomto období práci evidovat
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsem v tomto období svou práci evidovat
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program SZSP, museli jsme v tomto období svou práci evidovat
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti sociální činnosti na obci po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta	Od počátku činnosti soc. Práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Elektronický spis vedený na jednotlivého klienta, dle vaší terminologie - na případ, součástí jsou záznamy o proběhnutých intervencích	Od počátku reformy, činnosti sociální práce na obcích nebyl funkční žádný program, později byl částečně funkční, byli jsme nuceni v tomto období svou práci evidovat, našli jsme si vhodné řešení, které nám zcela vyhovuje
Elektronický spis vedený na každého klienta	Po sociální reformě nebyl funkční program pro vedení tohoto spisu
E-spis	Vedení korespondence, záhnamů v elektronické podobě
E-spis	
Evidence intervencí	Pro statistické účely a následné vedení dokumentace klienta v jednotném informačním systému
Evidence VERA - soc. Kurátor	K tvorbě protokolů z jednání, evidence výkonu trestu, mohou nahlížet ostatní soc.kurátoři, evidence klientů v jedn.věznicích
Finanční spis nesvéprávného	Povinnost funkce opatrovníka
Fyzická dokumentace	Přehlednost činnosti s klientem
Fyzická spisová dokumentace	K přehlednému uložení veškerých dokladů zpracovaných s klientem - protokoly opatřené jeho podpisem, klientem doložené doklady, jeho souhlasy a pod.
Fyzická spisová dokumentace	Přehlednost, souhlas klientů - podpisy protokolů
Fyzická spisová dokumentace	Přehlednost, podpisy klientů na protokolech, další dokumentace
Fyzické spisy	Záloha
Fyzický spis	Podrobnější info o klientovi
Fyzický spis	Podrobnější informace o klientovi
Fyzický spis	Rychlý přehled
Fyzický spis klienta	Naprostě nepřehledný, nepružný, složitý, neodpovídá potřebám sociálních pracovníků
Hospodaření	Potřeba zakládání dokladů
Hospodaření	Je přehlednější a je k dispozici i při absenci PC
Hospodaření majetku	Pro přehlednost
Hospodaření s majetkem	Lepší přehlednost
Individuální plány	Pro konkrétní sledování a práci s klientem
Informační systém úřadu	Interní nařízení
Jméno a příjmení	Ostatní písmenosti, které nelze naskenovat do SZ

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Jméno a příjmení klienta	V případě selhání elektronické evidence je k dispozici papírová dokumentace
Jméno klienta	Spisová služba
Jméno klienta	Nevedu standardizovaný záznam
Kartotéka	Přehlednost
Klasická spisová dokumentace	Přehled, ochrana před výpadky systému
Korespondence s klientem i se spolupracujícími organizacemi	V souladu se Správním řádem
Korespondence s klientem i se spolupracujícími osobami	V souladu se Správním řádem
Korespondence s klientem i spolupracujícími organizacemi	V souladu se správním řádem
Kurátorský spis	Musí to být
Listinná dokumentace	Evidence důležitých dokumentů týkající se klienta
MUKV-S	Pro svou potřebu
Normální spis	Je použitelný pro sociální práci
Občas i složky v PC	Zapíšu si poznatky, ke kterým nechci aby měl přístup ÚP
Opatrovnický spis	Potřeba zakládání písemností a dalších dokumentů
Opatrovnický spis	Zajištění chronologické posloupnosti
Opatrovnický spis	Pro přehlednost
Opatrovnický spis	Je přehlednější a je k dispozici i při absenci PC
Opatrovnický spis	Je potřeba zakládat doklady klientů, protokoly s nimi sepsané, fyzickou korespondenci atd.
Osobní spis	Podrobnější záznamy
Osobní spis v papírové podobě	
Osobní spisy klientů sociálního kurátora.	Po vzájemné dohodě s KÚ.
Papírová spisová dokumentace	Szsp neobsahuje některé možnosti
Papírová spisová dokumentace	Pro lepší přehlednost a využitelnost
Papírová spisová dokumentace	Lepší přehlednost, využitelnost

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Papírová spisová dokumentace	Lepší přehled a využitelnost
Papírový spis	Předložení dokumentů od klienta
Papírový spis	Protože JIS zmizel a ztratily se údaje
Papírový spis	Pro přehled
Papírový spis	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období práci evidovat.
Papírový spis	Od počátku činnost sociální práce na obci, po sociální reformě, nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat.
Papírový spis	Od počátku činnosti soc. Práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat
Papírový spis	Zakládání dokladů, evidence podkladů pro práci
Papírový spis	Dle metodiky krajského úřadu je nezbytné vedení spisové dokumentace v papírové podobě v souladu se správním řádem, toto je následně také předmětem kontroly, od počátku reformy, činnosti sociální práce na obcích nebyl funkční žádný program, později byl částečně funkční, byli jsme nuceni v tomto období svou práci evidovat, našli jsme si vhodné řešení, které nám zcela vyhovuje
Papírový spis	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsem v tomto období práci evidovat
Papírový spis	Od počátku činnosti sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl funkční program, musela jsem v tomto období svou práci evidovat
Papírový spis	Nutná evidence sociální práce, jelikož nebyl funkční program SZSP
Papírový spis	Od počátku činnosti sociální činnosti na obci po sociální reformě nebyl funkční program, museli jsme v tomto období svou práci evidovat
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce.
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných činností sociální práce.
Papírový spis	Potřebujeme evidovat a zakládat dokumenty a podklady nezbytné pro výkon sociální práce, pro vypracování různých návrhů, žádostí a podobně ...
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce
Papírový spis	Pro evidenci podkladů, zakládání dokumentů potřebných k činnosti sociální práce
Papírový spis klienta	Je to přehlednější, lépe se mi s tím pracuje
Papírový spis.	Protože SZSP je nepřehledný a nedá se do něj skenovat.
Písemná podoba	Některé dokumenty nelze do jisu zadávat (např. Osoby propuštěné z VTOS)
Písemná spisová dokumentace	Záloha při nefunkčnosti JIS
Písemné záznamy	Ne vždy v minulosti byl funkční SZ, přehlednější vyhledávání
Písemný spis	Dokumenty týkající se klienta, záznamy z jednání, ze sociálního šetření
Písemný spis - sociální práce	Dokumentace potřebných podkladů, záznamů z intervencí
Písemný spis - výkon opatrovnictví	Shromažďování potřebných podkladů
Písemný spis u osob ve VTOS	Zakládání hlášení změn, záznamy z jednání
Pomocná dokumentace	Doklady, souhlasy klienta, komunikace s dalšími organizacemi
Program Ing. Solař	Evidence klientů
Program Magistrátu	Interní nařízení
Protokol o ústním jednání	Záznam o tom, co bylo s klientem dohodnuto.
Příjmení, jméno, rok narození	Komplexnost dat a jejich efektivnější využití při práci
Rejstřík klientů	Přehled dlouhodobých klientů
Rejstříky agend	Přehled
Různé doklady,	I pomáhají mi se zorientovat
Sešitová forma	Z důvodu rychlého zjištění osob navštěvovaných ve VTOS
Složka klienta	Přehlednost, do SZ se vše nevejde (přílohy, delší záznamy ze šetření), přehlednost
Složka klienta	Posloupný přehled všech dokumentů ke klientovi (veřejné listiny, úřední záznamy, protokoly o ústních jednáních, protokoly o soc. šetření....)
Složku	Z důvodu přehlednosti

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
SOC/poř. Číslo/rok	Podstatně přehlednější než SZ
Sociální agenda	Z důvodu omezení ztráty dat
Sociální agenda	Z důvodu omezení ztráty dat
Sociální agenda	Z důvodu omezení ztráty dat
Sociální práce	Přehlednost
Sociální práce s klientem	Dle zákona, uváděny podrobnější citlivé informace o klientovi
Sociální spis - papírově	Slouží pro práci sociálního kurátora s klientem, ukládání protokolů záznamů
Sociální výkaz	Žádost vedení
Sociální záznam	Pohotová přehlednost celkové soc. Situace klienta
SP+číslo spisu	Pro potřeby kontroly
Spis	JIS byl ukončen, nutno tisku a založení evidence
Spis	Pro další práci a přehlednost
Spis	Na uložení záznamů z jednání
Spis	Vyžaduje KÚ
Spis	Z důvodu nefunkčnosti Standardizovaného záznamů, nepřemigrovaných dat
Spis	Obsahuje klientem podepsané dokumenty, je přehlednější, mohu do něj uvádět detailnější informace.
Spis	Přehlednost
Spis	Protokoly - interaktivní práce
Spis	Pro interní potřebu o práci s klientem, uchování svěřené dokumentace k pomoci vyřizování klientových záležitostí
Spis	Přehledná historie práce s klientem
Spis	Přehlednost
Spis	Přehled osob propuštěných
Spis	K založení fyzických dokumentů
Spis	Přehlednější, v případě výpadku Pc nenahraditelný
Spis	Uložení některých listin
Spis	Nutnost uchování dokumentů v papírové podobě

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Spis	Zakládání příchozích dokumentů
Spis	Zakládání dokumentů
Spis	Je pro mě snažší a rychlejší než záznam v pc
Spis	Máme listinné doklady
Spis	Metodické doporučení krajského úřadu
Spis	Zakládám listiny, které se vztahují ke klientovi
Spis - fyzicky	Pro přehlednost
Spis klienta	Lépe se v tom orientuji, není třeba aby citlivé údaje byly přístupny na jiných místech
Spis klienta	Na doporučení KÚ
Spis klienta	Fyzický materiál, který lze brát s sebou do terénu
Spis klienta	Pro svou potřebu, je to pro mě přehledné
Spis klienta	Obsahují např. Protokoly z jednání s klientem, záznamy a sdělení klienta, které považuje za důvěrné
Spis klienta	Obsahuje mimo jiné důvěrná sdělení klientů adresována pouze soc. Pracovníkovi, protokoly z jednání, záznamy z jednání a doklady, které klient požaduje založit do spisu
Spis klienta	V případě výpadku PC
Spis klienta	Uchování předložených dokumentů a zálohování dat pro případ nefunkčnosti systému
Spis klienta	Podrobnější záznam z jednání s klientem a vedení citlivých údajů o klientovi
Spis klienta	Záloha
Spis klienta	Dle doporučení KÚ
Spis klienta	K zakládání dokumentů a záznamů
Spis o provedených intervencích	Protože ze standardizovaného záznamu se toho moc nezjistí
Spisová dokumentace	Z důvodu požadavku kraje - správní řád
Spisová dokumentace	Pro přehlednost, souhlas klientů, podpisy protokolů
Spisová dokumentace	Evidence veškeré listinné dokumentace.
Spisová dokumentace	Rychlá orientace v sociální situaci

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Spisová dokumentace	Doložené doklady klientem, pro účely statistiky a nadřízeného orgánu
Spisová dokumentace	Písemná (fyzická) forma
Spisová dokumentace	Standardizovaný záznam vytištěný ze systému je pro další práci sociálního pracovníka nepřehledný. Ve spisové dokumentaci jsou shromažďovány protokoly o ústním jednání s klientem, detailní úřední záznamy, citlivé informace, které nejsou vhodné ke zveřejnění v systému
Spisová dokumentace	Přehledná forma zpracování
Spisová dokumentace	Nutnost
Spisová dokumentace	Zakládání písemných materiálů, zápisy z jednání
Spisová dokumentace	Interní nařízení
Spisová dokumentace	Podrobnější informace o případu klienta
Spisová dokumentace	Přehlednost, podpisy klientů, protokoly s klienty,
Spisová dokumentace	Pro přehled
Spisová dokumentace	Přehlednost
Spisová dokumentace	Evidence veškerých písemností a listin
Spisová dokumentace	Pro uložení širších informací
Spisová dokumentace	V souladu se zákonem
Spisová dokumentace	Interní nařízení
Spisová dokumentace	Na základě požadavku kraje - správní řád
Spisová dokumentace	U opakujících se klientů
Spisová dokumentace	Citlivé údaje o klientovi
Spisová dokumentace	Úplnost, přehlednost, podrobnost
Spisová dokumentace	Do SZ nelze vkládat naskenované dokumenty týkající si situace klienta, event. Další papírové doklady
Spisová dokumentace klienta	V papírové formě je to jednodušší, pokud něco hledám
Spisová dokumentace Om a nom	Nevedu standardizovaný záznam
Spisová dokumentace případu	Evidence potřebných dokumentů
Spisová dokumentace sociální práce	Spis o klientovi je dostupný a je možné do něj vždy nahlédnout.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Spisová dokumentace v papírové formě	Pro přehlednost a možnost nahlédnutí klienta do spisové dokumentace. Rovněž pro případné nefungování JIS.
Spisová dokumentace v papírové podobě	Vše nelze uvádět ve SZ, některé dokumenty nelze uchovávat jinak, spis je přístupný bez výpočetní techniky
Spisová dokumentace zvláštního příjemce důchodu	Je potřeba přijmout fyzickou žádost klienta, vydávat usnesení a rozhodnutí, doložit převzetí těchto písemností
Spisová dokumentace.	Evidence veškerých záznamů o jednání s klientem a dokumenty, které nám doložil. V písemné dokumentaci jsou doklady, které nelze uvést do standardizovaného záznamu (např. Usnesení soud, exekuční rozhodnutí apod.).
Spisová složka klienta	V případě výpadku Pc rychlá orientace v sociální situaci
Spisová služba	Spisový a skartační řád
Spisová služba	V SZSP nelze přidávat potřebné přílohy, nelze skenovat, z důvodu archivace spisů
Spisová služba	Povinná evidence
Spisové dokumentace klientů	JIS nezvládne rozlišit klienty dle cílových skupin
Spisový materiál	Fotokopie plateb klientů, záznamy telefonických rozhovorů, žádosti na OS , k lékaři
Spis-sociální, dávkový, opatrovníkový	Okamžitý přehled bez závislosti na PC, dokladování v zájmu klienta, účetnictví
Spisy	Lepší přehled, jistota
Spisy (fyzické)	Protože JIS dlouho nefungoval, přehlednější, hned po ruce
Standardizovaný záznam	Lepší použitelnost v praxi
Svazek klienta	V případě technického selhání systému zůstanou ke klientovi potřebné informace
SZSP - jméno klienta	Rychlé nahlížení do spisu, pro případ, že JIS nebude funkční
Tabulka intervencí a kontaktů	Důležitá pro statistiky potřebné pro MPSV ČR, i když máme obsáhlý a složitý JIS
Úřední záznam	Informace o průběžném řešení soc. Situace klienta a zjištěných informacích
Úřední záznam	Pro další práci a přehlednost
Úřední záznamy	Pro přehlednost
Vedení spis. Dokumentace	Je přehledná, okamžitě k dispozici

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete?
Vedení spisové dokumentace - písemné spisy, spisový uzel úřadu	Vyplývá to ze správního řádu
Vedení spisové dokumentace v papírové podobě	Protože např. Je přerušena na 3/4 roku činnost jisu
Vera	Slouží pro práci sociálních kurátorů v rámci města Ostravy - evidence občanů ve VTOS, sepisování protokolů, doplňujících záznamů
Vlastní spisová dokumentace	Rychlý přehled o konkrétních činnostech
Vyhodnocení, dotazník, sociální záznam	Získat základní informace o klientovi, jeho problémech, ale současně i o širší rodině, spolupracujících a zainteresovaných organizacích, důvody ohrožení
Záznamy o návštěvách v zařízeních, návštěvách rodičů, zprávy škol, lékařů aj.	
Záznam o úkonu	Lepší posloupnost a přehled, než-li v SZ
Záznam z jednání	Je pro mě snažší než se dostanu do systému trvá to a klient čeká
Záznam z jednání	Pro další práci a přehlednost
Záznamy	Snadná orientace
Záznamy opatrovníka	Přehled o práci s klientem.
Záznamy opatrovníka	Přehled práce s klientem
Záznamy úkonů opatrovníka	Potřeba zakládání záznamů
Záznamy úkonů opatrovníka	Je přehlednější a je k dispozici i při absenci PC
Záznamy z jednání s klientem + příp. Přílohy	Pro lepší přehlednost, standardizovaný záznam složitý a nepřehledný
Záznamy z jednání s klientem i s se spolupracujícími organizacemi	V souladu se Správním řádem
Záznamy z jednání s klientem i se spolupracujícími osobami	V souladu se Správním řádem
Záznamy z jednání s klientem i spolupracujícími organizacemi	V souladu se správním řádem

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D1.1 - Rozvedte důvod pořizování další dokumentace kromě standardizovaného záznamu.

Otázka D.8

Tabulka 7.64: Které informace poskytnuté pracovníkem Úřadu práce v rámci standardizovaného záznamu využíváte při své činnosti sociálního pracovníka na obci a správním obvodě hl. města Prahy?

Informace

Informace

Adresu, společně posuzované osoby, pracovníka řešící dávky, přiznané dávky, popř. Příjmy, zdravotní stav.

Dávky

Dávky

Dávky

Dávky

Dávky . Je to ale nedostačující

Dávky hmotné nouze

Dávky hmotné nouze

Dávky hmotné nouze

Dávky hmotné nouze.

Dávky HN

Dávky HN

Dávky HN

Dávky HN

Dávky pomoci v hmotné nouzi, předchozí práce s klientem apod

Dávky SSP, dávky HN

Doplnění údajů o klientovi, informace o dávkách HN, chybí délka vedení v evidenci ÚP, vyřazení, důvod

Evidenci

Finanční zajištění kl.

Finanční zajištění klienta

Finanční zajištění klienta

Individuální

Info o poskytovaných soc. Dávkách

Informace o dávkách

Informace o dávkách

Informace o dávkách

Informace o dávkách

Informace o dávkách (bohužel není vidět, kolik osob tvoří rodina aj. Pokud si to sama nezjistím

Informace o dávkách hmotné nouze

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi - PN⁶, DNB, MOP, okruhu společně posuzovaných osob, termíny výplaty, příspěvek na péči, pečující osoba, místo pobytu osoby závislé na péči

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, MOP, okruh SPO, termíny výplaty dávky, příjem klienta, náklady na domácnost

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, MOP, okruh společně posuzovaných osob, termíny výplat, příjem, náklady na domácnost

Informace

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, MOP, okruh společně posuzovaných osob, termíny výplat, příspěvek na péči a dávky OZP

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, MOP, okruh společně posuzovaných osob, termíny výplat, příspěvek na péči, dávky OZP

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi- příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, MOP, okruh SPO, termíny výplaty dávky, příjem klienta, náklady na domácnost

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na péči

Informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi, stav dávek klienta, termín výplat dávek, chybějících dokladů k doložení

Informace o dávkách pomoci v HN (pnž, dnb, MOP, OSPO, termíny výplat, náklady na domácnost.

Informace o dávkách pomoci v HN, pnp, místo pobytu, evidence ÚP, příp. Příjmy

Informace o dávkách informace o okruhu společně posuzovaných osob

Informace o míře závislosti klienta na péči druhé osoby

Informace o odeslaných dávkách

Informace o pnp

Informace o pomoci dávkách HN- příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení - MOP- okruh společně posuzovaných osob,- termíny výplat- příjem- náklady na domácnost

Informace o poskytnuté dávce, popř. Kontaktní adresu.

Informace o poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi

Informace o poskytování sociálních dávek

Informace o průběhu či vyplacení dávky

Informace o příspěvku na péči, NSD

Informace o příspěvku na péči, o dávkách HN

Informace o přiznaných dávkách.

Informace o sociálních dávkách, které klienti pobírají

Informace o výplatě sociálních dávek

Informace o výši dávek pomoci v HN - PNŽ a DNB

Informace ohledně dávek hmotné nouze (výpočet, rozhodnutí, výplata apod.)

Informace ohledně DHN a informace, které byly podány klientům

Informace ohledně DPHN - žádosti, výše přiznaných nebo vyplacených DPHN, informace o příslušném dávkovém pracovníkovi apod.

Informace ohledně příjmů, případně spol. Posuzované osoby

Informace týkající se vyplacení dávek

Informace ze sociálního šetření u osob bez přístřeší nebo s nevyhovujícím bydlením.

Informace o výši dávek, odůvodnění rozhodnutí a oznámení

Jaké dávky klient čerpá

Informace

Jaké klient pobírá dávky a v jaké výši.

Jen náhled na průběh a řízení o dávkách HN, případně evidenci klienta jako uchazeče o zaměstnání

Jen zřídka přehled o výplatě sociálních dávek

Jestli byly přiznány či odeslány dávky

Kompletní informace o HN

KONKRÉTNÍ

Maximálně částky výplaty

Náhled do poskytovaných dávek s ÚP klientům

Náhled na dávky.

Náhled na přiznané dávky - stav rozhodovacího řízení

Náhled na vyplacené dávky

Nahlížím na dávky, které jsou vypláceny klientovi

Např. Okruh společně posuzovaných osob, bydlení, výše dávek a příjmů

Nárok na dávky HN

Nevyužívám, nejsou žádné info

Nevyužívám, není tam skoro nic napsáno

Nic tam o svých klientech nevidím....Když jsme našla jiný záznam o svém klientovi, celá složka byla jen k nahládnutí, musela jsem vytvořit složku novou, je to poněkud kostrbaté.

O druhu přiznané či nepřiznané dávky a výši dávky

O poskytovaných dávkách klientovi, evidence na ÚP

O výplatách dávek

Osobní data

Oznámení a rozhodnutí o dávkách.

Připnutí více možností

Pobírání dávek včetně výše

Poskytnuté dávky

Poskytování dávek

Poskytování dávek

Poskytování dávek

Poskytování dávek hmotné nouze

Poskytování, přiznání/nepřiznání dávek pomoci v hmotné nouzi, v jaké výši

Pouze informace o poskytování dávek klientovi

Pouze informace, zda je klient zaveden do dávkového systému

Pouze jako informaci o poskytování dávek HN

Pouze náhled na dávky, které ÚP vyplácí, jinak nějaké poznámky ke klientovi ze strany ÚP nejsou uvedeny

Informace

Pouze záznam o vyplácených dávkách

Pracovníci ÚP do standardizovaného záznamu nedávají žádné záznamy

Pracovníci ÚP do SZSP nic nezapisují

Pracujeme s přehledem dávek klienta, v případě, že jsou aktuálně sehraná data! Jsou nám dostupné pouze dávky pomoci v hmotné nouzi a pnp!!!!!!

Pravdivost sdělovaných informací klientem - podání žádosti o dávky,...

Přehled dávek

Přehled dávek

Přehled dávek HN a OZP

Přehled o podaných, vyřízených/nevyřízených dávkách.

Přehled poskytovaných dávek

Přehled sociálních dávek.

Přehled sociálních dávek.

Přehled sociálních dávek.

Přehled vyplacených dávek

Příjmy, společně posuzované osoby, dieta, sociální šetření

Příležitostně informace o dávkách HN

Přínosem je získání informací o výplatě sociálních dávek

Příspěvek na péči

Příspěvky

Přiznané dávky (klienti si často vymýšlejí)

Přiznané dávky hmotné nouze.

Přiznání či nepřiznání dávek, výplatu dávek, příjmy, výpočet přiměřených nákladů na bydlení. Jiné záznamy ÚP nevede.

Přiznání dávek

Přiznání dávek a jejich výše

Přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi a jejich výše.

Přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi.

Různé

Sdělení o dávkách SSP

Seznam dávek

Sledování dávek hmotné nouze

Sleduji výše dávek hmotné nouze, chybí mi zde pouze výše dávek státní sociální podpory.

Stav žádostí, výplata dávek apod

Ty, které jsou funkční, tedy částečně výplata dávek pomoci v hmotné nouzi.

Informace

Údaje o dávkách

Údaje o dávkách

Údaje o poskytovaných dávkách

ÚP vyplňuje SZSP velmi zřídka a neúplně

Uplatnění nároku na dávky HN, šetření

Úřady práce u mých klientů zapisují pouze, jaký typ dávky klienti pobírají, a to si zjistím po rozhovoru s klientem i sama.

Ve vztahu k ÚP využívám pouze kontrolu vyplacenosti dávek u klientů NSD.

Veškeré

Veškeré - výše dávek, údaje o evidenci na ÚP, záznamy ze šetření...

Veškeré informace

Veškeré informace

Všechny

Všechny

Všechny

Všechny aktuálně dostupné, jsou-li pro nás potřebné.

Všechny informace, které má ÚP k dispozici a na které mohu nahlédnout, velmi nutné k naší práci.

Výčet přiznaných a odeslaných dávek.

Vyplacené dávky

Vyplácené dávky

Vyplacené dávky a sociální šetření

Vyplacené DHN

Vyplacené sociální dávky

Vyplacení dávek

Vyplácení dávek

Vyplacení dávek hmotné nouze

Výplata dávek

Výplata dávek

Výplata dávek

Výplata sociálních dávek

Výplatu nepojistných sociálních dávek - dávky hmotné nouze a taktéž dávky osob zdravotně postižených, především příspěvek na péči.

Výplatu sociálních dávek

Výplaty dávek

Výplaty dávek - přehled.

Informace

Výše dávek

Výše dávek

Výše dávek HN

Výše dávek, které klient pobírá

Výše dávky

Výše poskytnutých dávek

Výše vyplácených dávek

Výši a druh pobíraných soc. Dávek a termíny výplat.

Výši a stav rozhodování dávek

Výši dávek, popř. Záznamy ze sociálního šetření v rámci řízení o pnp

Výši vyplacených dávek, nárok na dávky

Využívám údaje o vyplacených dávkách pomoci HN. ÚP pracují se SZ jen velmi omezeně.

Využíván přehled o poskytování dávek

Zajištění klientů dávkou

Základní

Zatím jsem na žádné informace z ÚP nenarazila, vypadá to, jak kdyby pracovníci z ÚP nevyplňovali SZSP nebo nemáme možnost do toho nahlížet.

Záznam o příspěvku na péči

Záznam z šetření, rozhodnutí, výplata dávek, doložené dokumenty

Záznamy o soc. Dávkách

Záznamy sociálního šetření k žádosti o dávku pnp, přiznání dávky pnp, HN apod., připravenost dávky k výplatě

Záznamy ze sociálního šetření, přehled o průběhu správního řízení, ověření nároků a výše dávek.

Zda klient je veden na ÚP a pobírá dávky

Zda klient pobírá dávky

Zda klient pobírá dávky HN a v jaké výši.

Zda klient pobírá dávky v HN

Zda klient uplatnil dávky HN, pnp, zda je mu vyplácena, zda je veden v evidenci ÚP - zaměstnanost, průběh řízení o dávce. Schází dávky SSP.

Zda pobírá dávky SSP.

Zda se zaregistroval a získal dávku

Zda si již klient podal příslušnou žádost, jinak toto sdílení vnímám jako bezpředmětné a zbytečné, možná spíše vyhovující ÚP než sociální práci

Zjišťuji, zda byla klientovi vyplacena dávka MOP a další dávky HN

Zprávy ze šetření, kontakty

Žádné informace pracovníka ÚP nejsou ve standardizovaném záznamu, využívala bych ráda informace ze sociálního šetření

Informace

Žádné, nic tam nevidím, mí klienti tam zřejmě nejsou registrovaní, viděla jsme jen jeden záznam, a le nelze to rpopojit, moc necháu, že je na jednoho klienta více složek - od každého úřadu jedna

Žádné, skoro nic z toho není patrné

Žádné, většinou se tam buď žádné záznamy nevyskytují nebo jsou nepoužitelné

Žádné. ÚP vůbec nevyplňuje to co má, zatěžuje to jen úředníky obecních úřadů.

Žádné informace od pracovníka ÚP v SZSP nejsou

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.8 - Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem Úřadu práce využíváte při své činnosti?

Otázka D.10

Tabulka 7.65: Další podněty ke standardizovanému záznamu ze strany sociálních pracovníků ORP/SO hl. m. Prahy a POÚ

Podněty ke standardizovanému záznamu

Aplikace neumožňuje označení několika možností při výběru najednou. Systém je uklikaný a nepřehledný.

Asi by se celý systém distribuce peněz zjednodušil, kdyby nefungoval systém ok nouze, vykazovala by se pouze roční statistika, a dotace na výkon sociální práce by byly automaticky přidělovány obcím bez složitých dotačních řízení, snížila by se i administrativní zátěž na všech stranách.

Bylo by vhodné i zprostředkovat "kukátko" na dávky státní sociální podpory.

Chybí "tajné" okénko, které však již v ais "tajné" nebylo

Chybí informace z čssz o nároku na důchod a její výplatě, informace o dssp, podpora v nezaměstnanosti, délka evidence

Chybí informace z čssz o nároku na důchodu a jejich výplatě- informace o dssp- informace o podpoře v nezaměstnanosti-

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, informace o dávkách ssp, podporách v nezaměstnanosti.

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, informace o dávkách státní sociální podpory a v nezaměstnanosti, trvání evidence.

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, informace o dávkách státní sociální podpory, podpora v nezaměstnanosti, trvání evidence

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, informace o dávkách státní sociální podpory, podpora v nezaměstnanosti, trvání evidence.

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, informace o dssp, podpora v nezaměstnanosti, trvání evidence

Chybí informace z čssz o nároku na důchody a jejich výplatě, způsobu výplaty, exekučních srážkách z důchodu, informace o dávkách státní sociální podpory, o podpoře v nezaměstnanosti o trvání evidence uchazeče o zaměstnání

Chybí možnost tisku záznamy úřadu klienta.

Chybí školení

Informace ke každé intervenci by měly být na jednom místě (zakázka, použité metody, individuální plán, vyhodnocení). Po té by se zapsaly další intervence - zlepšení přehlednosti

Klient by měl být informovaný, že je o něm veden sz a mělo by mu být vysvětleno, že do něj mají přístup všichni pracovníci měst a obcí a up, myslím, že by pak většina klientů nesouhlasila s tím, abychom o nich cokoli zaznamenávali

Kolony pro záznamy z jednotlivých intervencí - záznamů z ústních jednání, záznamů ze šetření, ale tak aby se nemuseli duplicitně psát do písemného spisu a do standardizovaného záznamu...

Nedostatečná nabídka výběru u jednotlivých položek

Nejsou dostupná všechna data ze systému ohledně příjmů klienta - dávky důchodového systému, podpora v nezaměstnanosti, dávky ssp!!!!!!!

Nelogické a nepraktické rozčlenění

Nelze zjistit, jestli nebyl vedený klient u jiného úřadu, dokud se nezaloží szsp.

Nemožné - sehrávání dat s čssz, propojení na zaměstnanost - evidence na úp

Není využíván pracovníky úp, což byl původní záměr.

Nepřehlednost, vysoká časová náročnost, nevyužitelnost,

Nesplnil roli, která se očekávala

Nevidíme dávky státní sociální podpory, mobilitu a přiznání průkazu pro ozp, důchody.

Nezobrazuje se důchod-jak bylo přislíbeno, ocenili bychom i možnost vidět, zda je klient v evidenci úp

Podobný vstup do ok, jako byl v hn ...kde byly vidět všechny osoby v rámci pomoci v hmotné nouze v rodině...kdo je na úp, kdo student apod.kolik se počítají náklady na bydlení, energie aj., zda mají majetek...

Pokud klient není respondentem zadán do systém, nevidí veškerou práci ostatních kolegů s klientem

Propojení s čssz, dávkami ssp

Při tisku se věčná náročnost a doba intervence tiskne zbytečně na moc papíru.

Při zjištění informací o klientovi /přes náhled úp/ jdou zjistit pouze info o žadateli nikoliv o společně posuzovaných osobách

Rozsáhlost dotazníku mě zcela vyčerpala ...

Sdílení údajů s úp - zbytečné, může být kontraproduktivní, stačilo by sdílení pouze základních údajů

Sjednocení

Soc. Pracovník se dozví informace, jen pokud klient pobírá hn, lepší provázanost na dávky ozp. Chybí tisk neanonymních klientů. Také vedení fyzických spisů mi přijde zbytečné a duplicitní.

Spolupráce s úp nezahrnuje všechny dávky (ssp, příspěvek na mobilitu...)

Stále nejsou k dispozici informace z čssz o důchodech, dávky státní sociální podpory, podpora v nezaměstnanosti

Stále nejsou k dispozici k náhledu data od jiných státních institucí.

Szsp je zbytečně složitý, dlouhý, obsahuje nadbytečné kolonky, některé informace se dublují

Špatné vyhledávání klientů bez znalostí jeho osobních údajů, zejména data narození.

U anonymních klientů doplnit kontakt e-mailem a možnost tisku

Uvítal bych, pokud by se záznamy a informace z nich daly využít v rámci statistiky, která se uzavírá vždy na začátku kalendářního roku.

Užší spolupráce s úřadem práce ve sdílení informací o klientech.

Větší propojenost s úp - náhled na náklady na bydlení, energie a členové domácnosti v hn - nevidíme kompletní rodiny

Větší přehlednost

Viz výše. Nutno při úpravě sz spolupracovat se soc. Pracovníky z praxe a aplikovat jejich poznatky do úprav sz. Nutné.

Vkládání příloh, např v pdf

Výstupy pro statistiku nekorespondují s výkazy požadovanými nadřízenými orgány.

Vzhledem k tomu, že považuji standardizovaný záznam zcela špatně koncepčně pojatý, tak bych ráda uvedla, že se domnívám, že lépe by tento záznam byl vedený a rozčleněný, kdyby sociální pracovníci při jeho vedení neměli tolik svázané ruce zbytečnými kolonkami, ve kterých se zcela pak ztrácí, protože časově je to velmi náročné, ale kdyby standardizovaný záznam byl koncipován formou kazuistiky, kde by byly pouze základní kolonky, např. Příjmení a jméno klienta a dále rozebráno, zda se jedná o rodinu či jednotlivce, údaje k otci, k

matce, dětem, škole, bydlení, nepříznivá sociální situace apod. A sociální pracovníci by měli volný prostor pro konkretizaci své práce a ne zaškatulkování, ve kterém se ztrácí, vše se prolíná, opakuje a někdy ani není možné konkrétní zařazení. Mělo by dojít ke změně koncepce tohoto záznamu, aby byl smysluplný a sociální pracovník by měl okamžitý přehled a zpětnou vazbu na svou činnost s klienty a nemusel rozklikávat tisíc zbytečných a opakujících se nevhodných kolonek. Nejedná se o práci s čísly, ale s lidmi a jejich situacemi, tudíž i statistické uchopování, které je nastaveno, nepovažují za zcela správné, neboť pokud s klienty pracujeme v jeden den vícekrát, což jsou intervence, tak je to statisticky uchopeno jednou, i přestože jsme s klientem pracovali např. Dopoledne na jedné věci a odpoledne na jiné. Pro mne je sociální práce statisticky neuchopitelná, neboť nelze přece klienty převádět na čísla. Jde o jejich nepříznivé sociální situace, jejich životní peripetie, a proto se domnívám, že kazuistické řešení standardizovaného záznamu, kde by byly uvedeny přesné informace jsou daleko přínosnější než je v současné době v tomto záznamu koncipováno. Sociální práce byla a zatím stále je vnímána velmi okrajově a není řádně oceněna. Jedná se o práci, která je bohužel během na dlouhou trať a její výsledky nejsou uchopitelné okamžitě jako v jiných odvětvích.

Z našeho systému by se dala vygenerovat data i pro roční statistiku, proč cílové skupiny nekorespondují nebo se data neposkytnou, tak jak je někdo na mpsv vymyslel a opětovně vše počítáme a vypisujeme znovu, beztak ty data ztrácejí hodnotu . . .

Zajímalo by mě, zda jsou informace, které do programu uvádíme někde ukládány a zda bude někdy možné z nich využívat nějaké statistiky.

Zcela přepracovat

Zcela změnit celou aplikaci a upravit ji tak, aby jednotlivé záznamy bylo možné datumově za sebou chronologicky zaznamenávat, nikoliv neustále "rozhazovat" do zbytečných kolonek

Zjednodušení případně zrušení

Zjednodušení sz, např. Při výběru intervence se otevře okénko, kde vepíšeme čas, abychom nemuseli dále otevírat a doplňovat pole.

Zjednodušit

Zjednodušit pouze pro základní údaje

Zjednodušit standardizovaný záznam

Zjednosušení stand.záznamu

Zpřístupnit pobírání podpory v nezaměstnanosti a důchodů.

Zrušit celý ok systém, je to naprostá zbytečnost, která sociálním pracovníkům přináší jen nadměrnou administrativu a duplicitní práci. Sprosté zveřejňování problémů lidí, kteří se s důvěrou obrátí na pomoc sociálního pracovníka.

Zrušit standardizovaný záznam, neefektivní, zbytečně složitý, neplní dříve zamýšlený účel, nákladný...v praxi téměř nepoužitelný

Zrušit!!!!!!! A přestat s dotazníky a výzkumy, které stejně nikam nevedou!!!!

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016, Pozn.: Průzkum SP – Otázka D.10 - Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

7.5.3 Krajské úřady a Magistrát HMP

B12 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.66: Vzdělávací aktivity, které chybí sociálním pracovníkům krajských úřadů

Vzdělávací aktivity, které chybí sociálním pracovníkům krajských úřadů
Agenda zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění Metodická pomoc obcím v oblasti sociální práce, zvláštního příjemce ddp a veřejného opatrovnictví Úřad zajišťuje i na své půdě školení v různých oblastech sociálního poradenství a poradenství v dalších oblastech, které souvisí s výkonem sociální práce.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka B12 - V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte, o které se jedná

B8.1 - Vedoucí

Tabulka 7.67: Důvody odchodu soc. pracovníků a problémy při přijímání nových sociálních pracovníků z hlediska vedoucích pracovníků krajských úřadů

Důvody odchodu sociálních pracovníků	Problémy při přijímání nových pracovníků
Sociální reforma-delimitace, odchod do důchodu Odchody nebyly Odchod do důchodu Žádné. Sociální reforma k 31.12.2011, delimitace pracovníků na MPSV a krajské pobočky úřadů práce, Sociální reforma od 1.1.2012.	Bez výraznějších problémů. Na kú jsou většinou přijímáni na metodickou pozici pracovníci, kteří mají praxi v daném oboru. Momentálně nepřijímáme (nepožadujeme) nové pracovníky, obecně je znám nedostatek pracovníků odpovídajících požadavků pro výkon sociální práce Nedostatek zkušených a zároveň kvalifikovaných pracovníků. Obecně při přijímání nových pracovníků na odbor sociálních věcí - snižuje se zájem o práci ve vs, nedostatečná kvalifikace, malá či nulová praxe Přijímání nový zaměstnanci nebyli Žádné.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka B8.1 - Podrobněji rozepište: 1) Hlavní důvody odchodu sociálních pracovníků 2) S jakými problémy se setkáváte při přijímání nových sociálních pracovníků (zajištění kvalifikované síly):

B7 - Vedoucí

Tabulka 7.68: Pozitivní a negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků

Změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků	
Pozitivní změny	Negativní změny
Lépe cílené vzdělávání. Ukotvení v zákonech. Větší povědomí o SP. Vytvoření multidisciplinárního týmu. Zdůraznění role sociální práce na obcích.	Nedostatečné personální zajištění agendy ze strany vedení KÚ. Stále větší administrativní náročnost. Větší nárok na rozsah znalostí a dovedností SP.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka B7 - Uvedte pozitivní změny a negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon povolání sociálních pracovníků na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy.

C6 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.69: Pozitivní a negativní změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle sociálních pracovníků

Změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle sociálních pracovníků	
Pozitivní změny	Negativní změny
Je více času na metodickou činnost vůči obcím Metodická podpora Možnost vzdělávání Odpadla administrativní zátěž Ubyla práce s metodikou a odvolacím řízením v oblasti sociálních dávek Větší důraz na samotnou sociální práci Více času na připomínkování předpisů a jejich změn Vznik sociální práce Vznikl časový prostor pro poradenství, podporu a pomoc	Celou reformu pana Drábka považují za jednu obrovskou chybu Chybí jeden z nástrojů sociální práce Menší frekvence kontaktování klientů náš úřad - chtějí především dávky Nárůst administrativy Nemožnost ovlivnit rychlost a kvalitu při rozhodování o NSD Nemožnost přímo motivovat klienta u HN Nepropojenost s JIS v návaznosti na metodické kontroly - nevidíme klienty našich soc. Pracovníků Počet a různorodost nepříznivých sociálních situací narůstá Roztříštěnost systému sociální práce a dávkového systému (závisí na vztazích a kontaktech jednotlivých pracovníků) Snížená možnost řešení sociace klienta pomocí dávky Sociální pracovníci nemají žádné nástroje, jimiž by mohli ovlivnit nebo motivovat klienty Sociální pracovník obce nemá žádné nástroje jak motivovat klienta ke změně

**Změny při výkonu povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012
podle sociálních pracovníků**

Pozitivní změny	Negativní změny
	<p>Stále není dostatečně sociální práce dostatečně personálně zajištěna</p> <p>Úbytek nástrojů sociální práce</p> <p>Zásahy samosprávy</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka C6 - Uvedte pozitivní změny a negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon povolání sociálních pracovníků na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy.

C2 – Vedoucí

Tabulka 7.70: Podle čeho sledují vedoucí pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na obecních úřadech

Podle čeho sledují vedoucí pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na obecních úřadech
<p>Obecní úřady si vedou přehled o počtu jednorázových a opakovaných klientů, o počtu intervencí o počtu anonymních klientů, o použitých metodách sociální práce, o počtu a rozsahu šetření v terénu - to všechno nám předkládají při kontrolách. Dále vycházíme z různých zápisů z metodických dnů s úřadem práce, s OSSZ, s obcemi I. typu, dále vycházíme z údajů ve SZSP, ze statistického výkazu V 26 a v neposlední řadě ze spisové dokumentace ke složitějším případům, zpětná vazba od ÚP, poskytovatelů SS.</p> <p>Podle záznamů v SZSP, na základě rozhovorů s pracovníky, jejich nadřízenými.</p> <p>Provádíme pravidelnou kontrolu výkonu sociální práce na obcích.</p> <p>Roční statistika - V26, zhodnocení ve Zprávě o výkonu státní správy oddělení za pololetí, stížnosti, podání, odvolací řízení, kontroly</p> <p>Sledujeme výkon jednak formou JISu, stížností i dle intenzity komunikace.</p> <p>V rámci kontrol podle rozsahu a obsahu spisové dokumentace / JIS. V rámci metodických a konzultačních dní podle počtu, druhu a rozsahu dotazů. Podle individuálních konzultací a schopnosti reagovat na požadavky klienta.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C2 - Uvedte podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.).

C3 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.71: Podle čeho sledují sociální pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na obecních úřadech

Podle čeho sledují sociální pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na obecních úřadech
<p>Jak vyplývá z předešlého, zejména dle komunikace s pracovníky obcí, dle konzultací jednotlivých případů, při kontrolách se zaměřujeme právě na výkon SP (dle SZSP a spisů klientů, kde je postup zaznamenáván), jednotlivé případy s pracovníky při kontrolách diskutujeme, zejména způsoby řešení jednotlivých případů, zaměřujeme se zde na úspěšnost řešení, průběh, komunikaci apod. Pracovníkům jsme při konzultacích k dispozici téměř každý pracovní den. Rovněž při řešení svízelné situace klienta v neregistrované službě můžeme při spolupráci s SP obce zjistit úroveň práce, způsob komunikace s klientem apod., popř. Dle kazuistiky klienta či ze statistických výkazů SP.</p> <p>Komunikace se soc. Pracovníky záznamy o individuálních metodické pomoci se soc. Pracovníky stížnosti nebyly řešeny</p> <p>Metodické dohlídky + kontrolní činnost</p> <p>Obecní úřady si vedou přehled o počtu jednorázových a opakovaných klientů, o počtu intervencí o počtu anonymních klientů, o použitých metodách sociální práce, o počtu a rozsahu šetření v terénu - to vše nám předkládají při kontrolách. Dále vycházíme z různých zápisů z metodických dnů s úřadem práce, s OSSZ, s obcemi I. Typu, dále vycházíme z údajů ve SZSP, ze statistického výkazu V 26 a v ze spisové dokumentace.</p> <p>Podle intenzity komunikace</p> <p>Podle intenzity komunikace</p> <p>Podle intenzity komunikace - jedná se zástup sociálního pracovníka, který svou činnost vykonává na plný úvazek</p> <p>Podle intenzity komunikace podle zjištění při kontrolách, metodických návštěvách reakcí klientů využívám i poznatky při jednání s KRP ÚP</p> <p>Podle počtu klientů, aktivity úřadu, velikost území, apod.</p> <p>Podle počtu klientů, standardizovaných záznamů sociálního pracovníka, podle struktury obyvatelstva v dané lokalitě, podle počtu sociálně vyloučených lokalit.</p> <p>Podle počtu stížností na soc. Pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.).</p> <p>Podle záznamů v SZSP, na základě rozhovorů s pracovníky, jejich nadřízenými</p> <p>Podle zjišťovaných potřeb sociálních pracovníků na metodických poradách, podle výstupů z kontrol. Podle komunikace s obcí v oblasti plánování sociálních služeb,</p> <p>Podle: kontrolní činnosti provedené na obecních úřadech,- podle požadavků a dotazů úřadů ve vztahu k metodice apod. Tj. Podle toho, na co se obecní úřady dotazují, se pak jeví jako potřebné oblasti pro metodiku.</p> <p>Pouze podle intenzity komunikace, sociálního pracovníka zastupují</p> <p>V rámci kontrol</p> <p>V rámci kontrol podle rozsahu a obsahu spisové dokumentace/JISV rámci metodických a konzultačních dnů podle počtu, druhu a rozsahu dotazů podle individuálních konzultací, schopnosti reagovat na požadavky klienta, dotazy a požadavky kraje, atp.</p> <p>Výkon je hodnocen v rámci kontrol, kdy je hlavním způsobem získání potřebných informací studium konkrétních případů klientů - z nich pak lze dovodit míru spolupráce SP s dalšími institucemi, míru intenzity SP (zda-li předává většinu klientů dál nebo s nimi dlouhodoběji spolupracuje a s jakou frekvencí); věcnou správnost postupu</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka C3 - Uveďte podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.).

C3 – Vedoucí

Tabulka 7.72: Podle čeho sledují vedoucí pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na krajském úřadě

Podle čeho sledují <u>vedoucí pracovníci</u> krajských úřadů výkon sociální práce na krajském úřadě
Dle počtu pořádaných seminářů, metodických návštěv všech 26 obcí v Kraji Vysočina, dle návštěv klientů, kteří se přímo obrací na krajský úřad. Počet pracovních porad, kazuistických seminářů, vzdělávacích seminářů, seminářů dobré praxe, podle individuálních konzultací, podle výsledku kontrol nadřízených orgánů, zpětná vazba od obcí na setkáních tajemníků s ředitelem KÚ, na setkáních vedoucích pracovníků obcí s KÚ apod., zpětná vazba od poskytovatelů sociálních služeb. Podle počtu a obsahu metodických setkání, podle počtu kontrol a jejich zjištění. Podle počtu metodických dnů na KÚ a obcích, šetření v terénu (např. v SVL) a koordinace v jednotlivých lokalitách, jednání s partnerskými institucemi (např. ÚP), počet seminářů pro obce, počet odpovědí na metodické dotazy aj. Sledují v rámci vedení oddělení. Zpráva o výkonu státní správy, počet metodických dnů, roční hodnocení spolupráce, vyhodnocení kontrolní činnosti.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C3 - Podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.)

C8 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.73: Podle čeho sledují sociální pracovníci krajských úřadů výkon sociální práce na krajském úřadě

Podle čeho sledují <u>sociální pracovníci</u> krajských úřadů výkon sociální práce na krajském úřadě
Jak uvedeno:- počet metodických dnů a jednání pracovních skupin dle oblastí sociální práce - počet odpovědí na dotazy, - počet metodických dokumentů pro obce,- počet sdělení klientům a organizacím,- statistika kontrol a výsledkůpočet připomínkových řízení - počet letáků, brožur, článků, prezentací KÚ na jednáních apod. Počet metodických dnů na KÚ, odborné semináře pořádané ve spolupráci s KÚ, počet metodických návštěv na ORP, POÚ, počet kontrol ORP, POÚ, oúmetodická podpora obcí prostřednictvím emailů, tel. Dotazů Podle počtu dotazů, metodických dnů, seminářů, kontrol Podle počtu metodických dnů a seminářů Podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod. Podle pracovních porad, kazuistických seminářů, vzdělávacích seminářů a metodických dnů, podle výsledku kontrol nadřízených orgánů, zpětná vazby od obcí na setkáních tajemníků s ředitelem KÚ, na setkáních vedoucích pracovníků obcí s KÚ či zpětná vazba od poskytovatelů sociálních služeb Podle uvedeného v závorce Toto by měl sledovat zejména můj vedoucí, který se na úroveň spolupráce může informovat u vedoucích pracovníků obcí, má k dispozici protokoly z kontrol, písemné záznamy z metodické činnosti, či podle kvality plnění zadaných úkolů.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka C8 - Podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.)

C4 – Vedoucí

Tabulka 7.74: Jak by podle vedoucích pracovníků krajských úřadů měly být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě

Jak by podle vedoucích pracovníků krajských úřadů měly být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě

Dle zkušeností lze těžko hodnotit práci sociálního pracovníka, protože každý případ je jinak složitý a časově náročný, ale ze zpětné vazby jsme vždy schopni posoudit výkon a kvalitu práce na základě podrobné informovanosti.

Efektivitu sociální práce na KÚ by měla být hodnocena podle výsledků metodického vedení sociální práce na obcích a podle řešení konkrétních úkolů v gesci KÚ.

Jednoznačně spokojenost obcí s metodickým vedením - KÚ je pro obce partnerem a rádcem.

Nedokáží posoudit.

Standardizace kvality.

Tak jak je to nyní, efektivita by neměla být hlavním ukazatelem, jde hlavně o kvalitu SP, o celkový stav území, počet obyvatel ohrožených chudobou a sociálním vyloučením obecně, kterým se podařilo pomoci, nastavení základní sítě sociálních služeb a efektivní spolupráci poskytovatelů SS se SP obcí apod.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C4 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uveďte jednotlivé možnosti. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

C9 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.75: Jak by podle sociálních pracovníků krajských úřadů měly být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě

Jak by podle sociálních pracovníků krajských úřadů měly být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě

Efektivita výkonu sociální práce je těžko uchopitelná

Efektivitu sociální práce, resp. Metodiky či kontroly a koordinace, by bylo možné měřit či posuzovat tehdy, pokud by měli sociální pracovníci nástroje sociální práce (možnost přiznání sociální dávky, možnost přidělit bydlení, sociální službu apod. Bylo by potřeba více sociálních pracovníků s dostatečným zajištěním, aby měli možnost se věnovat zaměstnání

Efektivitu v sociální práci lze velmi špatně hodnotit a v práci metodika KÚ je toto ještě o mnoho složitější (přímá práce s klientem probíhá jen zřídka). Pravděpodobně jde o schopnost metodika pracovníkovi obce podat takové informace, které povedou ke konkrétním cílům. Popř. Jej pomohou nasměrovat ke konkrétní pomoci. Úspěšnost jednotlivých případů se však obtížně hodnotí, protože v této spolupráci hraje úlohu (kromě schopností a pracovního nasazení metodika a SP obce) rovněž aktivita klienta a jeho životní podmínky (zdravotní stav, národnost, věk apod.), popř. Úroveň spolupráce sociálních služeb a ÚP apod.

Efektivní pomoc při řešení problematických kauz, podpora při odůvodnění navýšení úvazků SP vůči nadřízeným, užitečnost metodických dnů, organizace vzdělávacích akcí,

K sociální práci se dostanu pouze okrajově v rámci zástupu, popř. V případě potřeby vypomáhám. Nemohu posoudit.

Kvantitativně -Rozsahem podporujících aktivit pro PO a ORP - metodické dny, návštěvy, požádané semináře, konference, počty kontrol kvalitativně - zpětná vazba od PO a ORP

Měla by být brána v potaz, především její potřebnost a důležitost

Nedokážu posoudit

Nedokážu posoudit

Počet metodických dnů na KÚ, odborné semináře pořádané ve spolupráci s KÚ, počet metodických návštěv na ORP, POÚ, počet kontrol ORP, POÚ, oú metodická podpora obcí prostřednictvím emailů, tel. Dotazů

Jak by podle sociálních pracovníků krajských úřadů měly být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě

Podle úrovně metodických seminářů a hodnocení kontroly

Především podle kvality sociální práce, o vypovídajícím celkovém stavu území- počtu obyvatel ohrožených chudobou a sociálním vyloučením obecně, kterým se podařilo pomoci, nastavení základní sítě SS a efektivní spolupráci poskytovatelů SS se SP obcí.

Rozhovorem

Rozsahem jednotlivých aktivit

Sociální práci vykonávám pouze jako výjimečný zástup v době nepřítomnosti sociálního pracovníka nebo při spolupráci s ním - z tohoto důvodu nemohu posoudit.

Toto by měli hodnotit sociální pracovníci obcí, zda jsme efektivní

Uspokojování potřeby občanů v regionu, dobře zasíťovaný region sociálními službami shoda zájmů státní správy a samosprávy dobrá a efektivní spolupráce s krp ÚP ČR (rovněž jednotlivých OÚ s kop ÚP)

Vyřešené případy odezva sociálních pracovníků z obcí

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka C9 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uvedte jednotlivé možnosti. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

C5 – Vedoucí

Tabulka 7.76: Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat podle vedoucích pracovníků krajských úřadů

Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat podle vedoucích pracovníků krajských úřadů

Bez doplnění. Dobrý metodik je takový, že dokáže poradit obcím nebo pomůže zjistit odpověď nebo možnosti řešení, vyjednat s jinými institucemi spolupráci, vždy ochotný naslouchat. Toť je měřítko, které uznávám.

Jasná pravidla pro výkon práce sociálního pracovníka.

Měla by existovat kvalitní legislativní úprava, která by vymezila postavení SP obcí a krajů a rozsah jejich kompetencí a návaznost na ostatní rezorty.

Někdy i přístup sociálních pracovníků, jejich zainteresování a osobní nasazení.

Nevím.

Zvýšení společenské prestiže sociální práce. Přijetí zákona o sociálních pracovnících.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C5 - Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

C10 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.77: Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat podle sociálních pracovníků krajských úřadů

Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat podle sociálních pracovníků krajských úřadů

Aktivita MPSV směrem ke krajským metodikům

Měla by existovat kvalitní legislativní úprava, která by vymezila postavení sociální práce obcí a krajů a rozsah jejich kompetencí na ostatní rezorty.

Navýšení úvazků sociální práce,

Nechala bych naši činnost hodnotit obce, vedoucí odborů, oddělení, sociální pracovníky, dále jiné organizace jako ÚP, ospody na obcích atd.

Nevím

Nevím, ale domnívám se, že by se měl podporovat psychický stav sociálních pracovníků v rámci supervizí a měli by mít takový počet klientů, aby bylo možné se jim dostatečně mohli věnovat.

Přístup pro KÚ do JIS - náhled

Snížení administrativní zátěže, více prostoru věnování se konkrétnímu klientu větší metodická podpora ze strany MPSV (sporné otázky, mlčenlivost..., spolupráce s organizacemi)lepší uchopění sociální práce

Snížení počtu klientů na 1 sociálního pracovníka

Sociální pracovník by měl mít větší kompetence a nástroje, jimiž by mohl reálně ovlivňovat sociální situaci klienta a řešit jeho nepříznivé situace. Sociální pracovník nemá vůči institucím ani vůči odborníkům jiných profesí žádné kompetence.

Sociální pracovník by neměl mít kumulovanou funkci

Stanovení počtu klientů, posílení kompetencí sociálního pracovníka, jeho postavení a pravomoce

Větší podpora sociálním pracovníkům, vhodný výběr vzdělávání, menší poměr klientů na jednoho sociálního pracovníka

Větší vliv na síťování, plánování sociálních služeb - tj. Větší vliv na samosprávu, která o těchto věcech fakticky rozhoduje (sociální služba jako politikum)

Více prostoru pro depistážnavratnost klientů?

Více sociálních pracovníků na obcích, lepší materiální zázemí. Na obcích je většinou sociální práce vnímána jako zátěž, pracovníci ostatních útvarů obce nechtějí být obtěžováni klienty sociálních odborů, proto jsou tyto odbory často i místně odloučeny od hlavních budov Magistrátů o městských úřadů. Jedinou argumentací pro tajemníky a starosty obcí jsou většinou finanční prostředky. Dále zlepšení sítě sociálních služeb a jejich lepší koordinace (zde se blýská na lepší časy díky tomu, že tuto činnost nyní provádí krajské úřady.

Zvýšení společenské prestiže sociální práce, její plné respektování jako samostatného oboru

Zvýšit počet sociálních pracovníků na obci a zkvalitnit se sociální služby, tak aby sociálním pracovníkům, kurátorům byla nápomocna.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka C10 - Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

D4 – Vedoucí

Tabulka 7.78: Důvody vrácení finančních prostředků z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce na krajských úřadech podle vedoucích pracovníků

Důvody vrácení finančních prostředků z dotačního titulu MPSV na výkon sociální práce na krajských úřadech podle vedoucích pracovníků
<p>Z důvodu pozdějšího vyplacení dotace došlo k přijetí nového sociálního pracovníka až v měsíci srpnu 2015.</p> <p>Obdržená dotace nebyla vyčerpána z důvodu, že nákup kancelářského vybavení by musel být součástí krajské veřejné zakázky, která byla v době přidělení dotace uzavřena</p> <p>Nepřesná metodika ke způsobu účtování prosincové mzdy vedla k vrácení částky původně určené na prosincové mzdy</p> <p>Vraceli jsme pouze 0,19 Kč z důvodu zaokrouhlování.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka D4 - Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

D5 – Vedoucí

Tabulka 7.79: Návrhy vedoucích pracovníků krajských úřadů na zlepšení v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti

Návrhy vedoucích pracovníků krajských úřadů na zlepšení v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti
<p>Bez doplnění.</p> <p>Časový průběh žádosti, lepší možnost celoročního využití dotace.</p> <p>Metodika nedostatečně respektuje nutnost schvalování přijetí dotace orgány kraje, vyžadování pověření hejtmanem (starostou) k vyplnění žádosti je nadbytečné.</p> <p>Nám vyhovuje.</p> <p>Nic, připomínky k metodice jsme již uplatnili dříve.</p> <p>Považuji za odpovídající.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka D5 - Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

D1 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.80: Důvody nevyplňování standardizovaného záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů/Magistrátu HMP

Důvody nevyplňování standardizovaného záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů/Magistrátu HMP
Klienti spolupracují spíše s sp obcí a do szsp pracovníků obcí nemáme přístup (ale rádi bychom ho měli !!). Zatím vyplněn jen 1 záznam.
Minimální přímá práce s klienty, pokud ano, často se jedná o klienty anonymní, kdy vyplnění szsp nepřináší žádný efekt.
Nemám možnost ani náhledu
Nemám přístup
Nemáme konkrétní klienty
Nepracuji přímo s klienty.
Nepracuji s klienty v přímé práci
Pracuji na pozici metodika na krajském úřadu
Sociální poradenství provádíme zpravidla tak, že odpovídám dotazy klientů písemně a v případě, že je to potřeba, pak věc klienta také postoupíme příslušnému obecnímu úřadu k poskytnutí podrobnějšího poradenství a zapsání věci do szsp, neboť je potřeba podporu provádět s určitým časovým prostorem včetně dalších postupů jedním pracovníkem.
Vlastní sociální práci směřujeme především na orp, pou
Vyplňuje ho kolega

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D1 - Zdůvodněte proč nevyplňujete standardizovaný záznam.

D2 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.81: Důvody nepoužívání standardizovaného záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů/Magistrátu HMP

Důvody nepoužívání standardizovaného záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů/Magistrátu HMP
Jak uvedeno výše, věc je popsána v rámci sepsaného protokolu a předána nebo postoupena k příslušnému správnímu orgánu (např. Úřadu práce, obecnímu úřadu, sociální službě - předání případu (se souhlasem klienta). Věc uvede do SZSP příslušná obec, resp. Úřad.
Klienti spíše využívají pomoc sociálních pracovníků na obci.
Klienti spolupracují spíše s SP obcí a do SZSP pracovníků obcí nemáme přístup (ale rádi bychom jej měli !!).
Metodik SP nemá oprávnění pro náhled. Pokud bychom přímo vykonávali SP s klientem, tak bychom ho využívali.
Nemám možnost ani náhledu
Nemám oprávnění k nahlížení
Nepřináší mi žádný efekt - z pozice kraje nelze prohlížet informace o klientovi bez založení záznamu, pokud je potřeba rychle ověřit údaje např. O nepojistných dávkách, systém to neumožňuje
Viz výše
Vlastní sociální práci směřujeme především na ORP, POÚ

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D2 - Uvedte, proč daný standardizovaný záznam nevyužíváte.

D3.1 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.82: Záznamy, které si vedle standardizovaného záznamu vedou sociální pracovníci krajských úřadů, Magistrátu HMP ve fyzické podobě

Název složky/dokumentace <u>soc. pracovníka</u>	Důvody, proč si složku/dokumentaci <u>soc. pracovníci vedou</u>
Záznam	Pro přehled a lepší orientaci
Spis dokumentaci	Nemám přístup do JIS
Spis	Všechny kroky, úplné informace, v jednom spisu
Spis	Uložení dokladů ve fyzické podobě, např. Protokol
Příjmení a jméno klienta	Protože jde o výkon přenesené působnosti - tj. § 1 správního řádu ukládá povinnost postupovat dle správního řádu i v případě postupů dle části iv. Sř
Písemné materiály/přílohy	Materiály, které nelze založit do SZSP a přesto se s nimi pracuje
Klasické písemné spisy	Ne důvěra v systém, systém SZSP složitě nastavený
Poznámky	Pro přehled a lepší orientaci

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D3.1 - Rozvedte důvod pořizování další dokumentace ve fyzické podobě kromě standardizovaného záznamu.

D4.1 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.83: Záznamy, které si vedle standardizovaného záznamu vedou sociální pracovníci krajských úřadů, Magistrátu HMP za využití elektronické aplikace

Název složky/dokumentace <u>soc. pracovníka</u>	Důvody, proč si složku/dokumentaci <u>soc. pracovníci vedou</u>
Spisová služba úřadu	Přehlednost, úplnost, čísla jednací
Spis	Jedná se o dotazy došlé poštou - v souladu se spisovým řádem úřadu
Příjmení a jméno klienta	Je vedena el. dokumentace v el. spisové službě včetně obrazů dokumentů a textů - je veden tzv. Správní spis
E-spis	Práve v elektronické spisové službě
Složka e-mailové korespondence	Pro případné další využití
	Je potřeba mít možnost do fyzické dokumentace vkládat různé dokumenty, rozhodnutí apod.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D4.1 - Rozvedte důvod pořizování další dokumentace za využití elektronické aplikace kromě standardizovaného záznamu.

D5 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.84: Důvody vyplňování/nevyplňování standardizovaného záznamu sociálními pracovníky krajských úřadů/Magistrátu HMP

Vyplňuji	Nevyplňuji
----------	------------

<p>Agendu sociálního pracovníka vykonávám na úvazek 0,1. Informace o výsledku případného jednání předávám sociálnímu pracovníkovi.</p> <p>Standardizovaný záznam nevyplňuji</p> <p>V rámci úvazku 0,1 (pracovní zástup sociálního pracovníka)</p> <p>Vyplnila jsem jen 1 za rok 2015</p>	<p>Jako metodik musím tento nástroj znát, umět ho používat, tak abych byl schopen tyto vědomosti předat kolegům na orp, po atd.</p> <p>Nemáme szsp</p> <p>Szsp nevyplňujeme, protože buď je věc postoupena k i. Instanci dle § 12 správního řádu, nebo jde o obecné poradenství a poučení např. V rámci zaslání mailem apod. Bez uvádění osobních údajů apod.</p> <p>Vyplňuje ho kolega</p>
--	---

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D5 - Vyplňujete standardizovaný záznam POUZE, proto, že je Vaše povinnost? Zdůvodněte odpověď.

D7.1 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.85: Změny, které navrhují sociální pracovníci v rámci standardizovaného záznamu

Změny, které navrhují sociální pracovníci v rámci standardizovaného záznamu
<p>Celkově by bylo dobré ho zjednodušit. Uspořádat tak, aby se daly zápisy psát chronologicky za sebou včetně zvolených metod a náročnosti apod. Umožnit náhled metodikům kú, doladit statistické výstupy.</p> <p>Náhled i pro kú - bez nutnosti vpisování vlastních záznamů</p> <p>Okruhy celkem ok - ostatní viz d.6)</p> <p>Omezili bychom vypisování metod a technik sociální práce, naopak rozšířit možnosti uvedení klienta do vícero cílových skupin, protože klienti mají většinou více než jeden či dva problémy, a tím by bylo možné vyhodnocovat data dle různých zadání a kritérií.</p> <p>Pouze zprostředkované informace</p> <p>Při prvokontaktu sociální pracovník vyplní veškeré informace o klientovi, následně by pak mělo pouze okénko, které sociálnímu pracovníkovi ukáže nabídkové okno, sp vyplní pouze metodu, popis realizace a záznam se automaticky přiřadí ke klientovi, aniž by sociální pracovník musel stále klikat.</p> <p>Rozšířit možnost nahlížení do szsp pro pracovníky krajských úřadů</p> <p>Szsp bych především zjednodušila, je složitý na vyplnění, klikání je nekonečné než sp zapíše vše, co je třeba. Nejsou vidět záznamy chronologicky na první pohled, je třeba proklikat se k minulým záznamům. Když se szsp vytiskne, musíte je při kontrole číst od zadu a vracet se na začátek, je to nelogické a nepraktické. Při sestavování szsp je třeba koncipovat formulář se zástupci obcí, což nikdo z mpsv neudělal.</p> <p>Zjednodušení zápisu klienta je složité, program neumožňuje řazení, statistiky, tisky</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D7.1 - Uveďte jiné skutečnosti či změny, které byste provedl/-a v jednotlivých okruzích standardizovaném záznamu.

D11 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.86: Informace ze standardizovaného záznamu, které sociální pracovníci krajských úřadů/Magistrátu HMP nejčastěji využívají

Informace ze standardizovaného záznamu, které sociální pracovníci krajských úřadů/Magistrátu HMP nejčastěji využívají
Anamnestické údaje + popis plánu a realizace
Klient a jeho životní situacenařvřh a popis plánu pomáhající intervence a záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace
Kraje nemají přístup do SZPS pracovníků obcí! Toto je zásadní nedostatek, se kterým se snažíme dosáhnout změny, avšak v komunikaci s MPSV (paní Kolářovou) neúspěšně.
Nemám přístup
Nemohu posoudit
Počet intervencí cílové skupiny, se kterými sociální pracovníci obcí pracují, anonymní klienty, počet jednorázových klientů, počet dlouhodobých klientů
Popis plánu
Používám je jen při výkonu kontroly sociální práce na obecním úřadu.
Pro využití informací z SZSP zpravidla krajský úřad nemá dostatečné identifikační údaje, krajský úřad využívá info. Z SZSP zejména při kontrole výkonu činnosti sociální práce, aby se ujistil, které info. Obecní úřady předávají prostřednictvím SZSP úřadu práce a její podklady pro dané předávání informací mají k tomu ve fyzickém spisu, tj. Zda jde o objektivně zjištěné informace apod.
Při kontrolách zjišťuji všechny informace ze standardizovaného záznamu
Při kontrole výkonu SP na obci se na SZSP zaměřujeme komplexně - jaká je úroveň sociální práce vzhledem k cílové skupině, výchozí situaci, místním podmínkám. Jinak nemohu posoudit.
Standardizovaný záznam nevyplňuji, nemám náhled
Zatím jsem je nevyužila.
Záznam z šetření, popis situace
Žádné, když nemám náhled. Při kontrole v případě náhledu, je to především výchozí životní situace s klientem, cíl a pak popis plánu realizace.
Žádné, nemám nahlížecí práva, nepracuji s klientem v přímé práci
Žádné, sociálního pracovníka na KÚ spíše zastupuji v jeho nepřítomnosti.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D11 - Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem obce či pracovníkem úřadu práce využíváte při své činnosti?

D12 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.87: Problémy, které přineslo sociálním pracovníkům krajských úřadů/Magistrátu HMP sdílení informací s obcí či úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu

Přineslo problémy	Nepřineslo problémy
<p>Časová náročnost</p> <p>Není náhled bez zadání klienta</p> <p>O jakém sdílení je zde hovořeno? Nesdílíme, ale chtěli bychom !!!</p> <p>Problém je, že do .záznamů soc. Pracovníků obcí coby metodici nevidíme</p>	<p>Kraje nemají přístup do szps pracovníků obcí! Toto je zásadní nedostatek, se kterým se snažíme dosáhnout změny, avšak v komunikaci s MPSV (paní Kolářovou) neúspěšně.</p> <p>Nemám možnost ani náhledu do standardizovaného záznamu</p> <p>Žádné sdílení není. Po celou dobu, kdy jsou záznamy v ok nouzi, krajské úřady nemají možnost nahlížení do szsp, ačkoliv jsme o to mpsv několikrát žádali, bohužel bez úspěšně.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D12 - Uvedte konkrétní problémy, které Vám přineslo sdílení informací s obcí či úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu

D13 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.88: Další podněty sociálních pracovníků krajských úřadů/Magistrátu HMP ke standardizovanému záznamu

Další podněty sociálních pracovníků krajských úřadů/Magistrátu HMP ke standardizovanému záznamu
<p>Již zmíněný přístup do SZSP klientů ústeckého kraje.</p> <p>Kraje nemají přístup do SZPS pracovníků obcí! Toto je zásadní nedostatek, se kterým se snažíme dosáhnout změny, avšak v komunikaci s MPSV (paní Kolářovou) neúspěšně. Tedy pro kraje je SZSP zcela zbytečný, v tuto chvíli.</p> <p>Lepší propojenost a zjednodušení systémů, lepší metodické vedení k SZSP</p> <p>Možnost náhledu i pro KÚ</p> <p>Nemám. Nemohu objektivně posoudit.</p> <p>Sociální pracovníci krajských úřadů by přivítali možnost vytvoření úpravy aplikace SZSP tak, aby mohli nahlížet do SZSP nejen tak, že mohou vpisovat údaje, ale přivítali by:- umožnění užívání SZPS v rámci režimu tzv. Náhledu tj. Aby mohli nahlížet bez toho aniž by museli zapisovat údaje, tj. Pouze se seznámit se situací klienta a nebylo nebezpečí, že dojde k úpravě nahlížených údajů, - aby bylo možné pracovat se statistickými údaji, např. Vyhodnotit jednotlivé územní oblasti dle různých kritérií apod., a to za účelem tvorby koncepcí, plánování a legislativní činnosti. Dále by bylo vhodné možnost skenování dokumentů do el. Systému, aby nebylo potřeba vypisovat údaje z různých rozhodnutí apod.</p> <p>Standardizovaný záznam měl být prvotně konzultován se sociálními pracovníky, zjistit jejich potřeby, vychytávky pro usnadnění práce. Krajské úřady by měly mít možnost nahlédnutí do SZSP svých obcí, tak aby byla zlepšena spolupráce a mohla být poskytnuta rychleji metodika. Rozhodně zlepšit metodickou podporu ze strany MPSV.</p> <p>Změna vyhlášky o vzoru SZSP - v této chvíli nadbytek informací, které SP při své práci nevyužije, stejně tak jako SP na krů; REDUKCE vyplňovaných polí; lepší statistické výstupy; zjednodušení formy - zcelování polí k vyplnění, tak aby byl umožněn současný náhled na anamnézu i plán a realizaci;</p> <p>Žádné nemám. Nemohu objektivně posoudit (úvazek 0,1), se standardizovaným záznamem pracuji výjimečně a to ve spolupráci s jiným sociálním pracovníkem.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP Otázka D13 - Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny

7.5.4 Poskytovatelé sociálních služeb

B12 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.89: Vzdělávací aktivity, témata a kurzy, které chybí sociálním pracovníkům služeb sociální péče

Vzdělávací aktivity, témata a kurzy, které chybí <u>sociálním pracovníkům</u> poskytovatelů soc. služeb	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Aktivizační metody pro seniory</p> <p>Aktualizace legislativy, vykazování statistických dat, inovace vedení záznamů či dokumentace o klientovi</p> <p>Autismus, práce s klientem s autismem a těžkým postižením</p> <p>Chybí mi více kvalitních kurzů k obsahům a aktualizacím zákonů týkajících se sociální práce (které by byla za přijatelnou cenu 1600 Kč a méně za 8 akreditovaných hodin). Mnoho zajímavých kurzů je neakreditovaných, musím si pak vybírat méně zajímavé kvůli akreditaci.</p> <p>Kurzů a zajímavých témat je mnoho. Problém je mnohdy v lektorovi a vedení kurzu, který je mnohdy formální a nezajímavý.</p> <p>Kurzy o novelách právních norem, příspěvku na péči, apod.</p> <p>Obsahy standardů kvality</p> <p>Právní otázky sociálních služeb – odpovědnost apod.</p> <p>Témata: lidé s mentálním postižením a přidruženou psychiatrickou diagnózou, práce s lidmi s mentálním postižením v seniorském věku</p> <p>Základy psychologie a komunikace s umírajícím a jejich pečujícími osobami.</p> <p>Změny v zákonech, motivace podřízených</p>	<p>Bezplatné kurzy ke standardům sociálních služeb</p> <p>Dávky SSP pro sociální pracovníky v organizacích</p> <p>Chybí mi vzdělávací aktivity přímo pro danou oblast, ve které pracuji. Tedy problematika práce v nízkoprahovém denním centru pro bezdomovce. Náš kraj se této problematice téměř nevěnuje.</p> <p>Chystané změny ZSS</p> <p>Individuální plánování, ale praktické, názorné, vedené člověkem z praxe. Umírání, doprovázení.</p> <p>Jak registrovat službu, jak vykazovat ministerstvu veškeré ukazatele.</p> <p>Jedná se například o novinky ke změně zákona o sociálních službách, které by se konaly přímo v místě poskytování služby</p> <p>Krizové situace v práci s klientem, dávky sociálního systému, fundraising</p> <p>Kurzy MS Word, Excel, které by urychlily byrokratické povinnosti související s prokazováním činnosti pro příspěvatele organizace.</p> <p>Nelze hradit dlouhodobé výcviky či kurzy a z platu se to těžko hradí</p> <p>Oblast sociálně právní ochrany, změny v zákonu a aktuality</p> <p>Poradenství pro seniory</p> <p>Praktické kurzy pro práci s komerčně zneužívanými osobami, oběťmi obchodu s lidmi, prostitutkami</p> <p>První pomoc, specifika práce s romskou rodinou</p> <p>Rozvíjející novinky a informace v rámci oddlužení</p> <p>Sebezkušenostní, jak pracovat s lidmi v relapsu, týrané zneužívané ženy, jak pracovat s traumaty v pozici soc. pracovníka – větší, širší nabídka. Dále bych uvítala spíše vícehodinové kurzy, které jdou více do praxe a do hloubky a to téměř u všech kurzů, které jsou nabízeny jako 1–2 denní.</p> <p>Sociálně právní minimum</p>

Vzdělávací aktivity, témata a kurzy, které chybí sociálním pracovníkům poskytovatelů soc. služeb

	<p>Témata směřovaná na cílovou skupinu lidé bez domova</p> <p>Uvítala bych kazuistické semináře k odbornému sociálnímu poradenství.</p> <p>Uvítala bych psychoterapeutický výcvik</p> <p>Uvítala bych větší nabídky v oblasti legislativy</p> <p>Vedení rozhovoru, ABA terapie</p>
--	--

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka B.12 – V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte, o které se jedná.

C3 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.90: Cíle sociální práce navržené sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb

Cíle sociální práce navržené <u>sociálními pracovníky</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Efektivní komunikace s opatrovníky a blízkými uživatele služby</p> <p>Informovanost veřejnosti o problematice naší cílové skupiny (duševně nemocní)</p> <p>Motivovat tyto osoby tak, aby mohly co nejdéle žít ve svém přirozeném sociálním prostředí</p> <p>Naplnovat potřeby zaměstnanců</p> <p>Podpora a poradenství pro rodiče a rodiny dětí, mládeže a dospělých osob s postižením</p> <p>Podpora klientů překonávat každodenní problémy spojené s běžnými činnostmi.</p> <p>Podpora rozvoje terénních služeb</p> <p>Podporovat schopnost zájemce o službu řešit problém</p> <p>Podporovat stávající schopnosti klienta</p> <p>Podporovat udržení kontaktu s jeho stávající komunitou</p> <p>Psychosociální podpora klienta</p> <p>Rozvíj schopností a dovedností pro běžný život</p> <p>Rozvoj soběstačnosti při hospodaření s finančními prostředky</p> <p>Setrvání klienta co nejdéle v domácím prostředí</p> <p>Spolupráce s jinými soc. službami (i mimo Ol. kraj), návaznost služby</p>	<p>Aktivizace klienta</p> <p>Aktivizovat klienta, aby byl schopen zvládat sám krizové situace</p> <p>Aktivovat je k pravidelným zájmům a činnostem</p> <p>Cílem je klienta naučit samostatnosti</p> <p>Dosažení maximální možné míry samostatnosti klienta</p> <p>Harm reduction</p> <p>Hledání motivace ke změně</p> <p>Informování veřejnosti o domácím násilí, jeho druzích, příčinách, možnostech pomoci apod.</p> <p>Informovanost</p> <p>Informovat navazující služby a související orgány st. spory o příčinách, následcích a souvislostech jevu.</p> <p>Klient získá informace a pomoc při procesu řešení své krizové situace.</p> <p>Klient získá podporu a sebedůvěru k řešení své krizové situace.</p> <p>Klientka získá dostatek informací, aby vyřešila svou krizovou životní situaci a vrátila se k běžnému životu.</p> <p>Krizová intervence</p> <p>Motivace klienta</p> <p>Motivovat, udržovat psychické a fyzické síly klientů</p> <p>Možnost řešení nepříznivé sociální situace</p>

Cíle sociální práce navržené sociálními pracovníky

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Spolupráce s odborníky (lékaři, psychologové)</p> <p>Vypracovávání dokumentů a metodik</p> <p>Zajišťujeme setrvání klienta v jeho přirozeném prostředí po co nejdelší možnou dobu za podpory jak klienta, tak jeho rodinného prostředí.</p> <p>Zprostředkování společenského života</p> <p>Zprostředkovat kontakt s rodinou, přáteli a okolním světem</p>	<p>Nácviky soběstačnosti</p> <p>Napomáhat snižování diskriminace</p> <p>Odborné sociální poradenství</p> <p>Podpora klienta při začlenění do majoritní společnosti</p> <p>Podpora klientů v oblasti vzdělávání jejich dětí</p> <p>Podpora uživatele k postupnému osamostatnění a návratu do společnosti</p> <p>Podpora získání návyku hospodaření s financemi, splácení dluhů</p> <p>Podpora při vyřizování osobních záležitostí</p> <p>Pomoc k abstinenci</p> <p>Pomoc obětem TČ</p> <p>Pomoc při osobním rozvoji a řešení traumat z dětství</p> <p>Pomoc při uplatňování práv a zájmů</p> <p>Posilovat hodnoty vzdělávání</p> <p>Poskytnout lidem zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby</p> <p>Poskytování potravinové pomoci a hygienického zázemí</p> <p>Poskytování sociálního poradenství</p> <p>Poskytovat pomoc a podporu při řešení těžkých životních situací</p> <p>Poskytovat programy a podporu tak, aby oddálila sociální vyloučení či izolovanost klienta</p> <p>Praktické dovednosti</p> <p>Práva a povinnosti</p> <p>Právní poradenství</p> <p>Právní poradenství</p> <p>Prevence před negativními jevy, zejména drog, alkohol</p> <p>Předcházet vzniku a rozvoji rizikového chování dětí a mládeže</p> <p>Psychická rehabilitace klienta</p> <p>Psycholog. poradenství</p> <p>Public health</p> <p>Rozvíjet sebevědomí a seberealizační možnosti</p>

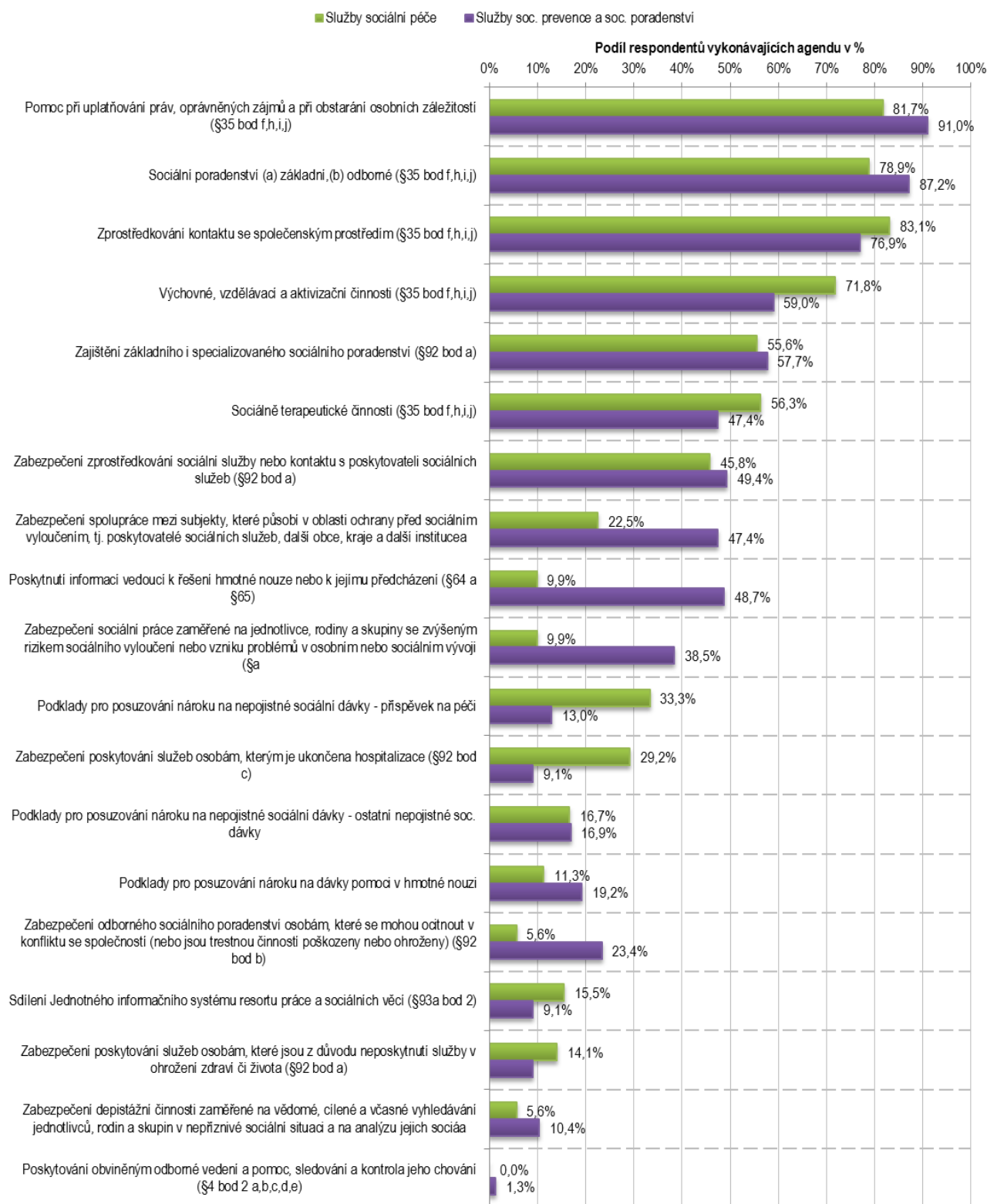
Cíle sociální práce navržené <u>sociálními pracovníky</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>klientů</p> <p>Rozvoj alternativní komunikace /aak/</p> <p>Služba sociální prevence zaměřená na konkrétní sociálně patologický jev, kdy je jejím cílem eliminovat daný jev</p> <p>Snižování kriminality tím, že jsme schopny naplnit některé základní potřeby klientů</p> <p>Sociálně právní poradenství</p> <p>Sociální začleňování</p> <p>Spolupráce na prevenci sociálního vyloučení a pozitivního vnímání sociální práce veřejností</p> <p>Svou bezplatnou a kvalifikovanou podporu směřujeme k nápomoci uživateli řešit či vyřešit svou obtížnou životní situaci</p> <p>Vést klienta k samostatnosti</p> <p>Vyhledávat možnosti a zprostředkovávat šance k lepšímu životu i občanům žijícím ve velmi slabých částech bruntálského regionu</p> <p>Vyrovnat příležitosti</p> <p>Vytvářet bezpečné prostředí pro rozvoj a smysluplné trávení volného času</p> <p>Vytvářet nové sociální příležitosti k uvolnění izolace sociální skupiny lidí bez domova</p> <p>Vzájemná pomoc a soužití</p> <p>Zajištění volnočasových aktivit</p> <p>Zájmové a volnočasové aktivity</p> <p>Zaměstnanost</p> <p>Zkoumat vznik a příčiny daného jevu.</p> <p>Zprostředkování komunikace</p> <p>Zprostředkování kontaktu s rodinou</p> <p>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</p> <p>Zprostředkování společenského kontaktu</p> <p>Zprostředkovat kontakt s většinovou společností</p> <p>Zprostředkovávání komunikace</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012) – Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný). Pozn.: škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný). Jiné cíle vypište.

C3 - Vedoucí

Graf 7.65: Průměrný počet případů a intervencí a hodin na jednotlivé agendy soc. práce za 1 měsíc na 1 pracovníka práce z pohledu vedoucího pracovníka v rámci poskytovatelů soc. služeb

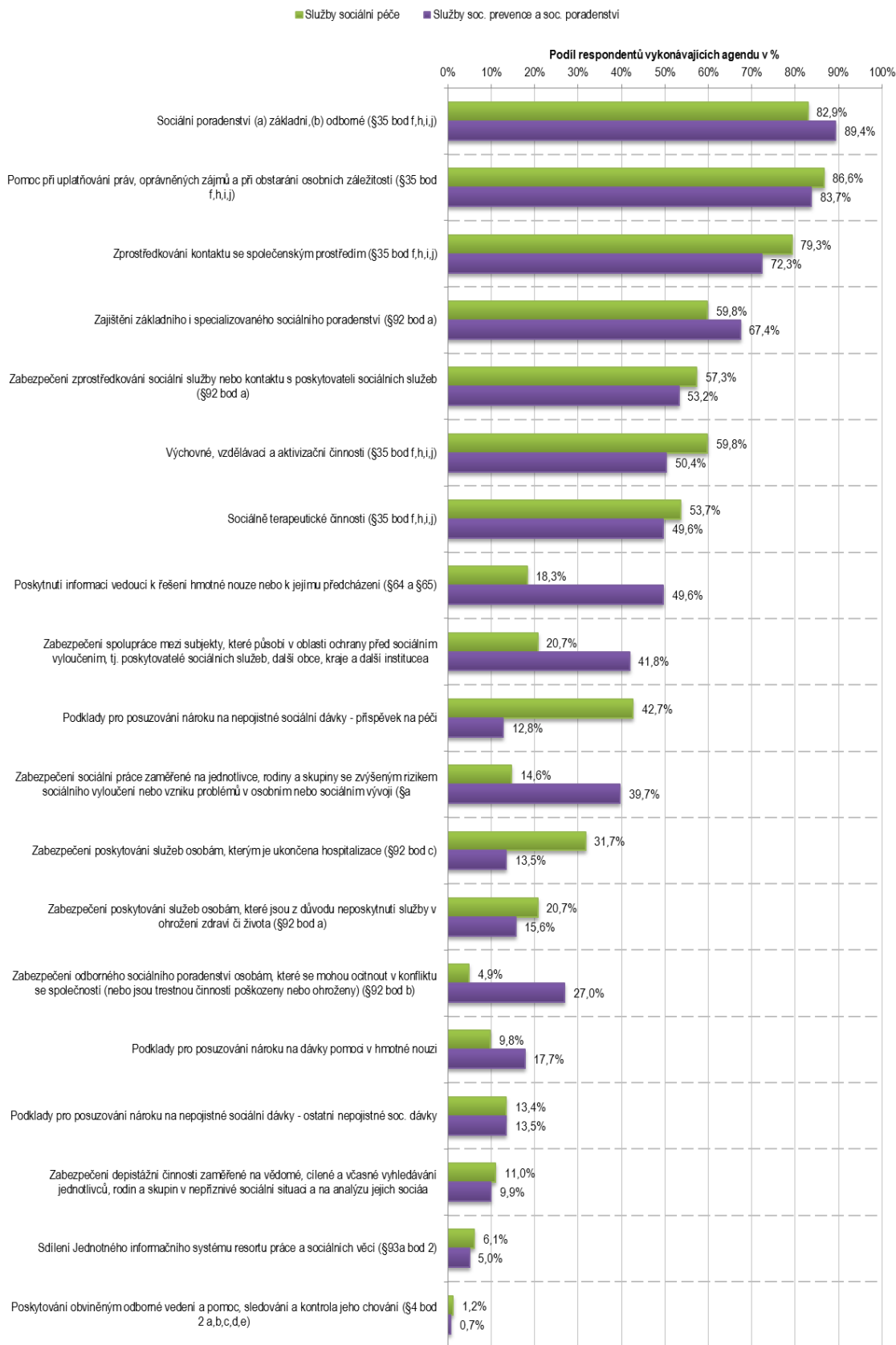


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci.; *) jednotný informační systém

C4.1 – Sociální pracovníci

Graf 7.66: Výkon agendy sociální práce v rámci výkonu sociálního pracovníka poskytovatele sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.1 - Oblast agend sociální práce

C5 – Vedoucí

Tabulka 7.91: Vnímání změn sociální práce v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků poskytovatelů soc. služeb

Vnímání změn sociální práce vedoucími pracovníky	
Pozitivní změny	Negativní změny
Vyšší vzdělanost	Vysoká administrativní zátěž
Vyšší odbornost	Více papírů, administrativy
Větší informovanost	Více nároků na práci sociálních pracovníků
Větší informovanost	Více agendy
Větší informovanost	Větší administrativní zátěže – negativní změna
Větší informovanost	Snížení 1st. Příspěvku na péči
V práci se nenudí	Přetíženost
Standardy, metodika	Povinnost vše individuálně plánovat
Rozšíření spolupráce se sociálními pracovníky měst	Negativní změna – úpadek veřejné služby – klienti bez motivace
Profesionalizace práce	Ne
Přehodnocení potřebnosti uživatelů	Navýšení administrativních činností
Nic	Nárůst administrativy
Nevím	Nárůst administrativy
Nejsou opatrovníky	Nárůst administrativy
Na prvním místě klient	Nárůst administrativy
V práci se nenudí	Nárůst administrativy
Širší nabídka služeb	Nárůst administrativy
Širší nabídka služeb	Zvýšení administrativy a nejednoznačnost co vše evidovat
Širší nabídka služeb	Negativní změna – zmatek na ÚP, nekompetentní pracovníci, kolabující systém
Širší nabídka služeb	Velký nárůst práce na úkor možnost zvýšit počet pracovníků a školení zdarma ohledně novinek
Širší kompetence	Negativní změna – žádné sociální šetření na ÚP, rutinní odmítání.
Proces individuálního plánování	Více blbostí, formulářů
Proces individuálního plánování	Více formalit,
Ne	
V práci se nenudí	
Komplexnější péče o klienty	

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.5 – Změnil se výkon povolání sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?

C4.6 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.92: Vnímání změn sociální práce v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle sociálních pracovníků poskytovatelů soc. služeb

Vnímání změn sociální práce sociálními pracovníky	
Pozitivní změny	Negativní změny
Dostupnost služby	Administrativní zátěž
Důraz na odborné vzdělání	Jsem zavalená administrativou
Jasnější postavení a působení sociálního pracovníka v organizaci	Komplikovanější vykazování dat
Měřitelnost služby	Málo času na obyvatele
Na prvním místě je klient	Minimální čas na práci s klienty
Uvědomila jsem si, že se nechci dále stresovat v oblasti spod a přešla jsem do služeb	Mnoho administrativy
Větší časový prostor	Mnoho vykazování dat
Větší možnost rozhodování se při vzdělávání	Musela jsem řešit pracovní spory ohledně kompetencí, podařilo se je vyřešit
Větší prestiž soc. pracovníka	Nárůst administrativní činnosti
Větší volnost při práci (prostor pro samostatnost)	Nárůst administrativy
Více času na klienta	Nárůst administrativy
Více přímé práce s lidmi	Nemohu vyhovět některým zakázkám
Více sociálních služeb	Není čas na práci s klientem
Vymezená cílová skupina	Přeřazení na pozici vedoucí pečovatelské služby
Vymezené úkony sociální práce	Přicházím o klienty, s nimiž byl navázán kontakt, protože nabízím jiné služby
Vymezení sociální práce	Služby jsou striktně rozděleny, pokud se klient "nevleze" do cílové skupiny, je obtížné mu poskytnout službu
Vznik metodik	Špatné metodické vedení, sice lidmi s VŠ vzděláním, ale bez znalosti praxe, je nutné toto propojit
Zavedení standardů kvality služeb.	Více administrativy
Žádná	Více agendy
	Více stresu
	Vysoký nárůst administrativy

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uveďte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.6 – Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?

C5 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.93: Četnost využití nástrojů, metod či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka v rámci poskytovatelů sociálních služeb

Nástroje, metody, techniky		Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
Rozhovor	Služby sociální péče	0,0 %	1,3 %	2,5 %	7,5 %	88,8 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	0,0 %	0,0 %	2,2 %	5,2 %	92,5 %
Individuální plánování	Služby sociální péče	3,9 %	5,3 %	13,2 %	13,2 %	64,5 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	0,8 %	3,8 %	6,0 %	12,0 %	77,4 %
Sociální poradenství	Služby sociální péče	2,5 %	11,3 %	20,0 %	21,3 %	45,0 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	0,0 %	2,3 %	6,8 %	12,0 %	78,9 %
Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	Služby sociální péče	3,9 %	21,1 %	15,8 %	18,4 %	40,8 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	3,1 %	19,2 %	32,3 %	16,2 %	29,2 %
Multidisciplinární spolupráce	Služby sociální péče	5,6 %	15,3 %	27,8 %	20,8 %	30,6 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	7,9 %	20,5 %	35,4 %	26,0 %	10,2 %
Sociální šetření	Služby sociální péče	9,0 %	20,5 %	14,1 %	14,1 %	42,3 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	34,4 %	11,7 %	15,6 %	13,3 %	25,0 %
Sociální terapie	Služby sociální péče	22,5 %	19,7 %	32,4 %	16,9 %	8,5 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	21,7 %	27,5 %	15,8 %	13,3 %	21,7 %
Síťování	Služby sociální péče	37,7 %	20,8 %	28,3 %	9,4 %	3,8 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	22,9 %	22,9 %	25,7 %	18,1 %	10,5 %
Případovou konferenci	Služby sociální péče	47,0 %	27,3 %	16,7 %	6,1 %	3,0 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	35,7 %	35,7 %	16,3 %	10,1 %	2,3 %
Depistáž	Služby sociální péče	41,2 %	38,2 %	14,7 %	2,9 %	2,9 %
	Služby soc. prevence a soc. poradenství	44,2 %	25,8 %	16,7 %	7,5 %	5,8 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C5 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje popř. metody a techniky)?

C7 – Vedoucí

Tabulka 7.94: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb z hlediska vedoucích pracovníků

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Dosažení cíle klienta k jeho spokojenosti.</p> <p>Je to ta, která je v souladu se stanoveným cílem klienta i organizace</p> <p>Když klientovi pomohu vyřešit jeho problém a klient odchází s pocitem, že mu bylo pomůženo.</p> <p>Kladný výsledek řízení.</p> <p>Klient je motivovaný, dosahuje cíle, který ho naplňuje, definuje svoje potřeby, touhy a přání a nachází způsob, jak jich dosáhnout.</p> <p>Klient je spokojený a je žádaný u toho klienta.</p> <p>Komplexní uspokojení potřeb klienta</p> <p>Komplexní zajištění individuálních potřeb klienta</p> <p>Komplexní zajištění individuálních potřeb klientů.</p> <p>Komunikace s klientem a jeho rodinou</p> <p>Naplnění cílů a požadavků klienta</p> <p>Naplnění požadavků či přání uživatelů</p> <p>Napomůže k řešení nepříznivé sociální situace uživatele, pomůže k řešení jeho problému, dodá uživateli pocit, že v tom není sám.</p> <p>Navázání spolupráce s klientem, rodinou podepsání smlouvy</p> <p>Odbornou pomoc pracovníků ve prospěch uživatele</p> <p>Podpora pro zajištění chodu sociálních služeb (finance, legislativa...)</p> <p>Podporovat klienta řešit s ním problémy vyřizovat dávky pomoc při jednání s institucemi a úřady</p> <p>Pokud jsme se schopni s klientem na něčem shodnout a domluvit</p> <p>Pokud se s klientem na něčem domluvíme</p> <p>Pomáhá k řešení, má pozitivní dopad na situaci klienta.</p> <p>Pomoc klientovi ve smyslu udržení, ve smyslu pomoci, aby si pomohl.</p> <p>Pomoc klientovi ve vyřešení problému.</p>	<p>Byla naplněna klientova zakázka.</p> <p>Časově zřetelná a reflektovaná intervence.</p> <p>Děti a mládež netráví svůj volný čas "na ulici," jsou v klubu.</p> <p>Dítě nekončí v ústavní péči nebo již nadále není v agendě SPOD či jej neřeší probační a mediační služba</p> <p>Dojde ke změně, drobnému kroku – fakticky nebo v náhledu. Klient sám hodnotí, že změnu vidí, umí ji pojmenovat a má konkrétní podobu v jeho životě.</p> <p>Doporučíme uživateli určitý postup a on jej dodrží</p> <p>Dosažení cíle stanoveného v IP klientem s podporou sociálního pracovníka</p> <p>Dosažení cílů klienta v rámci poskytované sociální služby.</p> <p>Došlo ke splnění osobního cíle klienta, se kterým do sociální služby vstupoval- osobní situace nebo problém, s nímž klient potřeboval pomoci, se vyřešil k jeho spokojenosti</p> <p>Interakce klient – pracovník, která vede klienta k osobnímu růstu v rámci společenství, odpovídá/naplňuje legitimní potřeby klienta, obsahuje vyjádření respektu ke klientovi, jako k lidské bytosti vede a to v souladu s posláním a cíli služby, kterou poskytuje pracovník v rámci agentury</p> <p>Intervence, která vedla ke zlepšení klientovi situace, nebo v případě nezměnitelnosti stavu (umírající v rodině), ke změně náhledu – od beznaděje – vidí východisko, možnosti pomoci, nejvhodnějšího postupu v dané situaci</p> <p>Intervence nebo soubor intervencí vede k pozitivní změně u klienta.</p> <p>Intervence nebo soubor intervencí, které vedou k pozitivní změně u klienta, nebo alespoň brání zhoršení situaci.</p> <p>Intervence vedoucí k řešení klientovy situace, klient řešení rozumí a rozhoduje se dle sebe</p> <p>Intervence, kdy uživatel považuje zakázku za</p>

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Pomoc uživateli služby při řešení nepříznivé sociální situace nalézt východisko či zmírnit situaci	vyřízenou a je spokojen.
Pozitivní zpětná vazba	Intervence, která řeší nepříznivou situaci klienta.
Pozitivum	Intervence, která vede k cíli, který je stanoven v individuálním plánu podpory rodiny. Ten spolu tvoří vždy klient a poradce rané péče
Předcházení problému	Intervencí se rozumí odborná pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce o službu bez stanovení minimální délky, o které existuje písemný záznam. Vztahena k řešení nepříznivé sociální situace.
Přiměřená podpora klienta při řešení jeho sociální situace, vedení k samostatnému rozhodování.	Když je klient schopen orientovat se ve svém problému, umí aktivně hledat řešení a je schopen zvládnout situaci vlastními silami.
Reakce na aktuální potřeby klienta, podpora soběstačnosti	Když se podaří uživateli navrátit kompetence k řešení obtížných životních situací
Splnění cíle spolupráce s klientem.	Klient odchází spokojen, pracovník je spokojen, klient ví, jaké další kroky povedou k vyřešení jeho situace, a souhlasí s nimi
Splnění stanovených cílů	Klient intervencí získal to, co potřeboval.
Spokojeného klienta.	Klient má náhled na svou situaci a je schopný si v případě potřeby pomoci vlastními silami nebo ví, kde o pomoc požádat
Spokojeného uživatele, kt. dostal dostatečnou podporu a pomoc, aby svůj problém zvládnul	Klient nebude službu již potřebovat
Spokojenost klienta	Klient odchází a důvod, proč přišel je vyřešen/domluven postup na řešení/... Podle toho, s čím aktuálně přichází.
Spokojenost klienta s poskytovanou službou a pomocí	Klient odchází a důvod, proč přišel, je vyřešen/domluven postup na řešení (záleží, v jaké situaci se daný člověk nachází a co konkrétně potřebuje). Klient rozumí, s čím mu pracovník může pomoci.
Spokojenost klienta, posun v řešení sociální situace	Klient odchází spokojen, spokojen je i pracovník, domluvil se ale menší krok k naplnění stanoveného cíle
Spokojenost uživatele	Klient porozuměl všemu, o čem jsme jednali, řekl si o asistenci tam, kde si není jistý. Pamatuje se poskytnuté informace.
Spokojený a zajištěný klient	Klient si přijde na řešení problému sám.
Spokojený klient	Klient si uvědomuje význam našich podpůrných činností, spolupracuje, plní zadání a jeho situace se posouvá směrem samostatnosti
Společná domluva s uživatelem na cíli, kterého uživatel chce dosáhnout, je motivován k jeho plnění a spolupracuje na plnění tohoto cíle a postupnými kroky se cíl naplňuje	
Stabilizovaná NSS.	
Taková intervence, která rozvíjí uživatele, zvyšuje jeho samostatnost, nezávislost, odpovědnost.	
Účinná pomoc ve prospěch klienta	
Úspěšné dořešení situace, problému, včasné a vhodný zásah	
Úspěšné řešení problému klientely, předcházení krizových situací a příprava na nepředpokládané situace.	
Úspěšný zákrok	
Uspokojení potřeby či nepříznivé situace klienta	
Uspokojí se potřeba klienta	

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>V osobní asistenci za úspěšnou intervenci považují zdárný průběh služby vedoucí k rozvoji možností svobodného způsobu života klientů v přirozeném prostředí.</p> <p>Vlastní aktivita klienta nebo jeho rodičů či zákonných zástupců při řešení problému nebo náročné životní situace</p> <p>Vyřešení problému klienta, uklidnění klienta, navázání potřebného kontaktu aj.</p> <p>Vyřešení nepříznivé situace klienta</p> <p>Vyřešení nepříznivé situace klienta, vyřešení problému.</p> <p>Vyřešení situace a nabídnutí služby</p> <p>Vyřešení situace ve prospěch uživatele.</p> <p>Vyřešení tíživé situace, nalezení nových možností</p> <p>Začlenění klienta do běžného života.</p> <p>Zahájení poskytování služby spolupráce s rodinou</p> <p>Zajištění pobytové soc. služby dle § 52 ZSS a následné zajištění adekvátního druhu soc. Služby nebo pomoci</p> <p>Zajištění uspokojení klienta</p> <p>Zapojení uživatelů do normálního života – zajištění bydlení, práce, finan. stabilita apod.</p> <p>Zásah ve prospěch klienta, který je řešením jeho nepříznivé sociální situace</p> <p>Získání zpětné vazby, spokojenost uživatele</p> <p>Zlepšení nepříznivé sociální situace uživatele</p> <p>Zlepšení nepříznivé sociální situace uživatele, zlepšení fyzického a psychického stavu, vliv na negativní stereotypy, pozitivní vnímání stáří</p> <p>Zlepšení podmínek klienta</p> <p>Zlepšení životní situace klienta</p> <p>Zmírnění nepříznivé sociální situace</p>	<p>Klientova zakázka, na které se dohodneme, je naplněna.</p> <p>Klient udělá adekvátní krok k řešení své situace</p> <p>Konkrétní pomoc klientovi včetně zpětné vazby</p> <p>Naplnění cíle klienta</p> <p>Naplnění dojednaného osobního cíle zklidnění člověka v krizové situaci snížení možných rizik zlepšení životní situace udržení stávající situace – prevence relapsu</p> <p>Naplnění předem stanoveného cíle spolu s klientem. Popř. naplnění jiných priorit.</p> <p>Naplní se zakázka klienta</p> <p>Obyvatel domova získá nárok na dávku, nebo práci na smlouvu/dohodu, začne samostatně fungovat</p> <p>Pod pojmem úspěšná intervence si představujeme to, že aktivita naplánovaná společně s klientem vede k cíli definovanému v IP klienta.</p> <p>Podpora klienta, která mu pomůže překonat následky trestného činu</p> <p>Podstatou nízkoprahového zařízení je nabídnout dětem a mládeži bezpečný prostor, alternativu k trávení volného času na ulici. Jako úspěšné vnímám klub, kam děti a mládež pravidelně každodenně dochází.</p> <p>Poskytnutí služby profesionálně.</p> <p>Posun klienta v získávání kompetencí a směrem k zlepšení jeho situace a samostatnosti.</p> <p>Posun, změna náhledu, přijetí</p> <p>Positivní krok směrem k definovanému cíli klienta.</p> <p>Práci, která přináší konkrétní pozitivní výsledek pro klienta</p> <p>Příznivý dopad na životní situaci zrakově postiženého člověka</p> <p>S klientem je navázaný kontakt s tím, že je domluven přesný postup sociální práce, se kterým souhlasí klient i sociální pracovník.</p> <p>Spokojenost uživatele</p> <p>Spokojený klient (3)</p> <p>Spokojený klient fungující ve svém životě</p>

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>a společnosti</p> <p>Spolupracující klient/ka</p> <p>Stabilizace či změna v situaci příjemce intervence</p> <p>Stabilizovaný a informovaný klient (2)</p> <p>Subjektivně je pro mě úspěšná intervence ta, kdy u klienta při ukončování sociální služby dojde ke zlepšení jeho sociální situace, které klient sám vnímá a kladně hodnotí.</p> <p>Úleva pro klienta. Rozklíčování funkční podpory. Stabilizace klienta.</p> <p>Úspěšná intervence = pozitivní prvek v životě klienta</p> <p>Úspěšná intervence je intervence, která vede k úspěšnému posunutí nebo kroku blíže ke stanovenému cíli (potřebě), kterou klient se sociální službou aktuálně řeší, případné vyřešení daného problému, oboustranná úspěšnost, jak ze strany uspokojení potřeb klienta, tak ze strany sociální služby</p> <p>Úspěšná intervence je taková, po které klient odchází s vědomím, že je schopen svůj problém ovlivnit či řešit.</p> <p>Úspěšnou intervencí rozumím takovou intervencí, která je prospěšná klientovi a pomůže mu posunout se dále v jeho situaci, kterou řeší</p> <p>Uživatel služby je sám schopen porozumět vzniklé problematické situaci. Ví, kde došlo k chybnému postupu z jeho strany či ze strany jiného subjektu. Uživatel dokáže předejít vzniku stejné situace znovu v budoucnu.</p> <p>Uživatelka odchází ze zařízení do podnájmu nebo pronájmu a dále nevyužívá služeb azylových domů.</p> <p>V rámci kontaktního centra je to vždy, když se podaří navázat kontakt s klientem a on následně užívá služby KC</p> <p>Vede ke zvýšení kompetencí klienta, schopnosti samostatně řešit problém, rozhodovat se.</p> <p>Vedoucí k naplnění (jednotlivých kroků) vedoucí k naplnění cílů uživatele</p> <p>Velmi různorodé, od po vyřešení nějaké situace i jen po to, že klient rozumí, co mu říkám</p> <p>Vyhodnocený individuální plán a splněný celkový</p>

Pojem úspěšná intervence podle <u>vedoucích pracovníků</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>počet poskytnutých intervencí klientovi.</p> <p>Vyřešení problému klienta.</p> <p>Vyřešení situace klienta</p> <p>Začlenění klienta zpět do společnosti.</p> <p>Zlepšení nepříznivé životní situace uživatele.</p> <p>Změna stavu klienta</p> <p>Zplnomocnění klienta k řešení své situace</p> <p>Zvýšení motivace, předání potřebných informací a/nebo rozplánování jednotlivých kroků potřebných k samostatnému řešení obtížné situace.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.7 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

C8 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.95: Ukazatele hodnocení výkonu sociální práce v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka u poskytovatelů sociálních služeb z hlediska sociálních pracovníků

Pojem úspěšná intervence podle <u>sociálních pracovníků</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Aktivizace nebyla zbytečná</p> <p>Čas věnovaný klientovi za účelem podpory, potřeby při řešení jeho situace</p> <p>Dobrá práce</p> <p>Dobře a vhodně poradit a pomoci klientovi</p> <p>Dosažení cílů klienta k jeho spokojenosti</p> <p>Já informace, klient spokojený</p> <p>Když intervence klientovi prospěje.</p> <p>Když klientovi svou radou a metodou pomůžu a zpětnou vazbou se vrátí výsledek</p> <p>Když se zájemce nebo klient rozhodne svoji situaci řešit nebo neřešit a přijmout ji.</p> <p>Kladný posun v sociální situaci klienta</p> <p>Klient je schopen sám vyřešit nastalou situaci a je schopen se orientovat se v soc. Službách. Může samostatně žít ve svém přirozeném prostředí</p> <p>Klient má určitou představu o dané věci.</p> <p>Klient přistoupil na mé návrhy a spolupracuje,</p>	<p>Došlo k pokroku v naplňování měřitelného cíle stanoveného v individuálním plánu, který byl zjištěn v rámci jeho pravidelné revize; klient naplnil stanovený cíl, jeho zakázka byla naplněna; osobní problém, se kterým klient přišel, byl vyřešen k jeho spokojenosti.</p> <p>Aktivace klienta a nastalá změna u něj</p> <p>Aktivitu klienta</p> <p>Dobry pocit klienta i pracovníka z jednání v rodině, činnost v rodině vedla k nějakému cíli a do řešení situace ze zapojil klient i pracovník</p> <p>Dosažení cíle klienta, vyřešení situace</p> <p>Dosažení dohodnutého cíle, popř. Dílčí posílení kompetencí uživatele k dosažení cíle, získání zkušenosti úspěchu/neúspěchu uživatele</p> <p>Dosažení spokojenosti klienta, stabilizace jeho stavu, utvoření si reálného pohledu na svou pozici.</p> <p>Intervence, která dokáže změnit klientův náhled na situaci na více reálný, umožní mu vidět řešení a dá mu nástroje k naplnění stanovených cílů.</p> <p>Intervence, při které dojde k naplnění dílčích kroků</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>samostatně řeší svou situaci</p> <p>Klient rozumí situaci, je spokojený.</p> <p>Klient se poté sám dokáže rozhodnout</p> <p>Klient vyjádřil spokojenost se službou.</p> <p>Klient zná řešení své situace a je spokojen.</p> <p>Klient zná způsob, jak si pomoci sám, a aplikuje ho.</p> <p>Klientovi je poskytnuta veškerá možná podpora, klient je spokojený, řeší svoji současnou situaci</p> <p>Legitimní požadavek klienta na úřad, činnost či službu byl kladně vyřízen.</p> <p>Má pozitivní výsledek</p> <p>Naději</p> <p>Naplněné cílů</p> <p>Naplnění cíle klienta nebo kroku k jeho naplnění</p> <p>Naplnění nebo naplnění klientovi zakázky.</p> <p>Napomůžeme klientovy nebo žadateli o službu k vyřešení jeho situace a ze zpětné vazby se dozvíme, že spolupráce byla úspěšná.</p> <p>Není potřeba dále intervenovat</p> <p>Písemně zaznamenaná odborná pomoc pracovníka se zájemcem o službu nebo uživatelem bez stanovení minimální délky. Přispívá k aktivizaci uživatele nebo zájemce o službu s cílem zvýšení jeho schopností a kompetencí tak, aby byl postupně schopen provádět potřebné úkony sám nebo s minimální podporou.</p> <p>Podat vhodným způsobem dostatek informací a podpory tazateli, a to nejen verbálně, ale osobní účastí, předáním potřebných kontaktů případně osobním vyřízením.</p> <p>Pochopení sdělení, řešení tíživé sociální situace klienta, popř. vyřešení, spokojený klient</p> <p>Pokud se na nás klient obrátí, poskytnout mu informace o naší službě. Pokud je pro něj vhodná, nastavit s ním v rámci jednání se zájemcem službu v rámci smlouvy tak, aby služba odpovídala jeho potřebám. Pokud pro něj není naše služba vhodná, tak ho odkázat na jiné služby, které by více odpovídali jeho potřebám. Tedy umět klientovi dobře poradit.</p>	<p>nebo cílů stanovených klientem.</p> <p>Intervence se zpětnou vazbou od klienta, změna jednání klienta a náhled na svojí situaci.</p> <p>Intervence, kde jsou zmapovány dostupné možnosti, klient je při řešení zakázky aktivní, je uděláno vše proto, aby mohlo být dosaženo cíle ve prospěch uživatele.</p> <p>Intervence, která klientovi pomohla přiblížit se k naplnění cílů, které jsme si společně určili.</p> <p>Intervence, která má svůj pozitivní následek</p> <p>Intervence, která opravdu vede k cíli.</p> <p>Intervence, která pomůže klientovi řešit jeho situaci, vyřešit dílčí problém.</p> <p>Intervence, která pomůže klientovi v řešení situace.</p> <p>Jsou vidět výsledky klient vyjádří, že je spokojený</p> <p>Kdy je klient schopen sám se rozhodnout, zda a jak bude svůj problém řešit.</p> <p>Když je s klientem navázán kontakt, který slouží k podpoře důvěry a čerpání dalších služeb</p> <p>Když klient odchází s pocitem, že ví, jak daný problém řešit, kam se obrátit, a také to, že si uvědomuje, že jej může vyřešit sám</p> <p>Když klient odchází spokojený...</p> <p>Když klient plní své cíle z IP, je vyřešen jeho problém, posouvá se dopředu.</p> <p>Když klienta potkám na ulici čistého a strážlivého...</p> <p>Když se klient v problému zorientuje, získá náhled a aktivně se podílí na řešení situace.</p> <p>Když se klientovi uleví.</p> <p>Když se nám podaří s klientem najít řešení na jeho problém a on odchází spokojený s vědomím, že jeho neřešitelný problém má řešení. Když mu dokážu pomoci. Když vidím, že mi klient důvěřuje a spolupracuje.</p> <p>Když se podaří uživateli navrátit kompetence k řešení obtížných životních situací</p> <p>Když se s klientem dohodneme na postupu spolupráce, jak řešit danou situaci a on tak opravdu činí</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Pokud vše dobře dopadne:-)</p> <p>Pomoc klientovi</p> <p>Pomoc při řešení situace klienta</p> <p>Pomoc v něčí prospěch</p> <p>Pozitivní přínos pro klienta</p> <p>Pozitivní změna u jedincům, kteří se ocitli ve složité sociální situaci.</p> <p>Předcházení problémů</p> <p>Při splnění zakázky mezi uživatelem a poskytovatelem.</p> <p>Reagovat na potřeby klienta a spokojenost klienta.</p> <p>Rozvoj klienta, napomáhat při jednání s úřady, vyřizování soc. dávek</p> <p>Směřuje ke zlepšení situace klienta</p> <p>Splnění stanovených cílů</p> <p>Splnění účelu či vytyčeného plánu</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta (2)</p> <p>Spokojenost klienta s kvalitou svého života</p> <p>Spokojenost klientů a obyvatel</p> <p>Spokojenost uživatele (2)</p> <p>Spokojenost uživatele, zpětná vazba</p> <p>Spokojený klient (2)</p> <p>Spokojený klient, rodina.</p> <p>Spokojený klient.</p> <p>Spokojený uživatel</p> <p>Správnou a rychlou reakci.</p> <p>Stabilizace situace ke spokojenosti klienta i jeho okolí.</p> <p>Taková intervence, která vede k naplnění cíle a potřeb uživatele sociálních služeb.</p> <p>Takové jednání, které vedlo k naplnění cíle, vyřešení určité situace člověka nebo byly podniknuty alespoň možné kroky k jeho dosažení.</p>	<p>Když uživatel dojde k možnému danému řešení jeho situace - minimálně krokové ujasnění postupů.</p> <p>Klient dlouhodobě změní své jednání k lepšímu a uvědomí si své předešlé chyby, kterým se snaží předcházet.</p> <p>Klient dosáhl pozitivní změny, splnil cíl, úkol, funguje.</p> <p>Klient dostane veškeré informace, které potřebuje.</p> <p>Klient je spokojený s naší aktivizací.</p> <p>Klient má kompetence na zvládnutí situace, zná návazné služby, odchází zklidněný</p> <p>Klient má zakázku, která je srozumitelně uchopena</p> <p>Klient našel s naší podporou pro něj vhodné řešení situace, podařilo se mu řešení dosáhnout, nebo získal reálný náhled na své možnosti a pocit větší spokojenosti.</p> <p>Klient odchází a je ve své situaci zorientovaný, má plán na nejbližší dobu a vytváří si fungující mechanismy k řešení obdobného problému</p> <p>Klient odchází s kroky, které podnikne</p> <p>Klient odchází s vědomím, že jeho problém má řešení – podaří se nalézt východisko, (jednorázově nebo opakovanou spoluprací)</p> <p>Klient odchází spokojen. Ideálně má představu jak dál postupovat a odnáší si 70 % úkolů. Sociální pracovník jen 30.</p> <p>Klient po úspěšné intervenci není závislý na sociální službě.</p> <p>Klient přemýšlí nad změnou, nebo si uvědomuje možnost jiného jednání</p> <p>Klient rozumí své situace a dokáže ve spolupráci s pracovníkem najít funkční řešení</p> <p>Klient se posouvá, naplňuje své základní životní potřeby, integruje se zpět do společnosti</p> <p>Klient se posouvá směrem ke svému cíli, je spokojený a případně se stabilizuje</p> <p>Klient se začne aktivně podílet na řešení své sociální situace</p> <p>Klient se zamyslí nad nabídnutou možností, případně se o ni dál zajímá</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Úspěšná spolupráce klienta a pracovníka přinášející úspěchy	Klient si na řešení přijde sám
Úspěšné zvládnutí konkrétních úkonů, které vedou k úplnému naplnění potřeb klienta	Klient spolupracuje na dosažení cílů, které si stanovil v rámci individuálního plánování.
Uspokojení všech potřeb klienta.	Klient už služby naší organizace již nepotřebuje, nebo minimálně a dokáže se ve své situaci orientovat a sám se rozhodovat
V návaznosti na poskytovanou službu – udržení klienta v domácím prostředí formou zajištění služby osobní asistence a pokrytí finančních nákladů. Vše ve spolupráci s rodinou a blízkým okolím klienta.	Klient ví, co má dále dělat
Vhodná pomoc, vyřešení nepříznivé situace klienta	Klient ví, jak má dále postupovat
Vyřešení dané situace, případně stabilizace	KLIENT ZHODNOTÍ POSKYTNUTÍ SLUŽBY JAKO PŘÍNOSNÉ, Klient došel k pro něj rozvojovému výsledku
Vyřešení nebo alespoň zmírnění nepříznivé sociální situace	Klienti jsou s danou aktivizací spokojeni a dále se účastní.
Vyřešení nepříznivé situace.	Klientovi prospěšná
Vyřešení problému klienta	Klientovo porozumění situaci, jeho zainteresovanost a vůle konat aktivity směřující k cíli
Vyřešení situace klienta – problému.	Momentální zajištění a stabilizace klienta
Vyřešení situace, aby byla schůdná pro všechny strany a aby výsledek všichni akceptovali. Také by měl mít výsledek přesah do budoucnosti.	Momentální zajištění a stabilizace klienta.
Vyřešení situace, problému	Motivace
Vyřešení problému	Naplněné cíle klienta zejména v souladu s cíli zařízení (zajištěno bezpečí, stabilizace psychického stavu a sociální situace klienta a jeho dětí).
Začlenění klienta do běžného života	Naplnění cíle klienta
Začlenění klienta do běžného života.	Naplnění cíle, který jsme si s klientem stanovili na začátku spolupráce pomocí SMART.
Zajištění potřeb klienta	Naplnění cíle, který jsme si s klientem stanovili.
Zajištění služby v takovém rozsahu, který klient požadoval, ve stanoveném čase s možností rozšíření dle požadavků klienta kdykoli je to možné a sloužící k setrvání klienta v jeho přirozeném prostředí v souladu s cílem a posláním služby.	Naplnění cíle, na kterém se pracovník s klientem domluvili
Zlepšení podmínek klienta	Naplnění cílů uživatele
	Naplnění dojednaného kontraktu
	Naplnění osobního cíle klienta
	Naplnění účelu služby a změna nepříznivé sociální situace
	Např. rozhodnutí nevyzkoušet drogu.
	Návrat do přirozeného prostředí klienta, získání samostatného bydlení, zvýšení sociálních kompetencí klienta
	Návrat klienta do běžného prostředí a schopnost

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>obstát v životních nárocích a situacích</p> <p>No co asi? Posun v situaci, ať už jakýkoliv.</p> <p>Plnohodnotná pomoc klientovi</p> <p>Pod pojmem úspěšná intervence si představuji klienta, který odchází "zakotven", "uklidněn" nebo "stabilizován", zároveň ví, co má v nejbližší době dělat, jaké jsou možnosti a má odkazy a informace o službách, kde může dané věci uskutečnit. Ví také, že se může v případě potřeby obrátit znovu do dané služby, popřípadě má kontakty a chápe, jak jinou službu kontaktovat.</p> <p>Pochopení situace uživatele</p> <p>Pomoc byla poskytnuta ve prospěch uživatele, jeho situace se vyřešila, posunula nebo alespoň zlepšila.</p> <p>Pomoc klientovi</p> <p>Pomůže klientovi v naplňování jeho cíle</p> <p>Poskytnutí rady, pomoci uživateli tak, aby byl schopen vést samostatný život, vyřizovat si samostatně své záležitosti, postarat se o sebe a své děti, využít navazujících služeb, byl finančně soběstačný – získal a udržel si příjem, hospodaření s financemi</p> <p>Posun uživatele/ky směrem k řešení jeho/její situace a porozumění situaci.</p> <p>Posunutí řešení situace, úleva a uklidnění klienta, pomoc, dobrá zpětná vazba</p> <p>Pozitivní posun alespoň v jedné z problematických oblastí (když tento posun takto vnímá také uživatel)</p> <p>Práce ve prospěch klienta, která pozitivně ovlivní vývoj jeho soc. situace</p> <p>Problém, se kterým klient přichází, se podaří vyřešit nebo se najde způsob řešení situace</p> <p>Při které, se pokročí při řešení určitého problému, či se problém zcela vyřeší</p> <p>Při řešení klientovi situace se dozvíme, jestli naše pomoc k řešení situace byla úspěšná.</p> <p>Přispívá k řešení nepříznivé sociální situace</p> <p>Řeší svoji závislost, abstinuje, nebo snižuje nevhodný návyk</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>Sanace rodiny</p> <p>Setkání s uživatelem, kdy společně dosáhneme nějaké ho stanoveného cíle.</p> <p>Splněná zakázka klienta. Často jsou to i vedlejší účinky intervence, které klient původně neplánoval (podpora v abstinenci, zvýšení samostatnosti).</p> <p>Splněná zakázka klienta. Poskytnutí návazné služby. Odborné sociální poradenství, jehož výsledkem je vyřešení klientovi zakázky.</p> <p>Splnění úkolu</p> <p>Splnění uživatelova osobního cíle.</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta, dostalo se mu to, co očekával, případně i s přesahy které nečekal</p> <p>Spokojenost uživatele služby, kdy dokáže objektivně posoudit svoji situaci a při vědomí své odpovědnosti na tuto situaci reagovat.</p> <p>Spokojený a uklidněný klient, který je seznámen s tím, jak má dál řešit svoji situaci.</p> <p>Spokojený klient (2)</p> <p>Spokojený klient, úspěch při namotivování klienta, zapojení rodiny, přátel klienta</p> <p>Spokojený klient.</p> <p>Stabilizace či změna situace klienta</p> <p>Stabilizace klienta, dosažení cíle</p> <p>Stabilizace klienta, podpora v samostatném řešení problémové situace, zprostředkování léčby.</p> <p>Stabilizace klienta, sociální fungování, přijatelná životní úroveň, změna ve smyslu plus</p> <p>Subjektivně vnímám jako úspěšnou intervenci takovou, která vede ke zlepšení sociální situace klienta, a on sám toto zlepšení pozitivně vnímá.</p> <p>Ta intervence, která vede k vyřešení problematické situace nebo ke změně postoje klienta.</p> <p>Taková, která dokáže napomoci k tomu, aby klient vyřešil svou nepříznivou situaci sám nebo s pomocí své přirozené vztahové sítě</p> <p>Taková, která vede ke zlepšení sociální situace</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>klienta.</p> <p>To co alespoň z části pomůže klientovi při řešení jeho situace, i malý krok.</p> <p>Úspěšná integrace do společnosti.</p> <p>Úspěšné splnění cílů uživatelkou služby.</p> <p>Úspěšné vykomunikování zakázky</p> <p>Úspěšné vyřešení odborné pomoci, kterou klient žádal.</p> <p>Úspěšné vyřešení případu</p> <p>Uspokojené potřeby klienty, splnění zakázky a naplnění individuálního plánu</p> <p>Uspokojení momentálních potřeb klienta, splnění jeho zakázky.</p> <p>Uživatel je s poskytovanou pomocí spokojen a především ji vnímá jako účinnou</p> <p>Uživatel si upevnil pozitivních přístupy k abstinenci, byly naplněny jeho individuální cíle, byly mu vytvořeny podmínky pro sociální začlenění, změna pohledu klienta na situace a stabilizace jeho situace</p> <p>Vyřešení problému dle představ klienta.</p> <p>Vyřešení situace klienta</p> <p>Vyřešení tíživé situace klienta</p> <p>Vyřešený problém klienta</p> <p>Výslednou pomoc</p> <p>Za úspěšnou intervenci považují takovou, pokud mi klient sdělí, že je spokojený a dosáhl svého stanoveného cíle</p> <p>Zklidněný klient, má potřebné informace k řešení své nepříznivé situace</p> <p>Zlepšení klientovy situace</p> <p>Zlepšení nepříznivé životní situace uživatele</p> <p>Zlepšení situace klienta (2)</p> <p>Zlepšení sociální, finanční situace rodiny, samostatné fungování klienta</p> <p>Zlepšení životní situace klienta.</p> <p>Změna v životě klienta nebo zachování stávajícího vyhovujícího stavu</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	Zmírnění nebo odstranění vzniklé nepříznivé situace, motivace klienta, apod. Zplnomocnění klienta k řešení jeho situace Zvládnutí krizové situace; dosažení nezávislosti na sociální službě Zvládnutí nebo návrh řešení problému/nepříznivé situace klienta spokojenost klienta Zvýšení schopnosti zvládnout situaci.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.8 – Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

C8 – Vedoucí

Tabulka 7.96: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb

Druh sociální služby	Kritéria	1 - nevýznamné	2 - spíše nevýznamné	3 - neutrální	4 - spíše významné	5 - rozhodně významné
Služby sociální péče	Spokojenost klienta	0,0 %	0,0 %	2,9 %	10,0 %	87,1 %
	Změna náhledu klienta na situaci	0,0 %	0,0 %	11,8 %	35,3 %	52,9 %
	Změna jednání klienta	1,5 %	0,0 %	16,4 %	35,8 %	46,3 %
	Stabilizace situace klienta	0,0 %	0,0 %	2,9 %	21,7 %	75,4 %
	Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	0,0 %	1,5 %	5,9 %	26,5 %	66,2 %
	Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	1,5 %	5,9 %	14,7 %	27,9 %	50,0 %
Služby soc. prevence a soc. poradenství	Spokojenost klienta	0,0 %	0,0 %	11,5 %	26,9 %	61,5 %
	Změna náhledu klienta na situaci	0,0 %	0,0 %	7,8 %	33,8 %	58,4 %
	Změna jednání klienta	0,0 %	0,0 %	15,4 %	34,6 %	50,0 %
	Stabilizace situace klienta	0,0 %	0,0 %	6,4 %	25,6 %	67,9 %
	Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	0,0 %	2,9 %	15,9 %	39,1 %	42,0 %
	Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	2,6 %	1,3 %	14,5 %	39,5 %	42,1 %

Pozn.: Otázka C.8 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího)

C9 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.97: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálních pracovníků poskytovatelů sociálních služeb

Druh sociální služby	Kritéria	1 - nevýznamné	2 - spíše nevýznamné	3 - neutrální	4 - spíše významné	5 - rozhodně významné
Služby sociální péče	Spokojenost klienta	0,0 %	0,0 %	6,4 %	9,0 %	84,6 %
	Změna náhledu klienta na situaci	1,3 %	0,0 %	13,0 %	37,7 %	48,1 %
	Změna jednání klienta	1,3 %	0,0 %	18,2 %	29,9 %	50,6 %
	Stabilizace situace klienta	0,0 %	0,0 %	2,6 %	32,5 %	64,9 %
	Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	0,0 %	1,4 %	16,4 %	21,9 %	60,3 %
	Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	1,3 %	1,3 %	21,3 %	40,0 %	36,0 %
Služby soc. prevence a soc. poradenství	Spokojenost klienta	0,0 %	0,0 %	8,2 %	32,1 %	59,7 %
	Změna náhledu klienta na situaci	0,0 %	0,0 %	9,1 %	25,8 %	65,2 %
	Změna jednání klienta	0,0 %	,8 %	16,0 %	31,3 %	51,9 %
	Stabilizace situace klienta	0,0 %	0,0 %	1,5 %	19,4 %	79,1 %
	Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1,6 %	1,6 %	9,8 %	29,3 %	57,7 %
	Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	0,0 %	0,8 %	18,9 %	41,0 %	39,3 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C9 – Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího)

C9 – Vedoucí

Tabulka 7.98: Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce vedoucími pracovníky poskytovatelů sociálních služeb

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>1. Provedení akčního plánu. 2. Podporování klienta v těchto aktivitách vedoucích ke změně. 3. Následování aktivit, které jsme se dohodli uskutečnit</p> <p>Komunikační dovednosti, které jsou potřeba k implementaci tohoto plánu.</p> <p>Adaptace klienta na situaci</p> <p>Efektivní, vhodné, spolehlivé</p> <p>Formou dotazníku, ve kterém by klient ohodnotil poskytnutou sociální službu.</p> <p>Fungující a dostupná sociální síť</p> <p>Fungující spolupráce s rodinou klienta</p> <p>Hlavním kritériem musí být maximální zajištění potřeb klientů.</p> <p>Kvalita služby</p> <p>Motivace, vedení k samostatnosti</p> <p>Nejsem schopna navrhnout kritérium hodnocení, neboť nelze dost dobře hodnotit práci dle kritérií, jde o práci s lidmi co člověk to názor a představa</p> <p>Nejsem schopna vymyslet kritérium hodnocení, sociální práce je práce s lidmi, co člověk to názor a vlastní představa.</p> <p>Nezávislost uživatele</p> <p>Obecně nelze stanovit, záleží na oblasti sociální práce</p> <p>Odstranění toho, co klient definuje jako "problém". Ev. Klient udržel dosažený výsledek intervence a po jejím skončení jednal samostatně.</p> <p>Plné zajištění potřeb klienta</p> <p>Po ukončení intervence je uživatel schopen jednat samostatně bez pomoci sociálního pracovníka</p> <p>Počet klientů, kteří již nemusí využívat sociální služby</p> <p>Počet uspokojených žadatelů o sociální službu</p> <p>Podle počtu stabilizovaných, vyřešených NSS</p> <p>Posílení kompetencí klienta ke zvládnutí životních situací</p>	<p>Absolvování opakovací části programu dlouhodobá abstinence</p> <p>Dlouhodobá a pravidelná spolupráce</p> <p>Dobrá spolupráce s klientem</p> <p>Fungující začlenění klienta do běžného života</p> <p>Hodnocení pozitivní změny z pohledu klienta, sociálního pracovníka, spolupracujícího subjektu, širší komunity klienta</p> <p>Klient má stabilizované vlastní sociální a ekonomické zázemí, zvládá péči o rodinu, je integrován do relevantního společenského prostředí.</p> <p>Klient odchází z naší organizace spokojený, usmívá se</p> <p>Klient se na službu obrátí i s dalším problémem.</p> <p>Klient si umí zvolit cíl, který je pro ně významný, aktivně se podílí na jeho plnění, postupně se osamostatňuje. Umí se rozhodovat, hledat možnosti řešení. Dochází k dohodě o ukončení služby.</p> <p>Klient, který se vrací do běžného života a opakovaně nevyužívá naši službu</p> <p>Klient udělá adekvátní krok k řešení své situace</p> <p>Mezioborová spolupráce jednotlivých resortů, kdy jeden navazuje na druhého.</p> <p>Motivace klienta.</p> <p>Naplněná zakázka</p> <p>Naplnění zakázky klienta- klient si příště umí se stejným problémem (zakázkou) poradit sám – v případě nového problému (nové – jiné zakázky) klient neváhá navštívit zařízení znovu</p> <p>Např. spokojenost pracovníka s vlastní profesionálně odvedenou prací.</p> <p>Návrat uživatele do běžného života s tím, že nalezne vlastní bydlení a najde si práci.</p> <p>Návrat/fungování klienta dle norem většinové společnosti</p> <p>Nejde jednotné kritérium, jak je unikátní klient, je</p>

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Pozitivní zpětná vazba od uživatele či opatrovníků</p> <p>Prevence, aby oslovili tu organizaci dřív, než úplně lehnou nebo odpadnou.</p> <p>Prioritní je uspokojení potřeb klienta, zajištění všech služeb.</p> <p>Průběžné plnění cílů v individuálním plánu</p> <p>Reakce od klientů</p> <p>Spokojenost klienta a stabilizace jeho sociální situace.</p> <p>Spokojenost klienta se zásahem sociálního pracovníka.</p> <p>Spokojenost klientů</p> <p>Spokojenost na obou stranách.</p> <p>Spokojenost rodiny, pečující osoby</p> <p>Spokojený klient, který spolupracuje na splnění cíle spolupráce.</p> <p>Spokojený, stabilizovaný uživatel (2)</p> <p>Stabilizace, upravení pozice, vztahů klienta v rámci jeho přirozeného prostředí.</p> <p>U osobní asistence jsou to počty klientů, u kterých je naplněna potřeba podpory druhých osob/asistentů v takové míře, jaká je skutečně potřebná.</p> <p>Udržení stávajících schopností klienta</p> <p>Umístění klienta v zař. soc. péče</p> <p>Úspěšnost intervence k řešení situace problému, změna náhledu, myšlení a chování uživatele.</p> <p>Ústní hodnocení klienta</p> <p>Uvedené jsou dostačující</p> <p>Uživatelé nejsou odkázáni jen na sociální služby – přirozená podpora v komunitě</p> <p>V našich podmínkách je toto nedefinovatelné</p> <p>Více soc. pracovníku na určitý počet klientů</p> <p>Vypracování plánu</p> <p>Vyřešení nepříznivé situace</p> <p>Vyřešení nepříznivé sociální situace</p> <p>Vyřešení situace, problému.</p>	<p>unikátní i kritérium</p> <p>Osamostatnění se uživatelek – již dále nejsou závislé na sociální službě</p> <p>Po ukončení spolupráce se klient neobrací na pracovníka se stejným problémem, který s pracovníkem řešil (důkaz, že se klient během spolupráce situaci naučil řešit) = není vytvářena závislost klienta na službě.</p> <p>Po ukončení spolupráce se klient neobrací na pracovníka se stejným problémem, který s pracovníkem řešil (považuji za důkaz, že danou agendu/situaci umí řešit bez pomoci pracovníka).</p> <p>Počet intervencí na jednoho klienta – "posun" klienta, který je uveden v kartě/individuálním plánu klienta.</p> <p>Počet klientů. Počet spokojených klientů. Počet intervencí, se kterými byl sociální pracovník spokojený (intervenci hodnotí tak, že pro klienta udělal maximum).</p> <p>Podle dopadu na jeho rodinné příslušníky změny celkové situace</p> <p>Pozitivní krok směrem k definovanému cíli klienta.</p> <p>Pozitivní zpětná vazba. Udržení klienta v léčbě a následná vazba od navazující služby.</p> <p>Pro nás je kritériem pro hodnocení úspěšnosti sociální práce zpětná vazba klienta, že si klient získal nový náhled na věc, získal nové informace, přišla motivace klienta k možné změně v jeho situaci</p> <p>Předchozí kritéria mi přijdou dostačující</p> <p>Přesun klienta z pobytového zařízení do běžného bytu.</p> <p>S předchozími kritérii souhlasím</p> <p>Samostatnost klienta získaná prostřednictvím intervence, která mu v budoucnu mobilizuje zapojení vlastních schopností a dovedností k vyřešení problémové situace</p> <p>Samostatný klient</p> <p>Sebereflexe SP</p> <p>Schopnost klienta reflektovat průběh intervence na subjektivně strukturované škále.</p> <p>Snížení potřebné podpory</p>

Pojem úspěšná intervence podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Využití přirozených zdrojů klienta</p> <p>Významné</p> <p>Zatím nemáme dost zkušeností</p> <p>Závislost/nezávislost klienta na službě</p> <p>Změna situace klienta k lepšímu.</p> <p>Zvýšení míry samostatnosti klienta (3)</p> <p>Zvýšení míry samostatnosti v řešené situaci klienta</p>	<p>Soběstačnost v ekonomické oblasti díky stabilnímu pracovnímu poměru, změna hodnotového žebříčku, ochota na sobě pracovat, navázání citového vztahu k pracovníkům domova na půl cesty Maják</p> <p>Sociální práce založená na postupných krocích. Práce s uživatelem by měla respektovat základní přístup tj.: adaptace klienta na život v zařízení, stanovení jednotlivých cílů, plnění a hodnocení cílů, stabilizace klienta, znovuoobnovení vlastních sil klienta, zajištění legálního příjmu a bydlení mimo zařízení, odchod ze zařízení.</p> <p>Spokojený klient a zájem o službu.</p> <p>Společné vyhodnocení úspěšnosti intervence ze strany pracovníka a klienta v průběhu a na závěr poskytování služby</p> <p>Spolupráce s terapeutem</p> <p>Stabilizace situace klienta</p> <p>Stabilizace životní situace klienta a jeho spokojenost</p> <p>Udržení zlepšení kvality života uživatele</p> <p>Úspěšnou intervenci určuje především její kontext následky, a perspektiva i časová, ze které intervenci hodnotíme "objektivní" společenské hledisko, hledisko intervenujícího – pracovníka, hledisko, jejího "příjemce" a jeho rodiny, okolí apod., úspěšnou intervenci charakterizuje suma přínosů zúčastněných stran.</p> <p>Uživatel dosáhne úspěšného řešení svého problému</p> <p>V nízkoprahovém zařízení je důležité vytvořit prostor pro děti, které by jinak svůj volný čas trávily na ulici. Je-li intervencí myšleno to, že dítě tráví celé odpoledne v klubu, pak čím víc dětí stabilně dochází do klubu, pak je to ukazatel, že se dětem v klubu líbí a že v klubu chtějí trávit svůj volný čas.</p> <p>Větší samostatnost při řešení problémů</p> <p>Vyřešení zakázky</p> <p>Výše samostatnosti klienta, orientace klienta v jeho situaci</p> <p>Výše uvedená kritéria jsou dostačující</p> <p>Záleží na nabízených aktivitách klubu např. zlepšení školních výsledků, zlepšení vyjadřovacích schopností, zvnitřnění norem apod.</p>

Pojem úspěšná intervence podle <u>vedoucích pracovníků</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>Zda se klient cyklicky vrací?</p> <p>Zda se US na práci v rámci intervence aktivně podílel. Jedině vlastní aktivitou může dojít ke změně.</p> <p>Zlepšení kvality života uživatele služby v té oblasti, kterou on sám považuje za významnou.</p> <p>Změna v kompetencích klienta</p> <p>Zpětná vazba</p> <p>Zpětná vazba klienta</p> <p>Zpětná vazba klienta</p> <p>Zplnomocnění klienta</p> <p>Zvýšení míry samostatnosti klienta</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce.

C11 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.99: Navrhovaná kritéria hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb

Pojem úspěšná intervence podle <u>sociálních pracovníků</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
Adekvátní sociální začlenění do společnosti.	Celospolečenská proměna
Bez komentáře	Dle naplněných cílů a zpětných vazeb klientů
Dobře fungující spolupráce s klientem	Dlouhodobá abstinence
Evaluace intervence.	Dosavadní hodnocení je dostačující.
Fungující síť sociálních služeb	Dosažení nezávislosti na službě
Klient již službu nepotřebuje	Dosažení uživatelských cílů
Klient nepotřebuje sociálního pracovníka a sociální službu.	Došlo k posunu, zlepšení situace- radou, informací uklidnění klienta – najít možnosti řešení situace
Klient, který na nejvyšší možné úrovni funguje ve společnosti	Dotazník spokojenosti v rámci poskytnuté služby
Klientovi je poskytnuta kvalitní podpora	Dotazování klienta
Kvalita, efektivnost, komunikace	Důvěra klientů k sociálnímu pracovníkovi
Moje spokojenost	Efektivita = výsledek. Ne papír nebo záznam. Jinak je to jen žvanění.
Momentálně mě nic nenapadá	Hodnocení klienta
Možnost setrvání klienta v jeho přirozeném prostředí, krátkodobé využití soc. služby s cílem aktivizovat jak klienta, tak jeho rodinu při hledání řešení jeho sociální situace.	Hodnocení klienta a pracovníka
Naplňování nebo naplnění klientovy zakázky.	Hodnocení plnění individuálního plánu
Návrh na řešení	Integrace
Nejspíš mi vyhovuje stávající řešení.	Integrace klienta do společnosti
Osvojení si nové dovednosti	Integrace osob do normálního života
Posílení schopnosti klienta zvládat svoji životní situaci	Jsou dodrženy nároky na platnost – pravda v objektivním světě, platnost norem v sociálním světě a subjektivní opravdovost (pro klienta)
Potřeba menší míry podpory klienta	Jsou individuální podle cílových skupin
Pozitivní hodnocení ze strany rodiny klienta	Klient je úspěšný ve své životní cestě, je sníženo poškození jeho a druhých ("harm reduction"), respektujeme jeho životní styl, dovedeme ho "přerámovat", navést na více přijatelnou formu pro společnost.
Pozitivní přínos pro klienta	
Prospěch pro klienta	Klient se na službu obrátí i s dalším problémem
Samostatnost klienta (2)	
Schopnost uživatele bydlet v chráněném bydlení popř. cvičném bytě.	Klient se otevře novým možnostem a začne spolupracovat, přijímá další podněty a na své cestě vytrvá
Snížení závislosti na sociálních dávkách, reintegrace člověka závislého na sociálních službách zpět do	Klient se s důvěrou na sociálního pracovníka opětovně obrací, pokud se znovu dostává do

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>společnosti.</p> <p>Sociální práce není o efektivitě (jak se ptáte níže), ale o tom, aby získal klient podporu v míře, ve které potřebuje (ani více, ani méně), což je samozřejmě dost složité. Důležitá je spokojenost klienta a jeho rodiny, ale přesto nemůže být jediným hlavním ukazatelem. Je úkolem sociálního pracovníka, aby vedl klienta, případně další pracovníky k tomu, aby byla podpora pro klienta co možná nejlépe nastavena. Klient přesto být spokojený nemusí, buď proto, že nebude spokojen nikdy s ničím, nebo proto, že by chtěl např. více podpory, my ho máme ale vézt k samostatnosti a nikoli dělat věci za něj (pokud zrovna není v krizi, kdy potřebuje přímou podporu). Samozřejmě musí také fungovat dobrá síť sociálních služeb, které budou navzájem spolupracovat. Kritérium – klient přijat do služby, nebo aby byl odkázán na jiné vhodné služby</p> <p>Sociální rehabilitace</p> <p>Souhlasím s výše uvedenými.</p> <p>Spojený klient</p> <p>Spokojenost klienta (2)</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta a fungující jeho dlouhodobá kompenzace.</p> <p>Spokojenost klienta a jeho rodiny.</p> <p>Spokojenost rodiny klienta (2)</p> <p>Spokojenost uživatele</p> <p>Spokojenost uživatele služby</p> <p>Spokojenost uživatele, jeho zpětná vazba</p> <p>Spojený klient (3)</p> <p>Udržení a stabilizace sociálního kontaktu ve své komunitě</p> <p>Uspokojení zájemců o sociální službu</p> <p>Ústní zhodnocení klientem</p> <p>Uživatel, který s pomocí poskytovaných služeb může žít spokojený život ve svém prostředí.</p> <p>Vlastní zhodnocení změny situace klientem</p> <p>Vyhodnocení cílů individuálních plánů</p>	<p>nepříznivé sociální situace</p> <p>Klient se vrací do služby...</p> <p>Klient, který dokáže aplikovat řešení své situace</p> <p>Klient, který splní stanovený cíl, dokončí školu, najde uplatnění na trhu práce, přestane být závislý na sociálních dávkách, vrátí se zpět do rodinného prostředí.</p> <p>Míra kompetence klienta a míra zodpovědnosti</p> <p>Motivace klienta</p> <p>Motivace klienta ke změně</p> <p>Myslím si, že je to velmi individuální u každého klienta – u některého považuji za úspěšný i malý posun ve vytyčeném cíli, u druhého je úspěšná intervence, až pokud je splněný celý plánovaný krok :-)</p> <p>Naplnění cíle klienta</p> <p>Naplnění cílů klientem</p> <p>Navázání důvěry s pracovníkem</p> <p>Návrat uživatele do běžného života s tím, že má zajištěnou práci a vlastní bydlení (vlastní byt, podnájem či pronájem bytu).</p> <p>Nejdůležitější je pro mě spokojenost klienta, nalezení a úspěšné řešení problému</p> <p>Nelze říci, sociální práce v každé organizaci či soc. službě je jiná.</p> <p>Nemám jiné kritérium než spokojený klient, snaha ukázat klientovi cestu, jak dál – vše poté stejně záleží na rozhodnutí klienta</p> <p>Nevím, asi náhled klienta na situaci, problém, který se může začít řešit, až bude připraven</p> <p>Nezávislost klienta na sociální službě</p> <p>Plnění cílů individuálního plánu.</p> <p>Počet klientů, kteří opustili vyloučenou lokalitu a dostali se zpět do města.</p> <p>Počet klientů, kteří se opakovaně vrací do sociální služby</p> <p>Počet stávajících klientů</p> <p>Počet úsměvů...</p> <p>Podle počtu spokojených klientů</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Vyřešení dané situace</p> <p>Vyřešení nepříznivé situace.</p> <p>Vyřešení nepříznivé sociální situace klienta</p> <p>Vyřešení situace klienta</p> <p>Vystihuje "změna náhledu klienta na situaci".</p> <p>Využití přirozených zdrojů klienta</p> <p>Významné</p> <p>Začlenění klienta do běžných sociálních vztahů</p> <p>Změna situace klienta k lepšímu.</p> <p>Zpětná vazba klienta</p> <p>Zpětná vazba od klienta</p> <p>Zpětná vazba, rozhovor s uživateli a jejich zástupci</p> <p>Zpětná vazba/výsledek</p> <p>Zpětné nevyskytnutí problému, pozitivní zpětná vazba.</p> <p>Zpětné vazby rodin, sociálních pracovníků LDN a dalších zařízení</p>	<p>Podle úspěšnosti vyřešených případů, podle zpětné vazby od klientů atd.</p> <p>Postup uživatele z Nízkoprahového denního centra například na AD, začlenění se zpět do systému, fungování uživatele, nalezení bydlení, zaměstnání.</p> <p>Posun klienta, počet klientů a intervencí</p> <p>Respekt k přání a situaci klienta</p> <p>S kritérii jsem spokojen</p> <p>Samostatnost a sebeobsluha uživatele</p> <p>Samostatnost klienta (3)</p> <p>Samostatnost klienta získaná prostřednictvím intervence, která v budoucnu mobilizuje zapojení vlastních schopností a dovedností k vyřešení problémové situace.</p> <p>Samostatnost klienta, zplnomocnění klienta</p> <p>Sestavení individuálního plánu a jeho plnění</p> <p>Složitost případu</p> <p>Soběstačnost a nezávislost klienta v řešení jeho nepříznivé situaci</p> <p>Soběstačnost klienta v řešení své sociální situace.</p> <p>Souhlasím s uvedenými kritérii</p> <p>Souhlasíme s výše uvedenými kritérii.</p> <p>Spokojenost klienta</p> <p>Spokojenost klienta, změna náhledu – získání jiného úhlu pohledu, orientace a stabilizace situace</p> <p>Spokojený klient a jeho okolí</p> <p>Spokojený klient, naplněný cíl</p> <p>Spokojený samostatný klient</p> <p>Spolupráce na plnění individuálního plánu</p> <p>Stabilizace klienta</p> <p>Stabilizace klienta</p> <p>Stabilizace klienta do té míry, aby se do služby nevracel. Začlenění do společnosti.</p> <p>Stabilizace klienta, nalezení podpůrných osob a věcí pro klienta, v jeho přirozeném prostředí.</p> <p>Stabilizace situace klienta</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>Stabilizace situace klienta.</p> <p>Stabilizace uživatele</p> <p>Stabilní situace klienta, přijetí vlastní sociální situace, motivace ke změně situace</p> <p>Systematická a aktivní spolupráce klienta na své situaci</p> <p>Úspěšné dokončený program</p> <p>Uživatel, u kterého došlo k rozvoji schopnosti: zajistit si návazné bydlení (aktivně vyhledávat návazné bydlení, spořit finanční prostředky na bydlení, podávat žádost o byt), zapojit se do pracovního procesu (aktivně vyhledávat vhodné pracovní příležitosti, pravidelně docházet do zaměstnání, spolupracovat s Úřadem práce, mít sestaven životopis pro potenciální zaměstnavatele, zvyšovat si kvalifikaci pro uplatnění na trhu práce, účastnit se vzdělávacích kurzů a rekvalifikací), upevnit sociální dovednosti pro aktivní řešení své situace (vyřídít si nárokové dávky a příspěvky, efektivně hospodařit s penězi, řešit své závazky, splácet dluhy, využívat další dostupné služby a zdroje, jednat s úřady a institucemi, vyřídít si doklady, orientovat se ve vlastních právech), pečovat o dítě (zodpovědně zajišťovat potřeby dítě, komunikovat s dítětem, zajistit lékařskou péči, školní či předškolní zařízení), vykonávat běžné činnosti pro samostatný život (rozvíjet praktické dovednosti, vést domácnost, prát, žehlit, obsluhovat spotřebiče, vařit, dbát hygienických návyků u sebe a dítěte).</p> <p>V našem případě jde jednoznačně o nalezení bydlení a stabilizace klienta za pomoci návazných služeb, které v péči o bezdomovce v ČR chybí.</p> <p>V odborném poradenství je to zpravidla nepotřebnost služby – tzn. samostatnost klienta v řešení jeho situace – daný výsledek se bohužel pracovník jinak nedozví – klienti využívají služby pouze v době nutnosti a potřeby – zpětná vazba mnohdy chybí</p> <p>V zápisu je jasný postup domluvený s klientem. (C.3.7) – nesprávně položená otázka, já začala pracovat až v roce 2013.</p> <p>Velmi těžko se určuje – úspěšnost je také velmi individuální stejně jako potřeby našich klientů – např. Zvýšení míry soběstačnosti při řešení životní situace.</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>Viz výše, otázka C7.</p> <p>Vše již bylo řečeno</p> <p>Vše již bylo řečeno.</p> <p>Vyřešení cíl uživatele</p> <p>Výše uvedená tabulka mi přijde v pořádku, dále bych tam uvedla vedení k samostatnosti klienta</p> <p>Začlenění klienta do majoritní společnosti.</p> <p>Zatím jsem spojená a nemusím vypisovat další možnosti.</p> <p>Změna jednání a myšlení klienta k jeho prospěchu</p> <p>Získání samostatného bydlení zaměstnanost osvojení si soc. dovedností dle IP</p> <p>Získání zkušenosti úspěchu nebo neúspěchu klienta rozšíření/posílení/obnova repertoáru vnitřních zdrojů klienta</p> <p>Zklidnění klienta; získání informace a pomoc při procesu řešení své krizové situace;</p> <p>Změna jednání klienta</p> <p>Změna k lepšímu, posun u klienta v dlouhodobě nepříznivé životní situaci</p> <p>Změna náhledu, konkrétní kroky v řešení, posilování samostatnosti</p> <p>Změna sociálně patologického jevu měření potřeb a nepříznivé sociální situace změna nepříznivé sociální situace</p> <p>Změna v životě uživatele, kterou on sám vnímá jako pozitivní</p> <p>Změna, posun v životě klienta</p> <p>Znalost regionálních možností, (odborníků a organizací) navrhnout rychlé řešení</p> <p>Zorientovat se, získat náhled, aktivně se podílet na řešení.</p> <p>Zpětná vazba klientů, kolegů.</p> <p>Zpětná vazba od klienta</p> <p>Zpětná vazba od klienta - vyžádaná.</p> <p>Zpětná vazba od klienta, který by se sám vyjádřil k tomu, zda byla intervence úspěšná</p>

Pojem úspěšná intervence podle sociálních pracovníků	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	Zpětná vazba od klienta, úspěšnost klientů v životě. Zpětnovazebné dotazníky Zvýšení subjektivní kvality života, návrat k životu bez násilí.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C11 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

C10 – Vedoucí

Tabulka 7.100: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti vedoucími pracovníky v rámci poskytovatelů sociálních služeb

Druh sociální služby	Způsob hodnocení efektivity sociální práce	1 - nevýznamné	2 - spíše nevýznamné	3 - neutrální	4 - spíše významné	5 - zásadní význam
Služby sociální péče	Podle zpětné vazby ze strany klientů	2,9 %	0,0 %	5,8 %	31,9 %	59,4 %
	Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	3,0 %	0,0 %	6,0 %	32,8 %	58,2 %
	Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	5,2 %	3,4 %	6,9 %	32,8 %	51,7 %
	Podle počtu realizovaných intervencí	3,3 %	8,3 %	36,7 %	26,7 %	25,0 %
	Podle počtu nových klientů	11,7 %	11,7 %	35,0 %	21,7 %	20,0 %
	Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	11,5 %	13,1 %	27,9 %	31,1 %	16,4 %
	Podle počtu uzavřených případů	18,2 %	20,0 %	25,5 %	27,3 %	9,1 %
Služby soc. prevence a soc. poradenství	Podle zpětné vazby ze strany klientů	0,0 %	1,3 %	12,8 %	33,3 %	52,6 %
	Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	0,0 %	0,0 %	6,5 %	37,7 %	55,8 %
	Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	2,6 %	13,0 %	19,5 %	44,2 %	20,8 %
	Podle počtu realizovaných intervencí	1,3 %	11,8 %	30,3 %	46,1 %	10,5 %
	Podle počtu nových klientů	9,1 %	13,0 %	35,1 %	29,9 %	13,0 %
	Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	9,2 %	15,8 %	44,7 %	28,9 %	1,3 %
	Podle počtu uzavřených případů	14,5 %	23,7 %	32,9 %	25,0 %	3,9 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C.10 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce ve Vaší organizaci? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále.

C12 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.101: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti sociálními pracovníky v rámci poskytovatelů sociálních služeb

Druh sociální služby	Způsob hodnocení efektivity sociální práce	Nevýznamné	Spíše nevýznamný	Neutrální	Spíše významné	Zásadní význam
Služby sociální péče	Podle zpětné vazby ze strany klientů	0,0 %	2,6 %	6,6 %	23,7 %	67,1 %
	Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	0,0 %	0,0 %	9,5 %	31,1 %	59,5 %
	Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	5,6 %	0,0 %	11,3 %	43,7 %	39,4 %
	Podle počtu realizovaných intervencí	3,0 %	16,4 %	38,8 %	20,9 %	20,9 %
	Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	4,7 %	20,3 %	37,5 %	26,6 %	10,9 %
	Podle počtu uzavřených případů	5,8 %	20,3 %	36,2 %	30,4 %	7,2 %
	Podle počtu nových klientů	8,8 %	13,2 %	38,2 %	35,3 %	4,4 %
Služby soc. prevence a soc. poradenství	Podle zpětné vazby ze strany klientů	0,0 %	7,9 %	8,7 %	28,6 %	54,8 %
	Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	0,0 %	3,9 %	10,2 %	31,5 %	54,3 %
	Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	2,4 %	9,6 %	25,6 %	31,2 %	31,2 %
	Podle počtu realizovaných intervencí	4,1 %	7,4 %	32,8 %	39,3 %	16,4 %
	Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	10,9 %	16,8 %	42,0 %	21,0 %	9,2 %
	Podle počtu uzavřených případů	8,3 %	19,2 %	45,0 %	21,7 %	5,8 %
	Podle počtu nových klientů	6,5 %	22,0 %	37,4 %	26,8 %	7,3 %

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C12 – Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5bodové škále.

C11 – Vedoucí

Tabulka 7.102: Návrhy vedoucích pracovníků poskytovatelů soc. služeb na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Delegování administrativní zátěže na jiné pracovní pozice (finance, vyúčtování, smlouvy apod.). Bude tak větší prostor pro skutečnou sociální práci s klientem.</p> <p>Dle mého názoru lze práci sociálního pracovníka těžko zařadit do nějakých kritérií, jedná se o práci s lidmi, každý člověk je osobnost se svými zkušenostmi a zážitky a prožitky, každý reaguje jinak a jinak přijímá nabízenou pomoc, jinak se vyrovnává s nepříznivou životní situací. Nelze hodnotit efektivitu a výkon jako v továrně. (2)</p> <p>Finanční ohodnocení – to se týká i pracovníků přímé péče!!!!</p> <p>Chybí nám finance, bojujeme o přežití</p> <p>Individuální přístup</p> <p>Jasně stanovení pravomocí sociálního pracovníka. Evidence průběhu řešení NSS.</p> <p>Je nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků, kteří znají zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, a umí jej v praxi používat. Protože pracujeme s cílovou skupinou ve vysokém věku, je důležitá znalost zdravotní a psychiatrické problematiky starších občanů</p> <p>Jednotný systém hodnocení efektivity</p> <p>Jsme pobytová služba ve zdrav. zařízení, máme problém s umístěním klientů bez přístřeší v kombinaci s tělesným handicapem, naše organizace se stává sociální sítí pro tyto klienty a kapacita služby je omezená</p> <p>Kvalitní sociální práce – spokojený klient, vyřešení nepříznivé situace, ověření kvality naší práce může nejlépe ohodnotit klient sám.</p> <p>Méně administrativní práce.</p> <p>Méně administrativy</p> <p>Méně administrativy</p> <p>Méně administrativy a více času na jednotlivé klienty</p> <p>Méně administrativy a více času na praktickou sociální práci.</p>	<p>1. Sjednotit výkaznictví (pojmy – co je intervence, přímá práce atd.) 2. Evaluovat také další hlediska – např. závažnost, komplikovanost jednotlivých případů 3. Snižit administrativní zátěž</p> <p>Aby byl sociální pracovník méně zatížen administrativní agendou</p> <p>Aby efektivita práce nebyla měřena dle výkonu pracovníka. Tj. podstatou není mít co nejvíce klientů/měsíc.</p> <p>Aby měl méně administrativní zátěže a k dispozici kvalitní legislativu – jednoduchost, srozumitelnost.</p> <p>Aby se právě nekladl takový důraz na počet klientů či intervencí, to je v tom prvním případě. Jak ověřovat efektivitu soc. práce, je v některých službách takřka nemožné dle mého názoru.</p> <p>Administrativní zátěž.</p> <p>Celé organizaci by prospělo víceleté finanční zajištění. To by dalo organizaci klid k práci a čas k hledání dalších efektivních forem pomoci obyvatelům domova na půl cesty. Finanční nejistota před přiznáním grantů a dotací a nutnost si peníze někde vypůjčovat na nejméně první tři měsíce daného roku k pohodě v organizaci nepřidává.</p> <p>Dlouhodobě je nedostatek financí na mzdy pracovníků. Je široká nabídka projektů na pomůcky, výlety apod. Ale ne na mzdy. Aktivita atd. v klubu jsou ale závislé na počtu pracovníků.</p> <p>Domnívám se, že efektivní je pouze takový pracovník, který může setrvat za důstojných podmínek v práci s jednou cílovou skupinou delší dobu a vybudovat si tak dlouhodobou praxí dostatečnou erudici a profesionalitu a mít tak zároveň možnost se vzdělávat a být schopen financovat své běžné potřeby. To je možné pouze tehdy, když se změní celkové podmínky pro sociální pracovníky v ČR, celá sociální politika. Je to náročná profese a sociální služby jsou pro fungování společnosti nezbytně nutné. Proto mají být velmi inteligentně a promyšleně (vzdělanými lidmi z dlouhodobé praxe) zřizovány na pevném základě a s jasnou představou. Sociální služby mají být stabilně financovány bohatě státem,</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Méně administrativy ze strany sociálního pracovníka, která je dána zákonem. Rok 2011 nemohu posoudit, nebyla jsem v organizaci ředitelkou a statistika se nevedla v takovém rozsahu, abych vyhledala čísla.</p> <p>Méně administrativy.</p> <p>Méně papírů</p> <p>Míň klientů na jednoho pracovníka</p> <p>Motivace sociálního pracovníka.</p> <p>Navýšit počet sociálních pracovníků.</p> <p>Nekumulované funkce, snížení administrativy, neposuzování efektivity na základě statistických údajů - v pobytových službách zcela zavádějící</p> <p>Nezatěžovat je další zbytečnou agendou a administrativou</p> <p>Nižší administrativní zátěž</p> <p>Práce sociálního pracovníka by měla opět směřovat více na konkrétní práci s klientem, často je ale sociální pracovník zahlcen zbytečnou administrativou.</p> <p>Praxe na vysokých školách. Větší důraz na znalosti praktických možností v dané lokalitě, kde se soc. pracovník pohybuje – nejen úzké zaměření na svou profesní oblast.</p> <p>Pružnější práce soudů a dalších institucí, jejich rychlost řízení nemůžeme ovlivnit. Nejzdlouhavější řízení u soudů – schvalování úkonů trvá i roky = nepružné.</p> <p>Radikálně omezit administrativu</p> <p>Se sociálním pracovníkem našeho zařízení, které vzniklo 1. 2. 2012, máme výbornou spolupráci (Platí dané slovo, naprostá spolehlivost, odbornost).</p> <p>Snížení administrativní zátěže, zaměřit se na přímou sociální práci s uživatelem (2)</p> <p>Snížení administrativních činností</p> <p>Snížení administrativních činností a tím získání více času na přímou práci s klientem.</p> <p>Snížení administrativy, dán normativ počtu uživatelů na 1 sociálního pracovníka (25 uživatelů na 1 sociálního pracovníka v pobytové formě a max. 50 uživatelů v ambulantní formě)</p> <p>Snížení počtu klientů na 1 sociálního pracovníka</p>	<p>nikoli zřizovány z pouhého nadšení a smyslu pro dobrodružství neziskovými organizacemi, které pak aby přežily, přizpůsobují cílové skupiny měnícím se prioritám dotační politiky a také se jejich činnost soustřeďuje z 90 % na shánění financí. Vedení neziskových organizací je mnohem finančně náročnější, než sociální pracovníci v přímé práci, a peníze jsou zde spotřebovávány špatným způsobem. U sociálních pracovníků jako takových je automaticky počítáno s tím, že je jim odměnou výkon jejich práce a tudíž nejsou finančně ohodnoceni ani motivováni, zatímco se na jejich odborné práci živí spousta lidí, kteří se neuplatní ve vedení ziskových podniků. Celá koncepce má vycházet z potřeb společnosti a tato koncepce má být natolik stabilní, že nebude třeba tolika pracovníků na řízení, takže se peníze dostanou těm, kdo sociální práci doopravdy vykonávají. Inspirovat se lze například v Kanadě či ve Finsku.</p> <p>Doplnění pozice pedagogického pracovníka</p> <p>Finanční jistota, hlavně v prvním čtvrtletí, víceletá perspektiva práce z hlediska financování</p> <p>Finanční prostředky na mzdy pracovníků. Výzvy projektů jsou zaměřené na pomůcky, aktivity, ale ne na mzdy pracovníků. Bez pracovníků nebudou aktivity realizovány, pomůcky využívány...</p> <p>Jasně vydefinovat pojem "sociální práce" a jasně nastavit realistická kritéria hodnocení efektivity práce ve vztahu ke specifické sociální práci vztahující se ke specifické cílové skupině, se kterou sociální pracovník pracuje. Nezatěžovat ho zbytečnými administrativními povinnostmi ze strany různých institucí, kterým musí vykazovat nesmyslné, jasně nedefinované údaje – jsou to často jen čísla pro čísla, nikoliv čísla, která by dávala ucelený pohled na práci sociálního pracovníka a přispívala by ke zlepšení/zefektivnění sociální práce v praxi.</p> <p>Jednotný způsob vykazování intervencí na krajské úrovni.</p> <p>Lepší propojení práce s ostatními institucemi</p> <p>Měla by se podstatně zvýšit průměrná mzda sociálních pracovníků, při současných platech není možné zvyšovat požadavky na kvalitu na úkor pracovníků.</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>a efektivnější zpracování administrativy</p> <p>Snížit počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka.</p> <p>Stanovení poměru mezi přímou prací s klientem a nepřímou prací</p> <p>U nás dělá důchody, papíruje zájemce o službu, jedná se zájemcem, metodičkou IP, musí vyplňovat čím dál víc formulářů, papírů. V našem DPS s 33 klienty, kdy zastřešuje i volnočasové aktivity to vidím na přibrání ještě jedné síly na pozici SP. Vedeme to čím dál lépe. Jde jen o papíry...</p> <p>V naší službě je asi práce sociálního pracovníka efektní tak, jak je potřeba.</p> <p>V osobní asistenci jsme v práci sociálních pracovníků maximálně efektivní</p> <p>Více času na uživatele</p> <p>Více času pro cílené vedení klienta, aby kvalita nebyla nahrazována kvantitou.</p> <p>Více sociálních pracovníků na menší počet uživatelů, aby měl sociální pracovník čas vykonávat více sociální práce než té administrativní. Méně administrativy při výkonu práce sociálního pracovníka. Vyšší prestiž a ocenění sociální práce.</p> <p>Více sociálních pracovníků v této službě</p> <p>Vzdělávání sociálních pracovníků – zaměřit na získávání praktických zkušeností, ne zbytečné teoretické akreditované kurzy, které jsou nabízeny!</p> <p>Zajištění stabilního pracovního prostředí</p> <p>Zajištění zpětné vazby od klientů</p> <p>Zákon o soc. službách. Velká administrace. Spoustu úkonů zde chybí.</p> <p>Získání finančních prostředků a navýšení úvazků pro sociální pracovníky a tím snížit počet klientů na jednoho soc. pracovníka.</p> <p>Zlepšení sítě návazných sociálních služeb, prohlubování spolupráce s obcemi, dostatek finančních prostředků na sociální práci v sociálních službách.</p> <p>Zmírnit přebujelou a často zbytečnou administrativu. Shodnout se na pravidlech pro zařízení i kraje /každý</p>	<p>Méně administrace</p> <p>Méně administrativy a více přímé práce s uživateli.</p> <p>Méně klientů na jednoho sociálního pracovníka jednotný software pro databázi klientů rozšíření sociální sítě</p> <p>Méně papírování, více prostoru pro přímou práci, provázanost služeb, vzájemná informovanost</p> <p>Méně vyplňování administrativních a byrokratických dotazníků jako je tento, které zdržují sociální pracovníky od práce s klienty a jejichž výpovědní hodnota je zanedbatelná.</p> <p>Mozaika několika kritérií: Počet intervencí, počet kontaktů, vyřešené případy. Efektivní soc. práce bude tehdy, když všechny instituce budou sledovat stejný cíl – zlepšení fungování klienta. Když nebude rozpor mezi zákonem a praxí (např. Na ÚP).</p> <p>Musí mít čas na přímou práci s klientem a pro klienta. Administrativní náročnost neustále narůstá a je nyní velkou zátěží pracovníků v přímé péči.</p> <p>Myslím si, že efektivnost práce a výkonnost práce je v naší sociální službě velmi dobrý (dle výsledků naší práce), mohl by se však snížit počet klientů na jednoho sociálního pracovníka služby rané péče, tím by došlo, jak zefektivnění práce, ale spíše k lepším, pohodovějším pracovním podmínkám</p> <p>Myslím, že by se měla změnit administrativní zatíženost pracovníků, tak aby se mohli více soustředit na přímou práci s klienty.</p> <p>Nehodnotit práci sociálního pracovníka podle počtu klientů, ale podle počtu úspěšných klientů, tj. osob, které si našly zaměstnání a bydlení a zařadily se do většinové společnosti. K úspěšné sociální práci je potřeba někdy hodně času, tzn. Neomezovat pobyt klientů v AD</p> <p>Nevidět efektivitu v počtu klientů či uzavřených zakázek – nevidět jí ve velikých číslech, ale v jednotlivých případech</p> <p>Nezatěžovat podobnými dotazníky, nebo je alespoň formulovat srozumitelněji</p> <p>Osobnostní kvalita, dostatečná motivace k práci, správná komunikace, příznivé pracovní podmínky a mezilidské vztahy – supervize, Bálint, méně</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>kraj má jiné požadavky/ Zvýšení finančního ohodnocení již v daných tabulkách, snížit formální papírování, zvýšit vzdělávací nároky, a to i s ohledem na aktuální sociální politiku Zvýšení počtu sociálních pracovníků k počtu uživatelů, zvýšení prestiže a platového ohodnocení Zvýšení počtu sociálních pracovníků na počet klientů (3)</p>	<p>administrativy Osobnostní kvalita, dostatečná motivace k práci, příznivé pracovní podmínky a mezilidské vztahy – supervize Počet klientů by měl být přiměřený k počtu pracovníků Podmínky jsou dostatečné Podmínky pro lepší efektivitu sociální práce jsou především ve stabilitě týmu Posilovat kompetence a osobnost soc. pracovníka Rozšiřovat kvalifikaci soc. pracovníka Práce sociálních pracovníků v neziskové sféře by měla být srovnatelná s prací v jiných typech zařízení například příspěvkové organizace – především systém financování služeb. Přílišná administrativní zátěž, výkaznictví se často mění a přibývá. Pravidelné hodnocení s vedoucím pracovníkem – pravidelná supervize – mít dostatečný časový prostor na každého klienta – nezahlcenost administrativou Pravidelné supervizní setkání. Vymezení kompetencí sociálního pracovníka pro konkrétní cílovou skupinu a konkrétní zařízení. Spolupráce s kolegy – sociálními pracovníky ze stejného zařízení - konference. Rozhodně zvýšit stabilitu zaměstnání (úvazky na dobu neurčitou a mít jistotu, že služba bude dostatečně a VČAS!!! zafinancována) a finanční ohodnocení pracovníku min. Na úrovni průměrné mzdy. Sjednocení a zjednodušení požadovaných výkazů zavedení jednotné evidence klientů Snížení administrativní zátěže spojené s poskytováním sociální služby – pravidelné a dostatečné finanční zajištění sociálních služeb Snížení míry administrativní zátěže a výkaznictví spojeného s výkonem sociální práce – rozšíření možností činnosti sociální práce v dané službě (např. Větší možnost práce s rodinou v rámci NZDM, větší možnost práce komunitního charakteru...) – možnost hradit větší rozsah vzdělávání (nad povinných 24 hodin) z dotací na sociální služby Snížení množství administrativy a výkaznictví spojeného s výkonem sociální práce – větší</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>rozvolnění hranic mezi jednotlivých služeb (např. i možnost práce jen s dítětem v rámci SAS pro rodiny s dětmi) – větší možnost vzdělávání – v současné době není možné z dotací na službu hradit vzdělávání nad rámec povinného vzdělávání (24 hod) – uvítali bychom možnost financovat dlouhodobější vzdělávání pracovníků, které by zvyšovalo jejich profesní dovednosti</p> <p>Sociální práce je těžká disciplína. Zda je lepší sociální pracovník ten, který má více klientů, nebo více úspěšně naplněných cílů atd. Záleží na klientech a to se ovlivnit nedá. Sociální pracovník musí mít sociální citění, musí být nestranný a nezávislý a ke všem klientům přistupovat stejně. Ať se jedná o osobu bez přístřeší, ohroženou návykovou látkou, nebo matku s dvěma dětmi. Sociální pracovník musí být vzdělaný, mít dostatečnou praxi, umět samostatně pracovat a zadávat sám sobě úkoly, celoročně se vzdělávat s převahou samostudia atd.</p> <p>Sociální práce v ČR je považována spíše jako dobrovolnictví, alespoň co se týká práce v neziskových organizacích. Stejně tak vypadá i finanční ohodnocení. Z tohoto důvodu je i v pomáhajících profesích nedostatek mužů.</p> <p>Sociální pracovník by neměl mít na starosti agendu, která se netýká sociální práce.</p> <p>Sociální pracovník v neziskovém sektoru obecně má málo pravomocí, ideální by byla spolupráce s obcemi, ÚP apod. Brát je jako rovnocenné partnery, máme stejný cíl.</p> <p>Společenské ohodnocení</p> <p>Stabilizace systému financování – absence obav z budoucnosti služby by měla pozitivní vliv na stabilní personální zázemí služby</p> <p>Stabilizace zákonných norem</p> <p>Stabilnější financování, které by umožnilo neomezovat provoz služby a menší fluktuaci pracovníků a následně kontinuální práci jednoho prac. s klientem.</p> <p>Stanovit maximální počet klientů pro jednoho zaměstnance.</p> <p>V každé službě jistě něco jiného, ale mít prostor se klientovi plně věnovat</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>V současné době nás nic nenapadá.</p> <p>Větší prestiž oboru, větší finanční ohodnocení, lepší spolupráce MPSV, krajů, měst, funkční síť</p> <p>Více financí na pracovníky, kteří zajišťují potřebnou administrativu a vykazování + zajišťování financí na službu (podávání žádostí, fund raising, apod.) – tyto činnosti "zdržují" sociální pracovníky od sociální práce s klientem.</p> <p>Více pracovníky vzdělávat, pravidelná supervize, prevence vyhoření</p> <p>Vše lze realizovat za stávajících podmínek.</p> <p>Výše platu, jelikož ani zdaleka neodpovídá průměrnému platu</p> <p>Vyšší finanční ohodnocení a s tím vyšší motivovanost pracovníků</p> <p>Vyšší finanční ohodnocení pro vyšší motivaci pracovníků a méně dokumentace, více času na přímou práci</p> <p>Vzdělávání, a profesionalizace.</p> <p>Vzhledem k tomu, že práce sociálního pracovníka v naší organizaci prolíná napříč prací ostatních odborných pracovníků, nelze jednoznačně pojmenovat podmínky, které by vedly k vyšší efektivitě. Podstatným faktorem efektivit jsou vztahy v týmu a vzájemná spolupráce.</p> <p>Vzhledem k naší službě povinnost pracovníků na OSPOD, poskytnout nám zpětnou vazbu, jak se jejich klientům u nás pomohlo nemáme zpětnou vazbu, jak se klientům daří po odchodu z našeho zařízení</p> <p>Zaměření se na podporu komunitní práce a síťování v rámci regionů a obcí. Komunikace mezi úřady a neziskovkami/občanským sektorem. Podpora rozvoje vzdělávání sociálních pracovníků a související výzkumné činnosti.</p> <p>Zavést jednotný monitorovací systém pro každý typ sociální služby, jednotná kritéria pro výkaznictví</p> <p>Zefektivnění spolupráce s úřady, menší administrativní zátěž. Jednotně nastavený systém výkaznictví a monitorovaných aktivit.</p> <p>Zjednodušení administrativy</p> <p>Změna možného přístupu sociálního pracovníka</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>k informacím zdravotního stavu klienta (zejména psychiatrické diagnózy bývají rizikové)</p> <p>Změna podmínek pro výkon práce - dostupné sociální bydlení, finanční stabilita = stabilní příjem, který není tvořen dávkami SSP/HN. Potírání lichvy, zpřísnění podmínek pro společnosti poskytující nebankovní půjčky apod.</p> <p>Změna podmínek pro výkon práce: Dostupnost odborných služeb (např. Dětský psycholog v Ústí nad Labem). Sociální bydlení. Nabídka zaměstnání (VPP). Pokud bude rodina stabilizována v základních potřebách (bydlení, práce = finanční příjem), pak obnova funkcí rodiny bude efektivnější, protože se bude zaměřovat na zlepšení rodičovských kompetencí a ne na zajištění holé existence rodin.</p> <p>Změnit 12hodinové služby na 8hodinové a navýšení mzdy.</p> <p>Změnit financování sociálních služeb a poskytnout pracovníkům lepší finanční ohodnocení, čímž by byli více motivováni a mohli by v práci setrvat delší dobu. Mohli by se efektivněji vzdělávat a rozvíjet a dalo by se díky tomu pracovat na vytvoření stabilního týmu složených převážně z odborníků na danou tematiku. Přestat sledovat kvantitativní ukazatele, které o kvalitě služby nic nevyprávějí, pouze tlačí pracovníky do honu za konzultacemi, přibývá spolu s tím také administrativa, která ale v celkovém ohledu sledovaných indikátorů nehraje žádnou roli a nikdo ji nezohledňuje. Chtít po pracovnících, kteří se pohybují převážně v terénu, aby vykazovali více než 50 % přímé práce s US a zároveň k němu zvládli cestovat a zvládli svou práci v rámci pracovní doby a nikoliv práce přes čas vykazat a administrativně zajistit je neslučitelné.</p> <p>Zvýšení finančního ohodnocení kvalitních pracovníků, postupné zvyšování kvalifikace a vzdělávání pracovníků, pozitivní motivace k výkonu</p> <p>Zvýšení počtu sociálních pracovníků na počet klientů</p> <p>Zvýšit počet vedoucích sociálních pracovníků, kteří se mohou věnovat individuálněji každému z nich.</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otevřená otázka C11 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

C13 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.103: Návrhy sociálních pracovníků poskytovatelů soc. služeb na změny v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka

Návrhy na změny podle <u>sociálních pracovníků</u>	
Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Definovat jednotlivé úkony práce soc. pracovníka v jednotlivých typech služeb v návaznosti na její specifika</p> <p>Dostatek odborných informací a jejich uplatnění v praxi</p> <p>Kvalitní sociální práce – spokojený klient, vyřešení nepříznivé soc. situace. Ověření kvality činnosti sociálního pracovníka – může ohodnotit sám klient.</p> <p>Lépe ohodnocena práce finančně</p> <p>Lepší platové ohodnocení, je to dobrá motivace k práci. Větší podpora našich nejvyšších nadřízených.</p> <p>Měl by mít stanoven poměr mezi přímou prací (s klienty) a nepřímou prací (administrativa), případně stanoven počet klientů na 1 sociálního pracovníka</p> <p>Méně administrativní činnosti</p> <p>Méně administrativní práce, více času na klienta</p> <p>Méně administrativy (3)</p> <p>Méně administrativy a lépe propracované.</p> <p>Méně administrativy v sociálních službách, vykazování a vyhotovování písemných pravidel. Toho kdyby bylo méně, tak by bylo více času věnovat se klientům.</p> <p>Méně ověřování a papírování a více času na efektivní práci s uživateli a jejich rodinami.</p> <p>Méně papírování, více času na klienty</p> <p>Méně statistik a nesmyslných výkazů a větší prostor vymezit klientovi. Klient sám vidí a respektuje papírovou práci soc. Pracovníka, který musí zvládat ale obojí.</p> <p>Myslím si, že pod pojem sociální práce se nechá zařadit mnoho různorodých činností a z toho plyne, že ani kritéria pro hodnocení výkonu soc. Práce nemohou být jednotná. Dle mého názoru by se nejdříve činnosti soc. Pracovníků měly "roztřídit" do určitých kategorií a dle toho potom hodnotit. Pozitivní změna pro všechny soc. Pracovníky, napříč všemi směry soc. Práce by bylo plošné navýšení platů.</p>	<p>"Efektivita" je ryze technokratický termín. Místo ztechnizování sociální práce by měla být spíše zlidšťována. Jakmile budou utvořeny lidské podmínky, bude práce zároveň i "efektivní", protože nám půjde o uživatelovo dobro. V rámci zefektivňování práce dochází s manipulací dat, protože je zde zápas o dotace a granty. Často nejde o uživatele, ale jde o to, abychom jich měli hodně a měli dotace a bylo vidět, že něco děláme.</p> <p>= více času na přímou práci s klienty = nehodnotit potřebnost dle počtu uzavřených smluv a nových klientů, kdy jsou v tomto zvýhodněny organizace vykazující anonymní uživatele</p> <p>Aby nebyl tolik omezen zákonem o sociálních službách – větší volnost</p> <p>Administrativa, které v souvislosti s výkonem sociální práce každoročně narůstá, ubírá sociálním pracovníkům čas a energii, kterou by mohli věnovat svým klientům, bylo by dobré, kdyby se tento proces alespoň zpomalil</p> <p>Dlouhodobá finanční jistota organizace</p> <p>Dobrý manažer si díky zpětné vazbě od pracovníků a spolupráci s nimi dokáže kvalitu a efektivitu jejich činnosti ověřit. Doufám, že nový zákon o sociálních pracovnících dá alespoň trochu jasnější rámec kompetencím soc. prac., uvítala bych více než 24 hodin vzdělávání ročně s ohledem na časté změny v legislativě a širokému spektru a záběru sociální práce.</p> <p>Dodržovat počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka.</p> <p>Domnívám se, že by mělo být více prostoru pro to být s klienty, méně administrativy. Mít možnost rozložit práci mezi více kolegů (finance na další zaměstnance). Zmírnit paradoxy při tom, jaký je cíl organizace a cíl donátorů. Např. úspěšnost Kontaktních center a terénních programů je posuzována obvykle dle počtu vyměněných stříkaček. Cílem těchto zařízení mimo jiné je, že se snaží klienty informovat a motivovat je k bezpečnějšímu užívání, tedy také užívání ústy, nosem).</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>Navýšit počet soc. Pracovníků v organizaci.</p> <p>Neměl by mít kumulovanou funkci.</p> <p>Nemít kumulované funkce, zaměřit se plně na sociální práci, změnit poměr nepřímé práce s klientem a přímé práce,</p> <p>Nevím už je takto dost administrativních nástrojů</p> <p>Nezatěžovat je další administrativou, neměl by vznikat zákon o sociálních pracovnících</p> <p>Nezatěžovat sociální pracovníky zbytečným papírováním, stačí stručná a výstižná dokumentace klienta.</p> <p>Nezatěžovat zbytečnou administrativou</p> <p>Počet klientů by se musel snížit</p> <p>Počet klientů podle mě není ukazatelem. Jsou klienti, kteří potřebují vyšší míru pomoci než druzí. Tento údaj tedy pro mě není relevantní. Důležité je, aby byly naplněny cíle v co největší míře a jedinec mohl zůstat v kontaktu se svým okolím/rodinou. Má-li být intervence úspěšná, je potřeba více pracovat s klientem a kontinuálně a systematicky mu být oporou.</p> <p>Práce v naší službě je efektní.</p> <p>Prestiž a výlučnost profese, nepřetěžování sociálních pracovníků, lepší finanční ohodnocení.</p> <p>Sjednocení statistik, metodická obecná opora.</p> <p>Snížení administrativní zátěže, spokojenost klientů, dobré jméno</p> <p>Snížení administrativních činností</p> <p>Snížení administrativních prací a zvýšení většího časového prostoru na přímou práci s klientem.</p> <p>Snížení administrativy, vyšší úvazek</p> <p>Snížení množství administrativy související s klientem, který je na úkor času věnovaného klientovi.</p> <p>Snížit a zjednodušit administrativu</p> <p>Sociální práce není o efektivitě, ale o tom, aby byl získal klient podporu v míře, ve které opravdu potřebuje (ani více, ani méně). Tedy pokud nebudeme klienty přepečovávat v ústavech (DOZP), tak bude sociální práce více efektivní. Pokud budeme</p>	<p>Dostatečný počet pracovníků</p> <p>Dostatek času na klienta</p> <p>Dostatek času na klienty, administrativa pouze nezbytně nutná, status sociálního pracovníka</p> <p>Důležitá je práce s klientem a informovanost – méně administrativy</p> <p>Efektivita práce se již více ověřovat dle mého nedá. Pro zvýšení efektivity práce by mělo dojít k lepší součinnosti ze strany úřadů a ke snížení množství administrativních činností spojených s vykazováním</p> <p>Efektivita v sociální práci je těžko měřitelný pojem. Efektivitu vidím v úspěšnosti klientů posunout se v řešení své sociální situace.</p> <p>Finanční ohodnocení by bylo motivující, vzhledem k tomu, že musíme mít vysokoškolské vzdělání.</p> <p>Hodnotit podle spokojenosti klienta a ne podle počtu úvazků a počtu klientů.</p> <p>Jasně definovat kompetence sociálního pracovníka</p> <p>Jednodušší vykazování soc. práce</p> <p>Jednotný systém vykazování intervencí</p> <p>Jistota finanční stability poskytované služby</p> <p>Kdyby naši klienti své zakázky dotahovali do konce.</p> <p>Klást důraz také na nepřímou práci, která je rovněž v práci s klientem zásadní</p> <p>Kompetence sociálního pracovníka</p> <p>Lepší finanční ohodnocení (2)</p> <p>Lepší finanční ohodnocení, volno navíc, upřímně více práce s klientem a ne trávit čas tím, že se musí každá věta, která se s klientem prohodí zapsat, papírování zabírá podle mě zbytečně moc času</p> <p>Lepší individuální plánování. Lepší finanční ohodnocení.</p> <p>Lepší komunikace všemi směry – od uživatelů nezamělování důležitých skutečností (např. dluhy), ze strany vedení – lepší spolupráce v týmu, méně řešení provozních záležitostí, více času na práci s uživatelem</p> <p>Lepší osvěta sociálních služeb. Větší prestiž.</p>

Návrhy na změny podle [sociálních pracovníků](#)

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>mít správnou síť odpovídajících služeb pro všechny typy klientů a pokud o nich budou pracovníci vědět a budou na ně umět klienty odkázat. Také když se nebude ubírat čas sociálních pracovníků takovýmito výzkumy. Výzkum zabírá spoustu času, ale hlavně mám pochyby o tom, jak tyto informace zpracujete, protože mi dotazník připadá divně nastaven (alespoň z pohledu pracovníka sociální služby v neziskové organizaci). Přejde mi, že jsem nucena odpovídat i na otázky na které neznám odpovědi. Tedy pak odpovědi mohou být zavádějící.</p> <p>Sociální pracovník by měl, neměl být zahleděn pouze do administrativní složky, ale měl by mít prostor více poznat uživatele daného zařízení. Tím by lépe mohl proniknout do sociální práce</p> <p>Spokojenost, tedy nic</p> <p>Team building, zvýšení počtu pracovníků</p> <p>V sociálních službách dát prostor pro skutečnou sociální práci s klienty místo pouhé administrativy!</p> <p>Vést evidenci prováděné sociální práce v sociálních službách a provádět hodnocení výsledků</p> <p>Větší informovanost pracovníků (2)</p> <p>Větší počet soc. Pracovníků --> méně klientů na jednoho pracovníka</p> <p>Větší počet sociálních pracovníků na počet klientů, lepší platové podmínky a větší prestiž</p> <p>Větší prostor pro osobní kontakt sociálního pracovníka a klienta</p> <p>Větší prostor pro samotnou intervenci (přímou práci s klientem) ve vztahu k dalším úkonům (vedení dokumentace, vedení statistik a zápisů atd.).</p> <p>Větší provázanost a znalost poskytovatelů služeb navzájem.</p> <p>Větší součinnost všech jednotek participujících na řešení situace konkrétního klienta, větší provázanost služeb a státní správy...</p> <p>Více času na jednotlivé klienty</p> <p>Více času na přímý kontakt s klientem na úkor administrativy</p> <p>Více času na uživatele</p> <p>Více času pro přímý kontakt s klientem na úkor</p>	<p>Lepší platové ohodnocení</p> <p>Lepší platové podmínky</p> <p>Lepší spolupráce s některými OSPOD, plat soc. pracovníků</p> <p>Lepší spolupráce s orgány měst, krajů, některými dalšími organizacemi. Zlepšení zpětné vazby od klientů.</p> <p>Lepší úroveň spolupráce s některými OSPOD, finanční ohodnocení</p> <p>Měl by být kladen důraz na kvalitu než na kvantitu.</p> <p>Méně administrativní činnosti, vykazování, evidování, atd.</p> <p>Méně administrativní práce</p> <p>Méně administrativní práce, která zabírá velkou část výkonu práce</p> <p>Méně administrativního zatížení na sociálního pracovníka.</p> <p>Méně administrativy (3)</p> <p>Méně administrativy a více přímé práce</p> <p>Méně administrativy typu počet úkonů/den, menší tlak na čísla (čím vyšší čísla, tím "lepší" práce a tím více peněz pro organizaci), větší orientace na výsledky, respekt k malým a dílčím posunům, které jsou součástí dlouhodobé práce s klientem, jednotnost výkazů a jednoznačnost sledovaných indikátorů.</p> <p>Méně administrativy, více času na sociální práci. Efektivita výkonu by se asi lépe ověřovala, kdyby se vykazované položky objevovaly v jedné centrální statistice. Je škoda, že vykazujeme do různých statistik s různými ukazateli.</p> <p>Méně administrativy; více pracovníků na počet klientů</p> <p>Méně administrativy.</p> <p>Méně administrativy. Spolupráce jednotlivých složek státní správy.</p> <p>Méně času na administrativu a více času na přímou práci s uživatelem, jednodušší systém vykazování služeb</p> <p>Méně klientů na 1 sociálního pracovníka – tím by bylo více času na klienty, což velmi chybí</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
<p>administrativy</p> <p>Více evaluace</p> <p>Vnější podpora mezi sociálními pracovníky ze stejného druhu sociální služby</p> <p>Výkon sociálního pracovníka se velmi liší dle služby a cílové skupiny klientů, proto mi přijde velmi nereálné nastavit jednotný ověřovací systém jeho výkonu.</p> <p>Vyšší pracovní ohodnocení, lepší informovanost o soc. službách jako celku (její propojení) na daném území např. Kraje</p> <p>Vyšší součinnost mezi subjekty státní správy.</p> <p>Vytvořit takové podmínky, aby bylo více času a klidu na práci.</p> <p>Zbytečně moc administrativy... OKsystem, KISSOS, statistiky MPSV... proč není společné</p> <p>Zjednodušení administrativní náročnosti práce.</p> <p>Znalosti posuzovatelů (hodnotitelů) efektivity o cílové skupině, potřebách klientů</p> <p>Zvýšit prestiž práce sociálních pracovníků, lidé nechápu rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách</p>	<p>Méně klientů na jednoho pracovníka</p> <p>Méně klientů na jednoho sociálního pracovníka, větší čas na klienta, tudíž méně administrativy s tím spojené.</p> <p>Méně nesmyslné administrativy, více času na přímou práci s klientem</p> <p>Méně podrobného vykazování a administrativy</p> <p>Méně statistik, zbytečných dotazníků, zatěžující administrativy, jednoznačné požadavky ze strany MPSV na vykazování dat o klientech, jednoznačný výklad standardů kvality znamená více času na klienty a možná i méně osob závislých na systému</p> <p>Menší administrativní zátěž a fungující návazná síť</p> <p>Menší administrativní zátěž a fungující návazná síť.</p> <p>Menší administrativní zatížení</p> <p>Menší administrativní zatíženost.</p> <p>MINIMUM papírování a více práce s lidmi – tzv. SOCIÁLNÍ PRÁCE... A netlačit furt na efektivitu – děláme s lidmi a ne se stroji!!! A Pokud chci kvalitní služby, musím mít i kvalitní zaměstnance – a ti budou chtít kvalitní ohodnocení a zázemí, na shledanou</p> <p>Mít více času na přímou práci v porovnání s prací nepřímou.</p> <p>Mohl by se změnit systém financování tak, aby sociální pracovníci mohli, jako, slovy ministryně práce – pilíře společnosti, brát svou mzdu v plné výši a včas.</p> <p>Myslím si, že by se měla zmírnit zbytečná administrativní zátěž nepřinášející zvýšení kvality poskytnuté služby, ale je zde spíše pro naplnění zákona.</p> <p>Myslím si, že práce sociálního pracovníka je ověřována dobře, vždyť to nejlépe poznáte podle zpětné vazby klientů, z dokumentace, statistik, atd..</p> <p>Nastavení jednotného vykazování v rámci celého kraje i České republiky.</p> <p>Navazovat lepší spolupráci s klienty, snažit se je motivovat ke změně</p> <p>Neposílat podobné dotazníky. Poskytnout více času na připomínkování zákona.</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>Nestavět celou práci na počtech intervencí a časech intervencí, na základě kterých dostávají organizace peníze, ale spíše na pozorování samotné práce organizace a hodnocení klientů apod.</p> <p>Nevím jak je to jinde, ale já dělám vedoucí a přímou práci a to nejde dohromady, efektivní to asi je, za málo peněz udělám hodně práce, ale chybí peníze, takže práce bude efektivní, až bude dost peněz na ostatní provozní personál.</p> <p>Odlehčit sociálnímu pracovníkovi od agendy, která se netýká sociální práce.</p> <p>Počet intervencí za měsíc na jednoho pracovníka je měřitelnější, než počet klientů na jednoho pracovníka. V jednom měsíci mohu pracovat s jedním klientem 20 hodin, s druhým pouze hodinu</p> <p>Podle mého názoru nelze hodnotit efektivitu sociální práce.</p> <p>Práce sociálního pracovníka by měla být adekvátně finančně ohodnocena.</p> <p>Pracovníci jsou efektivní dost jde také o přístup klientů.</p> <p>Pro lepší motivaci a lukrativnost finanční ohodnocení – čísla v tabulkách. Povědomí veřejnosti o jeho práci.</p> <p>Pro pozici dostatečný pracovní úvazek a nekumulované funkce</p> <p>Připomenutí kontextu sociální služby změna náhledu na QSS</p> <p>Rozpracovat více metodiky a podporu ambulantních a terénních typů sociálních služeb</p> <p>Rozšiřování kvalifikace, odborných znalostí sociálního pracovníka</p> <p>Sjednocené výkaznictví (statistika)</p> <p>Skutečné dopady jeho práce na situaci klienta.</p> <p>Snížení administrativní zátěže spojené s poskytováním sociální služby, pravidelné a dostatečné zajištění financování sociálních služeb.</p> <p>Snížení počtu klientů na jednoho pracovníka – více prostoru věnovat se individuální práci</p> <p>Snížit byrokratickou zátěž</p> <p>Snížit o 80 % administrativní záležitosti a převzít</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>zkušenosti z jiných států např. Anglie apod.</p> <p>Snížit počet klientů na pracovníka.</p> <p>Sociální práce by měla být mezi lidmi více známá, měli by znát více služeb než jen pro handicapované lidi, aby pak věděli, že se na nás mohou obrátit i s jinými problémy. Aby mohl být pracovník více efektivní, měl by být lepší systém financování sociálních služeb – nikdo nechce žít v nejistotě, jestli organizace dostane na službu peníze i příští rok... A také by se měly zásadně změnit platy sociálních pracovníků, vysokoškolsky vzdělaní lidé, kteří pracují ve velmi náročné práci (psychicky, fyzicky, velká míra zodpovědnosti,...), nemohou dostávat plat v rozmezí 12 – 18 tisíc. Dle mého názoru, by se platová hranice měla zvýšit o cca 10 tisíc.</p> <p>Sociální práce by se měla zaměřovat spíše kontakt s klienty a práci s nimi než na kancelářskou práci</p> <p>Sociální pracovníci by měli mít lepší platové ohodnocení, průměrná měsíční mzda 18 000,- Kč mi nepřipadne adekvátní, nehledě na to, že se často pracuje s lidmi nemocnými, nepřízpůsobivými a takovými, kteří svým chováním zdravotně nebo fyzicky sociálního pracovníka ohrožují a proto by měly být stanoveny rizikové příplatky pro jednotlivé kategorie klientů.</p> <p>Sociální pracovník nesmí být přetížen, při přetížení není schopen odvádět kvalitní práci. Musí se "nabíjet", aby nevyhořel...</p> <p>Stabilizace a podpora fungujícího týmu počet dlouhodobé spolupráce</p> <p>Stabilnější financování sociálních služeb, tím pádem menší fluktuace zaměstnanců a tím pádem větší možná nevázanost klientů na pracovníky, hlubší vztah s nimi a tedy i větší důvěra a více možností vzájemné spolupráce.</p> <p>Stabilní financování sociálních služeb bez snižování dotací a pozdního vyplácení</p> <p>Stanovit maximální počet klientů pro jednoho pracovníka</p> <p>Ubrat administrativu, ubrat standardy</p> <p>Určitě navýšit počet sociálních pracovníků ve všech službách. Snížit počty indikátorů na jednoho pracovníka. Zaměřit se na dlouhodobou kompenzaci</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>klienta a vznik návazných služeb.</p> <p>Uzákonit sociální bydlení</p> <p>Větší dostupnost některých sociálních služeb – např. chráněné bydlení, moje kompetence jsou přesně omezeny vyhláškou a posláním naší organizace</p> <p>Větší podpora kraje. Větší možnosti podporovaného zaměstnávání našich obyvatel.</p> <p>Větší spolupráce mezi jednotlivými službami či Úřady, větší informovanost, je zde mnoho informačních bariér a nejasností, lepší ohodnocení a postavení ve společnosti</p> <p>Více času na klienty</p> <p>Více času na přímou práci, méně administrativy</p> <p>Více kvalitního vzdělávání a supervize – kvalitní, individuální...</p> <p>Více prospěšných školení o dané téma.</p> <p>Více prostoru pracovníka pro přímou práci s klienty, omezení administrativy posouzení efektivity – zaznamenání klientovy situace na počátku služby a poté na konci – zda byl zaznamenán posun – ale i zde by bylo nutno posuzovat individuálně – co znamená u jednoho klienta velký posun, může být u jiného pouze krok k cíli</p> <p>Více přímé práce s uživatelem, méně administrativy.</p> <p>Vyšší finanční ohodnocení</p> <p>Vyšší finanční ohodnocení sociálního pracovníka, vzhledem k náročnosti této práce. Více finančních prostředků v sociálních službách. /pomůcky, materiály.../</p> <p>Vzhledem k tomu, že jsem na pozici sociálního pracovníka krátkou dobu, nevidím zatím důvod ke změně.</p> <p>Zavést jednotná hodnotící kritéria pro každý typ služby, aby bylo možné srovnání</p> <p>Zlepšení platových podmínek</p> <p>Zlepšit finanční situaci sociálních služeb v Jihomoravském kraji a také dávat sociálním pracovníkům stabilní práci a celé úvazky (pracovní smlouvy na neurčito).</p> <p>Změna – v systému financování a čerpání peněz na</p>

Návrhy na změny podle sociálních pracovníků

Služby sociální péče	Služby soc. prevence a soc. poradenství
	<p>poskytovanou službu, kdy otázky financování velmi zatěžují pracovníky ověřovací systém vidím jako dostatečný, možná bych ocenila propojení jednotlivých subjektů – neustále stejné vykazování na různá místa je zatěžující</p> <p>Změna sociální politiky, zejména systém dávek statní soc. podpory. Razantnější přístup k rodinám, které zanedbávají, či jinak ohrožují psychický či fyzický vývoj dětí.</p> <p>Změna systému – propojení zdravotně sociální oblasti, nebo dalších oblastí na pomezí (výchovně-sociální apod.)</p> <p>Změna v systému financování a čerpání peněz na poskytovanou službu. Ověřovací systém se nám jeví jako dostatečný.</p> <p>Zmenšit administrativní agendu</p> <p>Zrovnoprávnění s jinými subjekty a institucemi</p> <p>Zvýšení platu SP – více kompetencí SP, méně kompetencím manažerům – více dnů dovolené – povinná minimálně 4týdenní dovolená (stejně jako u učitelů) – možnost duševní hygieny, práce z domova, individuální supervize, možnost nesesdět 100 % pracovní doby v kanceláři</p> <p>Životní zkušenosti, ne jen teoretická výuka a příprava na povolání – vzdělávací a školicí programy na přímou kasuistiku – výměna zkušeností jednotné metodiky a postupy – lepší společnost – empatie k lidem a zodpovědnost za svoji vykonanou práci – finanční motivace</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otevřená otázka C13 – Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

7.5.5 Ostatní organizace

B12 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.104: Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům ZZ

Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům ZZ
Absence vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky ve zdravotnickém zařízení, s ohledem na specifika výkonu práce, problematiku a cílovou skupinu.
Chybí specializační vzdělávání pro všeobecné sestry na zdravotně sociálního pracovníka (u sociálních pracovníků je možné si doplnit pouze specializaci zdravotníka)
Informace o nových zákonech-jejich výklad, novinky v sociální sféře
Málo seminářů na téma bezdomovství.
Problematika sociálních pohřbů, problematika umístování nízkopříjmových pacientů na (DHN) po ukončení hospitalizace, nedostatečná spolupráce obcí s rozšířenou působností, málo registrovaných pobytových sociálních služeb, které by odbraly osoby bez přístřeší.
Sociální práce ve zdravotnictví a Sociální lůžka ve zdravotnických zařízeních
Zvládání slovní agrese a manipulace pacienta

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka B.12 - V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte o které se jedná.

Tabulka 7.105: Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům OPTČ

Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům OPTČ
Finanční gramotnost, invalidní důchody, atd.
Je potřeba doladit součinnost v dluhové problematice se soudy v ČR.
Kurzy zaměřené na oblast vězeňství, např. Problematika cizinců, řešení dluhů
Reálná praktická sebeobrana ve vlastních prostorách. legislativa (novelizace)související s výkonem jednotlivých agend.
Státní sociální podpora, životní a existenční minimum, pomoc v hmotné nouzi, poskytování dávek osobám se zdravotním postižením ,zákoník práce, sociálně-právní ochrana dětí, občanský soudní řád, nabývání a pozbývání státního občanství ČR, občanský zákoník, specifické zdravotní služby...
Supervize
Supervize
Téma: čssz - vyplňování žádostí o přiznání důchodů
Témata - seznámení s s aktualizovanými právními předpisy potřebné k výkonu probačních činností probace a mediace: s prostupností do dalších oborů výkonu profese - nezletilý, péče o rodinu a dítě, náhrada nemajetkové újmy, součinnosti v rámci resortů ministerstva vnitra a ministerstva školství atd...
Témata: důchody, opatrovnictví, odborné stáže
Teoretické základy máme v celé šíři zvládnuté, chybí však praktické záležitosti, většinou spíše multiresortního rázu (mpsv, mz, mv, ms apod.). Vedení rozhovorů s agresory. Návaznost penitenciární péče na péči postpenitenciární. Rozsah a fungování postpenitenciární péče. Práce s rodinou odsouzeného. Nabídka mo
Využití psychoterapie, psychologie, komunikace s psychicky narušenými klienty, time management, pomoc obětem trestných činů ve větším rozsahu.....

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.:Průzkum SP - Otázka B.12 - V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte o které se jedná.

Tabulka 7.106: Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům ŠMD

Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům ŠMD

Aktuální změny ve školské legislativě, supervize, setkávání a vyměňování zkušeností s jinými sociálními pracovníky ve spolupracujících institucích (školství, OSPOD, neziskové organizace, Výchovné ústavy a dětské domovy). Dále bych uvítala kurzy zaměřené na komunikaci s klienty a kurzy prevence syndromu vyhoření.

Aktuální změny ve školské legislativě, supervize, setkávání a vyměňování zkušeností s jinými sociálními pracovníky ve spolupracujících institucích (školství, OSPOD, neziskové organizace, Výchovné ústavy a dětské domovy). Dále bych uvítala kurzy zaměřené na komunikaci s klienty a kurzy prevence syndromu vyhoření.

Chybí mi nabídka specializovaných kurzů pro sociální pracovníky pedagogicko-psychologických poraden (nejde o téma, spíše o to, komu je seminář/kurz nabízen)

Chybí školení a vzdělávací semináře na téma zákona č.109/2002 Sb.- příspěvek na úhradu péče v zařízení- práce s pohledávkami (nedohledatelnými dlužníky..atd.)

Intervize s ostatními sociálními pracovníci, možnost výměny zkušeností a příkladů dobré praxe

Jedná se o vzdělávací aktivity související s prací sociálního pracovníka v Pedagogicko-psychologických poradnách.

Krizová intervence

Kurz vymáhání pohledávek - dluhy na pnúp

Kurzy a semináře pro sociální pracovníky v dětských domovech - kurzy komunikace, vedení rozhovoru s dětským klientem, řešení krizových situací

Není definováno postavení sociálních pracovníků ve školství.

Oblast institucionální výchovy/ústavní výchovy - řešení příspěvku na péči dle Z. Č. 109/2002 Sb., v platném znění

Odborné kurzy pro jednání soc. Pracovníků s rodiči/s dětmi kurzy asertivní komunikace pro soc. Pracovnice

Ochrana osobních dat, poradenský rozhovor, krizová intervence, právní poradenství

Ošetřovné, spisová služba, správní řízení

Pravidelné setkávání sociálních pracovníků z PPP a vzájemné si předávání zkušeností a poznatků z práce soc. Pracovníků v PPP , kurzy psychohygieny,

Problematika ohledně příspěvku na úhradu péče poskytované dítěti v zařízení

Problematika ústavní výchovy

Spokojenost

Správní řízení týkající se příspěvku na úhradu péče poskytované dětem a nezaopatřeným osobám ve školských zařízeních pro výkon ÚV.

Správní řízení, příspěvek na péči, příspěvek na zdravotní péči, výživné, vymáhání pohledávek, vzory trestních oznámení, vzory soudních návrhů, vzory rozhodnutí o vyměření příspěvku na péči, jednotný postup ve všech DD, vzor postupu při výpočtu sníženého příspěvku na péči, metodika.....

Supervize

Téma- příspěvek na úhradu péče rodičům dítěte, které bylo umístěné v DD, a vše související s úhradou tohoto příspěvku. Úhrada tohoto příspěvku z výživného, které bylo stanoveno dítěti, které bylo umístěné v DD, když rodiče toto výživné nehradí...

Vzdělávací aktivity směřované na problematiku sociálních pracovníků v dětských domovech. Většinou se jedná o aktivity směřující na zařízení sociálních služeb.

Vzdělávání pro sociální pracovníky v PPP a SPC

Vzdělávání v rámci novel zákona, aktuálních trendech při práci s klientem, možnost stáží

Zák. 109/2002 Sb.

Vzdělávací aktivity, témata, kurzy, které chybějí sociálním pracovníkům ŠDM

ZÁKON109/2002 O ÚV

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka B.12 - V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte o které se jedná.

C3 – Sociální pracovníci

Cíle sociální práce navržené sociálními pracovníky ostatních organizací

Cíle sociální práce navržené sociálními pracovníky		
ZZ	OPTČ	ŠDM
<p>depistáž rizikových pacientů</p> <p>konkrétní řešení soc.situace pacienta</p> <p>multidisciplinární spolupráce, facilitace komunikace s lékaři</p> <p>podání žádostí do DD „kontakty s úřady, souvy, policií. ambasadou se sociálními a rehab. ústavů umístování pacientů do LDN .Hospiců, Rehab. zařízení aj.</p> <p>podpora v krizových situacích - pacient, jeho osoby blízké</p> <p>Poskytnout klientovi tkové informace, které mu napomohou v řešení jeho nepříznivé sociální situace</p> <p>psychosociální podpora</p> <p>vytvoření kvalitní soc.anamnézy ve spolupráci s pacientem, zdr.personálem, rodinou</p> <p>zajištění pomoci do domácího prostředí. zajištění pomůcek zdrav.techniky.aj</p> <p>zajištění služeb klientům bez rodin</p>	<p>Resocializace</p> <p>dlouhodobá motivace klienta na sobě pracovat a udržení motivace ke změně</p> <p>Plynulý přechod do občanského života</p> <p>plynulý přechod z výkonu trestu odnětí svobody do civilního života</p> <p>provázení klienta při řešení problému s JEHO vlastní zodpovědností</p> <p>Přechod odsouzeného z výkonu trestu do občanského života</p> <p>Při naplňování cílů soc.práce vycházet a respektovat osobnost klienta</p> <p>Příprava na konec VTOS</p> <p>Řešit problematiku následné péče (dluhy, závislosti)</p> <p>snížování rizika recidivy</p> <p>Udržet kontakt s rodinou a dětmi</p> <p>udržet sociální kontakt s rodinou</p> <p>výcvikové programy</p> <p>Výcvikové programy</p> <p>Zařazení do práce 1</p> <p>6. Plnění povinností dané soudy - 1</p> <p>Mezirezortní propojení služeb</p> <p>Naučit dovednosti komunikace, zvládání agrese a samostatnosti</p> <p>Ochrana společnosti</p> <p>podporovat kontakt s osobami blízkými</p> <p>příprava na propuštění</p> <p>Snažení se o snížení recidivy, návratu zpět do VTOS</p>	<p>Stanovuje příspěvek na úhradu péče poskytované dětem (dále jen ošetřovné) rodičům, vyhotovuje rozhodnutí ve správním řízení dle platných právních norem,</p> <p>Adaptace na příchod do DD</p> <p>Podpora kontaktu dítěte s biologickou rodinou</p> <p>podpora kontaktu dítěte s jeho rodinou dítěte</p> <p>podpora kontaktu s rodinou</p> <p>pomoc při řešení krize</p> <p>registrace klientů</p> <p>Rozvíjet, zlepšovat a zprostředkovat kontakty dětí s rodiči</p> <p>sociální poradenství</p> <p>sociální poradenství klientům</p> <p>Sociální poradenství klientům</p> <p>spolupráce s rodinou</p> <p>výchova</p> <p>Výchova a vzdělávání</p> <p>Výchovná a vzdělávací činnost</p> <p>zajistit agendu spojenou s pobytem dítěte v dětském domově</p> <p>– zastupuje organizaci při jednáních na soudech, úřadech a jiných institucích ve prospěch dětí umístěných v zařízení</p> <p>finanční vypořádání rodičů se zařízeními</p> <p>metodická pomoc učitelům a výchovným poradcům škol</p> <p>Metodická pomoc učitelům a výchovným poradcům škol</p> <p>podrobné zparování An. údajů</p>

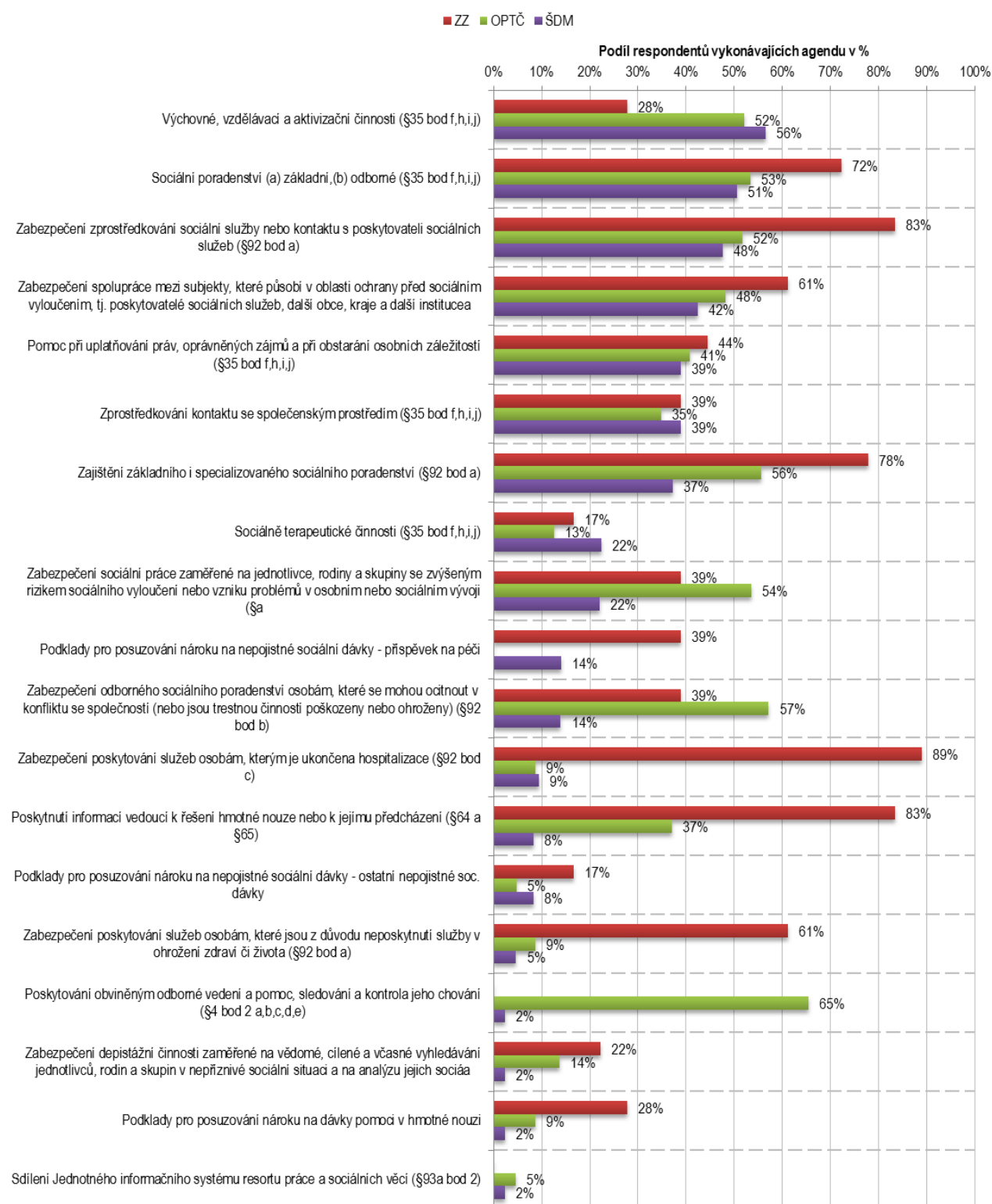
Cíle sociální práce navržené <u>sociálními pracovníky</u>		
ZZ	OPTČ	ŠDM
	<p>sociálně právní poradenství</p> <p>sociálně-právní poradenství</p> <p>Splácení pohledávek 1</p> <p>vytvořit obecně podmínky ve společnosti pro dosažení cílů klienta</p> <p>zvědomění klienta se svým problémem a přiřazování kompetencí problém si umět řešit sám</p>	<p>Příprava dítěte na vstup do samostatného života</p> <p>Rodinná terapie a Sanace rodiny</p> <p>výchovné cíle</p> <p>začlenění do společnosti</p> <p>zajistit agendu spojenou se školou v dětském domově</p> <p>Zajistit výchovu a vzdělání dítěte</p> <p>– spolupracuje s OSPOD obcí s rozšířenou přenesenou působností v místech bydliště dětí, organizuje společná setkání, – spolupracuje s rodiči dětí, – odpovídá za přípravu dětí na povolání a odchody z domova do samostatného života..apod.</p> <p>Aktivní přístup směřující k návratu dítěte do původní rodiny nebo do NRP</p> <p>Péče o zdraví a celkový rozvoj dítěte</p> <p>práce s dětmi - individuální řešení problémů, žádostí dětí, doprovody k jednání např. soudu, policie apod.</p> <p>Předávání zkušeností budoucím soc. pracovníkům.</p> <p>předcházení selhání v běž. životě</p> <p>spolupráce se školou+volnočasové aktivity</p> <p>zajistit umístění dětí v dospělosti</p>

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Otázka C.3 – Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012) – Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný). Pozn.: škála byla v rámci zpracování výzkumu transformována (4 = nejvýznamnější a 1 = nejméně významný). Jiné cíle vypište.

C3 - Vedoucí

Graf 7.67: Průměrný počet případů a intervencí a hodin na jednotlivé agendy soc. práce za 1 měsíc na 1 pracovníka práce z pohledu vedoucího pracovníka v rámci poskytovatelů soc. služeb

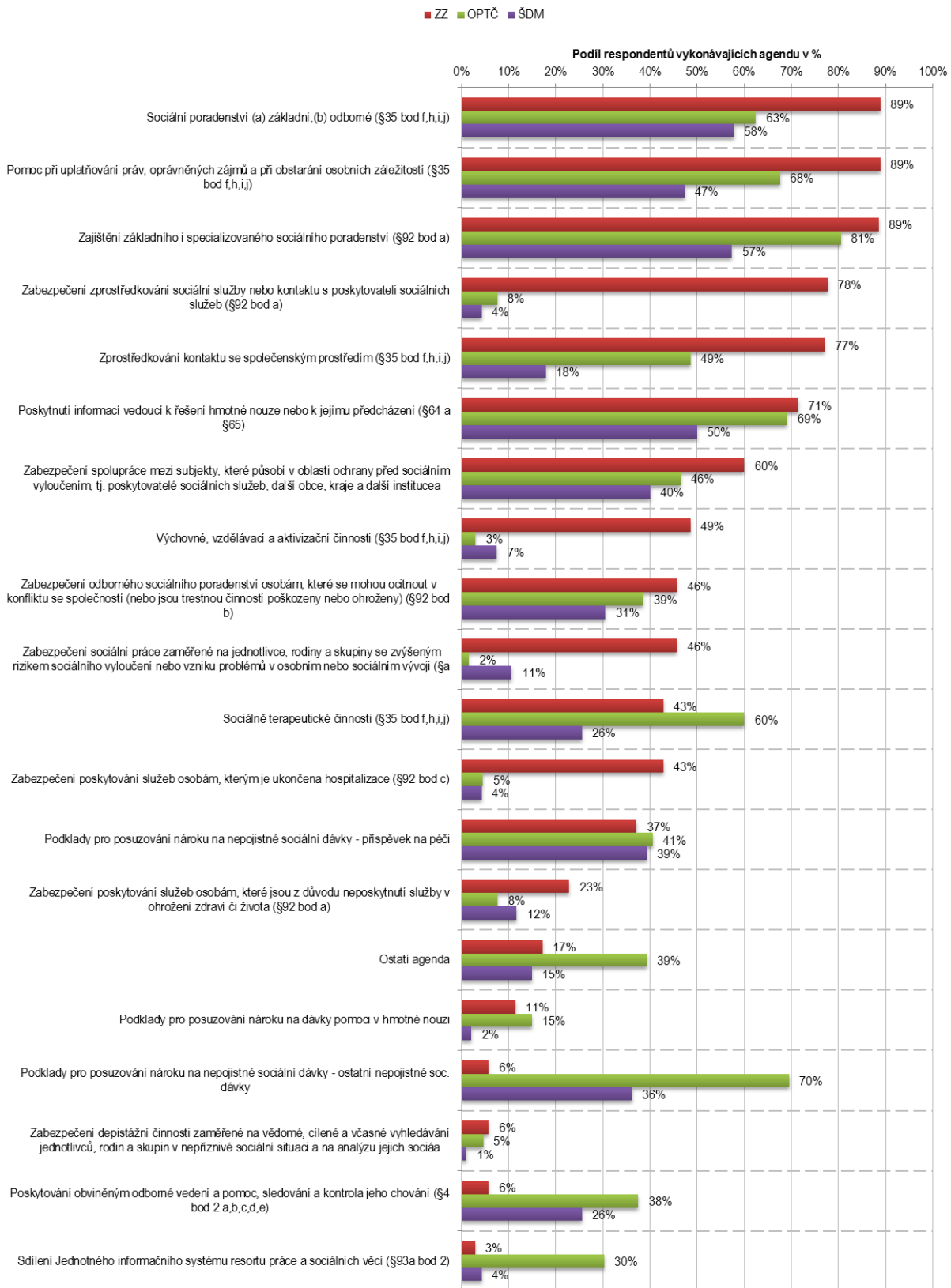


Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C.3 – Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci.; *) jednotný informační systém

C4.1 – Sociální pracovníci

Graf 7.68: Výkon agendy sociální práce v rámci výkonu sociálního pracovníka poskytovatele sociálních služeb



Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. Podotázka C4.1 - Oblast agend sociální práce

C5 - Vedoucí

Tabulka 7.107: Vnímání změn sociální práce v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků ZZ

Vnímání změn sociální práce podle vedoucích pracovníků ZZ	
Pozitivní změny	Negativní změny
Komunikativnost Seberealizace Širší nabídka soc. Služeb Větší časový prostor na klienta Větší důraz na kvalitu poskytovaných soc. Služeb Větší procento klientů se vrací do domácího prostředí díky možnosti čerpat soc. Služby a PnP Větší přehled	-

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C5, část 2 - Uvedte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 nejvýraznější pro výkon povolání sociálních pracovníků ve Vaší organizaci.

Tabulka 7.108: Vnímání změn sociální práce v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků OPTČ

Vnímání změn sociální práce podle vedoucích OPTČ	
Pozitivní změny	Negativní změny
-	-

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C5, část 2 - Uvedte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 nejvýraznější pro výkon povolání sociálních pracovníků ve Vaší organizaci.

Tabulka 7.109: Vnímání změn sociální práce v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 podle vedoucích pracovníků ŠDM

Vnímání změn sociální práce podle vedoucích ŠDM	
Pozitivní změny	Negativní změny
Někdy až přílišná podbízivost a servis za minimální snahu Polidštění pracovníků Užší spolupráce s kmen. soc. prac.. Větší tlak na aktivizaci klientů Vyšší kompetence Vyšší efektivita Vyšší odbornost	Nárůst administrativy Nárůst byrokracie Navýšení agendy Nedostatečné ohodnocení V poradně přestala pozice sociálního pracovníka existovat Vzrostla psychická zátěž Zvýšilo se pracovní vytížení

Vzdělání soc. pracovníků Zkvalitnil se přístup k profinancování služeb, je rychlejší, pružnější Zvýšil se důraz na plnění administrativních povinností Zvýšil se tlak na měření výkonu sociální práce	
--	--

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C5, část 2 - Uveďte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 nejvýraznější pro výkon povolání sociálních pracovníků ve Vaší organizaci.

C4.6 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.110: Vnímání změny ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky ZZ

Hodnocení změn ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky ZZ	
Pozitivní změny	Negativní změny
Možnost volby.	Zvýšená byrokracie.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. . Podotázka C4.6 - Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012? V případě, že ANO uveďte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Tabulka 7.111: Vnímání změny ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky OPTČ

Hodnocení změn ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky OPTČ	
Pozitivní změny	Negativní změny
Návaznost na další poskytovatele. Kvalitnější legislativa. Důraz na vzdělání soc. Pracovníků, dobré vybavení kanceláře pc technikou. Výborná spolupráce s kolegy.	Agresivita klientů. Utajování informací Byrokracie a velmi nízký plat (nerozlišuje se mezi bc. Mgr., dis). Nedostatek času na klienta, nedostatečné vybavení učeben pro vězně, chybí materiál Obsáhlá pracovní agenda – široký záběr bez koncepce.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. . Podotázka C4.6 - Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012? V případě, že ANO uveďte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Tabulka 7.112: Vnímání změny ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky ŠDM

Hodnocení změn ve výkonu sociální práce po sociální reformě platné od 1. 1. 2012 sociálními pracovníky ŠDM	
Pozitivní změny	Negativní změny
-	-

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C.4 – Uvedte dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. . Podotázka C4.6 - Změnil se výkon povolání sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012? V případě, že ANO uveďte 3 pozitivní změny a 3 negativní změny, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

C5 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.113: Četnost využití nástrojů, metod, či technik v rámci výkonu činnosti sociálního pracovníka podle sociálních pracovníků ostatních organizací

Nástroje, metody a techniky	Typ zařízení	Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
Rozhovor	ZZ	0	0	0	5,7	94,3
	OPTČ	2,9	1,4	1,4	2,9	91,4
	ŠDM	1,2	0	8,2	8,2	82,4
Individuální plánování	ZZ	15,6	15,6	15,6	21,9	31,3
	OPTČ	4,5	32,8	26,9	20,9	14,9
	ŠDM	35,5	19,7	13,2	7,9	23,7
Sociální poradenství	ZZ	0	0	11,8	5,9	82,4
	OPTČ	2,7	1,4	1,4	16,4	78,1
	ŠDM	8,5	7,3	23,2	20,7	40,2
Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	ZZ	8,8	8,8	26,5	17,6	38,2
	OPTČ	17,1	32,9	18,6	25,7	5,7
	ŠDM	48,6	14,9	17,6	10,8	8,1
Multidisciplinární spolupráce	ZZ	0	6,1	0	33,3	60,6
	OPTČ	25,4	9	26,9	31,3	7,5
	ŠDM	17,8	9,6	28,8	24,7	19,2
Sociální šetření	ZZ	2,9	5,9	2,9	2,9	85,3
	OPTČ	23,3	11	13,7	32,9	19,2
	ŠDM	48,7	21,8	10,3	9	10,3
Sociální terapie	ZZ	30	16,7	23,3	13,3	16,7
	OPTČ	31,4	17,1	21,4	25,7	4,3
	ŠDM	52,2	23,9	10,4	6	7,5
Síťování	ZZ	43,5	17,4	13	21,7	4,3
	OPTČ	40,6	31,3	14,1	10,9	3,1
	ŠDM	69,8	13,2	7,5	7,5	1,9
Případovou konferenci	ZZ	69	24,1	3,4	0	3,4
	OPTČ	52,9	16,2	17,6	7,4	5,9
	ŠDM	29,6	35,8	22,2	7,4	4,9
Depistáž	ZZ	35,7	7,1	17,9	17,9	21,4
	OPTČ	42,6	30,9	17,6	5,9	2,9
	ŠDM	82,4	14,9	2,7	0	0

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otázka C5 – Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje popř. metody a techniky)

C7 - Vedoucí

Tabulka 7.114: Odpovědi na otázku: Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence? Z hlediska vedoucích pracovníků ZZ

Pojem úspěšná intervence z hlediska <u>vedoucích pracovníků ZZ</u>
Intervence, která má smysl a je naplněna
Jde o systematický proces hodnocení a plánování potřeb klienta a jeho zajištění
Navázání kontaktu, naladění se na klienta, pochopení, empatie, zmapování potřeb klienta, nalezení vhodného řešení vedoucí ke stabilizaci situace klienta
Porovnání plánu intervence a dosaženého stupně intervence - úspěšnost alespoň 80 %
Pracovník dosáhne cíle, který měl s klientem vybraný a klient je také s dosaženým cílem spokojený
Realisace potřeb klienta
Sdílení problému klienta a pomoc při řešení (vyřešení) problémů
Spokojeného klienta, naplnění jeho základních potřeb, sociální kontakt s prostředím = nevyčlenění ze společnosti
Spokojenost a někdy i pochvala sociálního pracovníka od klienta, při zdárném vyřešení složitých situací.
Spokojenost klienta
Spokojenost klienta
Spokojenost klienta a současně naplněn zájem organizace
Úspěšná motivace klienta ke spolupráci řešení jeho problémů
Úspěšná pomoc, úspěšné zprostředkování služby
Vše se podařilo ve prospěch klienta
Zabezpečení spokojenosti klienta
Zajištění spokojenosti klienta
Zpětná vazba a konkrétní výsledek pro klienta (ať pozitivní či negativní)

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C7 – Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

Tabulka 7.115: Odpovědi na otázku: Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence? Z hlediska vedoucích pracovníků OPTČ

Pojem úspěšná intervence z hlediska <u>vedoucích pracovníků OPTČ</u>
16 KOLZ pohledu MPSV: změna náhledu klienta na situaci, změna v klientově postoji k odčinění následků a k jeho motivaci ke změně současného způsobu života na život v souladu s pravidly společnosti, nerecidivující klient. Stabilizace situace klienta. V neposlední řadě je důležitá propojená fungující sociální síť spolupracujících organizací.
Dosažení cíle při řešení potřeb klienta.
Efektivní pomoc - vyřešení problému
Efektivní rozhovor, pomoc, nastínění reálných alternativ řešení problémů apod.
Intervence, která vede ke změně, přístupu, náhledu klienta
Klient ve zkušební době podmíněného propuštění z VTOS vede řádný život a plní soudem stanovené povinnosti, následně je soudem osvědčen. Klient řádně plní trest DV.
Kontakt vedl k řešení problému či nasměrování klienta v samostatném řešení problému
Konzultace proběhla bez konfliktu (klienti na středisko PMS nedochází dobrovolně - plní povinnost uloženou soudem. Klient sám deklaruje, že pro něj konzultace měla smysl, sám si například při rozhovoru přijde na řešení určitého problému

Pojem úspěšná intervence z hlediska vedoucích pracovníků OPTČ

a následně tak postupuje. Klient odchází spokojený s tím, že mu byly poskytnuty potřebné informace.

Naplnění kontraktu mezi odsouzeným a sociálním pracovníkem

Nepáchat další trestnou činnost

Nulová recidiva, řádné splnění uloženého trestu

Pomoc během trestných činů, správné vyhodnocení rizik a navržení odpovídajících opatření k jejich snížení

Spokojený klient, orientující se v soc. Oblasti, úspěšné zařazení do společnosti bez páčání trestné činnosti.

Úspěšné vyřešení dané věci

UU našich klientů - odsouzených jsou to drobnosti. Např. Pokud se podaří klientovi naplnit stanovený cíl (např. Podáme informace o možnosti evidence na ÚP a klient se zaeviduje, požádá o dávky: informujeme klienta o možnostech, jak hledat zaměstnání - úspěšná intervence, pokud se klient pokusí zaměstnání hledat a třeba ho i najde). Za úspěšnou intervencí považ

Vedení řádného života, nepáčení závažných přestupků a trestných činů.

Vlivem intervence k začlenění odsouzeného do společnosti bez další recidivy trestné činnosti

Vyřešení nebo řešení problémů klienta

Začlenění klienta po výkonu trestu, vedení řádného života, nalezení bydlení a řádného pracovního uplatnění a získání legálního zdroje příjmů (ne jen život ze sociálních dávek), řešení své zadluženosti (insolvence, hrazením škody apod.), neopakuje se trestná činnost: abstinence, vykonání alternativního trestu (OPP apod.), spokojenost obětí s nabízený

Změna chování a jednání klienta, začlenění se do běžného způsobu života bez páčání trestné činnosti.

Změny v životě klienta a jeho přístupu k němu, které hodnotí pozitivně nejen klient, ale hlavně společnost.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C7 - Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

Tabulka 7.116: Odpovědi na otázku: Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence? Z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Pojem úspěšná intervence z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Celková spokojenost dítěte v DD, zabezpečení výchovně vzdělávací činnosti, rozvoj osobnosti dítěte, kontakt s rodinou, sociálním pracovníkem dítěte, spolupráce s ostatními zainteresovanými organizacemi / škola, PPP, SPC, DÚ, SVP, ÚP.../

Dobrá komunikace vedoucí k cíli

Dohodnutý cíl, kroky a úspěšnou změnu

Dosažení sledovaného cíle u dětí a zletilých

Hlavně prevence rizik

Integrace klienta do společnosti

Interven., která klienta posune k pocitu úspěšnosti

Je to taková intervence ve prospěch klienta, která změní jeho náhled a životní postoj v pozitivnější. V NZDM vede řada úspěšných intervencí ke změně negativního postoje, stylu a myšlení ve zdravý.

Jelikož jsme pedagogické etopedické zařízení, tak naším cílem zmírnění či odstranění problémů v chování daného jedince

Když ve zpětné vazbě zjistím, že se alespoň tři věci podařily uskutečnit a fungují

Kladné vyřešení problému dítěte

Kladné vyřízení požadavku a spokojenost klienta

Klient funguje dle svých možností samostatně, bez nutnosti intervence z venčí, má náhled a i za pomoci poradce se snaží

Pojem úspěšná intervence z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

situaci řešit, směřovat k "úzdavě"

Klient integrovaný zpět do společnosti, do hlavního vzdělávacího proudu, klient vrácený do rodiny.

Klient se začíná orientovat v nabídce poskytovatelů, následně je schopen si služby sám vyhledat

Klientovi pomůžeme v jeho situaci - poradíme, kam se může obrátit dál, předáme kontakty na odborníky.

Kvalitní služba čítající dostatečnou hodinovou kapacitu, služba která není opečovávající, ale aktivizační.

Maximální možná pomoc klientovi

Naplnění očekávaného cíle.

Naplnění zájmů klienta, získání potřebných dokumentů, práce ve prospěch klienta, aj.

Návrat dítěte do původní rodiny

Návrat dítěte z dětského domova do sanované, plně funkční rodiny. V případě, že to možné není, nalezení vhodného typu náhradní péče (pěstouni, adopce,...)

Neprobíhají u nás intervence týkající se výhradně sociálních služeb. V našem případě jde o intervence směřované na celkový zdravý psychický vývoj klienta, dítěte

Neprovádíme

Obnovu způsobilosti klienta na předkrizový stav, schopnost samostatného plnění běžných úkolů v běžných situacích popř. S dopomocí

Podpora a motivace klienta k hledání řešení a porozumění svým problémům.

Podpořit u klienta vlastní síly k aktivnímu, spokojenému životu

Pokud přispěje k řešení problému klienta

Pomoc dítěti

Pomoc ohroženým rodinám

Pomoci vybudovat sociální a morální aspekt osobnosti, začlenění klienta do běžné společnosti, respektování norem společnosti klientem

Poradenství ve prospěch klienta s následným řešením situace, vedení klienta

Poskytnutí takové podpory, aby se klient se cítil bezpečně. Vytvořit efektivního plánu pomoci, tak aby se klient vyrovnal s krizí. Pomoci mu, aby si dokázal pomoci sám.

Pro práci sociálního pracovníka v dětském domově by bylo nutné oddělit správní řízení ve věci stanovení příspěvku na péči o dítě v DD, který mají rodiče hradit a následné vymáhání těchto peněz od rodičů, od samotné sociální práce s dítětem a jeho rodinou. To znamená, že by správní řízení mělo být vedeno složkou mimo samotný dětský domov.

Schopnost klienta po odchodu z DD samostatně fungovat a zapojit se do běžného života (samostatnost, znalosti a dovednosti, uplatnění, schopnost řešit konflikty...)

Schopnost klienta vést samostatný život

Soc. pracovník v PPP má zcela jinou náplň práce, spíše administrativní, intervence neprovádí. Pokud PPP intervenuje nebo zajišťuje kontakt s jinými orgány, pak to činí odborní pracovníci.

Sociální začlenění klienta do společnosti.

Spokojenost klienta

Spokojený klient

Spokojený klient

Spokojený klient

Pojem úspěšná intervence z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Spokojený klient

Spokojený klient

Spokojený klient

Spokojený klient se zajištěnými potřebami, které vyhledává a kterým rozumí

Spokojený klient, jemuž jsme pomohli vyřešit situaci (životní, výchovnou, příp. I vzdělávací - ve vztahu např. Rodiče pečujícího o nezletilé dítě

Spokojený klient, jemuž jsme pomohli vyřešit situaci (životní, výchovnou, případně i vzdělávací)

Spokojený klient, kterému se dostalo odborné pomoci v oblasti, která náleží naší odbornosti (související s výchovou a vzdáváním dětí)

Spokojený klient, který je správně a věcně informován o postupech ve věci, kterou řeší

Spokojený klient, vyřešení jeho problému, začlenění klienta do společnosti

Spokojený klient.

To, že moje působení na dítě přinese konkrétní výsledek, případně bude mít kladný dopad na jeho další fungování.

Účinná pomoc v oprávněném zájmu klienta

Úspěch při řešení problémů klienta (návrat do rodinného prostředí mladších dětí, případně kladná náhradní rodinná péče; úspěšné ukončení studií, zařazení se do společnosti, získání adekvátního zaměstnání s bydlením; kvalitní osobnostní partnerské vztahy; schopnost adekvátně řešit problémy - neunikat do závislosti, nemocí apod.

Úspěšná integrace dítěte do biologické rodiny nebo dospělé osoby do společnosti

Úspěšná intervence

Úspěšná intervence - odborná rada, která by se měla vztahovat k řešení nepříznivé situace konkrétní osoby. Měla by probíhat v souladu s principy soc. Práce - aktivovat klienta k takovým krokům, aby byl sám schopen provádět případné kroky ke zlepšení sám s minimální podporou soc. Pracovníka.

Úspěšná intervence je dle mne taková, kdy si klient dokáže využít s poskytnutých doporučeních to dobré pro svoji existenci, přizpůsobit se podmínkám a komunikovat se svým prostředím.

Úspěšné dokončení spolupráce s klientem, jeho co nejvyšší a úspěšné zapojení do společnosti a jeho uplatnění v ní.

Úspěšné dokončení spolupráce s klientem, úspěšné zapojení do společnosti atd....

Úspěšné začlenění do společnosti

Úspěšné začlenění klienta do společnosti

Úspěšné začlenění klienta do společnosti a běžného života.

Úspěšné zapojení dítěte, mladistvého do společnosti z pohledu rodiny, přátel, získání profese(vzdělání)atd.

Úspěšné zapojení klienta do společnosti, školy (dle věku klienta)

Úzká spolupráce s rodinou dítěte a s OSPOD, která vede k úspěšnému navrácení dítěte do rodiny. Úspěšní jsme zhruba jednou za 4 roky. Úspěšná převýchova dítěte, úspěšné dokončení přípravy na budoucí povolání a schopnost bezproblémového začlenění se do společnosti po odchodu z DD.

Užitečné nasměrování klienta k dalším podpůrným službám.

V podmínkách pedagogicko-psychologické poradny je to především komunikace mezi jednotlivými subjekty poskytované služby (z pohledu sociálního pracovníka)

Větší pomoc dětem a následná jejich úspěšnost v životě

Vše, co vede k úspěšnému zapojení do života, příp. Návratu do rodiny.

Vyřešení aktuálního problému

Pojem úspěšná intervence z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Vyřešení problému v zájmu dítěte
Vyřešení situace díky podpoře, pomoci
Vytvoření takové strategie, která významně zlepší životní či sociální situaci jednotlivce
Začlenění a fungování klienta v reálném životě, spokojenost klienta, změna jednání, stabilizace situace klienta
Začlenění do společnosti po odchodu z DD.
Začlenění se klienta do společnosti a fungování v rámci jeho možností
Zajištění potřeb klienta, pocit důvěry a bezpečí, dlouhodobá stabilizace situace
Zapojení klienta do společnosti a jeho další fungování
Zařazení klienta do společnosti
Zlepšení sociální situace klienta
Zlepšení úspěšnosti klienta ve školních výkonech, vztazích s ostatními i osobním rozvoji
Změna přístupu klienta, klient bez nutné pomoci
Zvládnutí vlastního života

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C7 – Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

C8 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.117 Co si představují sociální pracovníci ZZ pod pojmem úspěšná intervence

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ZZ

Co nejvíce informací
Dosažení kladného výsledku a spokojenost klienta a rodin , nemocnice.
Dosažení zamýšleného cíle
Klient dokáže na základě poskytnuté intervence zlepšit a změnit svou sociální situaci v pozitivním duchu, klient si dokáže na základě intervence pomoci vlastní silou k změně situace.
Klientovi i jeho blízkým bylo poskytnuto odborné sociální poradenství
Konkrétní výsledek pozitivní i negativní
Navázání kontaktu s klientem, vzájemná spolupráce
Návrat do domácího prostředí
Návrat klienta do běžného života
Pacient byl přijat do zařízení, umístěn
Pacient odjede v čase, kdy nemocnice potřebuje a na místo, kam pacient nebo jeho rodina chce.
Pacient po odborné pomoci sociálního pracovníka vyřeší svoji nepříznivou sociální situaci
Pacientovi zajištěna adekvátní následná péče z hlediska bio-psycho-sociálně-spirituálního pohledu.
Pohovor - náhled a řešení sociální situace
Porozumění ze strany klienta, zlepšení jeho sociální situace
Řešení a úspěšné vyřešení sociálního problému, podpořit klienta, nasměrovat ho správným směrem, zajistit mu následující péči a zázemí.
Sociální práce v nemocnicích se bohužel poslední dobou zužuje na pomoc rodinám pacientů se zajištěním navazující

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ZZ

péče o pacienta.
Spokojenost všech zúčastněných subjektů, zejména pacienta.
Spokojený klient
Spokojený klient, event. Jeho rodina
Spokojený klient, nalezení řešení nepříznivé sociální situace, pocit z dobře vykonané práce...
Spokojený klient, rodina.
Spokojený klient, zlepšení sociální situace u klienta, změna při jednání s klientem, zabezpečení potřebných služeb
Úspěšné jednání s pacientem, příp. S rodinou a vyhovující zajištění pacienta v domácím prostředí, nebo překládání na lůžko následné péče
Úspěšné vyřešení problému ke spokojenosti klienta
Úspěšné vyřešení zadaného problému (náhle vzniklé sociální situace) u konkrétního pacienta
Úspěšné vyřízení problému klienta, jeho kladné fungování ve společnosti, jeho spokojenost i co se týče finanční stránky.
Úspěšné zvládnutí klientova problému a vyřešení nebo odstranění překážky.
Úspěšné zvládnutí řešené situace, spokojenost klienta, popřípadě rodiny, nalezení vhodné alternativy pro řešení do budoucna
Úspěšný zásah při řešení nepříznivé sociální situace.
Uspokojení sociálních potřeb klienta
Uspokojení, kladný výsledek, pozitivní směr řešení ze strany subjektu i objektu.
Z možností, které se mi nabízí pomoci klientovi tak, aby nebyl ohrožen na životě a nezůstal bez pomoci.
Zajištění uspokojování potřeb klienta, návaznost soc. Služeb
Zajištěný klient

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Průzkum SP - Otevřená otázka- C8 - Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

Tabulka 7.118 Co si představují sociální pracovníci OPTČ pod pojmem úspěšná intervence

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků OPTČ

% recidivy u osob propuštěných z výkonu trestu z spo Ostrov. Zpětná vazba od klientů, kteří absolvovali různou formu následné péče, komunikace s léčebnami a NNO.
Dosažení cílů za předem stanovených podmínek a to vše s ohledem k dohodnutému podílu aktivity klienta při řešení.
Dosažení konkrétního cíle
Dosažení nastaveného cíle
Intervence vedla ke snížení problému nebo alespoň ke snížení negativních důsledků
Jestliže chovanec má pozitivní charakter
KLIEN ODCHÁZÍ S ŘEŠENÍM, KTERÉ VYŠLO Z JEHO POTŘEB
Klient je schopen řešit své potřeby samostatně, dosáhl svých oprávněných zájmů a potřeb
Klient nežádá o další pohovor
Klient získá náhled na problém, pochopí nabídku řešení a je schopný samostatně , nebo za pomoci soc. prac. problém řešit.
Motivace ke spolupráci

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků OPTČ

Motivace klienta ke spolupráci, získání jeho důvěry, snaha o změnu ze strany klienta (aktivní spolupráce).

Obnovení normálního stavu chování a jednání klienta, stabilizace

Odborná pomoc sociálního pracovníka, která vede k úspěšnému vyřešení žádané pomoci klienta.

Pod pojmem úspěšná intervence si představím, to že klient změní své jednání nebo na něj dostane alespoň nový náhled, dále to pro mě znamená, že klient začne řešit svou aktuální situaci.

Pomoci jedincům v jejich složité situaci, snížení rizika recidivy úspěšným působením na změnu chování a náhledu odsouzeného

Pozitivní na motivování klienta+ postpenitenciální péče, Žádné začlenění se do společnosti-už neskončí ve věznici

Pozitivní změna v motivaci a v chování odsouzeného /klienta/, posun v myšlení i v chování, kladná spolupráce mezi mnou a klientem. Respektování norem, pravidel, návrat k sebeuvědomění u klienta.

Při zpětné vazbě po propuštění z VTOS jsme v kontaktu se sociálním kurátorem místně příslušným pro odsouzeného, který nám sděluje změnu v chování a jednání klienta, jeho úspěšnost při zařazení zpět do společnosti, jeho zodpovědnost v pracovním i osobním životě, změnu motivace, řešení problémů, sebeuvědomění klienta.

RESOCIALIZACE KLIENTA, PŘIJETÍ POVINNOSTÍ A SCHOPNOST ZAČÍT PLNĚ FUNGOVAT ve společnosti, mít a udržet si práci, nepáchat další trestné činy.

Samostatné začlenění do společnosti, zmírnění rizika u jednotlivce způsobené pobytem ve vězení

Spokojenost klienta i sociálního pracovníka

Spokojený klient

Spokojený stabilizovaný klient. Snížení recidivy. Ošetřené potřeby obětí.

Stabilizace situace klienta

Udržení kontaktů s rodinou a dětmi, správné a efektivní zapojování do mezirezortních služeb - ÚP, OSPOD, advokáti, MÚ, ÚMČ

Úspěšná odborná pomoc sociálního pracovníka zájemci o službu

Úspěšná resocializace odsouzeného

Úspěšné vyřešení problému klienta

V rámci výkonu probačního úředníka -mediátora- je úspěchem intervence - spokojenost účastníků mediace, dojednaná dohoda o náhradě škody, odklon tr. řízení. V rámci výkonu alternativního trestu je to dvousečné - u klienta je spokojenost, kdy nejde do výkonu trestu, i když poruší podmínky alternativního trestu (nové odsouzení)- nepřichází patřičná sankce recidiva - nespokojenost u pracovníka: u pracovníka

Vyřešení klientovy situace a její přijetí klientem

Vyřešení problémů stabilizace klienta, uspokojení klienta

Vyřešení případu ke spokojenosti klienta.

Vyřešení určitého problému

Vyřešení vzniklé situace, kvůli které mě klient oslovil.

Vyřešený případ

Začlenění odsouzeného do společnosti bez další trestné činnosti

Začlenění propuštěného do společnosti

Zajištění pozitivních dopadů odborného působení na cílovou skupinu a efektivního řešení dané situace věcným a přímým způsobem.

Zásah, podpora, zákrok, poradenství i systematických proces sloužící k podpoře, aktivizaci, usměrnění, informování, i

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků OPTČ

uspokojení sociálních i psychických potřeb klientů.

Zdárné vyřešení problému (situace).

Získání cíle

Získávání pozitivní zpětné vazby

Změna jednání klienta, změna a stabilizace klienta

Změna jednání a náhledu klienta, spokojenost klienta

Změna náhledu klienta na situaci, stabilizace situace klienta

Změna náhledu odsouzeného na situaci včetně jeho kompenzace apod.

Změna náhledu odsouzeného na situaci, včetně jeho dlouhodobé kompenzace - vyřešení problematiky.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Průzkum SP - Otevřená otázka C8 - Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

Tabulka 7.119 Co si představují sociální pracovníci ŠDM pod pojmem úspěšná intervence

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ŠDM

Aktivní zapojení klienta do řešení situace

Alespoň částečné vyřešení problému.

Dlouhodobý úspěšný návrat dítěte do původní rodiny, úspěšná forma nrp, popř. Navázání pozitivních kontaktů dítěte s jeho rodinnými příslušníky

Dobrá práce sociálního pracovníka dosažení cíle pro uživatele

Dobře pracující sociální pracovník

Dojde úspěšně ke všestrannému kompromisu

Dosažení cíle

Dosažení individuálních cílů, popř. Jejich reformulace, podpora klienta, motivace, aktivizace vnitřních i vnějších zdrojů.

Dosažení naplněných cílů.

Dosažení stanoveného cíle

Dosažení stanoveného cíle, případně zlepšení situace klienta od počátku intervence

Integrace klienta do společnosti

Intervence je činnost konaná k opravení chyby nebo k doplnění chybějících údajů

Je to situace, kdy sociální pracovník dokáže s klientem popsat jeho problém (=co chce řešit), stanovit si cíl spolupráce (= jak to řešit), klienta podporovat v samostatnosti a také si dát zpětnou vazbu (=zda se problém vyřešil, co se povedlo, co se nepovedlo).

Jestliže klient odchází spokojený, případně se k nám vrací, pokud potřebuje znovu pomoci

Kladné vyřešení problému dítěte

Kladnou domluvu a vyřešení problému

Kladný zásah do problému klienta, dobrá rada a pomoc

Klient dosáhl stanovených cílů - toho, co chtěl s organizací řešit, zlepšit, naučit se

Klient zapojený do běžného společenského života

Klientovi je poskytnuta potřebná péče.

Klientovi pomůžeme v jeho obtížné životní situaci tak, že již není ohrožen na životě/zdraví, je schopen si své záležitosti

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ŠDM

obstarat s minimální pomocí jiných osob a je veden k soběstačnosti a zodpovědnosti za svůj život.

Můj spokojený klient

Náhled všech zúčastněných na situaci, snaha o vyřešení problému

Namotivovaný klient. Dále by z mého pohledu nemělo být správné řízení součástí agendy dd. V první řadě by mělo být v našem zájmu pozitivně spolupracovat s rodiči, nikoli po rodičích požadovat či vymáhat úhradu příspěvku, čímž naopak rodiče odradíme od bližší spolupráce.

Náprava

Nevím

Podpora a motivace klienta k hledání řešení a porozumění svým problémům.

Podpořit u klienta motivaci k spokojenému životu.

Pomoc, nasměrování klienta k vyřešení problému

Poskytnutí informací užitečných pro klienta

Poskytnutí kvalitní služby klientovi

Poskytnutí podpory klientovi tak, aby se dokázal vypořádat s nastalou situací. Vytvořit pocit bezpečí a ochrany.

Posun v náhledu klienta na svou situaci

Povede se vyřešit problém

Pozitivní hodnocení spolupráce a přijatých opatření ze strany dítěte, pozitivní změny v jeho životě

Pozitivní zpětná vazba klienta

Proces, který slouží k nápravě sociálně patologických jevů, zlepšení vztahů dětí a primární rodiny...přinejlepším návrat dítěte zpět do rodiny...

Předcházení vzniku problému, zmírnění následků

Při ukončení intervence je klient zařazen do společnosti a jeho kvalita života má co možná nejvyšší úroveň.

Řešení - vyřešení situace, spokojenost klienta,

Situaci, kdy klient obnovil své síly k realizaci nutných opatření a je pod vedením a následně sám schopen naplnit cíl

Splněné cíle z individuálního plánování.

Spokojenost klienta

Spokojenost klienta při zvládnutí své životní situace, jeho zmocnění, aby napříště svou životní situaci byl schopen zvládnout sám (obecně). V ppp si představuji úspěšnou intervenci pokud se klient i škola řídí našimi doporučeními a pracují podle našich rad a toto funguje po celou školní docházku. Výstupem je spokojené dítě, rodina i škola.

Spokojenost klienta s doporučeným řešením

Spokojenost klienta, stabilizace klienta

Spokojenost klienta, změna v jeho životě k lepšímu

Spokojený klient

Spokojený klient

Spokojený klient i naše organizace. Bezdlužnost klienta, organizace není zatížená dluhy rodičů, kteří neplatí ošetrovné

Spokojený klient, vyřešení případu

Stabilizaci sociální situace, vyřešení akutní krize (nikoliv však vyřešení problému)

Stabilizovaného klienta

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ŠDM

U nás sociální pracovník nesmí mít přímou práci, proto nelze vyhodnocovat dopady intervencemožná - zklidnění klienta, využití některých z možností pomoci

Účinná pomoc či rada pro klienta + jeho spokojenost

Úspěšná - cílená pomoc klientům

Úspěšná sociální intervence je především motivace klienta ke spolupráci, kdy účelem je odstranění nebo zmírnění toho, co klient chápe jako problém podmínkou ze strany sociálního pracovníka je empatie, vstřícnost a respekt klienta

Úspěšně vyřešit krizovou situaci.

Úspěšné začlenění.

Úspěšné zapojení dítěte do běžného samostatného života

Úspěšnou intervencí je spokojenost klienta při zvládnutí své životní situace, jeho zmocnění, aby napříště svou životní situaci byl schopen zvládnout sám (obecně). V ppp za úspěšnou intervencí považují, pokud se klient i škola řídí našimi doporučeními a pracují podle našich rad a toto funguje po celou dobu školní docházky. Výstupem je spokojené dítě, rodina i škola.

Uspokojený klient

Více čas. Prostoru pro práci s klienty

Vyřešení aktuálního problému, spokojené dítě

Vyřešení klientovi situace, se kterou si neumí sám poradit

Vyřešení klientovi současné nepříznivé životní situace.

Začlenění klienta do společnosti

Zárok v dobrý prospěch

Zapojení dítěte do společnosti

Zapojení klienta do majoritní společnosti, vyřešení jeho problémů v co nejvyšší možné míře.

Zapojení klienta do majoritní společnosti, vyřešení jeho problémů v co nejvyšší možné míře.

Zásah - pomoc - odborného pracovníka, který klientovi nějakým způsobem pomohl

Zásah do života klienta, který přinese pozitivní změny

Zásah, který vede k řešení situace.

Zklidnění, spokojenost klienta

Zlepšení komunikace a chování klienta, větší samostatnost, stabilizace klienta

Zlepšení sociální situace klienta

Zlepšení stavu klienta

Zlepšení životních podmínek klienta

Změna náhledu na situaci, motivace k řešení situace, stabilizace situace, změna v jednání klienta, zvládání postupných kroků k osamostatňování, úspěšné začlenění do společnosti.

Změna názoru a života rodiny = návrat dítěte do rodiny; úspěšná náhradní rodinná péče; navazování adekvátních kladných přátelských a partnerských vztahů; získání adekvátního vzdělání/zaměstnání, případně ubytování; snaha o překonávání překážek a aktivní přístup k řešení problémů = nepropadat do sociální sítě, resp. Nezneužívání sociální sítě; nezneužívání návykových látek apod.

Změna postoje klienta

Výklad pojmu úspěšná intervence podle sociálních pracovníků ŠDM

Zmírnění či odstranění výchovných problémů

Zvládnutí problému ku spokojenosti klienta

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP – Otevřená otázka C8 - Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

C8 – Vedoucí

Tabulka 7.120: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu vedoucího pracovníka v ostatních organizacích

Kritéria při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce	Typ zařízení	Nevýznamné	Spíše nevýznamný	Neutrální	Spíše významné	Rozhodně významné
Stabilizace situace klienta	ZZ	0	0	0	12,5	87,5
	OPTČ	0	0	11,1	29,6	59,3
	ŠDM	1,3	0	6,6	17,1	75
Spokojenost klienta	ZZ	0	0	6,3	12,5	81,3
	OPTČ	0	3,8	38,5	38,5	19,2
	ŠDM	1,3	0	5,2	18,2	75,3
Změna náhledu klienta na situaci	ZZ	0	0	0	50	50
	OPTČ	0	3,7	11,1	11,1	74,1
	ŠDM	1,3	0	4	21,3	73,3
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	ZZ	0	0	0	25	75
	OPTČ	0	8	16	36	40
	ŠDM	1,4	0	6,9	18,1	73,6
Změna jednání klienta	ZZ	0	0	0	56,3	43,8
	OPTČ	0	3,7	11,1	14,8	70,4
	ŠDM	1,3	0	7,8	22,1	68,8
Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	ZZ	0	0	6,7	20	73,3
	OPTČ	0	3,8	23,1	26,9	46,2
	ŠDM	2,9	0	15,7	27,1	54,3

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C.8 - Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího) na škále 1 – Nevýznamné, 2 - Spíše nevýznamné, 3 - Neutrální, 4 - Spíše významné, 5 - Rozhodně významné

C9 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.121: Významnost nabízených hodnotících kritérií z pohledu sociálního pracovníka v rámci ostatních organizací

Činnosti v rámci práce s klientem	Typ zařízení	Nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Rozhodně významné
Stabilizace situace klienta	ZZ	0	0	0	28,1	71,9
	OPTČ	0	0	8,3	34,7	56,9
	ŠDM	0	1,1	1,1	11,4	86,4
Spokojenost klienta	ZZ	0	0	0	23,5	76,5
	OPTČ	1,4	9,7	22,2	33,3	33,3
	ŠDM	0	1,1	2,3	20,5	76,1
Změna náhledu klienta na situaci	ZZ	0	0	9,1	42,4	48,5
	OPTČ	0	0	5,6	33,3	61,1
	ŠDM	0	1,1	3,4	17	78,4
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	ZZ	0	0	3,1	31,3	65,6
	OPTČ	1,4	0	8,5	43,7	46,5
	ŠDM	0	1,2	8,2	15,3	75,3
Změna jednání klienta	ZZ	0	3,3	10	33,3	53,3
	OPTČ	0	0	12,5	20,8	66,7
	ŠDM	0	1,1	3,4	14,6	80,9
Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	ZZ	0	0	20	23,3	56,7
	OPTČ	2,8	2,8	18,1	33,3	43,1
	ŠDM	1,2	2,4	11	30,5	54,9

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C.9 - Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce.

C9 - Vedoucí

Tabulka 7.122: Návrhy na hodnotící kritéria úspěšnosti sociální práce z hlediska vedoucích pracovníků ZZ

Návrhy na hodnocení z hlediska <u>ZZ</u>
Dlouhodobý dopad
Dotazníková forma
Počet klientů vracejících se do domácího prostředí
Reflexe vlastní volby
Sociální práce ve zdravotnickém zařízení je velice náročná, neboť se setkáváme s náročnými situacemi, které potřebuje klient řešit, musíme si umět poradit v každé situaci, abychom klientovi pomohly, znát nejenom záležitosti sociální, ale někdy i právní
Spokojenost klienta
Spolupráce s rodinou klienta
Spolupráce s úřady
Vzdělání a zodpovědnost sociálního pracovníka

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Tabulka 7.123: Návrhy na hodnotící kritéria úspěšnosti sociální práce z hlediska vedoucích pracovníků OPTČ

Návrhy na hodnocení z hlediska <u>vedoucích pracovníků OPTČ</u>
Jako probační úředník nevykonávám sociální práci
Nerecidivující klient, naplněné potřeby obětí trestných činů
Neznám kritéria pro hodnocení, ale úspěšnost intervence se projevuje ve zpětné vazbě od klienta, který často reaguje na to, jak je problém vyřešen.
Recidiva
Recidiva, náhrada škody, názor oběti, plnění povinností
Snížení recidivy odsouzených, zaměstnanost.
Spokojenost klienta a jeho okolí.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Tabulka 7.124: Návrhy na hodnotící kritéria úspěšnosti sociální práce z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Návrhy na hodnocení z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM
Bezproblémové fungování dětí v občan. Životě
Co možná nejvyšší ekonomická nezávislost na sociálním systému, současně při stanovení výživného soudem stanovit i pnúp
Co možná nejvyšší ekonomická nezávislost na sociálním systému.
Dlouhodobé spokojené vzájemné soužití klienta ve společnosti
Dodržování termínů, vyřízení požadavků bez zbytečných prodlev, urgování požadavků u jiných organizací,
Dotazník jako tento
Dotazník, rozhovor
Efektivní spolupráce poskytovatelů sociálních služeb
Hodnocení úspěšnosti intervence práce v ppp nelze porovnávat s ostatními poskytovateli soc. Služeb. V ppp jde především o spokojenost klienta.
Informovanost klienta
Integrace
Interakce-klient-pracovník-prostředí
Je samostatná a soběstačný klient (dle jeho možností a schopností)
Kladné vyřešení problému dítěte
Kladné zpětné vazby od klientů, nárůst nových klientů, nárůst počtu realizovaných a ukončených intervencí na jednoho pracovníka
Klient má náhled na svou situaci, ví, kam se může obrátit a jak postupovat při řešení svého problému. Jeho situace se lepší.
Klient úspěšně začleněný do společnosti
Kompenzace a zařazení klienta do společnosti - práce, bydlení, společ. Kontakty, psychická odolnost
Komunikace s rodinou
Kvalitativní rozbor zpětné vazby od klientů
Míra schopnosti a posunu klienta v úrovni samostatnosti
My neodvádíme klasickou sociální práci, jsme školské zařízení
Neztratit naději na změnu.
Ohlasy a názory klienta samotného jsou myslím prvořadé.
Opakované vyhledání služby ppp klientem
Ošetřený klient.
Podpora pozitivních vlastností klienta
Ppp předá rizikového klienta kompetentnímu orgánu ospod a spolupracuje např. Formou účasti na případových konferencích a další péčí o klienta v rámci naší odbornosti.
Samostatný klient bez nutné pomoci
Sociální adaptace klienta v riziku a s poruchami chování
Současná kritéria v dd nám postačují
Souhlas a pochopení.

Návrhy na hodnocení z hlediska vedoucích pracovníků ŠDM

Spokojené dítě, vazba na rodinu a kamarády, zlepšení jeho situace v kolektivu, aj.

Spokojení klienti, získaná důvěra klienta, který sám přijde a chce řešit svou situaci

Spokojenost klienta a efektivita navrhovaného řešení

Spokojenost klienta, opakovanost návštěv

Spokojenost klienta, změna jeho postoje

Spokojený klient

Stávající je funkční

Úspěšná spolupráce s rodinou dítěte, ospod. Zapojení do výchovného procesu- spolupráce s vychovateli.

Úspěšné začlenění do společnosti

Úspěšně zapojený dospělý člověk.

Úspěšnost dítěte, které opustilo dětský domov, v samostatném životě

Úspěšnost intervencí sociální práce může zhodnotit pouze odborník, který se v této oblasti pohybuje, tedy ne žádný "úředník".

Úspěšnost ve školním vzdělávání

V dd jednoznačně začlenění dítěte do společnosti po skončení úv.

V poradně je dosti odlišná práce, než na jakou je zaměřený váš dotazník. Náš pracovník slouží hlavně jako první kontaktní osoba, která vyslechne požadavek rodičů či zletilých klientů a připraví dokumentaci. Dále má hodně administrativní práce.

V soc. Oblasti neintervenujeme - pouze spolupracujeme s organizacemi, které intervenci mohou realizovat

Výše uvedená jsou dostačující

Začlenění do společnosti

Změna pohledu na způsob řešení životní situace. Přijetí zodpovědnosti, nastavení podmínek. Stabilizace.

Změna přístupu, dlouhodobá udržitelnost takovéto změny.

Zpětná vazba mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Zpětná vazba od klienta s odstupem času (např. Telefonická informace), bohužel v praxi nereálné. Často se nedozvím, jak se klientům daří vůbec

Zvládnutí začlenění do života bez výrazných problémů.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích – Otázka C9 – Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

C11 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.125: Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ZZ

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ZZ
Dlouhodobá spolupráce s danými institucemi (myšleno pokud je již pacient ve svém domácím prostředí)
Hodnocení přístupu sociálního pracovníka ke klientovi.
Klient získal všechny důležité informace, které mu pomůžou při řešení jeho situace
Kompenzace stavu
Následné zhodnocení situace klienta s odstupem 1 měsíce, 3 měsíců, půl roku, 1 roku.
Navázání kontaktu s klientem, důležité informace
Neprovádím klasickou intervenci, nedovedu posoudit
Nezamýšlela jsem se nad tím
Počet vyřízených pacientů za měsíc
Pozitivní zpětná vazba od klienta...
Pozitivní zpětná vazba pacienta či rodiny
Pozitivní zpětná vazba.
Sociální práce v nemocnici je v poslední době zaměřena pouze na zajištění navazující péči o pacienta.
Spokojenost a spolupráce klienta
Spokojenost klienta, spolupráce s poskytovateli soc. služeb, s rodinnými příslušníky
Spokojenost klienta, vyřešení dané situace
Spokojenost rodiny.
Spokojený klient, úspěšné vyřešení akutního problému ve prospěch klienta, vzájemná důvěra klient-sociální pracovník - opakované poskytování péče
Spolupráce s rodinou
Umístěný klient
Úspěšnost sociální práce je těžko měřitelná.
V tuto chvíli mne nenapadá
Vyřešení konkrétních problémů klienta - spokojený klient
Vyřešení nepříznivé sociální situace pacienta/klienta
Vyřešení sociálního problému a spokojenost pacienta
Zajištění klientů bezpřístřeší bez finančních prostředků zdrav. handicapovaných
Zajištění pacienta(klienta)
Zpětná vazba od klienta o spolupráci.
Zpětná vazba od klienta, event. Jeho rodiny

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otevřená otázka C11 - Navrhňte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Tabulka 7.126: Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků OPTČ

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků OPTČ
Aktivní spolupráce klienta na řešení problému
Do jaké míry úspěšnost jednotlivých intervencí naplňuje cíle sociální politiky v organizaci jako systému.
Dosažení konkrétního cíle
Dosažení oprávněných zájmů a potřeb
Fungující dlouhodobá kompenzace klienta
Fungující multidisciplinární spolupráce(VSČR?PMS, ÚPČR, SOC. kurátor)V důsledku dojde ke snížení recidivy, současný stav je nekoncepční.
Možnost zpětné vazby
Nemám v našich podmínkách
Prevence recidivy
Samostatnost klienta
Snížení počtu odsouzených osob na počet odborného personálu.
Snížení recidivy odsouzených
Snížení recidivy, začleňování
Sociální samostatnost, bezproblémové začlenění do společnosti.
Spokojenost, změna jednání, stabilizace situace klienta
Úspěšnost začlenění klienta do společnosti, změna myšlení klienta, vyhodnocení přestupků proti zákonu a změna pohledu na páčání TČ, vlastní zodpovědnost klienta za své jednání
Vlastní průběh sociální práce s klientem, zpětná vazba získaná od klienta, sociální kurátora od Probační a mediační služby, úspěšné začlenění do společnosti, pozitivní změna chování klienta
Vyhovuje
Vyhovuje stávající
Vysvětlení kritérií, jak využít efektivně fungující síť služeb. Klient má buď sociální stigma nebo nezná všechny služby.
Vzdělání a praxe, relevantní informace pro řešení problémů
Začlenění klienta do běžné společnosti, klient převeze zodpovědnost za svůj život, snaha ke změně ze strany klienta, změna klienta, zpětná vazba.
Základní podpora, utřídění možných problémů a stanovení prioritních řešení, nasměrování k řešení, poradenství v řešení, aktivizace klienta, jeho rehabilitace, posílení kompetencí a vedení k budoucímu pokud možno samostatnějšímu přístupu k řešení problémů.
Získání reálného náhledu na situaci
Změna jednání
Změna jednání a náhledu klienta, snížení recidivy
Změna jednání klienta, kritický náhled na trestnou činnost, nepáchání nové trestné činnosti a schopnost začlenění se do společnosti.
Změna jednání klienta, získání sociálních dovedností
Změna náhledu klienta a stabilizace situace
Zpětná vazba, ocenění ze strany rodiny vězně

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otevřená otázka C11 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

Tabulka 7.127: Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ŠMD

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ŠMD
Bez návrhu
Bezdlužnost, umoření minulých dluhů klienta
Blízká spolupráce a domluva s klientem
Celková stabilizace situace klienta, vyřešení složité životní situace
Dle dosažení stanovených cílů
Dlouhodobé spokojené vzájemné soužití klienta ve společnosti
Dlouhodobý úspěšný návrat dítěte do původní rodiny, úspěšná forma nrp, popř. Navázání pozitivních kontaktů dítěte s jeho rodinnými příslušníky
Dodržování navržených opatření
Dosažení cílů.
Dosažení individuálních cílů klienta, sociální fungování klienta.
Informovanost klienta
Kladné vyřešení problému dítěte
Klient má zajištěnou potřebnou péči.
Klient si uvědomil, co krizi způsobilo a je schopen se v budoucnu tomuto jednání vyvarovat (sekundární prevence)
Klient úspěšně dosáhne stanovených cílů a dokáže je udržet i nadále, tj. Např. Po půl roce či roce nedochází u klienta k regresi
Klienti sami zvládají řešit náročné situace klienti se do zařízení nevrací
Lze těžko posoudit
Měřitelné - snížení nezaměstnanosti, výplaty dávek, výkon vtos, atd.. neměřitelné - zlepšení sociálního klimatu ve společnosti
Možnost hodnotit sociální práci klientem
Možnost snížení rizika klienta
Návrat klienta, pokud znovu potřebuje pomoc
Osamostatnění klienta
Počet úspěšně zařazených dětí do společnosti
Počet úspěšných intervencí
Podpora pozitivních vlastností klienta
Pomoc klientovi v nelehké situaci, dát naději na změny k lepšímu.
Pozitivní vztah.
Pro zařízení ppp jsou otázky irelevantní.
Prokazatelná sociální práce pracovníka
S klientem je potřeba komunikovat po celou dobu intervence, snažit se ho motivovat k jeho vlastnímu úsilí při řešení problémů.
Samostatnost a zapojení klienta do společnosti po odchodu z dd
Samostatnost a zapojení klienta do společnosti po odchodu z dd.
Samostatnost klienta, nevzniká další potřeba vyhledávat odbornou pomoc v sociální oblasti

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ŠMD

Schopnost klienta dál pozitivně řešit své záležitosti sám a také to, že opakovaně nevyhledává službu sociální pomoci.

Sledování zda byla pomoc klientovi úspěšná po delší době

Socializované dítě s kladnými vzory chování

Současný stav je dostačující

Souhlasím s vašimi kritérii(viz"c.9").

Spokojenost klienta

Spokojené dítě, které zažívá školní úspěch, spokojená rodina i škola. A tyto subjekty již nemají potřebu dalšího řešení svých potíží.

Spokojenost doporučující instituce

Spokojenost klienta

Spokojenost klienta - vyřešení situace klienta

Spokojený a zabezpečený klient

Spokojený klient

Spokojený klient - rodič

Spokojený klient - vyřešená situace klienta

Spokojený klient - vyřešení situace klienta

Spokojený klient, kterému byla poskytnuta pomoc při řešení jeho problému

Spokojený klient, pocit dobře vykonané práce, splnění zák. Povinností

Spokojený klient, psychická stabilizace, vztah důvěry, plnění nastavených cílů

Spokojený klient, vyřešená situace klienta

Spokojený klient, vyřešení případu, začlenění klienta do společnosti

Spolupráce s rodinou

Stabilizace klientů, navázání spolupráce, dobrá práce v terénu

Urovnání osobních vztahů klienta

Urovnání osobních vztahů klienta

Úspěchem je spokojené dítě, které zažívá školní úspěch, a také spokojená rodina a škola. A tyto subjekty již nemají potřebu dalšího řešení svých potíží.

Úspěšné začlenění klienta do společnosti

Úspěšné zařazení klienta do společnosti (dokončení studia, zaměstnanost).

Úspěšnost dosažení stanovených cílů

Úspěšnost fungování odchozího dítěte ze zařízení ve společnosti

Úspěšnost klienta v praxi

Úspěšnost návratu klienta do běžného života

V naší práci nelze stanovit kritérium hodnocení úspěšnosti intervence..

Všechna předchozí kritéria jsou vyhovující

Výše uvedená kritéria jsou dostačující

Výše zmíněná kritéria jsou dle mého nejpodstatnější.

Navržená kritéria pro hodnocení intervence sociální práce respondenty z řad sociálních pracovníků ŠMD

Zadané považují za dostatečné
 Změna pohledu na způsob řešení životní situace. přijetí zodpovědnosti, nastavení podmínek. stabilizace.
 Změna postoje klienta, klient bez potřeby podpory
 Změna v situaci klienta
 Zpětná vazba
 Zpětná vazba klienta
 Zpětná vazba od klienta

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otevřená otázka C11 - Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce

C10 - Vedoucí

Tabulka 7.128: Způsob hodnocení efektivity sociální práce na pracovišti vedoucím pracovníkem v rámci poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací

Způsoby hodnocení efektivity sociální práce	Typ zařízení	Nevýznamné	Spíše nevýznamný	Neutrální	Spíše významné	Zásadní význam
Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	ZZ	0	0	14,3	28,6	57,1
	OPTČ	3,7	3,7	29,6	22,2	40,7
	ŠDM	4,5	3	10,4	20,9	61,2
Podle zpětné vazby ze strany klientů	ZZ	0	0	14,3	50	35,7
	OPTČ	7,7	3,8	46,2	26,9	15,4
	ŠDM	2,8	1,4	11,1	38,9	45,8
Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	ZZ	0	0	14,3	28,6	57,1
	OPTČ	7,4	3,7	25,9	33,3	29,6
	ŠDM	7,5	3	17,9	25,4	46,3
Podle počtu realizovaných intervencí	ZZ	20	13,3	6,7	33,3	26,7
	OPTČ	11,1	7,4	33,3	25,9	22,2
	ŠDM	4,8	9,7	50	21	14,5
Podle počtu nových klientů	ZZ	14,3	7,1	28,6	21,4	28,6
	OPTČ	25,9	11,1	22,2	25,9	14,8
	ŠDM	19,7	18	36,1	9,8	16,4
Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	ZZ	28,6	7,1	21,4	14,3	28,6
	OPTČ	8,3	12,5	25	33,3	20,8
	ŠDM	12,3	7,7	49,2	16,9	13,8
Podle počtu uzavřených případů	ZZ	14,3	14,3	7,1	35,7	28,6
	OPTČ	22,2	18,5	22,2	25,9	11,1
	ŠDM	20,3	12,5	34,4	20,3	12,5

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích Otázka C.10 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce ve Vaší organizaci? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (1 – nevýznamné, 2- spíše nevýznamné, 3 – neutrální, 4 - spíše významné, 5 - zásadní význam)

C12 – Sociální pracovníci

Graf 7.69: Jak by měla být hodnocena efektivita sociální práce z pohledu sociálního pracovníka u ostatních organizací

Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce?	Typ zařízení	Nevýznamné	Spíše nevýznamný	Neutrální	Spíše významné	Zásadní význam
Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	ZZ	0	0	7,1	32,1	60,7
	OPTČ	0	2,9	15,9	44,9	36,2
	ŠDM	0	1,4	8,3	41,7	48,6
Podle zpětné vazby ze strany klientů	ZZ	0	3,2	9,7	35,5	51,6
	OPTČ	1,4	5,8	37,7	44,9	10,1
	ŠDM	0	1,4	7	28,2	63,4
Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	ZZ	3,2	3,2	9,7	38,7	45,2
	OPTČ	2,9	4,4	19,1	38,2	35,3
	ŠDM	9,5	1,6	11,1	28,6	49,2
Podle počtu realizovaných intervencí	ZZ	6,9	6,9	34,5	31	20,7
	OPTČ	7,5	6	46,3	28,4	11,9
	ŠDM	7,9	14,3	36,5	25,4	15,9
Podle počtu nových klientů	ZZ	16	20	28	12	24
	OPTČ	11,4	25,7	37,1	17,1	8,6
	ŠDM	15	15	28,3	26,7	15
Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	ZZ	3,7	18,5	37	22,2	18,5
	OPTČ	4,3	18,8	29	20,3	27,5
	ŠDM	15,2	4,5	36,4	25,8	18,2
Podle počtu uzavřených případů	ZZ	6,9	10,3	17,2	44,8	20,7
	OPTČ	11,4	25,7	28,6	22,9	11,4
	ŠDM	15,9	7,9	39,7	20,6	15,9

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C12 - Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále

C11 - Vedoucí

Tabulka 7.129: Návrhy na změnu v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat za vedoucí pracovníky ZZ

Návrhy na změny podle <u>vedoucích pracovníků ZZ</u>
Aby sociální pracovník ve zdravotnictví měl na starost méně klientů
Časový prostor pro práci
Efektivnější propojení sociálních a zdravotních služeb- předávání informací, lékařských zpráv apod., významnější podpora práce v terénu, možnost nahlížení do registru obyvatel pro ter. Sp- dispenzarizace osob ve vyšším věku se sníženou soběstačností, kratší doby pro zajištění pnp, pnp šetření umožnit ve zdravotnickém zařízení.
Ke zlepšení by pomohla větší spolupráce s praktickými a odbornými lékaři včetně státních organizací.
Legislativa
Posilování společenského ohodnocení výkonu práce sociálního pracovníka
Pravidelný benchmarking naplňování standardů v sociální oblasti ze strany státu. Vypracování manuálu pro vyhodnocování činností sociálních pracovníků na celostátní úrovni
Pro ověření je agenda soc. pracovnice se záznamy, pro změnu v podmínkách výkonu práce soc. pracovníka musí dát návrh soc. pracovník
Především u seniorů je problém s následným umístěním v sociálních zařízeních, buď jsou finančně nad možnosti či dlouhá čekací doba.
Spolupráce mezi zdravotnickým zařízením a sociální sférou zdravotně-sociální lůžko dostupnost služeb řešení lidí bez domova
To, že má práce měla efekt spatřuji, při výkonu soc. Práce v nemocnici, v informovanosti klienta, kterému byly poskytnuty potřebné informace na základě jeho skutečných potřeb.
Uplatňovat reálně povinnost dětí postarat se o rodiče
V rámci akutní péče řešíme pouze dílčí výkony stran sociální péče. Intervence jsou zaměřeny na plánované propuštění (provádíme vstupní screening) a zajištění navazující péče po ukončení hospitalizace. Pro další činnosti není personální vybavení (vyhláška nám je ani neurčuje) a není ani v naší kompetenci. Jsme zaměřeni hlavně na akutní péči v oblasti zdravotnických služeb.
V rámci podmínek výkonu práce, bych určitě navýšila finanční ohodnocení sociálních pracovníků, využití supervize. Nejde jen o počet úkonů či činností, ale především o výsledek a to naplnění tužeb klienta a tím spojenou jeho spokojenost a osobní růst. Aby byl výkon soc. práce efektivní, je nutné, aby byl pracovník patřičně vzdělán, motivován - kvalita služeb=kvalitní pracovník (vzdělávací kurzy rozšiřující jeho dovednosti a znalosti). Aby byl navýšen počet sociálních pracovníků
Větší pravomoci s úřady
Více pravomocí s úřady
Zlepšit postavení sociálního pracovníka, konkrétní vymezení pracovních úkolů. Někde jsou soc. Pracovnice zneužívání i k jiným činnostem, jako například nákupy ošacení, evidence pracovních neschopností, apod.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C11 - Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Tabulka 7.130: Návrhy na změnu v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat za vedoucí pracovníky OPTČ

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků OPTČ
Méně klientů na sociálního pracovníka
Navýšení počtu soc. Pracovníků- finanční motivace- navýšení počtu nadřízených soc. Pracovníků- redukce administrativy
Navýšení počtu sociálních pracovníků
Méně klientů na pracovníka vyšší finanční ohodnocení
Nižší počet případů na 1 pracovníka - tím pádem v větší čas na každý případ, legislativní změny tr. zákoníku a trestního řádu, aby měl probační úředník jisté kompetence, např.: možnost doporučit soudu zkrácení délky zkušební doby, tím možnost motivovat pachatele k lepší spolupráci a odpovědnosti za své jednání. Lepší platové podmínky, t.č. má probační asistent při pms o něco vyšší plat než absolvent úp, na jehož plat přispívá stát, bez ohledu na míru práce a zodpovědnosti. možnost odsouzeným nabídnout adekvátní pracovní místo, kde by mohl skutečně získat řádnou pracovní smlouvu, legální plat a např. Usilovat aktivně o insolvenční (dnes jsou naši klienti max. zaměstnávání přes agentury, nebo načerno , bez jistoty výplaty mzdy za odvedenou práci).spravedlivější systém rozdělování dávek :není možné, aby ti co popírají dávky včetně např.: příspěvek na bydlení na tom byli finančně lépe než ti kteří pracují, např.: za minimální mzdu (protože mají nízké vzdělání, zápis v rt) apod. možnosti sociálního bydlení (nedotovat ubytovny, neumísťovat soc. slabé do bytů rpg, apod..)A mnoho jiného, co jsme již mnohokrát avizovali a na co upozorňovali, bohužel se stejně nic nemění.....
Snížení počtu klientů na jednoho pracovníka, zefektivnění spolupráce s OČTŘ
Snížení počtu klientů na jednoho pracovníka a tím také zvýšení efektivity sociální práce, více času na volbu strategie řešení případu.
V případě PMS jsou zde jediné dva, ale naprosto zásadní problémy.1. Extrémní přetíženost pracovníků (konkrétně PMS Praha) při počtu 200 klientů na jednoho pracovníka, nelze s klienty pracovat efektivně. Ořezává se penzum služeb a zkracují se konzultace. Musí se stíhat administrativa, která bují. Máme kvalitní vzdělané lidi, ale chybí čas na klienty. Není třeba měnit systém, je velice dobrý, ale zkrátka je málo lidí, kteří v něm pracují.2. Malé pravomoci PMS - v některých případech nemáme na klienty takový vliv, jaký je třeba. Nemůžeme závazně nařídit např. Léčbu či docházení do programu psychologického poradenství, pokud to neudělají soudy. Soudci však neznají situaci klientů (trpí předsudky že není možné léčit nemotivovaného klienta závislého na OPL apod..).
Více organizací, které zajišťují potřeby a případnou pomoc propuštěným odsouzeným z výkonu trestu.
Vyšší počet sociálních pracovníků do přímého výkonu trestu.
Změna zákona o PMS a ZSVM, změna metodických standardů. Činnost PMS včetně efektivity by měly posoudit subjekty, např. Soud a státní zastupitelství, pro které zpracováváme zprávy jak v rámci přípravného řízení (k možnosti uložení alternativního trestu), tak ve výkonovacím řízení (zprávy o vykonávání alt. Trestů, návrhy na opatření), policie ČR, poskytovatelé výkonu trestu OPP a další spolupracující organizace.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C11 - Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Tabulka 7.131: Návrhy na změnu v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat za vedoucí pracovníky ŠDM

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků ŠDM
<p>1) omezit administrativu 2)efektivita služby lze těžko změřit, dodnes se vedou diskuze o jejich indikátorech3)pokud se má hodnocení sociální práce odvíjet od intervencí, pak je nutné přesně vydefinovat co to je a co do ní patří</p> <p>Dodržování úředních hodin pro klienty, odlišení administrativy (v naší organizaci má na starost i péči o všechny spisy od odborníků, podklady pro účetní, poštu atd.) Od samotné sociální práce</p> <p>Finanční ohodnocení sociálních pracovníků</p> <p>Komunikace a propojení sociálních služeb a vzájemná spolupráce mezi jednotlivými rezorty (školský, soc. Práce, zdravotnictví,...)</p> <p>Lepší platové podmínky</p> <p>Lepší spolupráce s institucemi</p> <p>Méně administrativní práce.</p> <p>Méně administrativy (správní řízení)</p> <p>Méně administrativy a více přímé práce s klientem</p> <p>Méně klientů v péči, aby byl dostatek času na práci s nimi</p> <p>Méně nadbytečné a zatěžující administrativy</p> <p>Méně papírování=větší prostor pro přímou práci s klientem (jeho rodinou)- v případě dd užší spolupráce soc. Pracovníků ospd + dd</p> <p>Menší administrativní zatížení</p> <p>Menší počet klientů</p> <p>Možnost zhotovení rodných listů</p> <p>Nabídka odborného školení pro sociální pracovníky dd</p> <p>Naše podmínky jsou specifické, já ihned poznám, zda je práce efektivní či nikoliv</p> <p>Navýšení počtu sociálních pracovníků pro práci s klientem a s rodinami klientů</p> <p>Navýšení počtu sociálních pracovníků pro práci s klientem v terénu.</p> <p>Navýšení úvazku a lepší fin. Ohodnocení</p> <p>Navýšit počet sociální pracovníků v zařízeních pro výkon ústavní výchovy</p> <p>Některé činnosti by vůbec neměl dělat. Např. Vymáhání pohledávek za ošetřovným je náročné časově a stejně nevede k úhradě od rodičů.</p> <p>Neodpovídá práci sociálního pracovníka v pedagogicko-psychologické poradně</p> <p>Nutnost školení sociálního pracovníka v dětském domově směrem ke školskému zařízení. Náplň práce sociálního pracovníka je odlišná od náplně sociálního pracovníka v zařízeních sociální péče a služeb.</p> <p>Ověřování je velmi složité. Chápu tuto potřebu z hlediska kvality služeb, peněz. Těžko však lze hodnotit, bodovat, známkovat něco, co je založeno na lidském vztahu. Navíc uživatelé sociálních služeb jsou velmi náročná cílová skupina, kde těžko poměřit co je a co není úspěšná sociální práce.</p> <p>Podrobnější náplň práce, přesně dáno, co má pracovník na starosti, co sleduje, za co zodpovídá-kompetence, termíny kontrol s předem stanoveného předmětu kontroly, pravidelné schůzky s nadřízeným, kterého by informoval . Co se podařilo, na čem pracuje, v čem je problém, kde potřebuje pomoc. školení soc. prac. dle indiv. Potřeb konkrétního pracovníka -kde má své plusy a minusy, rezervy - stanovit jeho plán rozvoje, umět ocenit pracovníka</p> <p>Posílení pozice sociálního pracovníka</p> <p>Potřeba navýšení finančních prostředků, aby práce sociálního pracovníka mohla být nabízena v terénu (školy); snížení</p>

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků ŠDM

administrativní zátěže

Pracovat dle své náplně a ne pořád byrokratizovat ve věci projektů, vyhodnocování, statistik apod.

Rychlejší spolupráce všech zúčastněných institucí, navýšení platů sociálních pracovníků, získání statusu státního úředníka.

Snížení objemu administrativy, možnost se věnovat klientovi intenzivněji

Snížení rozsahu administrativních úkonů ve prospěch přímé práce s klienty

Snížení rozsahu administrativních úkonů ve prospěch přímé práce s klienty

Snížit administrativní zátěž.

Sociální pracovník v ped. psych. poradně vždy měl a nadále by měl mít jiný statut, než mají sociální pracovníci v sociálních službách

Sociální pracovník ve školských zařízeních nevykonává ve většině takové činnosti jako sociální pracovník pracující dle zákona o sociálních službách. Spolupráce se sociálními pracovníky ospanu je na velmi dobré úrovni.

Společenské uznání, jednoznačná metodika ministerstva a zřizovatele, finanční ohodnocení, nezabývání se podružnými věcmi, dotazníky a administrativou, ale klientem

Transparentnost toku peněz, menší počet klientů na soc. prac.

Uvolnění kapacity sociálního pracovníka dalším administrativním pracovníkem, další vzdělávání a výměny zkušeností pracovníků jednotlivých poraden

V dětském domově to není tak aktuální, ale v terénu bych navrhoval snížení počtu klientů na jednoho pracovníka.

V našem případě navýšení o jednoho pracovníka

V odůvodněných případech zvýšit hodinovou dotaci na případ. V komplikovaných případech až 6 hodin denně na jeden případ.

V ppp nic, nejde o klasický výkon soc. práce

V ppp soc. Pracovnice jen přijímá objednávky k vyšetření, zprostředkovává termíny k dalším odborníkům, uvádí klienty do poradny, případně zajistí bezpečnost dítěte v případě, že rodiče musí zůstat s odborníkem o samotě. Jinak se jedná o velmi náročnou administrativní zátěž

V práci terénních pracovníků je nutné změnit hodnotící kritéria, zvýšit finanční prostředky na jejich intervence, snížit počty klientů. Aby se mohli věnovat i prevenci

V případě sociálního pracovníka v ped.-psych. poradně je komplikujícím faktorem stále narůstající podíl administrativních úkonů

V rámci dd Tachov dostačující

V rámci školního poradenství oddělení práce sociálního pracovníka od práce administrativní. Adekvátní finanční ohodnocení.

Větší míra pravomocí v rámci legislativy

Větší množství pracovníků v terénu, spolupráce v rámci organizací v regionu

Větší počet sociálních pracovníků pracujících s rodinami v ohrožení

Více kompetencí

Více kompetencí při jednání s klienty

Více se zaměřit na kvalitu než na kvantitu

Více terénní práce, méně byrokracie

Vrátit této práci prestiž!!!

Návrhy na změny podle vedoucích pracovníků ŠDM

Vymezení kompetencí v rámci resortu školství

Výrazné snížení úkolů administrativního rázu ve prospěch přímé práce s klientem

Vyšší mzda

Vyšší platové ohodnocení, více dovolené, více odborné podpory, fungující a do sebe zapadající zákony (větší povinnosti ze strany klientů) nejen na straně organizace.

Vytvoření standardů činností sociálního pracovníka ve školských poradenských zařízeních.

Vzhledem k legislativě již nemáme pracovníka na postu sociální pracovník

Vzhledem k personálnímu obsazení organizace je-byl sociální pracovník více pracovníkem spisové služby. Pokud by tato agenda mohla být vykonávána adm. prac. a soc. prac by nadále v organizaci pracoval, mohl by se podílet na depistáži sociálně znevýhodněných klientů a terénní práci s nimi - poradenství v rodině i ve škole, např. I skupinové aktivity s dětmi z tohoto prostředí atd. toto by ovšem bylo možné pouze v případě, že by se zásadně změnilo platové ohodnocení soc. prac. Ve školství, kde zatím dosáhnou max. na 8.pl.tř. a nástupní plat 12 840,-kč rozhodně není pro adepta s VŠ vzděláním motivující. Z toho důvodu nebylo možno pozici soc. prac. obsadit, ač se hlásilo 6 zájemců a byl nahrazen adm. prac. spisové služby.

Záporně hodnotím hlavně přebujelou administrativu - vedení elektronické spisové služby, která pro ppp nemá naprosto žádný význam. Malá možnost vzdělávání dle tyto pracovníky na poradnách.

Zlepšení terénní sociální práce stran OSPOD, stabilita, konsolidace a kompenzace rodinného prostředí, abychom mohli klienty vracet co nejdříve domů a mohli s nimi spolupracovat na výchově a potřebách dítěte

Změna administrativní zátěže, více prostoru na vlastní jednání

Změna zákonů o ústavní výchově a provázanost se zákony o rodině a dalšími na ose školství- sociální práce- zdravotnictví

Zvýšený počet soc. pracovníků

Zvýšit kompetence soc. Pracovníka vzhledem k spolupráci: rodina - sociální pracovník. Ochrana jeho bezpečnosti při jednáních s problémovými klienty.

Zvýšit normativ pro sociálního pracovníka

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum vedoucích - Otázka C11 - Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

C13 – Sociální pracovníci

Tabulka 7.132: Návrhy změn v rámci podmínek výkonu sociální práce z hlediska sociálních pracovníků ZZ

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle <u>sociálních pracovníků ZZ</u>
Co se týče vzdělávání sociálních pracovníků, tak lépe vedené odborné praxe.
Dostatečný počet pracovníků a financí
Dostatek vhodných vzdělávacích aktivit zajišťující průběžné prohlubování a získávání znalostí a dovedností, supervize...
Evidence umístěných klientů
Finance, kompetence, supervize, celkové postavení ve společnosti.
Finanční motivace
Kvalitnější přístup nestátních sociálních zařízení při zajišťování soc. Potřeb u nepřízpůsobivých klientů (např. Bezdomovci), potřeba navýšení sociálních a odlehčovacích lůžek v terénu
Kvalitní vzájemná spolupráce mezi sociálními pracovníky + více školení na téma sociální problematiky.
Lepší pracovní podmínky a ohodnocení
Lepší spolupráce s obcemi, poskytovateli soc. Služeb
Lepší spolupráce s úřady
Lepší spolupráce ze stran úřadů a rodin
Méně administrativní agendy, lepší spolupráce mezi jednotlivými úřady - kratší lhůty pro vyřízení žádostí
Méně administrativní činnosti a více přímé práce s klientem.
Menší tlak ze strany lékařů, zpětná vazba
Mít více možností kam klienta umístit po propuštění z nemocnice, pokud nemůže být v přirozeném prostředí.
Motivace pro sociálního pracovníka - zlepšení pracovních podmínek- větší kompetence (tato práce je velmi náročná a je nutné se takto na ni i dívat)
Navýšení počtu sociálních pracovníků
Odstranění informačních bariér
Práce na mediální obrazu. Pracovnice Zubatá z Kolji stále přetrvává v myslích lidí jako prototyp sociální pracovnice.
Při řešení složitějších případů by bylo vhodnější méně klientů na 1 soc. Pracovníka, aby byl prostor na úspěšné řešení bez tlaku různých vlivů.
Přibývá papírové práce a není čas na práci s klientem.
Rozšíření počtu stávajících sociálních služeb.
Rychlejší spolupráce s MÚ, odbory ÚP,
Snížení administrativy
Snížit počet klientů
V nemocnici lepší spolupráce příbuzných pacienta-řešit problém pacienta hned při přijetí
Větší spolupráce úřadu, obcí, ČSSZ, ÚP
Zajistit více sociálních zařízení, aby se sociální pracovník v nemocnici mohl věnovat jiné činnosti než zoufalým rodinám, které nemohou převzít pacienta do domácí péče.
Změnit by se mělo finanční ohodnocení sociálních pracovníků
Zvýšit finanční ohodnocení.

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C13 Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Tabulka 7.133: Návrhy změn v rámci podmínek výkonu sociální práce z hlediska sociálních pracovníků OPTČ

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků OPTČ
.....finanční ohodnocení. Méně klientů na pracovníka
Aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat, je nezbytná kontinuita penitenciární a postpenitenciární péče.
Aby sociální pracovník, v našem případě probační úředník, měl méně klientů, aby se mohl těm ostatním klientům věnovat maximálně, pomáhal jim, měla by být nastavena lepší komunikace mezi všemi OČTŘ, mít aspoň trochu pocit, že jsme rovnocenní partneři pro soudy a ne jen jejich hlídací psi....A v neposlední řadě, když už je nutnost, tak vymyslet dotazník, který bude mít hlavu a patu, aby ten vynaložený čas na vyplnění měl aspoň smysl.....
Dostatek financí pro práci s odsouzenými (chybí pomůcky, vybavení – např. Dataprojektory apod).Důraz na vzdělávání soc. Pracovníků. Spolupráce mezi kolegy. Odstupňované finanční ohodnocení dle stupně získaného vzdělání V OBORU! (NIKOLIV MIMO OBOR). Zavedení supervize soc. Práce. Členství v komoře soc. Pracovníků (na základě odborné kvalifikace) a pořádání vzdělávacích akcí v rámci komory.
Efektivnější propojenost s organizacemi, které řeší sociální problematiku
Intenzivnější snaha při zjišťování zpětné vazby. Pozorování výsledků spolupráce s klientem.
Jednoznačné uchopení sociální práce v penitenciárních podmínkách
Kvalitní vzdělávání
Lepší finanční ohodnocení
Lepší finanční ohodnocení!!!
Lepší propojenost a zpětné vazby s organizacemi spojenými sociální prací.
Měl by být kladen důraz na efektivní spolupráci a návaznost na jednotlivé etapy práce sociálního pracovníka
Méně klientů=více času na práci s klientem
Menší počet klientů na jednoho sociálního pracovníka, s tím souvisí zvýšení počtu sociálních pracovníků, více práce s klientem, méně nepřímé práce, zvýšení pracovního ohodnocení sociální práce.
Menší počet klientů, méně administrativy.
Menší počet klientů výrazně zejména takovýchto osob, jimž nejsou přiznány důchodové dávky. Sociální systém je nastaven tak/po mých zkušenostech/,že pro tyto osoby v podstatě řešení ubytování není.3/Menší rozsah a obsah činností, úkolů a náplně při zajišťování výkonu pozice sociálního pracovníka.
Menší počet odsouzených na jednoho klienta
Menší počet odsouzených na jednoho sociálního pracovníka
Možnost účastnit se různých školení, kurzech a stážích, které uhradí organizace dle vlastního výběru, větší finanční ohodnocení v sociálních službách
Nastavení navazujících sociálních služeb-např. Ubytování a možnosti pracovního uplatnění. Ubytování zejména se zaměřením na osoby invalidní a starobní, a
Navazování a zdokonalování fungující spolupráce mezi jednotlivými organizacemi, institucemi. Lepší finanční ohodnocení sociálních pracovníků. Možnost vzdělávání, absolvování kurzů/školení v rámci vykonávané práce.
Nedělat ze sociální práce "vědu", snížit administrativní zátěž, zkvalitnit vzdělávání, aby bylo skutečným vzděláváním a ne sběrem diplomů a certifikátů, posílení formální kontroly, fungující postpenitenciární péče, finanční ohodnocení sociálních pracovníků
Novela zákona o PMS, ošetření agendy parole. Ve věci řízení ve věcech osob mladších 15ti let posílit postavení stát zástupce(možné odklony)+vymahatelnost opatření. Přidání počtu zaměstnanců, současný stav je neudržitelný. Při aktuálním počtu pracujících prob. Pracovníků s klienty .Na počet klientů (obviněný, poškozený, oběť)je neúměrná přetíženost. Důsledkem je potom nedostatečné ošetření rizik z časových a kapacitních důvodů: Zvýšení akceptace návrhů

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků OPTČ

PMS na ukládání alternativních trestů. PMS činí rozsáhlá šetření, kdy návrhy a závěry nabývají často akceptovány.

Platové ohodnocení sociálního pracovníka a jeho postavení

Počet klientů/počet pracovníků (individuální práce s klientem)

Podmínky pro výkon sociálního pracovníka jsou v naší organizaci dostačující.

Porady sociálních pracovníků provádět dvakrát ročně. Stanovit alespoň jejich třídní trvání.

Prostupnost síťování na úřady, ochota a možnost kurátorů řešit problémy klientů v průběhu i po ukončení VTOS, kvalita vzdělávání v oblasti sociální práce, kurátorům při MÚ vytvořit ZPĚT podmínky na práci s klientem (žádné kumulované funkce), z pohledu společnosti – doposud není vytvořena návazná ani záchytná síť pro lidi s problémy, nejsou vytvořena pracovní místa, sociální byty – na svobodě ztrácí jistoty (nikdo nepomůže) – návrat k TČ, výplata sociálních dávek – již v předstihu ve VTOS řešit výplatu soc. dávek a NE až po měsíci na svobodě, kdy jsou skutečně klienti bez finančních prostředků - recidiva

Sledovat kvalitu sociální práce, ne kvantitu, zajištění fungující sítě po propuštění z VTOS (domy na půl cesty, zaměstnání s ubytováním, mentoři atd.)

Smysluplné odborné školení - nové informace, dotazníky pro klienty

Snížení administrativní zátěže a větší prostor pro přímou práci s klientem

Snížení administrativního zatížení, finanční ohodnocení, fungování postpenitenciární péče

Snížení počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka, zlepšit pracovní prostředí, zvýšit finanční ohodnocení

Snížení počtu klientů, lepší pracovní prostředí

Snížit počet klientů na 1 sociálního pracovníka a více se zaměřit na práci s jednotlivcem.

Umožnit pravidelnou supervizi, nadále umožnit vzdělávání soc. pracovníků a umožnit účast na odborných stážích v rámci svého oboru.

Uzákonit zákon o sociálních pracovnících

Větší počet sociálních pracovníků – v souvislosti se zvětšujícím se počtem klientů vyhledávajících pomoc sociálních pracovníků, popř. i jiných pomáhajících profesí; zvýšení prestiže a finančního ohodnocení práce sociálního pracovníka v sociálních službách.

Více času na klienty, zařazení do 12. Platové třídy (nebo alespoň 11.)

Více stáží - ČSSZ, ÚP, MSSZ, finanční úřad, matriky

Vyšší personální obsazenost, vyšší ohodnocení a motivační faktory, péče o zaměstnance

Vzájemná propojenost sociální práce ve věznici a po výkonu trestu odnětí svobody.

Zjednodušení administrativní činnosti, zvýšení úrovně vzdělávacích kurzů, omezení přetíženosti sociálních pracovníků

Zlepšení komunikace mezi jednotlivými (státními i nestátními) organizacemi

Zlepšení komunikace mezi organizacemi(např. není zpětná vazba ze stran OSSZ, zda byl přiznán požadovaný důchod, např. nelze řešit problémy klientů se soc. kurátory telefonicky-zákon na ochranu os. Údajů)

Zlepšení postpenitenciární péče, aby práce sociálního pracovníka ve věznici byla smysluplná, efektivní a aby měla návaznost.

Zlepšení vzájemné komunikace mezi organizacemi

Zlepšit pracovní prostředí, zlepšit finanční ohodnocení

Změna novelizace zákona č.257/2000Sb.Doplnění:zpracovaný dotazník není pro pracovníka probační a mediační služby - činnost probační a mediační služby je různorodá - rozdělení na probaci, parole, mediace, práce s mládeží a dětmi pod 15 let, výkon alternativ - resty domácího vězení, obecně prospěšných prací - každá činnost je jinak hodnocena - jinými kritérii

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C13 Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

Tabulka 7.134: Návrhy změn v rámci podmínek výkonu sociální práce z hlediska sociálních pracovníků ŠDM

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle <u>sociálních pracovníků ŠDM</u>
Dostatek kvalitních pracovníků v terénu
Důležitý je dostatečný počet sociálních pracovníků a zpětná vazba klienta i v dlouhodobějším časovém horizontu.
Efektivita práce sociálního pracovníka závisí dle mého především na cílové skupině pomáhajícího. Je těžké navrhnout změny obecně. S ověřováním efektivity výkonu soc. Práce je to taktéž obtížné. Pokud mohu hovořit o své práci, tak k zefektivnění z mé strany by mohlo dojít v případech, kdyby ubylo byrokracie. Obecně jako sociální pracovníci se místo klientům věnujeme dokumentaci a "papírování". Veškeré informace musí být řádně zavedeny minimálně do dvou systémů-údajně právě kvůli efektivitě práce. U počítače a spisů strávíme mnohem více času než při přímé práci s klienty.
Finanční ohodnocení by mělo začít odpovídat psychické náročnosti tohoto povolání
Jasná a jednoduchá legislativa.
Jednodušší administrativa
Jednoznačná metodika zřizovatele, prostoje a díry v zákonech, uznání ostatních spolupracujících organizací (soudy, úřady), respektování zákonů, finanční ohodnocení práce..atd.
Lepší spolupráce mezi institucemi
Lepší spolupráce s ostatními institucemi
Méně "papírování"
Méně administrativních činností umožní více přímé práce s klientem.
Méně administrativy
Méně administrativy na jednoho soc. prac.,více prostoru pro práci v terénu
Méně administrativy, kterou může dělat člověk s maturitou. Standardy v PPP, dobře fungující IT zázemí, supervize, více školení a kurzů pro soc. Pracovníky ve školství.
Méně administrativy, kterou může dělat člověk s maturitou. Standardy v PPP, dobře fungující IT zázemí, supervize.
Méně administrativy, přímé práce s klientem
Méně klientů na 1 sociálního pracovníka.
Méně klientů na jednoho soc. pracovníka, méně administrativy
Menší počet klientů na pracovníka, aby každému klientovi mohl být dán čas, který je třeba pro řešení jeho situace, včetně rozšíření sítě sociálních služeb i do méně dostupných lokalit
Metodická podpora pro sociální pracovníky dětských domovů - jde o specifickou oblast
Mít více prostoru na přímou práci s klientem
Multidisciplinární přístup. Neodtrhovat jednotlivé kroky
My bychom rádi, aby naši sociální pracovníci mohli vykonávat přímou činnost
Myslím si, že není potřeba nic měnit.
Myslím si, že soc. pracovník je zavalen natolik administrativní prací, že na přímou práci s klientem mu příliš času nezbývá.
Navýšení počtu pracovníků na specializované agendy
Navýšení úvazku o jednoho pracovníka
Neodpovídá práci sociálního pracovníka v Pedagogicko-psychologické poradně.
Nepředstavuji si žádnou změnu

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků ŠDM

Nezatěžovat pracovníka jinou administrativní činností

Odbourání zbytečné administrativy

Odbourání zbytečného "papírování". Začlenit pozici sociálního pracovníka do školských poradenských zařízení./PPP, SPC /

Omezení byrokracie, více kontaktu s klienty

Omezení zbytečných dotazníků, na jednotlivé úkony a jednotlivé zařízení vytvořit metodiku a stejné postupy.

Podrobnější výkaznictví a přehled klientů se splněným plánem

Prevence syndromu vyhoření - prevence stereotypního jednání, zrušit indikátory / změnit indikátory / na co jsou indikátory? Posílit terén sociálních pracovníků s ohledem na počet klientů

Přizpůsobit počet sociálních pracovníků v poradně počtu klientů, současná situace je neúnosná, administrativa zabírá převážnou část pracovní doby, za posledních 6 let se počet klientů výrazně zvýšil, zvýšil se i počet psychologů, ale počet sociálních pracovníků je stejný

Rychlejší rozhodování soudů a orgánů v trest. Řízení a tím lepší podmínky klienta

Sjednocení systémů péče o ohrožené děti (mezioborová rozříštění- MPSV,ŠKOLSTVÍ,ZDRAVOTNICTVÍ). Zvýšení počtu kvalitních sociálních pracovníků OSPOD.

Sledovat i zpětnou vazbu se stran klientů a spolupracujících organizací

Snadnější předávání informací

Snížení písemné agendy

Snížení počtů klientů na soc. prac.

Snížení procenta administrativních úkonů

Snížit administrativu, resp. Na administrativní práci přijmout jiného pracovníka.

Snížit administrativu, resp. na administrativní práci přijmout samostatného pracovníka

Snížit počet klientů na jednoho soc. Pracovníka

Snížit počet klientů na každého sociálního pracovníka

Sociální pracovník by měl mít možnost využívat supervize.

Sociální pracovník nevykonává sociální práci dle Zákona o sociálních službách.

Sociální pracovník v PPP by měl dostat více prostoru pro přímou práci s klientem. Tato práce by se neměla zaměřovat s administrativní činností. Soc. Pracovník by měl být více vážený a lépe finančně ohodnocený. Měl by být vnímán jako součást týmu odborných pracovníků.

Spolupráce s některými úřady

Tento dotazník není dle mého názoru určen pro soc. pracovníky DD, ale do roku 2013 jsem pracovala jako soc. pracovnice nejprve na měu a poté na ÚP a můj názor je ten, že od doby, kdy přešli soc. Pracovníci pod ÚP skončila soc. Práce téměř úplně. U ÚP jsem byla pouze někým, kdo zpracovává a vyplácí dávky hmotné nouze. Na sociální práci nebyl čas a navíc skončila práce s lidmi na základě znalosti místních poměrů, takže se logicky zvedl počet vyplácených dávek a tedy i vynaložených prostředků na dávky.

V rámci zvýšení efektivity práce v dětském domově bychom uvítali návrat zpět k předchozímu systému umísťování dětí prostřednictvím DDÚ a komplexní diagnostiku.

Větší kompetence v rámci zastupování klienta

Větší míra pravomocí v rámci legislativy

Větší prostor pro klienta-více soc. pracovníků

Návrhy na změny podmínek výkonu práce podle sociálních pracovníků ŠDM

Více čas. Prostoru po práci s klienty, lepší fin. Ohodnocení, menší admin. Zátěž

Více kompetencí v různých činnostech

Více přímé práce s klientem.

Více se zaměřit na kvalitu práce než na kvantitu

Více sociálních pracovníků, aby měli méně klientů

Výrazné snížení administrativní práce

Vytvoření standardů činností sociálního pracovníka ve školských poradenských zařízeních.

Zkušenost soc. Prac. (ne jen vzdělání), nedrobit péči o klienta mezi více subjektů, méně časté střídání soc. Pracovníků pro jednoho klienta

Zkušenost sociálních pracovníků (ne pouze vzdělání), nedrobit péči o klienta mezi více subjektů, méně časté střídání soc. Prac. Pro klienta

Zlepšit prostorové a finanční podmínky zařízení, aby se mohlo zařízení rozvíjet a nabízet klientům další služby

Změna legislativy; snížení byrokracie; zrychlení práce příslušných soudů; snížení zátěže/počtu případů terénních pracovníků; zvýšení pravomocí vedení DD; kvalitní provádění diagnostiky dětí, které přichází do zařízení - práce diagnostických ústavů v současné době chybí a byla neocenitelná pro další úspěšnou práci s dětmi apod.?? Ověřování efektivity výkonu sociální práce je složité - práci s lidmi NELZE škatulkovat a zařazovat do tabulek - lze stanovovat/vyhodnocovat krátkodobé a další cíle, ale i tak nelze hodnotit práci sociální pracovníce, protože, co je účinné v jednom případě, není účinné v dalším 100 případů, délka jedné pomoci se nerovná délce dalších apod. -- klienti , které motivuje pouze jakákoliv dávka, jsou na špatné cestě - dávka by měla motivovat k osobnímu posunu, ke snaze vymanit se z problémů apod.

Změna zákonů v oblasti ústavní výchovy, jejich provázanost se zákony v oblasti péče o rodinu

Zvýšit počet sociálních pracovníků

Zvýšit počet sociálních pracovníků v zařízeních pro výkon ústavní výchovy

Zdroj: ACCENDO, vlastní průzkum, 2016

Pozn.: Průzkum SP - Otázka C13 Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

7.6 Příloha č. 6 :Dotazníky dle typů organizací

7.6.1 Dotazník pro vedoucí pracovníky ORP/SO HMP a POÚ

**DOTAZNÍK PRO VEDOUcí ODDĚLENí/ODBORŮ SOCIÁLNíCH VĚcí SOCIÁLNíCH PRACOVNíKŮ
V OBCíCH S ROZšíŘENOU PŮSOBNOSTí, SPRÁVNíCH OBVDŮ HLAVNíHO MĚSTA PRAHY
A OBCíCH S POVĚŘENÝM OBEcNíM ŮRADEM**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z Technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto výzkumu. Výstupy budou předány zadavateli pouze v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen **pro cílovou skupinu vedoucích odboru/oddělení soc. věcí** obcí s rozšířenou působností, správních obvodů Hlavního města Prahy a pověřených obecních úřadů vykonávající veřejnou správu.

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi obecních úřadů s rozšířenou působností podle ustanovení §§ 92 – 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a pověřených obecních úřadů v oblasti implementace činností sociální práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením. Dále pak pro řešení hmotné nouze podle §§ 64 – 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová	+420 596 112 649 nebo +420 603 520 577
Mgr. Petra Koprajdová	+420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

ČÁST A**Identifikační údaje**

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název obce/správního obvodu hl. m. Prahy:

.....

Kraj:

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice: (např. vedoucí odboru/oddělení sociálních věcí)

.....

A.1) Obec/správní obvod hl. m. Prahy v jehož územní působnosti se nachází obecní úřad, kde vykonáváte funkci sociálního pracovníka:

Vyberte jednu možnost.

1) Obec s rozšířenou působností (ORP), pokračujte otázkou A.1.1	<input type="radio"/>
2) Správní obvod hlavního města Prahy	<input type="radio"/>
3) Obec s pověřeným obecním úřadem (POU)	<input type="radio"/>

V případě, že jste zaškrtnli odpověď č. 1, odpovězte na následující otázku A.1.1.

A.1.1) Máte ve Vašem správním obvodě obce s rozšířenou působností pověřené obecní úřady se kterými nespolupracujete v rámci výkonu agend sociální práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, uveďte počet pověřených obecních úřadů, se kterými **nespolupracujete**:

Uveďte hlavní důvody, proč spolupráce mezi obcí s rozšířenou působností a pověřenými obecními úřady neprobíhá:

.....

.....

A.2) Jak dlouho (počet let) působíte na manažerské pozici v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

A.3) Jak dlouho (počet let) působíte na úřadě v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Část B
Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení
B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Uveďte počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti:

Počet sociálních pracovníků		Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	
1) Přenesená působnost		1) Přenesená působnost	
2) Samostatná působnost		2) Samostatná působnost	
3) Celkem		3) Celkem	

B.4) Jak hodnotíte stávající pracovní vytiženost sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy.

Rozhodně nevytižený	Spíše nevytižený	Průměrně vytižený	Spíše přetížený	Rozhodně přetížený	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

B.5) Máte ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE**, odpovězte na otázku B.6.

B.5.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1-5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B.5.2) Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy, setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižovaná dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 6) Uved'te konkrétní počet údajů za jednotlivé roky:

	K 31. 12. 2011	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2015
1) Počet sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodu hl. m. Prahy			
2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce			

B.7) Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na obci/správním obvodu hl. m. Prahy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon profese sociálních pracovníků na obci/správním obvodu hl. m. Prahy.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

B.8) Uved'te konkrétní počet ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na Vašem pracovišti v uvedených letech:

	2010	2011	2013	2014	2015
Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovněprávní vztah v daném roce.					
Kolik sociálních pracovníků celkem bylo přijato v daném roce.					

B.8.1) Podrobněji rozepište:

Hlavní důvody odchodu sociálních pracovníků:

.....

S jakými problémy se setkáváte při přijímání nových sociálních pracovníků (zajištění kvalifikované síly):

.....

.....

B 9) Jste spokojen/a s metodickým vedením ze strany Krajského úřadu?

Velmi nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Ani ano, ani ne	Spíše spokojen/a	Velmi spokojen/a	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

B 10) Jakým způsobem probíhá sdělování informací ze strany Krajského úřadu k obcím.

1) Krajský úřad komunikuje s vedoucím odboru/oddělení sociálních věcí na obci.	<input type="radio"/>
2) Krajský úřad komunikuje s řadovými sociálními pracovníky na obci.	<input type="radio"/>
3) Jinak, uveďte jak	<input type="radio"/>

B 11) Uveďte, jaké nedostatky spatřujete v metodickém vedení se strany krajského úřadu (např. špatná komunikace a přádávání informací, nízká četnost setkávání apod.).

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý případ: jedná se o takového klienta, nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší nepříznivou situaci déle než půl roku (6 měsíců).

Krátkodobý případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší problémovou situaci méně než půl roku (1–6 měsíců). Jedná se např. o klienta, který řeší vyřízení soc. dávky (1–2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje.

Jednorázový případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), kteří potřebují poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství).

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu

C. 1) Sledujete na Vašem pracovišti vytíženost kapacity sociálních pracovníků podle počtu případů (v rámci jednoho případu může být zapojeno více klientů Např. řešení problémů v rodině, kde je zapojeno více osob se kterými musíme řešit určitý problém) na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE** uveďte proč:

.....

.....

C. 1.1) Sledujete na Vašem pracovišti využitost sociálních pracovníků podle počtu intervencí?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE** uveďte proč:

.....

.....

C. 2) Uveďte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc. (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci aktuálně setkávají při řešení jejich problémů).

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich aktivních klientů na jednoho sociálního pracovníka (za měsíc)					
	Neanonymní klienti			Anonymní klienti		
	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2014	K 31. 12. 2015	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2014	K 31. 12. 2015
1) Dlouhodobých klientů (nad půl roku)						
2) Krátkodobých klientů (do půl roku)						
3) Jednorázoví klienti						

C. 3) Oblast agend sociální práce

Prosíme o vyplnění údajů v přepočtu na jednoho soc. pracovníka, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. **Sloupec Agendu vykonávají**, zaškrtněte v případě, že uvedená agenda skutečně je obsahem činnosti Vám podřízených sociálních pracovníků. Dále doplňte i hodnoty indikátorů (pokud je u uvedené agendy sledujete) Využíváte-li jiné indikátory (mimo nabízené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc) uveďte je do sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)**.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta apod.)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a ze zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet klientů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a)	<input type="radio"/>				

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet klientů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)					
2. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
4. Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
5. Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
6. Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§ 35 odst. 1, písmeno f) - j) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
7. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	○				
8. Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
9. Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
10. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
11. Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí	○				

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet klientů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
(§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)					
12. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	<input type="radio"/>				
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>				
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>				
13. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>				
14. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1, písmeno f) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
15. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
16. Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1, písmeno i) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
17. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1, písmeno j) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
18. Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 2, písmeno a), b), c), d), e) zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě).	<input type="radio"/>				
19. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
20. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
21. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				

C.4) Uveďte jakou důležitost přikládáte níže uvedeným činnostem, které vykonávají sociální pracovníci v rámci přímé práce s klientem. (Ohodnoťte na škále 1-5) (Musil, 2011)¹

Činnost v rámci práce s klientem	Vůbec se netýká	Žádná důležitost	Nízká důležitost	Střední důležitost	Velká důležitost	Nedokážu posoudit
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1	2	3	4	5	-1
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1	2	3	4	5	-1
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci	1	2	3	4	5	-1

¹ Otázka převzata z důvodu následné porovnatelnosti informací ze studie Musil, 2011 s názvem: „Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR.“ Odkaz: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza_vykonu_sp.pdf

Činnost v rámci práce s klientem	Vůbec se netýká	Žádná důležitost	Nízká důležitost	Střední důležitost	Velká důležitost	Nedokážu posoudit
konkrétnímu klientovi						
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1	2	3	4	5	-1
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	1	2	3	4	5	-1
6. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	1	2	3	4	5	-1
7. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1	2	3	4	5	-1
8. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1	2	3	4	5	-1
9. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
10. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
11. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	1	2	3	4	5	-1
12. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace.	1	2	3	4	5	-1
13. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
14. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1	2	3	4	5	-1
15. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	2	3	4	5	-1
16. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1	2	3	4	5	-1
17. Jiné, prosím vypište:	1	2	3	4	5	-1

C.5) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činnosti dle §92 odst. 2 písmeno b zákona č 108/2006 Sb. o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnotte, v jaké četnosti je vykonávána v průměru za jeden měsíc. (Odhadněte na škále 1-5)

Činnosti v rámci práce s klientem	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	1	2	3	4	5	-1
2. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	1	2	3	4	5	-1
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž práva a zájmy	1	2	3	4	5	-1

Činnosti v rámci práce s klientem	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)						
4. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách.	1	2	3	4	5	-1
5. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší	1	2	3	4	5	-1

C. 6) Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

C. 7) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO**, uveďte, jakým způsobem získáváte zpětnou vazbu.

.....

.....

C. 8) Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího sociálních pracovníků).

Kritéria pro úspěšnou intervenci	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (např. ORP, Kraj, ÚP, poskytovatelé soc. služeb)	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 9) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce (Váš názor):

.....

.....

.....

C. 10) Jakým způsobem by podle Vašeho názoru měla být hodnocena efektivita sociální práce na Vašem pracovišti? Ohodnotte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále.

Způsoby hodnocení efektivity	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5	-1
4) Podle zpětné vazby od klientů	1	2	3	4	5	-1
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5	-1
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5	-1
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5	-1
8) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
9) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
10) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 11) Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě, aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat?

.....

.....

.....

.....

.....

ČÁST D Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)**D.1) Podali jste v roce 2015 žádost o dotaci MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?**

1) ANO, pokračujte otázkou D. 2	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** zdůvodněte proč, a ukončete vyplňování tohoto dotazníku.

.....
.....

D.2) Došlo na základě poskytnutí příspěvku na výkon sociální práce v přenesené působnosti k navýšení úvazků na sociální práci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** rozveďte.

.....
.....

D.3) Uvedte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

Počet osob	Výše úvazku

D.3.1) Z dotačního titulu MPSV hrazené osoby a jejich úvazky na výkon sociální práce rozepište níže dle způsobu zvolené možnosti. (viz následující tabulka)

Způsoby využití dotačního titulu na soc. pracovníky	Počet osob	Celková výše úvazku
1) Nově přijatá osoba na pozici soc. pracovníka		
2) Stávající pracovník úřadu, který byl přeřazen (z jiného oddělení, popř. ze samosprávy) na pozici soc. pracovníka		
3) Stávající pracovník státní správy, jehož mzda byla hrazena z dotace na výkon SP.		

D.4) Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, uveďte konkrétní důvody:

.....
.....

D.5) Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

.....
.....
.....
.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.2 Dotazník pro sociální pracovníky ORP/SO HMP a POÚ

**DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ, SPRÁVNÍCH
OBVODŮ HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY A POVĚŘENÝCH OBCENÍCH ÚŘADŮ**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu. Výstupy budou předány zadavateli v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen pro **cílovou skupinu sociálních pracovníků¹ obcí s rozšířenou působností, správních obvodů Hlavního města Prahy a pověřených obecních úřadů vykonávajících veřejnou správu.**

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi obecních úřadů s rozšířenou působností podle ustanovení §§ 92 – 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a pověřených obecních úřadů v oblasti implementace činností sociální práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením. Dále pak pro řešení hmotné nouze podle §§ 64 – 65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Dalším kritériem pro výběr respondentů je **délka praxe min. 1 rok na pozici sociálního pracovníka v dané obci/ správním obvodě hl. m. Prahy.**

Prostřednictvím tohoto dotazníku budou shromážděny poznatky o způsobu implementace agend sociální práce do praxe pověřených úřadů obcí a úřadů obcí s rozšířenou působností. Budou identifikovány hlavní trendy včetně rizik charakterizujících současný stav výkonu činností sociální práce ve veřejné správě. A zmapování spektra činností ve výkonu agend sociální práce nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová +420 596 112 649 nebo +420 603 520 577

Mgr. Petra Koprajdová +420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

¹ Sociální pracovníci, kteří jsou kvalifikováni dle §110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

ČÁST A Identifikační údaje

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název obce/správního obvodu hl. m. Prahy:

.....

Kraj:

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice: (např. soc. pracovník, soc. kurátor)

.....

A.1) Obec/správní obvod hl. m. Prahy, do kterého spadá obecní úřad, v rámci kterého vykonáváte funkci sociálního pracovníka:

Vyberte jednu možnost.

1) Obec s rozšířenou působností (ORP)	<input type="radio"/>
2) Správní obvod hlavního města Prahy	<input type="radio"/>
3) Obec s pověřeným obecním úřadem (POU)	<input type="radio"/>

A.2) Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

A.3) Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Část B Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	

3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodě hl. m. Prahy?

Pozn.: Uvedte celkovou výši úvazku na pozici sociálního pracovníka a následně tuto hodnotu rozdělte mezi přenesenou a samostatnou působnost. (např. v rámci úvazku na sociálního pracovníka máte plný úvazek tj. 1,0, který máte dále rozdělený v rámci samostatné působnosti na 0,3 úvazku a v rámci přenesené působnosti na 0,7 úvazku).

Pozn.: V případě, že vykonáváte pozici sociálního pracovníka na základě pracovněprávního vztahu:

- Pracovní smlouva (PS) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.)
- Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.) nebo úvazek stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).
- Dohoda o provedení práce (DPP) - vyplňte úvazek, který je stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).

Uvedte všechny vyhovující odpovědi.

		Celkem (součet úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti)	Přenesená působnost	Samostatná působnost
1) Pracovní smlouva (PS) * pracovní poměr i na nižší úvazek	<input type="radio"/>			
2) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ)	<input type="radio"/>			
3) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/>			

B.3.1) Rozepište druh zaměstnaneckého vztahu, rozsah úvazku a obsah pracovní činnosti na pozici sociálního pracovníka v dané obci/správním obvodu hl. m. Prahy v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
1	Přenesená působnost Samostatná působnost	<input type="radio"/> Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
2	Přenesená působnost Samostatná působnost	<input type="radio"/> Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
3	Přenesená působnost Samostatná působnost	<input type="radio"/> Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
4	Přenesená působnost Samostatná působnost	<input type="radio"/> Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	

B.4) Vykonaláte v obci/správním obvodu hl. m. Prahy ještě jinou pozici/funkci kromě sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** pokračujte otázkou B. 5.

B. 4.1) V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v dané obci/správním obvodu hl. m. Prahy? V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci.

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte jednu z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
1	Přenesená působnost Samostatná působnost	<input type="radio"/> Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte jednu z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
2	Přenesená působnost Samostatná působnost	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
3	Přenesená působnost Samostatná působnost	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
4	Přenesená působnost Samostatná působnost	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	

B. 5) Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **NE**, pokračujte otázkou B. 6.

B. 5.1) Jakou funkci a na jak vysoký úvazek vykonáváte práci v jiné organizaci? Jaká je náplň práce v této Vaší funkci?

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
1	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
2	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
3	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
4	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B. 6) Máte ve Vaší obci/ správním obvodě hl. m. Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) na pozici sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že NE, pokračujte otázkou B.7.

B.6.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší obci/správním obvodě hl. m. Prahy? (Ohodnoťte na škále 1–5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B. 6. 2) Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve Vaší obci setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižovaná dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 7) Jakých forem dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách využíváte? U každé označené odpovědi uveďte zároveň i celkovou hodinovou dotaci na tuto formu vzdělávání v roce 2015.

Formy dalšího vzdělávání	Lze označit více odpovědí	Počet hodin v roce 2015
1) Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	<input type="radio"/>	
2) Účast v kurzech s akreditovaným programem	<input type="radio"/>	
3) Odborné stáže	<input type="radio"/>	
4) Účast na školicích akcích	<input type="radio"/>	
5) Účast na konferencích	<input type="radio"/>	

B. 8) Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu Vaší pracovní pozice?

Velmi nespokojen/á	Spíše nespokojen/á	Ani ano, ani ne	Spíše spokojen/á	Velmi spokojen/á	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

V případě, že zaškrtnete u výše uvedené otázky možnosti 1, 2 a 3 pokračujte následující otázkou č. B.9.

B. 9) V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami, uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Nedostatečný obsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
2) Nevhodná forma předávání informací na vzdělávacích kurzech	<input type="radio"/>
3) Nedostatečný rozsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
4) Nízká úroveň vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
5) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>

B. 10) Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka na obci/správním obvodu hl. m. Prahy?

1) Každý pracovník si vzdělávací aktivity hradí z vlastních zdrojů	<input type="radio"/>
2) Z části jsou vzdělávací aktivity hrazeny obcí/správním obvodem hl. m. Prahy a část si hradí soc. pracovník sám	<input type="radio"/>
3) Veškeré vzdělávací aktivity hradí obec/správní obvod hl. m. Prahy	<input type="radio"/>
4) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="radio"/>

B. 11) Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vyberte pouze **jednu** (nejčastější) možnost.

1) Na základě vlastního zájmu o dané téma	<input type="radio"/>
2) Na základě rozhodnutí nadřízeného	<input type="radio"/>
3) Podle vzdělávacího plánu sociálního pracovníka	<input type="radio"/>
4) Podle aktuální potřeby výkonu sociální agendy na obci/městě	<input type="radio"/>
5) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="radio"/>

B.12) V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte, o které se jedná.

.....

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý případ: jedná se o takového klienta, nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší nepříznivou situaci déle než půl roku (6 měsíců).

Krátkodobý případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší problémovou situaci méně než půl roku (1–6 měsíců). Jedná se např. o klienta, který řeší vyřízení soc. dávky (1–2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje.

Jednorázový případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), kteří potřebují poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství).

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu

C. 1) Sledujete na obci/správním obvodě hl. m. Prahy počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

C.1.1) Sledujete počet intervencí na jednoho sociálního pracovníka za měsíc? (Intervencí se rozumí každý úkon, který je činností sociálního pracovníka směřující k prevenci, posouzení, nebo k řešení nepříznivé sociální situace klienta sociální práce)

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

C.2) Uved'te (příp. odhadněte) průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc.

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich aktuálních aktivních případů na jednoho sociálního pracovníka (za měsíc)	
	Neanonymní	Anonymní
1) Dlouhodobí (nad půl roku)		
2) Krátkodobí (do půl roku)		
3) Jednorázoví		

C. 3) Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)²

Seřad'te uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (Jednotlivé cíle seřad'te od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný.)

Pozn. V případě, že naplňujete zejména jiné, nebo i další cíle sociální práce, které nejsou v tabulce uvedeny, vypl'te prosím pole Jiné.

Cíle sociální práce	Přiřad'te číselnou hodnotu
1) Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí	
2) Zprostředkovat kontakt se službami	
3) Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně	
4) Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku	
5) Jiné cíle, vypište	
6) Jiné cíle, vypište	

C. 4) Uved'te dle členění níže průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. (Spis = Příklad = 1 nebo více klientů, Klient = 1 nebo více intervencí)**C.4.1) Oblast agend sociální práce.**

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. Ve sloupci **Agendu vykonávám**, zaškrtněte všechny vyhovující možnosti, a v dalších sloupcích uved'te i hodnoty indikátorů, pokud je sledujete v uvedených kategoriích. Využíváte-li jiné indikátory (mimo uvedené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc), uved'te je v rámci sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)** včetně hodnot.

Odpovědi u kategorie průměrný počet klientů a průměrný počet intervencí vyjádřete v průměrných hodnotách, tj. celkový počet klientů v roce 2015 vyděleno 12, z čehož bude vypočítaná průměrná dosažená hodnota za 1 měsíc.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a ze zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě.

² Citace: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet případů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí celkem u všech řešených případů za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
2. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§ 92 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
4. Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§ 92 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
5. Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§ 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
6. Sociální poradenství (a) základní,(b) odborné (§ 35 odst. 1, písmeno f) -j) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
7. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	○				
8. Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§ 92 písmeno a), d) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
9. Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§ 93 písmeno c) a § 92 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	○				
10. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona	○				

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet případů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí celkem u všech řešených případů za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
č. 108/2006 Sb. o soc. službách)					
11. Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
12. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	<input type="radio"/>				
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>				
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>				
13. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>				
14. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§ 35 odst. 1, písmeno f) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
15. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§ 35 odst. 1, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
16. Sociálně terapeutické činnosti (§ 35 odst. 1, písmeno i) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
17. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§ 35 odst. 1, písmeno j) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
18. Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§ 4 odst. 2, písmeno a), b), c), d), e) zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě).	<input type="radio"/>				
19. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
20. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
21. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				

C.4.2) Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte mezi ně 100 % (např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

Přímá práce s klientem	Nepřímá práce s klientem	Celkem
%	%	100 %

C.4.3) Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Upozornění: Otázka č. C.4.3 je zaměřena pouze na nepřímou práci s klientem, tudíž nebudete do této kategorie zahrnovat přímou práci s klientem.

Činnosti v rámci nepřímé práce s klientem	Vyplňte procenta v rámci Vašeho úvazku
1. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociální pracovníka).	%
2. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem .	%
3. Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli, zřizovateli a donátorovi	%
4. Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. Úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)	%
5. Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).	%
6. Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	%
7. Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	%
Kontrolní součet procent <i>Proveďte prosím kontrolní součet všech výše uvedených procent v této tabulce. Pokud jste nedosáhli celkové hodnoty 100 %, prosím překontrolujte a opravte Vámi vyplněné hodnoty.</i>	100 %

C.4.4) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1-5)

K jednotlivým činnostem přiřaďte čísla 1–5

- 1 – vůbec (0 % intervencí)
- 2 – zřídka (u 24 % a méně intervencí)
- 3 - méně často (u 25 % - 49 % intervencí)
- 4 – často (u 50 % – 74 % intervencí)
- 5 – velmi často (více než u 75 % intervencí),

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Vyplňte číslo 1–5
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Vyplňte číslo 1–5
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace.	
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	
17. Jiné, prosím vypište:	

C.4.5) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost pro sociální práci s klientem. (odhadněte na škále 1-5)

Činnosti v rámci práce s klientem	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1	2	3	4	5	-1
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1	2	3	4	5	-1
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1	2	3	4	5	-1
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1	2	3	4	5	-1
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	1	2	3	4	5	-1
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1	2	3	4	5	-1
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	1	2	3	4	5	-1
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1	2	3	4	5	-1
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1	2	3	4	5	-1
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	1	2	3	4	5	-1
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou	1	2	3	4	5	-1

Činnosti v rámci práce s klientem	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
skupinu klientů Vaší organizaci.						
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1	2	3	4	5	-1
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	2	3	4	5	-1
17. Jiné, prosím vypište:	1	2	3	4	5	-1

C.4.5.a) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení činnosti dle §92 odst. 2 písmeno b zákona č 108/2006 Sb. o sociálních službách. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc. (Odhadněte na škále 1-5)

Činnosti v rámci práce s klientem	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	1	2	3	4	5	-1
2. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu výkonu trestu (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	1	2	3	4	5	-1
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	1	2	3	4	5	-1
4. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (§92 odst. 2 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách.	1	2	3	4	5	-1
5. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám bez přístřeší	1	2	3	4	5	-1

C.4.6) Změnily se reálné podmínky pro výkon Vaší profese sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

C. 5) Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky).

(Odhadněte na škále 1-5)

Nástroje, popř. metody a techniky	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1) Sociální šetření	1	2	3	4	5	-1
2) Depistáž	1	2	3	4	5	-1
3) Sociální poradenství	1	2	3	4	5	-1
4) Případová konference	1	2	3	4	5	-1
5) Individuální plánování	1	2	3	4	5	-1
6) Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	1	2	3	4	5	-1
7) Rozhovor	1	2	3	4	5	-1
8) Multidisciplinární spolupráce	1	2	3	4	5	-1
9) Sociální terapie	1	2	3	4	5	-1
10) Síťování	1	2	3	4	5	-1
11) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1
12) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C.6) Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

(Odhadněte na škále 1-5)

Ukazatel výkonu soc. práce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu klientů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle průměrného času na 1 intervenci	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu intervencí	1	2	3	4	5	-1
4) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1
5) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C.7) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO**, uveďte, jakým způsobem získáváte zpětnou vazbu.

.....

.....

C.8) Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

.....

C.9) Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce.

Kritéria pro úspěšné řešení případů	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1

Kritéria pro úspěšné řešení případů	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 10) Odhadněte jaký význam, přikládá Váš nadřízený pracovník uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti při řešení případů v oblasti sociální práce:

Kritéria pro úspěšné řešení případů	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 11) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

.....

.....

C. 12) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

Způsoby hodnocení efektivit	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5	-1

Způsoby hodnocení efektivity	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
4) Podle zpětné vazby ze strany klientů	1	2	3	4	5	-1
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5	-1
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5	-1
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5	-1
8) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
9) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
10) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C.13) Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

ČÁST D Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále standardizovaný záznam)

D.1) Vedete si o klientovi další složku/záznam mimo povinný standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** zdůvodněte/rozvedte v následující tabulce D.1.1.

D.1.1) Rozvedte důvod pořizování další dokumentace kromě standardizovaného záznamu.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete

D.2) Vyplňujete standardizovaný záznam POUZE, proto, že je Vaše povinnost?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

Zdůvodněte svou odpověď:

.....

.....

D.3) Uved'te, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5.

Standardizovaný záznam považuji za zcela <u>nevyužitelný v praxi.</u>	1	2	3	4	5	Standardizovaný záznam považuji za <u>velmi využitelný v praxi.</u>
---	---	---	---	---	---	---

Zdůvodněte svou odpověď:

.....

.....

.....

D.4) Jaké úpravy byste provedl/-a v jednotlivých okruzích standardizovaného záznamu?

V rámci jednotlivých okruhů standardizovaného záznamu (1-11) se v poličku Zdůvodnění vyjádřete také k jednotlivým bodům daného okruhu. (Např. Celkově považujete za správně nastavený, ale konkrétní bod v okruhu Vám nevyhovuje. Proto nám prosím vypište Vaše konkrétní podněty, jak byste standardizovaný záznam změnili.

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepráste
1) Osobní údaje klienta a jejich změny	
2) Zařazení klienta do hlavní cílové skupiny (včetně dílčího rozlišení)	
3) Zařazení klienta do další sledované cílové skupiny nebo cílových skupin	
4) Klient a jeho životní situace	
5) Použitá metoda přímé práce s klientem	
6) Použitá metoda nepřímé práce s klientem	
7) Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi	
8) Zvolená intervence, věcná náročnost a doba intervence aplikovaných metod	
9) Časový údaj dojezdu ke klientovi v minutách	
10) Projednávání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace	

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepište
11) Záznam anonymního klienta	

D.5) Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Technické výpadky OKsystému při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
2) Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
3) Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným soc. pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
4) Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů. (např. statistické údaje).	<input type="radio"/>
5) Nevhovující metodická podpora	<input type="radio"/>
6) Zcela chybějící metodická podpora	<input type="radio"/>
7) Nevhovující technické vybavení úřadu	<input type="radio"/>
8) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	
9) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	

D.6) Standardizovaný záznam vyplňují:

Označte pouze jednu možnost (nejvíce vyhovující).

3) Za každou intervenci vyplňují samostatně, tj. za každou intervenci je vytvořen samostatný standardizovaný záznam	<input type="radio"/>
4) Za každou osobní konzultaci s klientem vyplňují jeden standardizovaný záznam bez ohledu na počet vykonaných intervencí (mezi dvěma konzultacemi)	<input type="radio"/>
5) Vyplňují jeden standardizovaný záznam souhrnně za konzultaci s klientem (např. 4 konzultace zaměřené na řešení jednoho klienta = 1 standardizovaný záznam).	<input type="radio"/>

D.6.1) Uveďte interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam:

Vyberte pouze jednu možnost.

Interval	Kolikrát
1) Denně (min. 5x v rámci pracovního týdne)	<input type="radio"/>
2) Týdně (1x - 4x za pracovní týden)	<input type="radio"/>
3) Měsíčně (1x - 3x za měsíc)	<input type="radio"/>
4) Ročně (1x - 11x za rok)	<input type="radio"/>

D.7) Jak hodnotíte spolupráci s Úřadem práce v rámci využívání standardizovaného záznamu?

Zcela nefungující spolupráce	1	2	3	4	5	Zcela fungující spolupráce

D.8) Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem Úřadu práce využíváte při své činnosti?

.....
.....
D.9) Přineslo Vám sdílení informací s Úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu nějaké problémy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, uveďte konkrétní problémy.

.....
.....

D.10) Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

.....
.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.3 Dotazník pro vedoucí pracovníky krajských úřadů

**DOTAZNÍK PRO VEDOUCÍ ODDĚLENÍ/ODBORŮ SOCIÁLNÍCH VĚCÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ
NA KRAJSKÝCH ÚŘADECH A MAGISTRÁTU HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z Technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto výzkumu. Výstupy budou předány zadavateli pouze v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen **pro cílovou skupinu vedoucích odboru/oddělení soc. věcí** na krajských úřadech a Magistrátu hlavního města Prahy.

Prostřednictvím tohoto dotazníku budou shromážděny poznatky o způsobu implementace agend sociální práce do praxe pověřených úřadů obcí a úřadů obcí s rozšířenou působností. Budou identifikovány hlavní trendy včetně rizik charakterizujících současný stav výkonu činností sociální práce ve veřejné správě. A zmapování spektra činností ve výkonu agend sociální práce nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová	+420 596 112 649 nebo +420 603 520 577
Mgr. Petra Koprajdová	+420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

ČÁST A Identifikační údaje

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název krajského úřadu:

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice: (např. soc. pracovník, soc. koordinátor)

.....

A.1) Jak dlouho (počet let) působíte jako vedoucí oddělení/odboru soc. věcí na krajském úřadě a Magistrátu hlavního města Prahy?

A.2) Jak dlouho (počet let) působíte na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy?

Část B Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního programu/oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikační podmínky pro výkon sociální práce podle ustanovení § 110 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Uveďte počet sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy a průměrnou výši jejich pracovních úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti:

Počet sociálních pracovníků		Průměrná výše přepočteného pracovního úvazku	
1) Přenesená působnost		1) Přenesená působnost	
2) Samostatná působnost		2) Samostatná působnost	
3) Celkem		3) Celkem	

B.4) Jak hodnotíte stávající pracovní vytíženost sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy.

Rozhodně nevytížený	Spiše nevytížený	Průměrně vytížený	Spiše přetížený	Rozhodně přetížený	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

B.5) Máte na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE**, odpovězte na otázku B.6.

B.5.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy? (Ohodnotte na škále 1-5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B.5.2) Uved'te, s jakými dopady se v důsledku fluktuace na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy setkáváte? (Ohodno'te na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižená dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 6) Uved'te konkrétní počet údajů za jednotlivé roky:

	K 31. 12. 2011	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2015
1) Počet sociálních pracovníků na Vašem krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy			
2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce			

B.7) Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon profese sociálních pracovníků na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

B.8) Uved'te konkrétní počet ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na Vašem pracovišti v uvedených letech:

	2010	2011	2013	2014	2015
Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovněprávní vztah v daném roce.					
Kolik sociálních pracovníků celkem bylo přijato v daném roce.					

B.8.1) Podrobněji rozepište:

Hlavní důvody odchodu sociálních pracovníků:

.....

.....

S jakými problémy se setkáváte při přijímání nových sociálních pracovníků (zajištění kvalifikované síly):

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

C. 1) Oblast agend sociální práce

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. Ve sloupci **Agendu vykonávám**, zaškrtněte všechny vyhovující možnosti, a dále uveďte slovní popis, **jak často a jakým způsobem** vykonáváte agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávaj	Uvedte slovní popis, jak ČASTO a jakým ZPŮSOBEM vykonáváte definovanou agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.
1. Kontrola a řešení stížností na ORP (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>	
2. Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)	<input type="radio"/>	
3. Kontrola a řešení stížností na POÚ (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi) POÚ	<input type="radio"/>	
4. Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>	
5. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé	<input type="radio"/>	

Obsah agend sociální práce	<i>Agendu vykonávají</i>	<i>Uvedte slovní popis, jak ČASTO a jakým ZPŮSOBEM vykonáváte definovanou agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.</i>
sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách, § 64 a § 65 zákona č.111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi).		
6. Práce v Jednotném informačním systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
7. Koordinace poskytování sociálních služeb na území svého správního obvodu (§ 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
8. Zajištění poskytování sociálních služeb v případě kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování soc. služeb (§ 93 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
9. Koordinuje poskytování soc. služeb osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestní činností jiné osoby (§93 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
10. Tvorba podkladů (např. písemné zprávy nebo podněty v JIS) pro účely rozhodování o nároku na dávky.	<input type="radio"/>	
11. Poskytování poradenství klientům v rámci nepojistných sociálních dávek.	<input type="radio"/>	
12. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	
13. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	
14. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	

C.2.) Uvedte podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.).

.....

.....

.....

C.3) Sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.).

.....

.....

.....

C. 4) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uveďte jednotlivé možnosti. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

.....

.....

.....

C.5) Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

ČÁST D Dotační titul MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti (s výjimkou agendy SPOD)

D.1) Podali jste v roce 2015 žádost o dotaci MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

1) ANO, pokračujte otázkou D. 2	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** zdůvodněte proč, a ukončete vyplňování tohoto dotazníku.

.....

.....

D.2) Došlo na základě poskytnutí příspěvku na výkon sociální práce v přenesené působnosti k navýšení úvazků na sociální práci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** rozvedte.

.....
.....

D.3) Uvedte počet sociálních pracovníků a součet jejich úvazků na Vašem pracovišti, které byly hrazeny z finančních prostředků dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti v roce 2015?

Počet osob	Výše úvazku

D.3.1) Z dotačního titulu MPSV hrazené osoby a jejich úvazky na výkon sociální práce rozepište níže dle způsobu zvolené možnosti. (viz následující tabulka)

Způsoby využití dotačního titulu na soc. pracovníky	Počet osob	Celková výše úvazku
1) Nově přijatá osoba na pozici soc. pracovníka		
2) Stávající pracovník úřadu, který byl přeřazen (z jiného oddělení, popř. ze samosprávy) na pozici soc. pracovníka		
3) Stávající pracovník státní správy, jehož mzda byla hrazena z dotace na výkon SP.		

D.4) Vraceli jste finanční prostředky poskytnuté z dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, uveďte konkrétní důvody:

.....
.....

D.5) Co byste zlepšili v aplikaci, případně i metodice dotačního titulu MPSV na výkon soc. práce v přenesené působnosti?

.....
.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.4 Dotazník pro sociální pracovníky krajských úřadů

DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY KRAJSKÝCH ÚŘADŮ A MAGISTRÁTU HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu. Výstupy budou předány zadavateli v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen pro **cílovou skupinu sociálních pracovníků¹** krajských úřadů a Magistrátu hlavního města Prahy.

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi krajských úřadů a magistrátu hlavního města Prahy podle ustanovení § 93, § 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dalším kritériem pro výběr respondentů je **délka praxe min. 1 rok na pozici sociálního pracovníka na daném krajském úřadě nebo Magistrátu hlavního města Prahy**. Vzhledem k nejednotnosti názvu pozic pracovníků vykonávacích sociální práci na krajských úřadech jsou předmětem výzkumu ti pracovníci krajských úřadů, kteří vykonávají činnost sociálních pracovníků, ale jejich pozice může mít i jiný název než sociální pracovník. Např. referent, koordinátor, metodik apod.

Prostřednictvím tohoto dotazníku budou shromážděny poznatky o způsobu implementace agend sociální práce do praxe pověřených úřadů obcí a úřadů obcí s rozšířenou působností. Budou identifikovány hlavní trendy včetně rizik charakterizujících současný stav výkonu činností sociální práce ve veřejné správě. A zmapování spektra činností ve výkonu agend sociální práce nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová +420 596 112 649 nebo +420 603 520 577

Mgr. Petra Koprajdová +420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

¹ Sociální pracovníci, kteří jsou kvalifikováni dle §110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

ČÁST A Identifikační údaje

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název krajského úřadu:

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice: (např. soc. pracovník, soc. koordinátor)

.....

A.1) Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka v daném krajském úřadě/Magistrátě hlavního města Prahy?

A.2) Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Část B Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního programu/oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikační podmínky pro výkon sociální práce podle ustanovení § 110 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy?

Pozn.: Uveďte celkovou výši úvazku na pozici sociálního pracovníka a následně tuto hodnotu rozdělte mezi přenesenou a samostatnou působnost. (např. v rámci úvazku na sociálního pracovníka máte plný úvazek tj. 1,0, který máte dále rozdělený v rámci samostatné působnosti na 0,3 úvazku a v rámci přenesené působnosti na 0,7 úvazku).

Pozn.: V případě, že vykonáváte pozici sociálního pracovníka na základě pracovněprávního vztahu:

- Pracovní smlouva (PS) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.)
- Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.) nebo úvazek stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).
- Dohoda o provedení práce (DPP) - vyplňte úvazek, který je stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).

Uveďte všechny vyhovující odpovědi.

		Celkem (součet úvazků v rámci přenesené a samostatné působnosti)	Přenesená působnost	Samostatná působnost
1) Pracovní smlouva (PS) * pracovní poměr i na nižší úvazek	<input type="radio"/>			
2) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ)	<input type="radio"/>			
3) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/>			

B.3.1) Rozepište druh zaměstnaneckého vztahu, rozsah úvazku a obsah pracovní činnosti na pozici sociálního pracovníka v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy v rámci přenesené a samostatné působnosti.

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
1	Přenesená působnost	<input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>	
	Samostatná působnost	<input type="radio"/>		
2	Přenesená působnost	<input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/>	
	Samostatná	<input type="radio"/>		

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
	působnost	Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
4	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B.4) Vykonáváte v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy ještě jinou pozici/funkci kromě sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** pokračujte otázkou B. 5.

B. 4.1) V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy? V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci.

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte jednu z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
1	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
2	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

Název pozice:	Oblast výkonu veřejné správy	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte jednu z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
4	Přenesená působnost <input type="radio"/> Samostatná působnost <input type="radio"/>	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B. 5) Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **NE**, pokračujte otázkou B. 6.

B. 5.1) Jakou funkci a na jak vysoký úvazek vykonáváte práci v jiné organizaci? Jaká je náplň práce v této Vaší funkci?

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
1	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
2	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
4	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B. 6) Máte v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) na pozici sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE**, pokračujte otázkou B.7.

B.6.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy? (Ohodnoťte na škále 1–5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B. 6. 2) Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace v rámci krajského úřadu /Magistrátu hlavního města Prahy setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižovaná dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 7) Jakých forem dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách využíváte? U každé označené odpovědi uveďte zároveň i celkovou hodinovou dotaci na tuto formu vzdělávání v roce 2015.

Formy dalšího vzdělávání	Lze označit více odpovědí	Počet hodin v roce 2015
1) Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	<input type="radio"/>	
2) Účast v kurzech s akreditovaným programem	<input type="radio"/>	
3) Odborné stáže	<input type="radio"/>	
4) Účast na školicích akcích	<input type="radio"/>	
5) Účast na konferencích	<input type="radio"/>	

B. 8) Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu Vaší pracovní pozice?

Velmi nespokojen/á	Spíše nespokojen/á	Ani ano, ani ne	Spíše spokojen/á	Velmi spokojen/á	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

V případě, že zaškrtnete u výše uvedené otázky možnosti 1, 2 a 3 pokračujte následující otázkou č. B.9.

B. 9) V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami, uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Nedostatečný obsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
2) Nevhodná forma předávání informací na vzdělávacích kurzech	<input type="radio"/>
3) Nedostatečný rozsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
4) Nízká úroveň vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
5) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>

B. 10) Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka v rámci krajského úřadu/Magistrátu hlavního města Prahy?

1) Každý pracovník si vzdělávací aktivity hradí z vlastních zdrojů	<input type="radio"/>
2) Z části jsou vzdělávací aktivity hrazeny krajským úřadem/Magistrátem hlavního města Prahy a část si hradí soc. pracovník sám	<input type="radio"/>
3) Veškeré vzdělávací aktivity hradí krajský úřad/Magistrát hlavního města Prahy	<input type="radio"/>
4) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	

B. 11) Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vyberte pouze **jednu** (nejčastější) možnost.

1) Na základě vlastního zájmu o dané téma	<input type="radio"/>
2) Na základě rozhodnutí nadřízeného	<input type="radio"/>
3) Podle vzdělávacího plánu sociálního pracovníka	<input type="radio"/>
4) Podle aktuální potřeby výkonu sociální agendy na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy	<input type="radio"/>
5) Jinak, jak (vypište)	<input type="radio"/>

B.12) V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte, o které se jedná.

.....

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

C. 1) Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)²

Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (Jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný.)

Pozn. V případě, že naplňujete zejména jiné, nebo i další cíle sociální práce, které nejsou v tabulce uvedeny, vyplňte prosím pole Jiné.

Cíle sociální práce	Přiřaďte číselnou hodnotu
1) Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí	
2) Zprostředkovat kontakt se službami	
3) Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně	
4) Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku	
5) Jiné cíle, vypište	
6) Jiné cíle, vypište	

² Citace: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

C. 2) Oblast agend sociální práce.

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. Ve sloupci **Agendu vykonávám**, zaškrtněte všechny vyhovující možnosti, a dále uveďte slovní popis, **jak často** a **jakým způsobem** vykonáváte agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávaji	Uveďte slovní popis, jak ČASTO a jakým ZPŮSOBEM vykonáváte definovanou agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.
1. Kontrola a řešení stížností na ORP (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>	
2. Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 92 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)	<input type="radio"/>	
3. Kontrola a řešení stížností na POÚ (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi) POÚ	<input type="radio"/>	
4. Metodické vedení a tvorba koncepcí (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>	
5. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§ 92 písmeno d) a § 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách, § 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi).	<input type="radio"/>	
6. Práce v Jednotném informačním systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
7. Koordinace poskytování sociálních služeb na území svého správního obvodu (§ 93 písmeno c) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
8. Zajištění poskytování sociálních služeb v případě kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování soc. služeb (§ 93 písmeno a) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
9. Koordinuje poskytování soc. služeb osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestní činností jiné osoby (§93 písmeno b) zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>	
10. Tvorba podkladů (např. písemné zprávy nebo podněty v JIS) pro účely rozhodování	<input type="radio"/>	

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Uvedte slovní popis, jak ČASTO a jakým ZPŮSOBEM vykonáváte definovanou agendu sociální práce na krajském úřadě (např. počet metodických dnů, počet aktivit, počet kontrol apod.) průměrně za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka.
o nároku na dávky.		
11. Poskytování poradenství klientům v rámci nepojistných sociálních dávek.	<input type="radio"/>	
12. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	
13. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	
14. Jiné, vypište	<input type="radio"/>	

C.3) Uvedte podle čeho sledujete výkon sociální práce na obecních úřadech (např. podle počtu stížností na soc. pracovníky obecních úřadů, podle intenzity komunikace apod.).

.....

.....

.....

C.4) Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti v rámci Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Činnosti v rámci nepřímé práce s klientem	Vyplňte procenta v rámci Vašeho úvazku
1. Přímá práce s klientem na krajském úřadě	
2. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka).	%
3. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činnosti spojené se standardizovaným záznamem .	%
4. Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli, zřizovateli a donátorovi	%
5. Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. Úřady práce, obce, praktičtí lékaři, ostatní kraje, policie apod.). Např. formou případových konferencí.	%
6. Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).	%
7. Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	%
8. Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	%
9. Kontrolní a koordinační činnost (řešení stížností od klientů, zodpovídání písemných dotazů od klientů) vůči obecním úřadům a dalším organizacím, např. poskytovatelé sociálních služeb	%
10. Metodická a koncepční činnost obecním úřadům (zodpovídání dotazů z obcí, řešení kauzistik klientů, které mají soc. pracovníci na obcích)	%
Kontrolní součet procent	100 %
<i>Proveďte prosím kontrolní součet všech výše uvedených procent v této tabulce. Pokud jste nedosáhli celkové hodnoty 100 %, prosím přezkontrolujte a opravte Vámi vyplněné hodnoty.</i>	

C.5) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(ohodnoťte na škále 1-5)

1 – vůbec (0 %), 2 – zřídka (24 % a méně), 3 - méně často (25 % - 49 %), 4 – často (50 % – 74 %), 5 – velmi často (více než 75 %)

Činnosti v rámci práce s klientem	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1	2	3	4	5	-1
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1	2	3	4	5	-1
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomocí konkrétnímu klientovi	1	2	3	4	5	-1
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1	2	3	4	5	-1
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nároku klienta na dávku	1	2	3	4	5	-1
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1	2	3	4	5	-1
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	1	2	3	4	5	-1
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1	2	3	4	5	-1
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1	2	3	4	5	-1
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	1	2	3	4	5	-1
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizací.	1	2	3	4	5	-1
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1	2	3	4	5	-1
16. Kontrolní činnost a řešení stížností vůči obecním úřadům a dalším organizacím (poskytovatelé soc. služeb a pověřených osob).	1	2	3	4	5	-1
17. Poskytování metodické podpory a koncepční činnosti obecním úřadům	1	2	3	4	5	-1
18. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	2	3	4	5	-1
19. Činnost v rámci plánování sociálních služeb						
20. Jiné, prosím vypište:	1	2	3	4	5	-1

C.6) Změnily se reálné podmínky pro výkon Vaší profese sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

C. 7) Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky).

(Odhadněte na škále 1-5)

Nástroje, popř. metody a techniky	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1) Sociální šetření	1	2	3	4	5	-1
2) Depistáž	1	2	3	4	5	-1
3) Sociální poradenství	1	2	3	4	5	-1
4) Případová konference	1	2	3	4	5	-1
5) Individuální plánování	1	2	3	4	5	-1
6) Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	1	2	3	4	5	-1
7) Metodická činnost poskytovaná obecním úřadům písemně	1	2	3	4	5	-1
8) Metodická činnost poskytovaná obecním úřadům osobně např. formou metodických dnů	1	2	3	4	5	-1
9) Rozbor kazuistik	1	2	3	4	5	-1
10) Rozhovor	1	2	3	4	5	-1
11) Multidisciplinární spolupráce	1	2	3	4	5	-1
12) Sociální terapie	1	2	3	4	5	-1
13) Síťování	1	2	3	4	5	-1

Nástroje, popř. metody a techniky	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
14) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1
15) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C.8) Sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte, podle čeho sledujete výkon sociální práce na krajském úřadě (např. podle počtu pořádaných seminářů, podle počtu metodických dnů, počtu setkání apod.).

.....

.....

.....

C. 9) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce na krajském úřadě? Uveďte jednotlivé možnosti. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

.....

.....

.....

C.10) Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

ČÁST D Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále standardizovaný záznam)**D.1) Vyplňujete standardizovaný záznam?**

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** uveďte, proč standardizovaný záznam nevyplňujete?

.....
.....

D.2) Využíváte standardizovaný záznam pro výkon Vaší činnosti sociálního pracovníka na krajském úřadě/Magistrátu hlavního města Prahy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE**, uveďte, proč daný standardizovaný záznam nevyužíváte.

.....
.....

D.3) Vedete si na krajském úřadě o klientovi další složku/záznam ve fyzické podobě mimo povinný standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** zdůvodněte/rozvedte v následující tabulce D.3.1.

D.3.1) Rozvedte důvod pořizování další dokumentace ve fyzické podobě kromě standardizovaného záznamu.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete

D.4) Vedete si na krajském úřadě o klientovi další složku/záznam za využití elektronické aplikace mimo povinný standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** zdůvodněte/rozvedte v následující tabulce D.4.1.

D.4.1) Rozved'te důvod pořizování další dokumentace za využití elektronické aplikace kromě standardizovaného záznamu.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete

D.5) Vyplňujete standardizovaný záznam POUZE, proto, že je Vaše povinnost?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

Zdůvodněte svou odpověď:

.....

.....

D.6) Uved'te, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5.

Standardizovaný záznam považují za zcela <u>nevyužitelný</u> v praxi.	1	2	3	4	5	Standardizovaný záznam považují za <u>velmi využitelný</u> v praxi.

Zdůvodněte svou odpověď:

.....

.....

.....

D.7) Jaké úpravy byste provedl/-a v jednotlivých okruzích standardizovaného záznamu?

V rámci jednotlivých okruhů standardizovaného záznamu (1-11) se v poličku Zdůvodnění vyjádřete také k jednotlivým bodům daného okruhu. (Např. Celkově považujete za správně nastavený, ale konkrétní bod v okruhu Vám nevyhovuje. Proto nám prosím vypište Vaše konkrétní podněty, jak byste standardizovaný záznam změnili.

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepište
1) Osobní údaje klienta a jejich změny	
2) Zařazení klienta do hlavní cílové skupiny (včetně dílčího rozlišení)	
3) Zařazení klienta do další sledované cílové skupiny nebo cílových skupin	
4) Klient a jeho životní situace	
5) Použitá metoda přímé práce s klientem	

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepište
6) Použitá metoda nepřímé práce s klientem	
7) Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi	
8) Zvolená intervence, věcná náročnost a doba intervence aplikovaných metod	
9) Časový údaj dojezdu ke klientovi v minutách	
10) Projednávání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace	
11) Záznam anonymního klienta	

D.7.1) Uvedte jiné skutečnosti či změny, které byste provedl/-a v jednotlivých okruzích standardizovaném záznamu.

.....

.....

D.8) Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Technické výpadky OKsystému při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
2) Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
3) Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným soc. pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
4) Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů. (např. statistické údaje).	<input type="radio"/>
5) Nevhovující metodická podpora	<input type="radio"/>
6) Zcela chybějící metodická podpora	<input type="radio"/>
7) Nevhovující technické vybavení úřadu	<input type="radio"/>
8) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	
9) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	

D.9) Standardizovaný záznam vyplňuji:

Označte pouze jednu možnost (nejvíce vyhovující).

1) Za každou intervenci vyplňuji samostatně, tj. za každou intervenci je vytvořen samostatný standardizovaný záznam	<input type="radio"/>
2) Za každou osobní konzultaci s klientem vyplňuji jeden standardizovaný záznam bez ohledu na počet vykonaných intervencí (mezi dvěma konzultacemi)	<input type="radio"/>
3) Vyplňuji jeden standardizovaný záznam souhrnně za konzultaci s klientem (např. 4 konzultace zaměřené na řešení jednoho klienta = 1 standardizovaný záznam).	<input type="radio"/>

D.9.1) Uved'te interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam:

Vyberte pouze jednu možnost.

Interval	Kolikrát
1) Denně (min. 5x v rámci pracovního týdne)	<input type="radio"/>
2) Týdně (1x - 4x za pracovní týden)	<input type="radio"/>
3) Měsíčně (1x - 3x za měsíc)	<input type="radio"/>
4) Ročně (1x - 11x za rok)	<input type="radio"/>

D.10) Jak hodnotíte spolupráci s obcemi v rámci využívání standardizovaného záznamu?

Zcela nefungující spolupráce	1	2	3	4	5	Zcela fungující spolupráce
------------------------------	---	---	---	---	---	----------------------------

D.11) Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté pracovníkem obce či pracovníkem úřadu práce využíváte při své činnosti?

.....

.....

D.12) Přineslo Vám sdílení informací s obcí či úřadem práce v rámci standardizovaného záznamu nějaké problémy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že ANO, uveďte konkrétní problémy.

.....

.....

D.13) Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.5 Dotazník pro vedoucí pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací

**DOTAZNÍK PRO MANAŽERY (VEDOUcí) SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ PŮSOBÍCÍCH
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A DALŠÍCH ORGANIZACÍCH (níže definovaných)**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný ze státního rozpočtu na výzkum, vývoj a inovace, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumného záměru je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Garantujeme Vám anonymitu dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Veškeré údaje, které zde uvedete, budou anonymní a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu.

Tento dotazník je určen pro manažery (vedoucí) pracovníky **poskytovatelů sociálních služeb**, tj. subjektů, které mají registraci sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, příp. jsou oprávněny k výkonu sociálních služeb a subjekty mimo veřejnou správu vykonávající činnost dle zákona č. 359/1999 Sb. a **dalších organizací** ovlivňující prevenci a řešení situací sociálního vyloučení, tj. další organizace založené v sociální oblasti nemající registraci na žádnou výše uvedenou činnost. Jedná se o konkrétní níže definované organizace:¹

- a) Poskytovatelé registrovaných sociálních služeb (včetně subjektů, které vykonávají péči dle zákona č. 108/2006 Sb., ale nemají registrační oprávnění tj. tzv. sociální hospitalizace, hospici a dětské domovy - Viz ustanovení § 7 a § 85 zákona č. 108/2006 sb.)
- b) Dětské domovy
- c) Pedagogicko – psychologické poradny
- d) Dětské domovy s integrovanou základní školou
- e) Střediska výchovné péče
- f) Diagnostické ústavy
- g) Nemocnice následné péče – LDN
- h) Nemocnice
- i) Psychiatrické nemocnice
- j) Probační a mediační služba
- k) Věznice

Informace získané z tohoto dotazníku budou podkladem pro komplexní výzkumnou studii, která si klade za cíl identifikovat hlavní trendy včetně rizik charakterizující současný stav výkonu činnosti sociální práce nejen ve veřejné správě, ale i v dalších jejích oblastech. V oblasti výkonu agend sociální práce je podstatné zmapovat spektra činností v oblasti koordinace poskytování sociálních služeb při řešení nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začlenění osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová	+420 596 112 649 nebo +420 603 520 577
Mgr. Petra Koprjádová	+420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

¹ Tento dotazník **není určen** pro organizace/subjekty, které jsou obce 2. a 3. stupně a správní obvody hlavního města Prahy a ostatní organizace veřejné správy zaměřené na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení, tj. speciálně úřady práce. Pro tyto dva subjekty/organizace jsou vytvořeny samostatné dotazníky.

ČÁST A**Identifikační údaje**

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název organizace zajišťující služby.....

Adresa služby.....

Kraj, ve kterém vykonáváte svou činnost:

.....

Telefon/osoba, která vyplnila dotazník.....

A.1) Uvedte, ve kterém konkrétním zařízení vykonáváte svou činnost, která je zaměřena na výkon činností v oblasti sociální práce:

A 1.1 Registrované sociální služby

Pozn.: V případě, že působíte v rámci jednoho poskytovatele sociálních služeb ve více sociálních službách, vyplňte tento dotazník pouze za **jeden druh sociální služby** a s tím související pouze **jednu formu poskytování sociální služby** (pobytová, ambulantní a terénní). Vyplňte pouze jednu možnost (tj. např. forma terénní, druh služby – pečovatelská). Poskytujete-li více forem nebo druhů sociálních služeb, vyplňte prosím dotazník za každou formu a druh sociální služby zvlášť.

Uvedte **formu** poskytování sociální služby a **konkrétní druh** sociální služby, ve které působíte vymezené dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

<input type="checkbox"/> Pobytová sociální služba	<input type="checkbox"/> Ambulantní sociální služba	<input type="checkbox"/> Terénní sociální služba
<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby	<input type="checkbox"/> Sociální poradenství	<input type="checkbox"/> Osobní asistence
<input type="checkbox"/> Domovy pro osoby se zdravotním postižením	<input type="checkbox"/> Pečovatelská služba	<input type="checkbox"/> Pečovatelská služba
<input type="checkbox"/> Domovy pro seniory	<input type="checkbox"/> Průvodcovská a předčitatelská služba	<input type="checkbox"/> Tisňová péče
<input type="checkbox"/> Domovy se zvláštním režimem	<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby	<input type="checkbox"/> Průvodcovská a předčitatelská služba
<input type="checkbox"/> Chráněné bydlení	<input type="checkbox"/> Centrum denních služeb	<input type="checkbox"/> Podpora samostatného bydlení
<input type="checkbox"/> Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	<input type="checkbox"/> Denní stacionář	<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby
<input type="checkbox"/> Azylové domy	<input type="checkbox"/> Raná péče	<input type="checkbox"/> Týdenní stacionář
<input type="checkbox"/> Domy na půl cesty	<input type="checkbox"/> Tlumočnické služby	<input type="checkbox"/> Raná péče
<input type="checkbox"/> Krizová pomoc	<input type="checkbox"/> Kontaktní centra	<input type="checkbox"/> Telefonická krizová pomoc
<input type="checkbox"/> Intervenční centra	<input type="checkbox"/> Krizová pomoc	<input type="checkbox"/> Tlumočnické služby
<input type="checkbox"/> Služby následné péče	<input type="checkbox"/> Intervenční centra	<input type="checkbox"/> Kontaktní centra
<input type="checkbox"/> Terapeutické komunity	<input type="checkbox"/> Nízkoprahová denní centra	<input type="checkbox"/> Krizová pomoc
<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace	<input type="checkbox"/> Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	<input type="checkbox"/> Intervenční centra
	<input type="checkbox"/> Noclehárny	<input type="checkbox"/> Nízkoprahová denní centra
	<input type="checkbox"/> Služby následné péče	<input type="checkbox"/> Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
	<input type="checkbox"/> Sociálně terapeutické dílny	<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace
	<input type="checkbox"/> Terénní programy	
	<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace	

A 1.2 Zdravotnická zařízení

Sociální pracovník zdravotnického zařízení vyplňuje dotazník za výkon zařízení jako **poskytovatele zdravotních služeb**. Např. pokud sociální pracovník vykonává sociální práci v rámci výkonu zdravotnických služeb pro LDN a zároveň v další části pracovního úvazku vykonává sociální práci pro účely poskytování sociální služby ve smyslu § 52 (sociální hospitalizace), tak je nezbytné tato dvě postavení rozlišit a uvést rozsah pracovního úvazku pro tyto jednotlivé pozice. V tomto případě musíte vyplnit dva dotazníky. Jeden vyplníte v rámci § 52 pro sociální služby (např. s polovičním úvazkem) a druhý za zdravotnické zařízení LDN jako sociálně zdravotní pracovník (např. také s polovičním úvazkem).

- Nemocnice následné péče – LDN Nemocnice Psychiatrická nemocnice

A 1.3 Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti

- Probační a mediační služba Věznice

A 1.4 Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež

- Dětský domov Pedagogicko – psychologická poradna Dětský domov s integrovanou základní školou
- Středisko výchovné péče Diagnostický ústav

A.2) Jak dlouho (počet let/roků/měsíců) působíte na pozici manažera (vedoucího sociálních pracovníků) v současné organizaci.

Část B Personální podmínky a kvalifikační předpoklady

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Uvedte počet sociálních pracovníků ve Vaší organizaci a průměrnou výši jejich pracovních úvazků

Počet sociálních pracovníků	Průměrná výše pracovního úvazku

B.4) Považujete stávající pracovní vytiženost sociálních pracovníků ve vaší organizaci za:

rozhodně nevytižený	spíše nevytižený	adekvátně vytižený	spíše přetížený	rozhodně přetížený
1	2	3	4	5

B.5) Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, odpovězte na otázky B.5.1 a B.5.2

B.5.1) Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci? (Ohodnoťte na škále 1 – 5).

	rozhodně ne	spíše ne	ani ano ani ne	spíše ano	rozhodně ano
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5

B.5.2) Uvedte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte? (ohodnoťte na škále 1 – 5)

Problémové oblasti	rozhodně ne	spíše ne	ani ano ani ne	spíše ano	rozhodně ano
1) Snižovaná dostupnost služby	1	2	3	4	5
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5
6) Nutnost zaškolení nových kolegů	1	2	3	4	5
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5

8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5
-------------------------	---	---	---	---	---

B. 6) Uved'te konkrétní počet údajů za jednotlivé roky 2011 a 2015:

Počet sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (vztahuje se ke konkrétní službě) k 31. 12. 2011	Navýšení celkového počtu sociálních pracovníků ve Vaší organizaci (vztahuje se ke konkrétní službě) k 31. 12. 2015
Celková výše úvazků pro výkon sociální práce k 31. 12. 2011	Navýšení výše úvazků pro výkon sociální práce k 31. 12. 2015
Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah k 31. 12. 2011.	Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah k 31. 12. 2015.
Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovní vztah v letech 2013 – 2015:	

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý klient: jedná se o takového klienta, se kterým sociální pracovník řeší jeho nepříznivou situaci déle než půl roku (6 měsíců).

Krátkodobý klient: jedná se o takového klienta, se kterým sociální pracovník řeší jeho problémovou situaci méně než půl roku (6 měsíců). Jedná se o klienta, který např. řeší vyřízení soc. dávky (1 – 2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje.

Jednorázový klient: jedná se o takového klienta, který potřebuje poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství).

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu

C. 1) Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

Pozn.: I v případě, že odpovíte na otázku C.1 **NE**, pokračujte otázkou č. C.2.

C. 2) Uvedte či odhadněte průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc. (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů).

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich klientů na jednoho sociálního pracovníka			
	Neanonymní klienti		Anonymní klienti	
	K 31. 12. 2011	K 31. 12. 2015	K 31. 12. 2011	K 31. 12. 2015
1) Dlouhodobých klientů (nad půl roku)				
2) Krátkodobých klientů (do půl roku)				
3) Jednorázoví klienti				

C. 3) Oblast agend sociální práce ve Vaší organizaci

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. **Sloupec Agendu vykonávají**, zaškrtněte v případě, že uvedená agenda je obsahem činnosti Vám podřízených sociálních pracovníků. Dále doplňte i hodnoty indikátorů (pokud je u uvedené agendy sledujete) Využíváte-li jiné indikátory (mimo nabízené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc) uveďte je do sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)**.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a ze zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediální službě.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet klientů za 1 měsíc	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc	Průměrný čas na jednoho klienta za měsíc	Jiné statistické údaje (indikátory)	
					Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§92 bod a)	○					
2. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§92 bod a)	○					
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§92 bod b)	○					
4. Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§92 bod c)	○					
5. Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§92 bod a)	○					
6. Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§35 bod f, h, i, j)	○					
7. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§64 a §65)	○					
8. Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§92 bod a, d)	○					
9. Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§93 bod c a §92 a)	○					
10. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§92 bod d, §93 bod c)	○					
11. Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§93a bod 2)	○					
12. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	○					

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet klientů za 1 měsíc	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc	Průměrný čas na jednoho klienta za měsíc	Jiné statistické údaje (indikátory)	
					Název indikátoru	Hodnota indikátoru
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>					
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>					
13. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>					
14. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
15. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
16. Sociálně terapeutické činnosti (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
17. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
18. Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§4 bod 2 a,b,c,d,e)	<input type="radio"/>					
19. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					
20. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					
21. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					

C.4) Uveďte jaké činnosti byly v rámci sociální práce vykonávány v roce 2011 a v roce 2015.

Pozn.: U každé z jednotlivých činností (1 – 16) zaznačte křížkem (X) zda jste danou činnost vykonávali nebo nevykonávali.

Činnosti v rámci práce s klientem	K 31. 12. 2011	
	Vykonáváte činnost	Nevykonáváte činnost
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt		
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)		
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi		
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy		
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku		
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby		
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.		
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi		
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.		
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi		

Činnosti v rámci práce s klientem	K 31. 12. 2011	
	Vykonáváte činnost	Nevykonáváte činnost
nebo organizacemi.		
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.		
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.		
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizací.		
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.		
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.		
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace		
17. Jiné, prosím vypište:		

Činnosti v rámci práce s klientem	K 31. 12. 2015	
	Vykonáváte činnost	Nevykonáváte činnost
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt		
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)		
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi		
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy		
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku		
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby		
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.		
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi		
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.		
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.		
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.		
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.		
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizací.		
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.		
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.		
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace		
17. Jiné, prosím vypište:		

C.5) Změnil se výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 ve Vaší organizaci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte 3 **pozitivní změny** a 3 **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon profese sociálních pracovníků ve Vaší organizaci.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

C. 6) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce pro potřeby organizace?

Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano
1	2	3	4	5

C. 7) Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

C 8) Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce z vašeho pohledu jako manažera (vedoucího).

Kritéria pro úspěšnou intervenci	nevýznamné	spíše nevýznamné	neutrální	spíše významné	rozhodně významné
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5

C. 9) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

.....

.....

.....

C. 10) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce ve Vaší organizaci? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále.

Způsoby hodnocení efektivity	nevýznamné	spíše nevýznamné	neutrální	spíše významné	zásadní význam
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5
4) Podle zpětné vazby ze strany klientů	1	2	3	4	5
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5
8) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5
9) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5
10) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5

C. 11) Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.6 Dotazník pro sociální pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací

**DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A DALŠÍCH ORGANIZACÍ (níže definovaných)**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z Technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Garantujeme Vám anonymitu dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Veškeré údaje, které zde uvedete, budou anonymní a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu.

Tento dotazník je určen pro **cílovou skupinu sociálních pracovníků¹ poskytovatelů sociálních služeb**, tj. subjekty, které poskytují sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a subjekty mimo veřejnou správu vykonávající činnost dle zákona č. 359/1999 Sb., tzv. pověřené osoby **a dalších organizací** ovlivňující prevenci a řešení situací sociálního vyloučení, tj. další organizace založené v sociální oblasti nemající oprávnění na žádnou výše uvedenou činnost. Jedná se o konkrétní níže definované organizace:²

- a) Poskytovatelé registrovaných sociálních služeb (včetně subjektů, které vykonávají péči dle zákona č. 108/2006 Sb., ale nemají registrační oprávnění tj. tzv. sociální hospitalizace, hospici a dětské domovy - Viz ustanovení § 7 a § 85 zákona č. 108/2006 sb.)
- b) Dětské domovy
- c) Pedagogicko – psychologické poradny
- d) Dětské domovy s integrovanou základní školou
- e) Střediska výchovné péče
- f) Diagnostické ústavy
- g) Nemocnice následné péče – LDN
- h) Nemocnice
- i) Psychiatrické nemocnice
- j) Probační a mediační služba
- k) Věznice

Dalším kritériem pro výběr respondentů je **délka praxe na pozici sociálního pracovníka min. 1 rok** ve stávající organizaci.

Informace získané z tohoto dotazníku budou podkladem pro komplexní výzkumnou studii, která si klade za cíl identifikovat hlavní trendy včetně rizik charakterizující současný stav výkonu činnosti sociální práce nejen ve veřejné správě, ale i v dalších jejích oblastech. V oblasti výkonu agend sociální práce je podstatné zmapovat spektra činnosti v oblasti koordinace poskytování sociálních služeb při řešení nepříznivých sociálních situací občanů a sociálním začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová +420 596 112 649 nebo +420 603 520 577

Mgr. Petra Koprajdová +420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

¹ Sociální pracovníci, kteří jsou kvalifikováni dle §110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

² Tento dotazník **není určen** pro cílovou skupinu sociálních pracovníků, kteří působí na obcích 2. a 3. stupně a správních obvodech hlavního města Prahy a ostatních organizací veřejné správy zaměřené na prevenci a řešení situace sociálního vyloučení, tj. speciálně úřady práce. Pro tyto dvě cílové skupiny je vytvořen samostatný dotazník.

ČÁST A**Identifikační údaje**

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název organizace:

.....

Název typové pozice: (např. soc. pracovník, soc. kurátor)

.....

Kraj, ve kterém vykonáváte svou činnost:

.....

Telefon:

.....

A.1) Uvedte, ve kterém konkrétním zařízení vykonáváte svou činnost, která je zaměřena na výkon sociální práce:

A 1.1 Registrované sociální služby

Pozn.: V případě, že působíte v rámci jednoho poskytovatele sociálních služeb ve více sociálních službách, vyplňte tento dotazník pouze za jeden druh sociální služby a s tím související pouze jednu formu poskytování sociální služby (pobytová, ambulantní a terénní). Vyplňte pouze jednu možnost (tj. např. forma terénní, druh služby – pečovatelská). Poskytujete-li více forem nebo druhů sociálních služeb, vyplňte prosím dotazník za každou formu a druh sociální služby zvlášť.

Uvedte **formu** poskytování sociální služby a **konkrétní druh** sociální služby, ve které působíte vymezené dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

<input type="checkbox"/> Pobytová sociální služba	<input type="checkbox"/> Ambulantní sociální služba	<input type="checkbox"/> Terénní sociální služba
<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby	<input type="checkbox"/> Sociální poradenství	<input type="checkbox"/> Osobní asistence
<input type="checkbox"/> Domovy pro osoby se zdravotním postižením	<input type="checkbox"/> Pečovatelská služba	<input type="checkbox"/> Pečovatelská služba
<input type="checkbox"/> Domovy pro seniory	<input type="checkbox"/> Průvodcovská a předčitatelská služba	<input type="checkbox"/> Tísňová péče
<input type="checkbox"/> Domovy se zvláštním režimem	<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby	<input type="checkbox"/> Průvodcovská a předčitatelská služba
<input type="checkbox"/> Chráněné bydlení	<input type="checkbox"/> Centrum denních služeb	<input type="checkbox"/> Podpora samostatného bydlení
<input type="checkbox"/> Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	<input type="checkbox"/> Denní stacionář	<input type="checkbox"/> Odlehčovací služby
<input type="checkbox"/> Azylové domy	<input type="checkbox"/> Raná péče	<input type="checkbox"/> Týdenní stacionář
<input type="checkbox"/> Domy na půl cesty	<input type="checkbox"/> Tlumočnické služby	<input type="checkbox"/> Raná péče
<input type="checkbox"/> Krizová pomoc	<input type="checkbox"/> Kontaktní centra	<input type="checkbox"/> Telefonická krizová pomoc
<input type="checkbox"/> Intervenční centra	<input type="checkbox"/> Krizová pomoc	<input type="checkbox"/> Tlumočnické služby
<input type="checkbox"/> Služby následné péče	<input type="checkbox"/> Intervenční centra	<input type="checkbox"/> Kontaktní centra
<input type="checkbox"/> Terapeutické komunity	<input type="checkbox"/> Nizkoprahová denní centra	<input type="checkbox"/> Krizová pomoc
<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace	<input type="checkbox"/> Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež	<input type="checkbox"/> Intervenční centra
	<input type="checkbox"/> Noclehárny	<input type="checkbox"/> Nizkoprahová denní centra
	<input type="checkbox"/> Služby následné péče	<input type="checkbox"/> Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež
	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	<input type="checkbox"/> Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
	<input type="checkbox"/> Sociálně terapeutické dílny	<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace
	<input type="checkbox"/> Terénní programy	
	<input type="checkbox"/> Sociální rehabilitace	

A 1.2 Zdravotnická zařízení

Sociální pracovník zdravotnického zařízení vyplňuje dotazník za výkon zařízení jako **poskytovatele zdravotních služeb**. Např. pokud sociální pracovník vykonává sociální práci v rámci výkonu zdravotnických služeb pro LDN a zároveň v další části pracovního úvazku vykonává sociální práci pro účely poskytování sociální služby ve smyslu § 52 (sociální hospitalizace), tak je nezbytné tato dvě postavení rozlišit a uvést rozsah pracovního úvazku pro tyto jednotlivé pozice. V tomto případě musíte vyplnit dva dotazníky. Jeden vyplníte v rámci § 52 pro sociální služby (např. s polovičním úvazkem) a druhý za zdravotnické zařízení LDN jako sociálně zdravotní pracovník (např. také s polovičním úvazkem).

- Nemocnice následné péče – LDN Nemocnice Psychiatrická nemocnice

A 1.3 Organizace zabývající se pachateli trestné činnosti

- Probační a mediační služba Věznice

A 1.4 Školská či výchovná zařízení pro děti a mládež

- Dětský domov Pedagogicko – psychologická poradna Dětský domov s integrovanou základní školou
- Středisko výchovné péče Diagnostický ústav

A.2) Jak dlouho (počet let/roků) působíte na pozici sociálního pracovníka v současné organizaci?

A.3) Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Část B Personální podmínky a kvalifikační předpoklady

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikaci pro výkon sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

B.3) Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka v organizaci za kterou dotazník vyplňujete?

1) Pracovní smlouvy (PS) * pracovní poměr i na nižší úvazek	<input type="radio"/>
2) Dohody o pracovní činnosti (DPČ)	<input type="radio"/>
3) Dohody o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/>

B.3.a Vyplňte velikost Vašeho úvazku v rámci funkce sociálního pracovníka v případě, že jste zaškrtnli odpověď/možnost č. 1 (PS) nebo č. 2 (DPČ – úvazek od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.)	B. 3.b V případě, že zaškrtnete odpověď/možnost č. 3 (DPP) nebo č. 2 (DPČ – úvazek stanoven počtem hodin) v rámci otázky B.3, napište průměrný počet hodin za měsíc.
<i>Velikost úvazku</i>	<i>Počet hodin</i>

V případě, že máte plný úvazek (1,0) na pozici sociálního pracovníka pokračujte prosím v odpovědi otázkou č. B.5).

B. 4) V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí v organizaci za kterou dotazník vyplňujete? (pouze za jednu organizaci) V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci (součet úvazků všech uvedených funkcí musí odpovídat údajům uvedeným v otázce B.3 a, B.3 b).

Název pozice:	Rozsah úvazku	Obsah pracovních činností (náplň práce):
Název pozice:	Rozsah úvazku	Obsah pracovních činností (náplň práce):
Název pozice:	Rozsah úvazku	Obsah pracovních činností (náplň práce):

Název pozice:	Rozsah úvazku	Obsah pracovních činností (náplň práce):
---------------	---------------	--

B. 5) Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **ANO**, pokračujte otázkou B. 5.1.

B. 5.1) Jakou funkci, činnost a na jaký úvazek v jiné organizaci vykonáváte?

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc a výši úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
	Pracovní smlouva (PS) Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) Dohoda o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	

B. 6) Máte ve Vaší organizaci problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, odpovězte na otázky B.6.1 a B.6.2

B.6.1) Jaké důvody jsou příčinou fluktuace sociálních pracovníků ve Vaší organizaci? (Ohodnotte na škále 1 – 5).

	rozhodně ne	spíše ne	ani ano ani ne	spíše ano	rozhodně ano
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5

B. 6. 2) Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace ve vaší organizaci setkáváte? (ohodnotte na škále 1 – 5)

Problémové oblasti	rozhodně ne	spíše ne	ani ano ani ne	spíše ano	rozhodně ano
1) Snižovaná dostupnost služby	1	2	3	4	5
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5
6) Nutnost zaškolení nových kolegů	1	2	3	4	5
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5

B. 7) Jaké formy dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách využíváte? U každé vyhovující odpovědi uveďte zároveň i počet hodin absolvování v roce 2015.

Formy dalšího vzdělávání	Označte všechny vyhovující odpovědi	Počet hodin v roce 2015
1) Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	<input type="radio"/>	
2) Účast v kurzech s akreditovaným programem	<input type="radio"/>	
3) Odborné stáže	<input type="radio"/>	
4) Účast na školicích akcích	<input type="radio"/>	
5) Účast na konferencích	<input type="radio"/>	

B. 8) Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro Vaši připravenost k zastávání pracovní pozice?

Velmi nespokojen/á	Spíše nespokojen/á	Ani ano ani ne	Spíše spokojen/á	Velmi spokojen/á
1	2	3	4	5

V případě, že zaškrtnete u výše uvedené otázky možnosti 1, 2 a 3 pokračujte následující otázkou č. B.9.

B. 9) V případě, že jste nespokojen/á se vzdělávacími aktivitami uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Nedostatečný obsah vzdělávacích kurzů	<input type="checkbox"/>
2) Nevhodná forma předávání informací na vzdělávacích kurzech	<input type="checkbox"/>
3) Nedostatečný rozsah vzdělávacích kurzů	<input type="checkbox"/>
4) Nízká úroveň vzdělávacích kurzů	<input type="checkbox"/>
5) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="checkbox"/>

B. 10) Jakým způsobem dochází k finančním úhradám vzdělávacích aktivit, kterých se účastníte v rámci vaší organizace?

1) Každý pracovník si vzdělávací aktivity hradí z vlastních zdrojů	<input type="checkbox"/>
2) Z části jsou vzdělávací aktivity hrazeny organizací zaměstnavatele a část si hradí soc. pracovník sám	<input type="checkbox"/>
3) Veškeré vzdělávací aktivity hradí organizace zaměstnavatele	<input type="checkbox"/>
4) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="checkbox"/>

B. 11) Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vyberte pouze jednu (nejčastější) možnost.

1) Na základě vlastního zájmu o dané téma	<input type="checkbox"/>
2) Na základě rozhodnutí nadřízeného	<input type="checkbox"/>
3) Podle vzdělávacího plánu sociálního pracovníka	<input type="checkbox"/>
4) Podle aktuální potřeby výkonu sociální agendy v organizaci	<input type="checkbox"/>
5) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="checkbox"/>

B.12) V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte o které se jedná.

.....

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý klient: jedná se o takového klienta, se kterým sociální pracovník řeší jeho nepříznivou situaci déle než půl roku (6 měsíců).

Krátkodobý klient: jedná se o takového klienta, se kterým sociální pracovník řeší jeho problémovou situaci méně než půl roku (6 měsíců). Jedná se o klienta, který např. řeší vyřízení soc. dávky (1 – 2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje.

Jednorázový klient: jedná se o takového klienta, který potřebuje poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství).

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu

C. 1) Sledujete ve Vaší organizaci počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

Pozn.: I v případě, že odpovíte na otázku C.1 **NE**, pokračujte otázkou č. C.2.

C.2) Uvedte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc. (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci setkávají při řešení jejich problémů).

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich aktuálních aktivních klientů na jednoho sociálního pracovníka (za měsíc)	
	Neanonymní klienti	Anonymní klienti
1) Dlouhodobých klientů (nad půl roku)		
2) Krátkodobých klientů (do půl roku)		
3) Jednorázoví klienti		

C. 3) Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)³

Seřadte uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (jednotlivé cíle seřadte od čísla 1 do čísla 4, kdy je 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný.

Cíle sociální práce	Přiřaďte číselnou hodnotu
1) Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí	
2) Zprostředkovat kontakt se službami	
3) Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně	
4) Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku	
5) Jiné cíle, vypište	
6) Jiné cíle, vypište	

Pozn. V případě, že naplňujete jiné, nebo další cíle sociální práce, které nejsou v tabulce uvedeny, doplňte prosím v tabulce nové řádky a vypište cíle i hodnoty.

³ Citace: MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

C. 4) Uved'te dle členění níže průměrný počet klientů a vykonávaných činností v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015.

C.4.1) Oblast agend sociální práce.

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. **Ve sloupci Agendu vykonávám**, zaškrtněte všechny vyhovující možnosti a v dalších sloupcích uveďte i hodnoty indikátorů, pokud je sledujete v uvedených kategoriích. Využíváte-li jiné indikátory (mimo uvedené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc) uveďte je v rámci sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)**, včetně hodnot.

Odpovědi u kategorie průměrný počet klientů a průměrný počet intervencí vyjádřete v průměrných hodnotách, tj. celkový počet klientů v roce 2015 vyděleno 12, z čehož bude vypočítána průměrná dosažená hodnota za 1 měsíc.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a ze zákona č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávám	Průměrný počet klientů za 1 měsíc	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc	Průměrný čas na jednoho klienta za měsíc	Jiné statistické údaje (indikátory)	
					Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství (§92 bod a)	<input type="radio"/>					
2. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb (§92 bod a)	<input type="radio"/>					
3. Zabezpečení odborného sociálního poradenství osobám, které se mohou ocitnout v konfliktu se společností (nebo jsou trestnou činností poškozeny nebo ohroženy) (§92 bod b)	<input type="radio"/>					
4. Zabezpečení poskytování služeb osobám, kterým je ukončena hospitalizace (§92 bod c)	<input type="radio"/>					
5. Zabezpečení poskytování služeb osobám, které jsou z důvodu neposkytnutí služby v ohrožení zdraví či života (§92 bod a)	<input type="radio"/>					
6. Sociální poradenství (a) základní, (b) odborné (§35 bod f, h, i, j)	<input type="radio"/>					
7. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§64 a §65)	<input type="radio"/>					
8. Zabezpečení depistážní činnosti zaměřené na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě (§92 bod a, d)	<input type="radio"/>					

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávám	Průměrný počet klientů za 1 měsíc	Průměrný počet intervencí za jeden měsíc	Průměrný čas na jednoho klienta za měsíc	Jiné statistické údaje (indikátory)	
					Název indikátoru	Hodnota indikátoru
9. Zabezpečení sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji (§93 bod c a §92 a)	<input type="radio"/>					
10. Zabezpečení spolupráce mezi subjekty, které působí v oblasti ochrany před sociálním vyloučením, tj. poskytovatelé sociálních služeb, další obce, kraje a další instituce a orgány veřejné správy (§92 bod d, §93 bod c)	<input type="radio"/>					
11. Sdílení Jednotného informačního systému resortu práce a sociálních věcí (§93a bod 2)	<input type="radio"/>					
12. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	<input type="radio"/>					
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>					
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>					
13. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>					
14. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
15. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
16. Sociálně terapeutické činnosti (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
17. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (§35 bod f,h,i,j)	<input type="radio"/>					
18. Poskytování obviněným odborné vedení a pomoc, sledování a kontrola jeho chování (§4 bod 2 a,b,c,d,e)	<input type="radio"/>					
19. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					
20. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					
21. Jiné, vypište	<input type="radio"/>					

C.4.2) Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte 100 % (Např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem.

Přímá práce s klientem	Nepřímá práce s klientem	Celkem
%	%	100 %

C.4.3) Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem z Vašeho úvazku. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Upozornění: Následující otázka č. C.4.3 je zaměřena pouze na nepřímou práci s klientem, tudíž nebudete do této kategorie zahrnovat přímou práci s klientem.

Činnosti v rámci nepřímé práce s klientem	Vyplňte procenta v rámci Vašeho úvazku
1. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem – (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky, standardizovaný záznam sociálního pracovníka)	%
2. Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obci, zaměstnavateli, zřizovateli a donátorovi	%
3. Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. Úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)	%
4. Vzdělávání kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).	%
5. Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	%
6. Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	%
Kontrolní součet procent	100 %
<i>Proveďte prosím kontrolní součet Všech výše uvedených procent v této tabulce. Pokud jste nedosáhli celkové hodnoty 100 %, prosím přezkontrolujte a opravte Vámi vyplněné hodnoty.</i>	

C.4.4) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte čísla 1 - 5)

K jednotlivým činnostem přiřadte čísla 1 – 5

1 – vůbec (0 % případů/klientů)

2 – sporadicky (u 24 % a méně případů/klientů)

3 - méně často (u 25 % - 49 % případů/klientů)

4 – často (u 50 % – 74 % případů/klientů)

5 – velmi často (více než u 75 % případů/klientů),

Činnosti v rámci práce s klientem	Vyplňte číslo 1 – 5
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	

7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci.	
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	
17. Jiné, prosím vypište:	

C.4.5) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost z hlediska sociální práce s klientem.

(odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1 - 5)

K jednotlivým činnostem přiřadte čísla 1 – 5

1 – nejedná se o sociální práci (0 %)

2 – nevýznamné (24 % a méně)

3- méně významné (25 % - 49 %)

4 – významné (50 % – 74 %)

5 – má zásadní význam (více než 75 %),

Činnosti v rámci práce s klientem	Vyplňte číslo 1 – 5
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci.	
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	
17. Jiné, prosím vypište:	

C.4.6) Změnil se výkon Vaší profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO** uveďte 3 **pozitivní změny** a 3 **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

C. 5) Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje popř. metody a techniky)

Nástroje, popř. metody a techniky	Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
1) Sociální šetření	1	2	3	4	5
2) Depistáž	1	2	3	4	5
3) Sociální poradenství	1	2	3	4	5
4) Případovou konferenci	1	2	3	4	5
5) Individuální plánování	1	2	3	4	5
6) Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	1	2	3	4	5
7) Rozhovor	1	2	3	4	5
8) Multidisciplinární spolupráce	1	2	3	4	5
9) Sociální terapie	1	2	3	4	5
10) Síťování	1	2	3	4	5
11) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5
12) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5

C.6) Podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce?

Ukazatele výkonu soc. práce	Vůbec (nikdy)	Sporadicky	Méně často	Často	Velmi často
1) Podle počtu klientů	1	2	3	4	5
2) Podle průměrného času na 1 intervenci	1	2	3	4	5
3) Podle počtu intervencí	1	2	3	4	5
4) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5
5) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5

C.7) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytované intervence?

Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano
1	2	3	4	5

C.8) Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

.....

C.9) Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce.

Kritéria pro úspěšnou intervenci	nevýznamné	spíše nevýznamné	neutrální	spíše významné	rozhodně významné
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5
7) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5
8) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5

C. 10) Zhodnotte jaký význam, podle Vašeho názoru, přikládá uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce Váš nadřízený pracovník:

Kritéria pro úspěšnou intervenci	žádný	zanedbatelný	neutrální	důležitý	zásadní
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5

C. 11) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

.....

.....

C. 12) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále.

Způsoby hodnocení efektivity	nevýznamné	spíše nevýznamné	neutrální	spíše významné	zásadní význam
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5
4) Podle zpětné vazby ze strany klientů	1	2	3	4	5
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5
8) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5
9) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5
10) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5

C.13) Co si myslíte, že by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce více efektivní, popřípadě, aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.7 Dotazník pro vedoucí pracovníky ÚP ČR

**DOTAZNÍK PRO VEDOUcí ODDĚLENí SOCIÁLNíCH PRACOVNíKŮ KONTAKTNíCH PRACOVíŠŤ
KRAJSKÝCH POBOČEK ŰRADŮ PRÁCE ČR**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z Technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto výzkumu. Výstupy budou předány zadavateli pouze v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen **pro cílovou skupinu vedoucích oddělení** jednotlivých kontaktních pracovišť krajských poboček na území všech krajů a správního území hlavního města Prahy.

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi úřadů práce (dále jen ŰP) podle ustanovení:

- § 7 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů,
- § 25 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- §§ 63 – 65a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 zaměřeno především na dopady této reformy do praxe sociální práce v lokálních podmínkách. Zjišťování personálních podmínek realizace agend z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Dále i zkoumat rozsah a obsah jednotlivých agend a cílů sociální práce, které musí přispívat k sociálnímu začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová +420 596 112 649 nebo +420 603 520 577

Mgr. Petra Koprajdová +420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

ČÁST A Identifikační údaje

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP:

.....

Kraj:

.....

Název oddělení, kde vykonáváte svou činnost (např. státní sociální podpora, hmotná nouze):

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice:

.....

A.2) Jak dlouho (počet let) působíte jako vedoucí oddělení kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP?

A.3) Jak dlouho (počet let) působíte na Úřadu práce (celkem za všechny pobočky ve kterých jste pracoval/a během svého profesního života)?

Část B Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního programu/oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikační podmínky pro výkon sociální práce podle ustanovení § 110 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **NE**, uveďte důvod, proč nesplňujete kvalifikační podmínky

.....

.....

.....

B.3) Uveďte počet sociálních pracovníků na Vašem oddělení kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP.

Počet sociálních pracovníků	Průměrná výše pracovního úvazku

B.4) Jak hodnotíte stávající pracovní vytiženost sociálních pracovníků na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP.

Rozhodně nevytižený	Spiše nevytižený	Průměrně vytižený	Spiše přetížený	Rozhodně přetížený	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

B.5) Máte na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE**, odpovězte na otázku B.6.

B.5.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP? (Ohodnoťte na škále 1-5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B.5.2) Uved'te, s jakými dopady se v důsledku fluktuace na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP setkáváte? (Ohodno'te na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spíše ne	Ani ano, ani ne	Spíše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižená dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 6) Uved'te konkrétní počet údajů za jednotlivé roky:

	K 31. 12. 2011	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2015
1) Počet sociálních pracovníků na Vašem oddělení kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP			
2) Celková výše úvazků pro výkon sociální práce			

B.7) Změnily se na Vašem pracovišti podmínky pro výkon profese sociálních pracovníků v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012 na kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že ANO uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon profese sociálních pracovníků na kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

B.8) Vnímáte spolupráci s obecními úřady jako problematickou?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že ANO, uveďte konkrétní problémy spolupráce s obecními úřady.

.....

.....

.....

B.9) Uveďte konkrétní počet ukončených pracovněprávních vztahů a přijatých sociálních pracovníků na Vašem oddělení v uvedených letech:

	2010	2011	2013	2014	2015
Kolik sociálních pracovníků celkem ukončilo pracovněprávní vztah v daném roce.					
Kolik sociálních pracovníků celkem bylo přijato v daném roce.					

B.9.1) Podrobněji rozepište:

Hlavní důvody odchodu sociálních pracovníků:

.....

.....

S jakými problémy se setkáváte při přijímání nových sociálních pracovníků (zajištění kvalifikované síly):

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý případ: jedná se o takového klienta, nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší nepříznivou situaci déle než půl roku (7 a více měsíců). Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Krátkodobý případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší problémovou situaci maximálně do půl roku (1–6 měsíců). Jedná se např. o klienta, který řeší vyřízení soc. dávky (1–2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje. Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Jednorázový případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), kteří potřebují poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství). Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu, další administrativní činnosti

C. 1) Sledujete na Vašem pracovišti využitost kapacity sociálních pracovníků podle počtu případů (v rámci jednoho případu může být zapojeno více klientů *Např. řešení problémů v rodině, kde je zapojeno více osob se kterými musíme řešit určitý problém*) na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE** uveďte proč:

.....

.....

C. 1.1) Sledujete na Vašem pracovišti využitost sociálních pracovníků podle počtu intervencí?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **NE** uveďte proč:

.....

.....

C. 2) Uveďte (příp. odhadněte) průměrný počet klientů na jednoho sociálního pracovníka za měsíc. (Rozumí se tím aktivní případy klientů, se kterými se soc. pracovníci aktuálně setkávají při řešení jejich problémů).

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich aktivních klientů na jednoho sociálního pracovníka (za měsíc)					
	Neanonymní klienti			Anonymní klienti		
	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2014	K 31. 12. 2015	K 31. 12. 2013	K 31. 12. 2014	K 31. 12. 2015
1) Dlouhodobých klientů (nad půl roku)						
2) Krátkodobých klientů (do půl roku)						
3) Jednorázoví klienti						

C. 3) Oblast agend sociální práce

Prosíme o vyplnění údajů v přepočtu na jednoho soc. pracovníka, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. **Sloupec Agendu vykonávají**, zaškrtněte v případě, že uvedená agenda skutečně je obsahem činnosti Vám podřízených sociálních pracovníků. Dále doplňte i hodnoty indikátorů (pokud je u uvedené agendy sledujete) Využíváte-li jiné indikátory (mimo nabízené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc) uveďte je do sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)**.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta apod.)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ze zákona č. 117/1995 o státní sociální podpoře.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet případů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí celkem u všech řešených případů za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Sociální šetření pro účely posuzování stupně závislosti v rámci příspěvku na péči (§ 25 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
2. Kontrola původního posouzení zdravotního stavu osoby v rámci příspěvku na péči (§ 25 odst. 5 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
3. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství klientům	<input type="radio"/>				
4. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb	<input type="radio"/>				
5. Zajištění posouzení soc. dávek (§ 7 zákon č. 117/1995 o státní sociální podpoře.	<input type="radio"/>				
6. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
7. Práce v Jednotném informačním systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
8. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	<input type="radio"/>				
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>				
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>				
9. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>				
10. Zajišťovat spolupráci s obecními úřady (§ 64 odst. 1 písmeno e) zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
11. Zajišťovat spolupráci s poskytovateli sociálních služeb (§ 64 odst. 2 písmeno f) zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
12. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
13. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
14. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				

C.4) Uved'te jakou důležitost přiřazujete níže uvedeným činnostem, které vykonávají sociální pracovníci v rámci přímé práce s klientem na Úřadu práce. (Ohodnoťte na škále 1-5) (Musil, 2011)¹

Činnost v rámci práce s klientem	Vůbec se netýká	Žádná důležitost	Nízká důležitost	Střední důležitost	Velká důležitost	Nedokážu posoudit
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1	2	3	4	5	-1
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1	2	3	4	5	-1
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1	2	3	4	5	-1
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1	2	3	4	5	-1
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nárok klienta na dávku	1	2	3	4	5	-1
6. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	1	2	3	4	5	-1
7. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1	2	3	4	5	-1
8. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1	2	3	4	5	-1
9. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
10. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
11. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	1	2	3	4	5	-1
12. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace.	1	2	3	4	5	-1
13. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
14. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1	2	3	4	5	-1
15. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	2	3	4	5	-1
16. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1	2	3	4	5	-1
17. Jiné, prosím vypište:	1	2	3	4	5	-1

¹ Otázka převzata z důvodu následné porovnatelnosti informací ze studie Musil, 2011 s názvem: „Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR.“ Odkaz: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza_vykonu_sp.pdf

C.4.6) Uved'te podíl Vaši spolupráce s obecními úřady v uvedených agendách. Prosím rozdělte 100 % mezi jednotlivé agendy.

Spolupráce v rámci § 92 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách	Spolupráce v rámci § 64 - § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi	Celkem
%	%	100 %

C. 5) Co si představujete pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

C. 6) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO**, uveďte, jakým způsobem získáváte zpětnou vazbu.

.....

.....

C 7) Ohodnoťte významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce z vašeho pohledu jako vedoucího oddělení kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP.

Kritéria pro úspěšnou intervenci	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (např. ORP, Kraj, ÚP, poskytovatelé soc. služeb)	1	2	3	4	5	-1
7) Vyplacení nepojistné sociální dávky klientovi	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
9) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 8) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce (Váš názor):

.....

.....

.....

C. 9) Jakým způsobem by podle Vašeho názoru měla být hodnocena efektivita sociální práce na Vašem pracovišti? Ohodnot'te jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

Způsoby hodnocení efektivity	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5	-1
4) Podle zpětné vazby od klientů	1	2	3	4	5	-1
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5	-1
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5	-1
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5	-1
8) Podle snížení počtu vyplacených sociálních dávek	1	2	3	4	5	-1
9) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
10) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
11) Jinak, jak (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 10) Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby byla jeho práce více efektivní, popřípadě aby bylo možno efektivitu výkonu sociální práce lépe ověřovat?

.....

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.

7.6.8 Dotazník pro sociální pracovníky ÚP ČR

**DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY KONTAKTNÍCH PRACOVÍŠŤ KRAJSKÝCH Poboček
Úřadů práce ČR**

V současné době realizuje vědeckovýzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. projekt s názvem „*Výkon sociální práce z hlediska prevence a řešení situací sociálního vyloučení v rámci veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb a ostatních organizací*“ (č. TB04MPSV004), který je financovaný z technologické agentury ČR, jejímž zadavatelem a konečným příjemcem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Cílem výzkumu je zmapovat činnosti sociální práce v oblasti koordinace sociálních služeb a řešení nepříznivých sociálních situací občanů včetně sociálního začleňování osob. Budou zmapovány personální podmínky v oblasti kapacity disponování lidskými zdroji při realizaci agend sociální práce a jejich kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách.

Veškeré údaje, které uvedete v daném dotazníku, budou zachovány v režimu ochrany osobních údajů a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu. Výstupy budou předány zadavateli v anonymní podobě.

Tento dotazník je určen pro **cílovou skupinu sociálních pracovníků¹** jednotlivých kontaktních pracovišť krajských poboček na území všech krajů a správního území hlavního města Prahy.

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb v praxi úřadů práce (dále jen ÚP) podle ustanovení:

- § 7 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů,
- § 25 zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- §§ 63 – 65a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Dalším kritériem pro výběr respondentů je **délka praxe min. 1 rok na pozici sociálního pracovníka na pozici, ve které vykonává podle pracovní náplně činnosti sociální práce na Úřadě práce České republiky.**

Předmětem výzkumu je způsob implementace agend sociální práce a koordinace sociálních služeb po sociální reformě účinné od 1. 1. 2012 zaměřeno především na dopady této reformy do praxe sociální práce v lokálních podmínkách. Zjišťování personálních podmínek realizace agend z hlediska potřebných kapacit i kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Dále i zkoumání rozsahu a obsahu jednotlivých agend a cílů sociální práce, které musí přispívat k sociálnímu začleňování osob.

Rádi bychom Vás požádali o vyplnění dotazníku.

Pokud budete potřebovat bližší informace, uvádíme kontaktní osobu zpracovatele:

Mgr. Martina Krhutová +420 596 112 649 nebo +420 603 520 577

Mgr. Petra Koprajdová +420 596 112 649 nebo +420 734 159 527

¹ Sociální pracovníci, kteří jsou kvalifikováni dle §110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

ČÁST A Identifikační údaje

Identifikační údaje slouží **pouze pro zpracovatele**. Vědecko-výzkumný ústav ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. zajišťuje naprostou anonymitu a důvěrnost Vašich odpovědí a dodržuje standardy kvality a etický kodex mezinárodní asociace ESOMAR.

Název kontaktního pracoviště krajské pobočky ÚP:

.....

Kraj:

.....

Název oddělení, kde vykonáváte svou činnost (např. státní sociální podpora, hmotná nouze):

.....

Telefon/osoba, která dotazník vyplnila:

.....

Název typové pozice:

.....

A.1) Jak dlouho (počet let) působíte na pozici sociálního pracovníka na daném kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP?

A.2) Jak dlouho působíte na pozici sociálního pracovníka celkem v průběhu profesního života?

Část B Personální podmínky, kvalifikační předpoklady a metodické vedení

B.1) Jaké je Vaše dosažené vzdělání? (Uveďte prosím všechny typy dosaženého vzdělání, NEJEN nejvyšší dosažené)

Označte všechny vyhovující odpovědi a vypište název absolvované fakulty a studijní obor dosaženého vzdělání. V případě, že máte absolvované bakalářské i magisterské, příp. i vyšší odborné vzdělání, vypište název fakulty a studijního oboru u všech typů dosaženého vzdělání.

1) Vyšší odborné	Název studijního programu/oboru:	<input type="radio"/>
2) Vysokoškolské - bakalářské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva bakalářské obory):	
3) Vysokoškolské – magisterské	Název fakulty:	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru:	
	Název fakulty (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory) :	<input type="radio"/>
	Název studijního oboru (v případě, že máte vystudované dva magisterské obory):	
4) Jiné, vypište		<input type="radio"/>

B.2) Splňujete kvalifikační podmínky pro výkon sociální práce podle ustanovení § 110 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>
3) NEVÍM	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **NE**, uveďte důvod, proč nesplňujete kvalifikační podmínky

.....

.....

.....

B.3) Na základě jakého druhu pracovněprávního vztahu vykonáváte funkci sociálního pracovníka na daném kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP?

1) Pracovní smlouva (PS) * pracovní poměr i na nižší úvazek	<input type="radio"/>
2) Dohody o pracovní činnosti (DPČ)	<input type="radio"/>
3) Dohody o provedení práce (DPP)	<input type="radio"/>

Pozn.: V případě, že vykonáváte pozici sociálního pracovníka na základě pracovněprávního vztahu:

- Pracovní smlouva (PS) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.)
- Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) - vyplňte velikost Vašeho úvazku (od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.) nebo úvazek stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).
- Dohoda o provedení práce (DPP) - vyplňte úvazek, který je stanovený počtem hodin (průměrný počet hodin za měsíc).

B.3.a) Vyplňte velikost Vašeho úvazku v rámci funkce sociálního pracovníka v případě, že jste zaškrtnli **odpověď/možnost č. 1 (PS) nebo č. 2 (DPČ – úvazek od 0,1 do 1,0; kdy 1,0 = plný úvazek 0,5 = poloviční úvazek atd.)**

Velikost úvazku

B.3.b) V případě, že zaškrtnete **odpověď/možnost č. 3 (DPP) nebo č. 2 (DPČ – úvazek stanoven počtem hodin)** v rámci otázky B. 3, napište průměrný počet hodin za měsíc.

Počet hodin

B.3.1) Rozeptejte druh zaměstnaneckého vztahu, rozsah úvazku a obsah pracovní činnosti na pozici sociálního pracovníka na daném kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP.

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Obsah pracovních činností (náplň práce):
1	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
2	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
4	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B.4) Vykonáváte na kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP ještě jinou pracovní pozici/funkci kromě sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** pokračujte otázkou B. 5.

B. 4.1) V jakém rozsahu máte svůj úvazek sociálního pracovníka kumulovaný s jinou pozicí/funkcí na daném kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP? V kolonce rozsah úvazku uveďte jeho výši pro danou funkci.

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
1	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
2	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
4	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B. 5) Máte pracovní úvazek ještě v jiné organizaci?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že odpovíte **NE**, pokračujte otázkou B. 6.

B. 5.1) Jakou funkci a na jak vysoký úvazek vykonáváte práci v jiné organizaci? Jaká je náplň práce v této Vaší funkci?

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
1	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
2	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
3	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti (DPČ) <input type="radio"/> Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		
4	Pracovní smlouva (PS) <input type="radio"/> Dohoda o pracovní činnosti <input type="radio"/>		

Název pozice:	Druh zaměstnaneckého vztahu (vyberte 1 z možností)	Rozsah úvazku (průměrný počet hodin za měsíc/výše úvazku za měsíc)	Náplň práce:
	(DPČ) <input type="radio"/>		
	Dohoda o provedení práce (DPP) <input type="radio"/>		

B. 6) Máte na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP problémy s fluktuací (častá výměna zaměstnanců) na pozici sociálních pracovníků?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že NE, pokračujte otázkou B.7.

B.6.1) Jaké jsou příčiny fluktuace sociálních pracovníků na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP? (Ohodnoťte na škále 1–5).

Příčiny fluktuace	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Nízké platové ohodnocení sociálních pracovníků	1	2	3	4	5	-1
2) Mimořádná psychická zátěž	1	2	3	4	5	-1
3) Ztráta motivace pro výkon sociálního pracovníka (např. nízká prestiž, mzda)	1	2	3	4	5	-1
4) Odchod pracovníka na mateřskou dovolenou	1	2	3	4	5	-1
5) Odchod pracovníka do starobního důchodu	1	2	3	4	5	-1
6) Problematické vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, uveďte jaké	1	2	3	4	5	-1

B. 6. 2) Uveďte, s jakými dopady se v důsledku fluktuace na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP setkáváte? (Ohodnoťte na škále 1–5)

Problémové oblasti	Rozhodně ne	Spiše ne	Ani ano, ani ne	Spiše ano	Rozhodně ano	Nedokážu posoudit
1) Snižená dostupnost služby	1	2	3	4	5	-1
2) Častá chybovost při výkonu činnosti v organizaci	1	2	3	4	5	-1
3) Nízká profesionální úroveň služby	1	2	3	4	5	-1
4) Nemožnost vzájemného zastoupení pracovníků	1	2	3	4	5	-1
5) Vyšší pracovní nasazení stávajících pracovníků - přetíženost	1	2	3	4	5	-1
6) Nutnost zaškolování nových kolegů	1	2	3	4	5	-1
7) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

B. 7) Jakých forem dalšího vzdělávání dle §111 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách využíváte? U každé označené odpovědi uveďte zároveň i celkovou hodinovou dotaci na tuto formu vzdělávání v roce 2015.

Formy dalšího vzdělávání	Lze označit více odpovědí	Počet hodin v roce 2015
1) Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka	<input type="radio"/>	
2) Účast v kurzech s akreditovaným programem	<input type="radio"/>	
3) Odborné stáže	<input type="radio"/>	
4) Účast na školicích akcích	<input type="radio"/>	
5) Účast na konferencích	<input type="radio"/>	

B. 8) Do jaké míry jste spokojeni se vzdělávacími aktivitami pro připravenost k výkonu Vaší pracovní pozice?

Velmi nespokojen/á	Spíše nespokojen/á	Ani ano, ani ne	Spíše spokojen/á	Velmi spokojen/á	Nedokážu posoudit
1	2	3	4	5	-1

V případě, že zaškrtnete u výše uvedené otázky možnosti 1, 2 a 3 pokračujte následující otázkou č. B.9.

B. 9) V případě, že jste nespokojen/a se vzdělávacími aktivitami, uveďte důvody Vaší nespokojenosti.

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Nedostatečný obsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
2) Nevhodná forma předávání informací na vzdělávacích kurzech	<input type="radio"/>
3) Nedostatečný rozsah vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
4) Nízká úroveň vzdělávacích kurzů	<input type="radio"/>
5) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>

B. 10) Jakým způsobem jsou hrazeny vzdělávací aktivity, kterých se účastníte v rámci pozice sociálního pracovníka na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP?

1) Každý pracovník si vzdělávací aktivity hradí z vlastních zdrojů	<input type="radio"/>
2) Z části jsou vzdělávací aktivity hrazeny kontaktním pracovištěm krajské pobočky ÚP a část si hradí soc. pracovník sám	<input type="radio"/>
3) Veškeré vzdělávací aktivity hradí kontaktní pracoviště krajské pobočky ÚP	<input type="radio"/>
4) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	

B. 11) Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity, kterých se v souvislosti s výkonem Vaší pracovní pozice účastníte?

Vyberte pouze **jednu** (nejčastější) možnost.

1) Na základě vlastního zájmu o dané téma	<input type="radio"/>
2) Na základě rozhodnutí nadřízeného	<input type="radio"/>
3) Podle vzdělávacího plánu sociálního pracovníka	<input type="radio"/>
4) Podle aktuální potřeby výkonu sociální agendy na kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP	<input type="radio"/>
5) Jinak, jak (vypíšte)	<input type="radio"/>

B.12) V případě, že Vám chybí určité vzdělávací aktivity, témata, kurzy apod., uveďte, o které se jedná.

.....

.....

.....

ČÁST C Rozsah a obsah agendy sociální práce

Vysvětlení kategorií:

Dlouhodobý případ: jedná se o takového klienta, nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší problémovou situaci maximálně do půl roku (1–6 měsíců). Jedná se např. o klienta, který řeší vyřízení soc. dávky (1–2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje. Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Krátkodobý případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), se kterými sociální pracovník řeší problémovou situaci maximálně do půl roku (1–6 měsíců). Jedná se např. o klienta, který řeší vyřízení soc. dávky (1–2 měsíce) a po získání dávky už další činnost sociálního pracovníka nepotřebuje. Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Jednorázový případ: jedná se o takového klienta nebo více klientů v jedné věci (např. rodina a její sociální prostředí), kteří potřebují poskytnout určitou jednorázovou intervenci (např. sociální poradenství). Řadíme sem i administrativu nutnou pro řešení případu.

Neklientská agenda – spolupráce s ostatními organizacemi směřující k nastavení procesů spolupráce a získání zdrojů pro klientskou agendu, další administrativní činnosti

C. 1) Sledujete na Vašem kontaktním pracovišti krajské pobočky ÚP počet klientů na jednoho sociálního pracovníka?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

C.1.1) Sledujete počet intervencí na jednoho sociálního pracovníka za měsíc? (Intervencí se rozumí každý úkon, který je činností sociálního pracovníka směřující k prevenci, posouzení, nebo k řešení nepříznivé sociální situace klienta sociální práce)

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

C.2) Uved'te (příp. odhadněte) průměrný počet případů (na jednoho sociálního pracovníka) za měsíc.

Cílová skupina klientů	Průměrný počet Vašich aktuálních aktivních případů na jednoho sociálního pracovníka (za měsíc)	
	Neanonymní	Anonymní
1) Dlouhodobí (nad půl roku)		
2) Krátkodobí (do půl roku)		
3) Jednorázoví		

C. 3) Oblast naplňování cílů sociální práce (Matoušek, 2012)²

Seřad'te uvedené cíle sociální práce podle jejich významnosti v rámci výkonu vaší činnosti. (Jednotlivé cíle seřad'te od čísla 1 do čísla 4, kdy 1 = nejvýznamnější a 4 = nejméně významný.

Pozn. V případě, že naplňujete zejména jiné, nebo i další cíle sociální práce, které nejsou v tabulce uvedeny, vypl'te prosím pole Jiné.

Cíle sociální práce	Přiřad'te číselnou hodnotu
1) Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí	
2) Zprostředkovat kontakt se službami	
3) Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně	
4) Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku	
5) Jiné cíle, vypište	
6) Jiné cíle, vypište	

C. 4) Uved'te dle členění níže průměrný počet případů a intervencí vykonávaných v rámci sociální práce za jeden měsíc v roce 2015. (Spis = Případ = 1 nebo více klientů, Klient = 1 nebo více intervencí)**C.4.1) Oblast agend sociální práce.**

Prosíme o vyplnění pravdivých údajů, aby nedocházelo ke zkreslení informací při jejich vyhodnocování. Ve sloupci **Agendu vykonávám**, zaškrtněte všechny vyhovující možnosti, a v dalších sloupcích uvedte i hodnoty indikátorů, pokud je sledujete v uvedených kategoriích. Využíváte-li jiné indikátory (mimo uvedené – průměrný počet klientů, intervencí a času za 1 měsíc), uveďte je v rámci sloupce **Jiné statistické údaje (indikátory)** včetně hodnot.

Odpovědi u kategorie průměrný počet klientů a průměrný počet intervencí vyjádřete v průměrných hodnotách, tj. celkový počet klientů v roce 2015 vyděleno 12, z čehož bude vypočítaná průměrná dosažená hodnota za 1 měsíc.

Pro potřeby tohoto výzkumu je intervence definována následovně: „Jedná se o odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce (konzultace k určitému tématu, návštěva klienta)“.

Pozn.: Jednotlivé body obsahu agend sociální práce vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ze zákona č. 117/1995 o státní sociální podpoře.

² Citace: MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

Obsah agend sociální práce	Agendu vykonávají	Průměrný počet případů za 1 měsíc na jednoho soc. pracovníka	Průměrný počet intervencí celkem u všech řešených případů za jeden měsíc na jednoho soc. pracovníka	Jiné statistické údaje (indikátory)	
				Název indikátoru	Hodnota indikátoru
1. Sociální šetření pro účely posuzování stupně závislosti v rámci příspěvku na péči (§ 25 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
2. Kontrola původního posouzení zdravotního stavu osoby v rámci příspěvku na péči (§ 25 odst. 5 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
3. Zajištění základního i specializovaného sociálního poradenství klientům	<input type="radio"/>				
4. Zabezpečení zprostředkování sociální služby nebo kontaktu s poskytovateli sociálních služeb	<input type="radio"/>				
5. Zajištění posouzení soc. dávek (§ 7 zákon č. 117/1995 o státní sociální podpoře.	<input type="radio"/>				
6. Poskytnutí informací vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení (§ 64 a § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
7. Práce v Jednotném informačním systému resortu práce a sociálních věcí (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)	<input type="radio"/>				
8. Podklady pro posuzování nároku na nepojistné sociální dávky:	<input type="radio"/>				
Z toho příspěvek na péči	<input type="radio"/>				
Z toho ostatní nepojistné soc. dávky	<input type="radio"/>				
9. Podklady pro posuzování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi	<input type="radio"/>				
10. Zajišťovat spolupráci s obecními úřady (§ 64 odst. 1 písmeno e) zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
11. Zajišťovat spolupráci s poskytovateli sociálních služeb (§ 64 odst. 2 písmeno f) zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi)	<input type="radio"/>				
12. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
13. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				
14. Jiné, vypište	<input type="radio"/>				

C.4.2) Odhadněte, kolik procent Vám v rámci náplně pozice sociálního pracovníka zabírají činnosti vykonávané v rámci nepřímé práce s klientem a přímé práce s klientem. Rozdělte mezi ně 100 % (např. z celkových 100 % rozdělíte 40 % na nepřímou práci s klientem a 60 % na přímou práci s klientem).

Přímá práce s klientem	Nepřímá práce s klientem	Celkem
%	%	100 %

C.4.3) Odhadněte, kolik procent Vám zabírají níže uvedené činnosti jen v rámci nepřímé práce s klientem v Vašeho úvazku v rámci pozice sociálního pracovníka. Výsledný součet musí dávat 100 %.

Upozornění: Otázka č. C.4.3 je zaměřena pouze na nepřímou práci s klientem, tudíž nebudete do této kategorie zahrnovat přímou práci s klientem.

Činnosti v rámci nepřímé práce s klientem	Vyplňte procenta v rámci Vašeho úvazku
1. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (výhradně standardizovaný záznam sociálního pracovníka).	%
2. Administrativní činnost, která je bezprostředně spojena s prací s klientem (vedení spisové dokumentace, výkaznictví, statistiky) bez činností spojené se standardizovaným záznamem .	%
3. Administrativní činnost neklientská a pro účely sloužící obcím, zaměstnavatelům a krajům	%
4. Spolupráce s jinými organizacemi a odborníky - (např. jiné úřady práce, obce, praktičtí lékaři, kraje, policie apod.)	%
5. Vzdělávání, kde je respondent příjemcem (např. celoživotní vzdělávání, metodické workshopy, supervize apod.).	%
6. Vzdělávání, které respondent sám poskytuje (např. lektorování mimo i uvnitř své organizace)	%
7. Tvorba strategických, koncepčních a metodických materiálů	%
Kontrolní součet procent <i>Proveďte prosím kontrolní součet všech výše uvedených procent v této tabulce. Pokud jste nedosáhli celkové hodnoty 100 %, prosím přezkontrolujte a opravte Vámi vyplněné hodnoty.</i>	100 %

C.4.4) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti. U každé z těchto činností prosím ohodnoťte, v jaké četnosti ji vykonáváte v průměru za jeden měsíc.

(Odhadněte % a dle níže uvedené škály vyplňte číslo 1-5)

K jednotlivým činnostem přiřaďte čísla 1–5

- 1 – vůbec (0 % intervencí)
- 2 – zřídka (u 24 % a méně intervencí)
- 3 - méně často (u 25 % - 49 % intervencí)
- 4 – často (u 50 % – 74 % intervencí)
- 5 – velmi často (více než u 75 % intervencí),

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Vyplňte číslo 1–5
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nároku klienta na dávku	
6. Připravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	

Činnosti sociální práce v rámci poskytování intervencí klientům	Vyplňte číslo 1–5
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace.	
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	
17. Jiné, prosím vypište:	

C.4.5) V následujícím přehledu Vám nabízíme k posouzení určité činnosti.

U každé z těchto činností prosím ohodnoťte dle svého názoru jejich významnost pro sociální práci s klientem. (odhadněte na škále 1-5)

Činnosti v rámci práce s klientem	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1. Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	1	2	3	4	5	-1
2. Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	1	2	3	4	5	-1
3. Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	1	2	3	4	5	-1
4. Informovat klienty a předkládat jim návrhy	1	2	3	4	5	-1
5. Vyřizovat žádosti – připravovat podklady pro posuzování nároku klienta na dávku	1	2	3	4	5	-1
6. Přípravovat podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	1	2	3	4	5	-1
7. Být s klienty, když to potřebují, doprovázet je, motivovat je.	1	2	3	4	5	-1
8. Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi	1	2	3	4	5	-1
9. Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.	1	2	3	4	5	-1
10. Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
11. Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.	1	2	3	4	5	-1

Činnosti v rámci práce s klientem	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
12. Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.	1	2	3	4	5	-1
13. Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizaci.	1	2	3	4	5	-1
14. Doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.	1	2	3	4	5	-1
15. Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi.	1	2	3	4	5	-1
16. Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	2	3	4	5	-1
17. Jiné, prosím vypište:	1	2	3	4	5	-1

C.4.6) Uvedte podíl Vaší spolupráce s obecními úřady v uvedených agendách. Prosím rozdělte 100 % mezi jednotlivé agendy.

Spolupráce v rámci § 92 zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách	Spolupráce v rámci § 64 - § 65 zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi	Celkem
%	%	100 %

C.4.7) Změnily se reálné podmínky pro výkon Vaší profese sociálního pracovníka na Vašem pracovišti i nad rámec změn v souvislosti s ukončením výplaty sociálních dávek? (V důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012)

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** uveďte **pozitivní změny** a **negativní změny**, které byly v důsledku reformy nejvýraznější pro výkon Vaší činnosti.

Pozitivní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.	Negativní změny při výkonu profese sociálního pracovníka v důsledku sociální reformy platné od 1. 1. 2012.
1)	1)
2)	2)
3)	3)

C.5) Vnímáte spolupráci s obecními úřady jako problematickou?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že ANO, uveďte konkrétní problémy spolupráce s obecními úřady.

.....

.....

.....

C. 6) Jak často při své činnosti sociálního pracovníka využíváte níže uvedené nástroje, popř. metody a techniky v průměru za jeden měsíc? (porovnejte mezi sebou jednotlivé nástroje, popř. metody a techniky).

(Odhadněte na škále 1-5)

Nástroje, popř. metody a techniky	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1) Sociální šetření	1	2	3	4	5	-1
2) Depistáž	1	2	3	4	5	-1
3) Sociální poradenství	1	2	3	4	5	-1
4) Případová konference	1	2	3	4	5	-1
5) Individuální plánování	1	2	3	4	5	-1
6) Podpora při kontraktaci (sjednávání) sociálních služeb	1	2	3	4	5	-1
7) Rozhovor	1	2	3	4	5	-1
8) Multidisciplinární spolupráce	1	2	3	4	5	-1
9) Sociální terapie	1	2	3	4	5	-1
10) Síťování	1	2	3	4	5	-1
11) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1
12) Jiné, jaké (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C. 7) Sledujete výkon sociální práce na Úřadu práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

**C.7.1) V případě, že ANO, podle jakého ukazatele sledujete výkon sociální práce na Úřadě práce?
(Odhadněte na škále 1-5)**

Ukazatel výkonu soc. práce	Vůbec	Zřídka	Méně často	Často	Velmi často	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu klientů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle průměrného času na 1 intervenci	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu intervencí	1	2	3	4	5	-1
4) Podle vyplacených sociálních dávek	1	2	3	4	5	-1
5) Podle zamítnutých žádostí o sociální dávky	1	2	3	4	5	-1
6) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1
7) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C. 8) Získáváte zpětnou vazbu ohledně dopadů poskytovaných intervencí sociální práce?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO**, uveďte, jakým způsobem získáváte zpětnou vazbu.

.....

.....

C. 9) Co si představíte pod pojmem úspěšná intervence?

.....

.....

.....

C. 10) Ohodnot'te významnost nabízených kritérií při hodnocení úspěšnosti případové práce.

Kritéria pro úspěšné řešení případů	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, v rámci organizačních složek ÚP)	1	2	3	4	5	-1
7) Vyplacení nepojistné sociální dávky klientovi	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
9) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 11) Odhadněte jaký význam, přikládá Váš nadřízený pracovník uvedeným kritériím při hodnocení úspěšnosti při řešení případů v oblasti sociální práce:

Kritéria pro úspěšné řešení případu	Zcela nevýznamné	Spíše nevýznamné	Neutrální	Spíše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Spokojenost klienta	1	2	3	4	5	-1
2) Změna náhledu klienta na situaci	1	2	3	4	5	-1
3) Změna jednání klienta	1	2	3	4	5	-1
4) Stabilizace situace klienta	1	2	3	4	5	-1
5) Fungující dlouhodobá kompenzace klienta	1	2	3	4	5	-1
6) Fungující síť – strategie, síťování, navázání komunikace nebo spolupráce (ORP, Kraj, ÚP)	1	2	3	4	5	-1
7) Vyplacení nepojistné sociální dávky klientovi	1	2	3	4	5	-1
8) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1
9) Jiné, jaké (vypíšte)	1	2	3	4	5	-1

C. 12) Navrhněte vlastní kritérium pro hodnocení úspěšnosti intervence sociální práce:

.....

.....

C. 13) Jakým způsobem by, podle Vašeho názoru, měla být hodnocena efektivita sociální práce? Ohodnoťte jednotlivé možnosti podle významnosti na 5-ti bodové škále. (Efektivitou zde rozumíme optimální poměr výkonu a kvality práce)

Způsoby hodnocení efektivity	Zcela nevýznamné	Spiše nevýznamné	Neutrální	Spiše významné	Zásadně významné	Nedokážu posoudit
1) Podle počtu uzavřených případů	1	2	3	4	5	-1
2) Podle počtu úspěšně vyřešených případů (z hlediska organizace či pracovníka)	1	2	3	4	5	-1
3) Podle počtu nových klientů	1	2	3	4	5	-1
4) Podle zpětné vazby ze strany klientů	1	2	3	4	5	-1
5) Podle úspěšnosti dosažení stanovených cílů	1	2	3	4	5	-1
6) Podle počtu realizovaných intervencí	1	2	3	4	5	-1
7) Podle celkového počtu klientů na jednoho pracovníka	1	2	3	4	5	-1
8) Podle snížení počtu vyplacených sociálních dávek	1	2	3	4	5	-1
9) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1
10) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1
11) Jinak, jak (vypište)	1	2	3	4	5	-1

C.14) Co by se mělo změnit v rámci podmínek výkonu práce sociálního pracovníka, aby mohla být jeho práce efektivnější, popřípadě aby se efektivita výkonu sociální práce dala lépe ověřovat?

.....

.....

.....

ČÁST D Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále standardizovaný záznam)

D.1) Vyplňujete standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE** uveďte, proč standardizovaný záznam nevyplňujete?

.....

.....

D.2) Využíváte standardizovaný záznam přímo i pro výkon Vaší činnosti sociálního pracovníka na ÚP?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **NE**, uveďte, proč standardizovaný záznam nevyužíváte.

.....

.....

D.3) Vedete si na úřadu práce o klientovi další složku/záznam ve fyzické podobě mimo povinný standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** zdůvodněte/rozvedte v následující tabulce D.3.1.

D.3.1) Rozvedte důvod pořizování další dokumentace ve fyzické podobě kromě standardizovaného záznamu.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete

D.4) Vedete si na úřadu práce o klientovi další složku/záznam za využití elektronické aplikace mimo povinný standardizovaný záznam?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě odpovědi **ANO** zdůvodněte/rozveďte v následující tabulce D.4.1.

D.4.1) Rozveďte důvod pořizování další dokumentace za využití elektronické aplikace kromě standardizovaného záznamu.

Název složky/dokumentace	Proč si složku/dokumentaci vedete

D.5) Uved'te, jak hodnotíte standardizovaný záznam dle následující škály 1-5.

Standardizovaný záznam považuji za zcela <u>nevyužitelný</u> v praxi.	1	2	3	4	5	Standardizovaný záznam považuji za <u>velmi využitelný</u> v praxi.
---	---	---	---	---	---	---

Zdůvodněte svou odpověď:

.....

.....

.....

D. 6) Jaké úpravy byste provedl/-a v jednotlivých okruzích standardizovaného záznamu?

V rámci jednotlivých okruhů standardizovaného záznamu (1-11) se v poličku Zdůvodnění vyjádřete také k jednotlivým bodům daného okruhu. (Např. Celkově považujete za správně nastavený, ale konkrétní bod v okruhu Vám nevyhovuje. Proto nám prosím vypište Vaše konkrétní podněty, jak byste standardizovaný záznam změnili.

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepište
1) Osobní údaje klienta a jejich změny	
2) Zařazení klienta do hlavní cílové skupiny (včetně dílčího rozlišení)	
3) Zařazení klienta do další sledované cílové skupiny nebo cílových skupin	
4) Klient a jeho životní situace	
5) Použitá metoda přímé práce s klientem	
6) Použitá metoda nepřímé práce s klientem	

Okruhy standardizovaného záznamu	Rozepište
7) Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi	
8) Zvolená intervence, věcná náročnost a doba intervence aplikovaných metod	
9) Časový údaj dojezdu ke klientovi v minutách	
10) Projednávání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace	
11) Záznam anonymního klienta	

D. 7) Jaké jsou v současné době největší problémy při vyplňování nebo využívání standardizovaného záznamu?

Označte všechny vyhovující odpovědi.

1) Technické výpadky OKsystému při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
2) Časová náročnost při vyplňování standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
3) Zveřejnění citlivých údajů o klientovi jiným soc. pracovníkům prostřednictvím standardizovaného záznamu.	<input type="radio"/>
4) Nemožnost získat souhrnné informace z jednotlivých standardizovaných záznamů. (např. statistické údaje).	<input type="radio"/>
5) Nevhovující metodická podpora	<input type="radio"/>
6) Zcela chybějící metodická podpora	<input type="radio"/>
7) Nevhovující technické vybavení úřadu	<input type="radio"/>
8) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	
9) Jiné, jaké (vypíšte)	<input type="radio"/>
.....	

D.8) Standardizovaný záznam vyplňují:

Označte pouze jednu možnost (nejvíce vyhovující).

1) Za každou intervenci vyplňují samostatně, tj. za každou intervenci je vytvořen samostatný standardizovaný záznam	<input type="radio"/>
2) Za každou osobní konzultaci s klientem vyplňují jeden standardizovaný záznam bez ohledu na počet vykonaných intervencí (mezi dvěma konzultacemi)	<input type="radio"/>
3) Vyplňují jeden standardizovaný záznam souhrnně za konzultaci s klientem (např. 4 konzultace zaměřené na řešení jednoho klienta = 1 standardizovaný záznam).	<input type="radio"/>

D. 8.1) Uveďte interval, jak často vyplňujete standardizovaný záznam:

Vyberte pouze jednu možnost.

Interval	Kolikrát
1) Denně (min. 5x v rámci pracovního týdne)	<input type="radio"/>
2) Týdně (1x - 4x za pracovní týden)	<input type="radio"/>
3) Měsíčně (1x - 3x za měsíc)	<input type="radio"/>
4) Ročně (1x - 11x za rok)	<input type="radio"/>

D. 9) Jak hodnotíte spolupráci s obcemi v rámci využívání standardizovaného záznamu?

Zcela nefungující spolupráce	1	2	3	4	5	Zcela fungující spolupráce
------------------------------	---	---	---	---	---	----------------------------

D.10) Které informace ze standardizovaného záznamu poskytnuté sociálním pracovníkem obce využíváte při své činnosti?

.....

.....

D. 11) Přineslo Vám sdílení informací s obcemi v rámci standardizovaného záznamu nějaké problémy?

1) ANO	<input type="radio"/>
2) NE	<input type="radio"/>

V případě, že **ANO**, uveďte konkrétní problémy.

.....

.....

D. 12) Další podněty ke standardizovanému záznamu, které nebyly v rámci dotazníku zmíněny.

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.