

Zpravodaj sociální práce

č. 7/2019



Systémová podpora sociální práce v obcích



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obsah

Úvodní slovo.....	5
1. Teoretická část	6
Multidisciplinarita legislativou, nelegislativou	7
Sociální bydlení se bez spolupráce neobejde	8
Sociální kurátoři.....	10
Doporučení pro pořádání případových konferencí v rámci výkonu sociální práce na obcích	12
2. Praktická část	20
Spolupráce se zdravotnickými zařízeními	21
Multidisciplinární spolupráce v rámci Městského úřadu obce s rozšířenou působností Chrudim.....	24
Spolupráce sociálních pracovníků města Kolína zařazených do Městského úřadu Kolín se sociálními službami.....	28
S kým spolupracovat, když není s kým spolupracovat	32
3. Závěrečné shrnutí workshopu	36

Úvodní slovo



Vážení čtenáři,

s radostí Vám představuji již sedmé vydání publikace Zpravodaj sociální práce, která je jedním z výstupů projektu MPSV Systémová podpora sociální práce v obcích. Toto sedmé vydání Zpravodaje je zároveň i poslední a zaměřuje se na oblast multidisciplinární spolupráce a prezentuje příklady dobré praxe sociálních pracovníků na obecních úřadech.

Kvalitně nastavená multidisciplinární spolupráce všech možných aktérů umožňuje efektivnější a vysoce odbornou pomoc člověku v nepříznivé sociální situaci. Zahájení takové spolupráce je však v mnoha případech velmi náročné a je třeba postupnému budování vztahů s dalšími aktéry věnovat nezanedbatelné množství času a energie. Na workshopu, který byl tomuto tématu věnován, zazněly zkušenosti pracovníků z různých obcí a měst, od těch s bohatou sítí sociálních a veřejných služeb, až po obce, ve kterých sociální služby chybí a jiné veřejné služby můžou být pro klienty nedostupné. Příklady dobré praxe ze čtyř spolupracujících obcí Vám přinášíme i v tomto Zpravodaji.

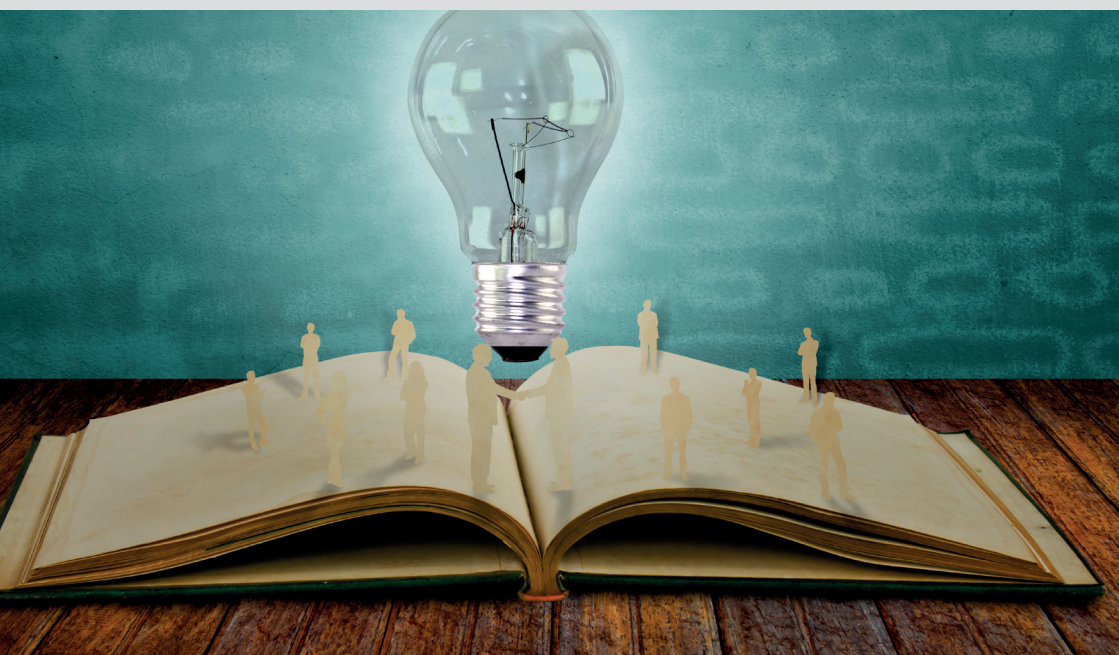
Jsem velmi potěšen z pozitivních ohlasů na dosud vydané publikace a na akce projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Projekt nyní vstupuje do druhé fáze, ve které budou pořádány další workshopy, konference, kazuistické a metodické semináře. Pevně doufám, že se i nadále akcí aktivně zúčastníte a budou pro Vás inspirací pro Vaši každodenní praxi v práci s klientem.

S pozdravem

Mgr. David Pospíšil

ředitel odboru sociálních služeb,
sociální práce a sociálního bydlení
Ministerstva práce a sociálních věcí

1. Teoretická část





PhDr. Filip Novotný

MULTIDISCIPLINARITA LEGISLATIVOU, NELEGISLATIVOU

Workshop, který předcházel vydání tohoto Zpravodaje, se zabýval tématem výkonu činností sociální práce v rámci multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce sociálního pracovníka obecního úřadu. Tématem aktuálním a sociálními pracovníky opakovaně vyžadovaným, neboť Ministerstvo práce a sociálních věcí se právě na základě jejich požadavků tomuto tématu věnovalo již v dříve realizovaném projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce I.¹

Pojmy multi a interdisciplinární spolupráce zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, nezná, respektive je nedefinuje, a nečiní tak ani jiný český právní předpis. Ukládá pouze obecním úřadům při výkonu sociální práce spolupracovat se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky - de iure spolupráce na úrovni subjektů, fakticky spolupráce na úrovni jednotlivců.

Toto uspořádání vybízí v první fázi ke spolupráci interdisciplinární, tj. navazování kontaktů s jednotlivými zařízeními. Sociální pracovník by zde měl být aktivním iniciátorem spolupráce a měl by nastavovat podmínky spolupráce. V další fázi by pak měl odborníky propojovat a povýšit tak spolupráci na úroveň multidisciplinární, jejímž by měl být ideálně středobodem, neboť díky své kvalifikaci je pro tuto činnost nejpovolanější. Oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání sociálních pracovníků a spolupráci vždy podporovalo, podporuje a podporovat bude všemi dostupnými nástroji, a to jak legislativními (změny zákonů a vyhlášek), tak těmi nelegislativními, avšak též podstatnými (dotacemi, doporučené postupy, instrukcemi), přestože jejich vytváření provázají občas podmínky partizánské a proces je časově náročný, někdy i v řádu let, jak jsme se v případě věcného záměru zákona o sociálních pracovnících přesvědčili.

Přeji vám, sociální pracovníci, ať máte podmínky pro svou práci a jste svým zaměstnavatelem vnímáni nikoli jako ti, kteří dělají problémy (chybná zkratka mezi výskytem sociálního problému a jeho vizualizací), ale jako odborníci, kteří dokáží spojit další odborníky a díky tomu přicházejí s inovativním a efektivním řešením jak pro společnost, díky prevenci a kvalitní práci s klienty, tak pro stát, který díky finančním prostředkům vloženým do sociální práce šetří finance v jiných rozpočtových kapitolách (např. bezpečnost, ochrana zdraví, trestní justice).

PhDr. Filip Novotný

zastupující vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání
Ministerstva práce a sociálních věcí

¹ Reg. č. CZ.1.04/3.1.00/04.00015

Sešit sociální práce 3/2015 Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, ISBN 978-80-7421-088-4, dostupné [on-line] <https://www.mpsv.cz/files/clanky/23240/3ssp.pdf>

SOCIÁLNÍ BYDLENÍ SE BEZ SPOLUPRÁCE NEOBEJDE

V posledních letech se stále častěji skloňuje nedostupnost bydlení. Jsou to nejen hypotéky či vysoké pořizovací ceny bytů, ale také vysoké nájemné nebo výdaje na energie, které v kombinaci s nízkými příjmy některých domácností způsobují významné riziko ohrožení ztrátou bydlení. Ohroženy jsou zejména domácnosti s jedním příjmem (neúplné rodiny, rodiny s nezaměstnanými členy) a domácnosti jednotlivců, zejména seniorů a senierek. Nejvyšší zátěž často vykazují domácnosti, které žijí ve velkých městech s vyšší úrovní nájmu, ale zároveň s nižší nezaměstnaností. Do vysokého procentuálního zatížení domácností výdaji na bydlení se promítá i energeticky náročný provoz bytového fondu. Z celkových výdajů na vlastnické bydlení připadá asi polovina na právě na energie a provoz. Energetická náročnost bydlení je problémem zejména u staršího bytového fondu. Jednou z možností, jak výše uvedené problémy řešit, je spolupráce státu, krajů a obcí v oblasti podpory bydlení, dávek na bydlení, sociální práce. Koncepce, která tyto veškeré prvky propojuje a řeší, je dostupné, sociální bydlení.

CO JE SOCIÁLNÍ BYDLENÍ ANEB BEZ SPOLUPRÁCE STÁTU A OBCE TO NEPŮJDE

Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů - často se mluví o více než 40 % disponibilních příjmů a zároveň jim s dávkami na bydlení po zaplacení nákladů na bydlení nezbyvá ani 1,6 násobek životního minima. Uživateli sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby. Sociální služby, např. azylové domy, tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi. Podrobnostem se věnuje Koncepce sociálního bydlení v ČR 2015-2025, která je dostupná na www.socialnibydeni.mpsv.cz.

Jak je ze samotné agendy sociálního bydlení evidentní, musí být prováděna ve vzájemné součinnosti státu a územních samosprávných celků. Stát sice musí zajistit funkční právní prostředí, koordinaci bytové politiky na celostátní úrovni, adekvátně nastavit systém finanční podpory jak pro bydlení, tak pro domácnosti k udržení bydlení. Nemůže ale zajišťovat konkrétní úkoly bytové politiky v dané obci, protože k tomu nemá vhodné nástroje ani specifické znalosti místních podmínek. Bez spolupráce akterů na úrovni státu, obce, případně širšího regionu, sociální bydlení nemůže fungovat.

Obec by měla primárně efektivně reagovat na sociální potřeby obyvatel a naplňovat cíle své bytové politiky.² Nástrojem, kterým obce mohou pomáhat občanům, je adekvátní obecní bytový fond. Častou příčinou nedostatku obecních bytů je v mnoha případech jejich privatizace a nedostatečná nebo zcela chybějící výstavba bytů nových. Mezi lety 1991 až 2011 došlo k radikálnímu rozprodání bytového fondu ve vlastnictví obce nebo státu z 13,4% podílu na všech obydlených domech na pouhý 2,7% podíl.³ Bez bytů nemá obec efektivní nástroj jak ovlivňovat možnost svých občanů bydlet

² Dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, má obec pečovat o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů, včetně uspokojování potřeby bydlení (§ 35).

³ ČSÚ, Sčítání lidu, domů a bytů 1991 a 2011.

za únosnou cenu, v odpovídající kvalitě, lze maximálně přihlížet růstu cen na trhu či přežívání v nevyhovujících podmínkách. Častým argumentem bývají již dříve přislíbené privatizace obecních bytů - ty lze ale bez hrozby sankce zastavit i nyní, a to tak, že zastupitelstvo zruší dřívější usnesení, což zrealizovala nejen Praha 7, ale již celá řada dalších obcí ČR.

Zároveň je na obci samotné, komu budou její byty pronajímány. Pokud se rozhodne jít cestou pronájmu za nejvyšší nabídnutou cenu, musí počítat s tím, že byty získají ti, kteří by byli schopni sami získat vlastní bydlení na trhu. Nedostanou se k nim naopak nejpotřebnější, jako jsou senioři, samoživitelé, mladí, ale i lidé se zdravotním či duševním onemocněním a řada dalších, kteří svými příjmy nemohou soutěžit s ostatními. Paradoxně pak sociálně slabší končí v nájmech u tzv. obchodníků s chudobou, kam je stát nucen vyplácet vysoké dávky, místo aby ve spolupráci s obcí tyto prostředky končily v obecních rozpočtech. Celá řada obcí si je ale tohoto vědoma a poskytuje občanům nájemní bydlení. Patří mezi ně obce, které spolupracovaly na projektu MPSV „Podpora sociálního bydlení“ mj. Brno, Chomutov, Jindřichův Hradec, Kadaň, Křížánky, Most, Ostrava, Otrokovice, Pardubice, Plzeň, Praha 7, Praha 14, Štětí, Velké Hamry, Veselíčko, Vír a řada dalších.

SPOLUPRÁCE NA LOKÁLNÍ ÚROVNI JE NEJEFEKTIVNĚJŠÍM NÁSTROJEM

Na úrovni obce řeší téma sociálního bydlení odbor bytový (resp. majetkový) se sociálním. Bez klíčové spolupráce těchto dvou pracovišť nelze pracovat efektivně. A to od samotného začátku nastavení bytové politiky (analýz bytového fondu, demografické situace mapující cílové skupiny), přes výběr klientů do bytů až po práci s dluhy a celou řadou dalších témat. Sociální pracovníci by měli být (se souhlasem klienta ke sdílení dat) pokud možno prostředníky mezi nájemníkem a správcem bytů, který pomáhá klientovi si byt udržet, ne jej kontrolovat. Dobrá praxe ukazuje, že nejlepší prevencí jak pro nájemníka, tak pro pronajímatele, je předcházení vzniku dluhů na nájemném, nedoplatcích za energie apod. při jejich okamžitém zachytávání. Pokud se informace o dluhu hned v prvním měsíci dostane k sociálnímu pracovníkovi (nebo naopak k dlužníkovi informace o možnosti podpory ze strany sociálního pracovníka), riziko většího zadlužení a ztráty bydlení se snižuje.

Multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce sociálních pracovníků na obci je velmi přínosná i mezi jednotlivými sociálními pracovníky a poskytovateli sociálních služeb. Nejlepší cestou je zřízení pracovní skupiny, která se zabývá otázkami bydlení a vytvoření strategií například lokální koncepce sociálního bydlení včetně analýz a potřebných cílových skupin. V tomto lze využít také skupin pro komunitní plánování. Kromě sociálních pracovníků na obcích je tak žádoucí propojit mimo jiné i poskytovatele sociálních služeb, nestátní neziskové organizace, ale i Úřad práce. Dále také školu, pediatra, Agenturu pro sociální začleňování, kraje, obce s rozšířenou působností, dobrovolná sdružení obcí, místní akční skupiny a další aktéry. Samozřejmostí by měla být účast na jednáních z řad volené samosprávy, stejně jako by mohli být přizváni významnější majitelé bytového fondu, bytová družstva apod., kteří by se na systému

sociálního a dostupného bydlení v obci mohli také spolupodílet. Pražský magistrát nyní připravuje zajímavé projekty družstevní výstavby, kde bude obec významným podílníkem s vlivem na fungování družstva. Na lokální úrovni by neměl být vynechán žádný z klíčových aktérů. Praxe potvrzuje, že pravidelná setkávání a následné neformální vztahy boří bariéry.

Specializace některých sociálních služeb může zase pomoci při práci s lidmi bez domova, drogově závislími, lidmi s duševním onemocněním a dalšími. Experti mohou pomoci i s mapováním sociálně potřebných osob při nastavování bytové politiky obce, při multidisciplinární spolupráci či case managementu. Mezi dobrou praxi patří i spolupráce se sociálně realitní agenturou, která pomáhá získat různým znevýhodněným skupinám dostupné bydlení na běžném trhu, nebo podpora takové služby, pokud v místě ještě nefunguje. Spolupráce se sociálními pracovníky zmírňuje některé obavy pronajímatelů a tím pomáhá získat bydlení těm, kteří by ho bez podpory nezískali. Potravinová či materiální pomoc pro lidi v nouzi je také velkým přínosem. Se základním vybavením bytu pomohou i nábytkové banky, které mohou i za podpory obcí provozovat neziskové organizace, když jim obec poskytne např. vhodné prostory, propojí je na sběrné dvory, zajistí přepravu atd. Další příklady dobré praxe jsou průběžně doplňovány na: www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/priklady-dobre-praxe.

Zmiňované webové stránky vznikly v rámci projektu MPSV Podpora sociálního bydlení, kde mj. funguje i Kontaktní centrum. To nabízí konzultace obcím, občanům, ale i neziskovým organizacím, krajům a dalším subjektům se zájmem o sociální bydlení. Na Kontaktní centrum se lze obrátit e-mailem na adrese socialni.bydeni@mpsv.cz, či telefonicky na čísle +420 778 455 761 s možností osobní konzultace. Na uvedeném webu se lze přihlásit také k odběru zajímavostí a novinek, které jsou zasílány především prostřednictvím Zpravodaje sociálního bydlení. Možností je i využít Facebook: [Sociální bydlení v ČR](#).

Projekt „Podpora sociálního bydlení“

Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení (22)

Oddělení sociálního bydlení a sociálního začleňování (225)



Mgr. Alžběta Šustková

STANDARDIZACE VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Dosud jsme se vzrušeně bavili o tom, zda je či není legitimní užívat pojem „sociální kurátor“ pro sociálního pracovníka zaměstnaného na obecním úřadu obce s rozšířenou působností a vykonávajícího agendu podle § 92, písm. b) z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách). Diskuze probíhala na více platformách, zastánci i odpůrci legitimacy označení „sociální kurátor“ vytvořili dva tábory a používali silné argumenty k přesvědčení ostatních, debata se dokonce přenesla na mezirezortní úroveň a zasahovala do plnění úkolů

stanovených Úřadem vlády ČR a do spolupráce s ostatními organizačními složkami státu. S velkou radostí kvitují, že končí období přešlapování na místě a mudrování nad historickým kontextem, klíčový rezort se postavil k věci pragmaticky a vydáním stanoviska potvrdil existenci již existujícího tým, že uznal jeho jméno. Sociální kurátor. Dobře, a co dál?

Strávili jsme mnoho času zdánlivou marginálií. Nabízí se analogie s matričním zápisem jména novorozeného dítěte, jednoduše, aby bylo dohledatelné, konkrétní, aby se mohlo stát osobou nejen v právním systému, ale i ve své rodině a pro nejbližší okolí. V opačném případě přebírá stát paternalistickou roli a určí dítěti jméno mocí úřední. Víím, že to srovnání poněkud kulhá, zejména pokud se budeme zabývat věkem našeho „dítěte“, které se narodilo v roce 1968 na Výzkumném ústavu kriminologickém a bylo vychováváno MPSV od roku 1971. Nyní jsme tedy sociálním kurátorům potvrdili, že jsou skutečně sociálními kurátory, v navrhované novele zákona o sociálních službách zůstává dále upřesnění § 92, písm. b), že uvedené činnosti vykonává sociální pracovník – sociální kurátor, a mně se chce dodat, že konečně stojíme na začátku.

Vedení obsahem agendy sociální kurately jsme ovšem nezaháleli ani v době, kdy nebylo možné dávat srozumitelná stanoviska k plnění jednotlivých koncepcí a strategií. V území se pilně a pečlivě zkoumal a připomínkoval každý návrh z ministerské dílny, jak na obecní úrovni při přímé a konkrétní práci, tak na krajské, která je více koncepční a metodická. Kolegové sociální kurátoři i metodici prevence se účastnili konferencí, odborných seminářů a workshopů, komunikovali jsme napřímo, aby se podařilo složit mozaiku stávajícího výkonu činností sociální práce v sociální kuratele a potřeb pro další období.

V mezidobí bylo ovšem dosaženo spousty pokroků i na národní úrovni. Navázali jsme na dřívější výbornou spolupráci s Probační a mediační službou ČR a Vězeňskou službou ČR, s ministerstvy spravedlnosti a vnitra, komunikujeme s neziskovým sektorem angažovaným v postpenitenciární péči, účastníme se parlamentních a senátních seminářů a aktivně se zapojujeme do práce mezirezortních pracovních uskupení. Výsledkem je posun v jednáních

o prolomení mlčenlivosti o klientovi mezi PMS a sociálním kurátorem, rychlé řešení nesouladů v komunikaci s ostatními státními složkami, zpřesnění výkaznictví a statistik, a v neposlední řadě širší zapojení sociálních kurátorů do penitenciární a postpenitenciární péče a povědomí o potřebnosti a nenahraditelnosti jejich práce obecně. Zkrátka, sociální kurátoři jsou zase ve hře.

A proč to všechno píšou? Protože za vším tím sběhem událostí stojí klient, pro kterého je včasná intervence často otázkou života a smrti, anebo, chcete-li méně pateticky, dalšího důstojného žití a přežití. Těším se na další diskuze, nyní již k technickým a metodickým úskalím sociální práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením.

Mgr. Alžběta Šustková

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

Oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání



Mgr. Martina Smudková,
Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
během svého příspěvku⁴

DOPORUČENÍ PRO POŘÁDÁNÍ PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ V RÁMCI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCÍCH

Případové konference jsou jednou z metod, které jsou nabízeny v Doporučeném postupu č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech, k dobrému nastavení multidisciplinární spolupráce. S cílem vyzkoušet tuto metodu (dobře známou ze sociálně-právní ochrany dětí) i v oblasti tzv. sociální práce na obcích, byl v Královéhradeckém kraji realizován projekt OPZ Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji V (reg. číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0001784), v jehož rámci bylo za dva roky realizováno patnáct případových konferencí (dále jen „PK“). Cíle PK byly orientovány na popis a vyhodnocení situace, potřeb a přání klientů například v oblastech jako bydlení, zadlužení, materiální situace, specifického přístupu, rizik a ohrožení zdraví a života, zajištění kontaktu s rodinou, do něhož jsme se snažili aktivně zapojovat i klienty, dále na pojmenování možností řešení, na volbu možností, která nejlépe odpovídá potřebě

⁴ Na tvorbě doporučení se podílely také další sociální pracovnice Odboru sociálních věcí (Oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb) Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, a to Zuzana Machová a Jana Fiedlerová, s nimiž jsme společně napsaly podrobnější rozbor pozitiv, rizik a doporučení v textu: JANEBOVÁ, R. SMUDKOVÁ, M., MACHOVÁ, Z., FIEDLEROVÁ, J. 2019. Reflexe pozitiv a rizik případových konferencí v rámci výkonu sociální práce na obcích po dvou letech zkušeností. KVĚTENSKÁ, D. (ed.) Nové směry, trendy a inovace v sociální práci. Sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XV. Hradecké dny sociální práce konané 21. až 22. září 2018 (před publikováním).

bám a přáním klienta a na tvorbu plánu řešení nepříznivé sociální situace. Klienty byly nejčastěji osoby s duševním onemocněním, mentálním postižením a demencemi, v řadě případů se jednalo o kombinace těchto handicapů (několik z osob mělo i závažné tělesné postižení).

Pozitiva případových konferencí v rámci sociální práce na obcích

Pozitiva, která jsme reflektovaly po skončení projektu, částečně kopírují běžně uváděné výhody pořádání PK v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Také PK na obcích zajišťují participaci klientů, kteří získávají prostor říci svá přání. Umožňují zapojení všech relevantních osob či organizací, které mohou být zdroji při řešení nepříznivých sociálních situací; vedou ke komplexnějšímu posouzení nepříznivé sociální situace ze strany všech participantů a rozložení vzájemné odpovědnosti; umožňují shrnutí dosavadní práce a komplexní vyhodnocení řešené situace.

Vedle toho jsme zaznamenaly řadu dalších pozitiv, která nejsou v odborné literatuře tolik diskutována:

- PK napomáhaly identifikovat nové subjekty, které mohou být zapojeny do řešení nepříznivé sociální situace klienta.
- Zahrnovaly výraznou edukační rovinu, kdy měly silný potenciál pracovat s neinformovaností blízkých klientů, spolupracujících profesí (zejména lékařů), představitelů samosprávy, ale i samotných sociálních pracovníků o možnostech či naopak limitech sociální práce v různých oblastech podpory.
- Umožňovaly do posouzení, a následného plánování podpory klientů, včlenit expertní pohled odborníků, kteří na PK byli přizváni a přímo na místě zodpovídali klíčové dotazy.
- PK je také prostředkem zvyšujícím reflexivitu sociálních pracovníků. Vzhledem k tomu, že samotný proces vymezení cíle, kroků a dalších příprav vyžaduje strukturované přemýšlení o situaci klienta (na PK v Hradci Králové na Magistrátě města Hradec Králové situaci napomáhal moderátor a pracovníci krajského úřadu, kteří svolávání PK koordinovaly).
- Přestože PK nemohou garantovat, že nepříznivá situace klienta dopadne dobře, pracovníci díky nim naplňují svou odpovědnost za kvalitu procesu pomoci a podpory (zahrnující uvážlivé posouzení situace a reflektovanou volbu řešení).
- PK může sloužit i jako nástroj prevence syndromu vyhoření. V případech, kdy situace nedopadne dobře, sociální pracovník ví, že udělal vše reálné pro vyřešení klientovy nepříznivé situace.

Doporučení vyplývající ze dvou let zkušeností pořádání PK:

1. Zajistit externího nestranného moderátora

Vnímáme, že limitem v zajištění externího nestranného moderátora mohou být finanční prostředky obce. Avšak vzhledem k tomu, že se na některých PK dostávala do kolize

přání klienta se subjekty podpory, nebo docházelo k odlišnému očekávání mezi subjekty pomoci, jeví se požadavek na nestrannost moderátora jako klíčový.

Nestrannost mohou garantovat právě externí moderátoři, kteří nemají k celé situaci žádný profesní (a samozřejmě ani osobní) vztah. V našem případě se osvědčilo nastavení, kdy iniciátorem PK (tím, kdo přijde s myšlenkou konání PK) byl zpravidla sociální pracovník obce (ale v některých případech iniciovaly PK návazné sociální služby nebo sám kraj), který oslovil příslušného pracovníka krajského úřadu se žádostí o svolání PK. Ten posoudil indikovanosť situace pro svolání PK, a poté kontaktoval moderátora, aby začal s iniciátorem a svolavatelem (ten, kdo nese odpovědnost za celý proces svolání PK v našem případě tedy sociální pracovník obce) dojednávat cíle PK. Moderátor spolu s iniciátorem a svolavatelem formulují cíle a kroky PK, dojednávají relevantní účastníky, vhodný termín konání PK a další praktické náležitosti (délku, rozsazení, přípravu a motivaci některých účastníků, občerstvení, flipchart, zapisovatele, formu doručení zápisu apod.). Nestrannost může být i v případě externích moderátorů ohrožena tím, že získávají informace jen z jednoho zdroje, který může být zaujatý, proto musí sebereflektovat vlastní ovlivnitelnost a filtrovat informace.

2. Pozvat správné účastníky

Úspěch PK může ohrozit nepřítomnost klíčových osob, ať se jedná o klienta, experty ze sociální práce či jiných profesí, nebo o rodinu a blízké. Proto je velmi důležité, aby svolavatel ještě před svoláním PK zjistil všechny potenciální participanty, kteří by se mohli podílet na řešení klientovi nepříznivé sociální situace, a motivoval je k účasti na PK. Pokud participant i přes motivaci nemůže z vážných důvodů dorazit, je vhodné zjistit jeho pohled na situaci (v případě expertů například formou písemné zprávy) a případné možnosti podpory. Písemná zpráva či jinak prezentované stanovisko odborníka by se v takovém případě měly vztahovat k jasně formulovaným otázkám k situaci klienta. Tyto otázky by měl explicitně formulovat svolavatel PK, a to v souladu s jejich cíli.

Při plánování PK je také užitečné stanovit předem klíčové aktéry, za jejichž neúčasti není vhodné PK realizovat. Projekt přinesl zjištění, že PK postrádají smysl, pokud se neúčastní subjekt, který zná nabídku služeb v dané lokalitě, má přesnou představu, jaké je poslání těchto služeb z hlediska nepříznivých sociálních situací a může ovlivňovat nastavení služeb v této lokalitě. V našem případě se osvědčila účast pracovníků krajského úřadu, kteří poskytovali informace o sociálních službách v kraji a zároveň fungovali jako zprostředkovatelé mezi poskytovateli a plánováním služeb na krajské úrovni. Když tyto osoby na prvních PK nebyly přítomny, stávalo se, že nastala patová situace. Skrytým cílem některých subjektů může být zbavení se spolupráce na případu klienta, v případě neúspěchu lze předpokládat, že z PK nebude žádný výstup. Přítomnost nadřízeného orgánu ve zmíněné PK v našem případě fungovala v edukační roli, a to v několika směrech. Vhodnost zapojení nadřízeného orgánu v PK je třeba zvážit ve vztahu ke klientovi. Zazněla jasná zpětná vazba, zda klientovu nepříznivou sociální situaci může služba řešit, či nikoliv. Ze zpětné vazby vyplynulo, že je třeba změnit způsob poskytování služby, nebo hledat jiné možnosti. Za druhé, měli zástupci kraje dobrý přehled o službách a o kapacitě služeb. Tyto služby lze zvažovat jako další možnosti

řešení. Některé podněty z PK byly přenášeny na krajskou úroveň řešení (např. navýšení personální kapacity služeb). Za podmínky, že je účast nadřízeného orgánu pojata především podpůrně než kontrolně, jeví se jako nepostradatelný participant PK v rámci sociální práce na obcích.

3. Formulovat dobře cíl PK

Cíl je třeba stanovit tak, aby mu všichni účastníci rozuměli, aby s ním souhlasili a aby byl realistický. S cílem by měli být seznámeni všichni účastníci, aby případně mohli předložit své návrhy na jeho doformulování. Pokud cíl nekoresponduje s očekáváním účastníků, má PK jen malou šanci na úspěch. Pokud přes příslibenou účast nedorazí klient či jiný klíčový subjekt a tým se rozhodne přesto realizovat PK, je třeba v úvodu zvážit nutnost přeformulování cíle. Nepodcenit přípravu klientů na PK.

Některí klíčoví účastníci PK nemusí vůbec dorazit, protože například nerozumí smyslu, který to pro ně má, nebo se obávají, co je tam očekává. Případně dorazí, ale mohou mít od PK ne-reálná očekávání, například že se vše vyřeší ihned na místě. Proto je třeba věnovat pozornost rozhovoru s klientem a jeho blízkými, kdy jsou vysvětleny možné přínosy PK, ale současně také její limity. V našem projektu nám klienti vyplňovali povinné formuláře, v nichž podepisovali souhlas s konáním PK a se zpracováním informací. Svolavatelé s klienty obsah těchto formulářů procházeli a tím je na PK připravovali.

Po zkušenosti s nečekaným odchodem klienta uprostřed PK, bylo u všech dalších PK s klienty předem dojednáváno, co bude na PK následovat. Pokud bude unaven, či bude chtít odejít, zda se má PK ukončit, či pokračovat bez jeho přítomnosti a kdo ho v tom případě bude zastupovat a dodatečně informovat o návrzích účastníků PK. Tato praxe se nám velmi osvědčila, protože řada klientů byla ve stavu, kdy nebyli schopni setrvat na PK do konce (zpravidla přes jednu a půl hodiny). Pokud byli domluveni s nějakou osobou, která bude případně zastupovat jeho zájmy i po jeho odchodu, zvýšilo to šance na tvorbu plánu. V těchto případech byla realizace plánu pozdržena nutností získat klientův souhlas k jednání zainteresovaných osob.

4. Zajistit optimální participaci klienta k identifikaci jeho potřeb a návrhů

V ideálním případě by měla být participace na PK spojená s účastí klientů a prostorem pro vyjádření přání a návrhů klienta, které by měly být akceptovány (pokud zásadně neohrožují klienta či druhé osoby). Zajištění participace je problematictější v případě lidí, kteří mají potíže v komunikaci, porozumění a učení (osoby s demencí, s autismem, s duševním onemocněním, s mentálním postižením apod.). I pokud se podaří účast klienta na PK zajistit, nemusí jím na místě formulované přání reprezentovat jeho skutečné potřeby. Přesto je třeba se klientů ptát na jejich přání a ta by měla být brána při hledání vhodného řešení velmi vážně. Naopak by mělo být zdůvodňováno, pokud tato přání vážně brána nejsou. Nepodaří-li se ze závažných důvodů zajistit účast klienta na PK (například kvůli hospitalizaci, nebo z důvodu strachu klienta), je třeba předem zjistit jeho přání a určit osobu, které klient důvěřuje a která

bude zastupovat jeho zájmy. V našich PK byly takovými osobami příbuzní, kamarádi a sociální pracovníce obce či sociální služby. Moderátor by měl opakovaně pokládat otázku: „Co by nám řekl/a pan/í, pokud by zde byl/a?“.

Pokud se podaří zajistit účast klienta, ale tento klient má nějaké specifické komunikační potřeby, měl by na to být tým připraven. Zpravidla moderátor získá instrukce, jak srozumitelně komunikovat, případně je určena osoba, která s komunikací pomáhá, která klienta zná, umí mu informace předat a stejně tak je od něj získat.

5. Jasně formulovat úkoly, odpovědné osoby, termíny splnění a mechanismus kontroly plnění úkolů

Výstupem jednání PK by měl být jasně formulovaný, odsouhlasený a písemně zaznamenaný plán všech přítomných, kde jsou formulovány konkrétní splnitelné úkoly, osoby odpovědné za splnění těchto úkolů a termíny jejich splnění.

Na začátku projektu jsme se domnívali, že takovýto plán bude stačit. Předpokládali jsme, že vzhledem k vysoké časové zátěži spojené s organizací PK nebudeme po svolavatelích vyžadovat, aby plánovali následné evaluační PK, kde by bylo vyhodnocováno plnění úkolů. Zkušenosti projektu ukázaly, že se jednalo o špatný předpoklad. Stávalo se, že úkoly „vyšuměly“, protože je odpovědné osoby nesplnily. Bylo tomu tak zejména v případech, kdy svolavatel nebyl iniciátorem PK a nebyla věnována dostatečná pozornost otázce jeho motivace, nebo došlo ke změně nepříznivé sociální situace klienta a dohodnutý plán pozbyl relevance. Pro zdárné naplnění cílů PK je třeba nejen ověřit motivaci svolavatele, ale také stanovit mechanismus kontroly plnění úkolů. Taková kontrola nemusí nutně probíhat skrze svolání další PK, ale může být naplánována evaluační schůzka vybraných subjektů s případovým manažerem, nebo domluveno písemné informování účastníků PK ve stanoveném termínu.

Výše uvedený text je uveden jako inspirativní ukázka možností, jak uspořádat, uskutečňovat a využít případové konference, jedná se o poznatky z realizace projektu ESF. V přenesené působnosti při výkonu činností sociální práce na obecních úřadech je realizace případových konferencí limitována možnostmi konkrétního sociálního pracovníka, respektive obecního úřadu.

**Mgr. Martina Smudková,
Mgr et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.**



Mgr. Radka Pochobradská během svého příspěvku

SPOLEČNĚ SPOLU ANEB MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE VE MĚSTĚ CHRUDIMI

Multidisciplinární spolupráce (dále jen „spolupráce“) na Městském úřadě v Chrudimi je nedílnou součástí sociální práce na obci, která směřuje ve prospěch klienta v obtížné situaci, nastavuje nové způsoby komunikace, spolupráce, řešení. Není důležité, jak spolupráci nazýváme, zda interdisciplinární, transdisciplinární spolupráce nebo jen pracovní skupina, casemanagement, setkání, kulatý stůl, panelová diskuze atd., ale že dochází k propojení sítě služeb a všech dalších subjektů, pracujících s klientem, a tím vzniká pro-

pracovanější systém. A to za předpokladu, že se nekomunikuje jen z úřadu ven, ale má kvalitní základ vytvořený na spolupráci uvnitř a napříč úřadem. Všichni víme, že pokud jsem jako člověk spokojen a šťasten, je i moje neblíží okolí spokojeno. Na stejném principu vnímám i sociální práci na obci. Je důležité začít u sebe, naučit se komunikovat a spolupracovat uvnitř odboru, oddělení a pak stejným způsobem propojit činnosti sociální práce s jinými odbory (bytový, právní, správní...).

Jsem přesvědčená, že tento formát spolupráce má budoucnost. Měl by vést k zefektivnění sociální služby, aby byla poskytována co nejúčinněji, ale přitom levněji. To vše za předpokladu, že spolupráce splňuje všechny atributy dobře a profesionálně vedených multidisciplinárních týmů (dále jen „týmy“), které nekončí jen kvalitními opatřeními, ale jsou dále realizovány a ověřovány v praxi. Týmy by měly naplňovat znaky dobře nastavené týmové práce, s cíli vystupovat jednotně vůči klientovi tak, aby se mu dostalo kvalitní pomoci. Zároveň se snažíme v týmech zamezit tolik diskutovanému zneužívání sociální služby.

V jednotnosti je síla. Sama sebe překvapuji, že toto heslo vůbec vyslovuji, ale všichni víme, co se nám v praxi děje. Neustále nastavujeme hranice naší spolupráce, komplikují nám to zákony, jimiž se řídí každý subjekt, který má co do činění s klientem. Stává se, že se u něj střídají sociální služby a ani o sobě navzájem neví nebo naopak klient nedostane službu žádnou. Zářný příklad nemocného bezdomovce v autě, kterému se zhoršil zdravotní stav. Sociální pracovníci na obci si představují, co by měli pracovníci nemocnice s osobou bez domova podniknout, pracovníci nemocnice si představují, jaká opatření by měla udělat městská policie příp. Policie ČR, a ti všichni si představují, jak se o něj postarají sociální pracovníci obce nebo neziskové organizace. Vše sešňorované právy klienta. Nemocnice vyhodnotí, že klient není ohrožený na životě, policie nemusí zasahovat, protože nedochází k narušování pořádku a sociální pracovník klientovi nabídne doprovod, sociální službu (pokud taková existuje), motivuje ho, aby opustil auto ve prospěch svého zdraví. Klient odmítá, má na to právo, druhý den umírá.

V Chrudimi klademe velký důraz na týmy, ale cesta k nim byla trnitá.

Období 2002-2010 MDS ve městě Chrudim

Město Chrudim začalo síťovat a spolupracovat s organizacemi pohybujícími se v sociální sféře v roce 2002. Netýkalo se to jen neziskových organizací, ale cílem spolupráce bylo zmapovat poskytované služby, formy pomoci a zároveň odbourat bariéry spolupráce, které se projevovaly konkurencí mezi organizacemi, nedostatečnou důvěrou v kompetentnost ostatních odborníků, nevyjasněním rolí, stereotypy, nedostatečnou kooperací atd. Společně jsme si uvědomovali, že ochrana klienta není předmětem zájmu pouze jedné organizace, ale aby byla komplexní, je nutné propojení služeb různých organizací, které pracují spolu, nikoli nezávisle na sobě, nepracují vedle sebe, ale ve vzájemné spolupráci a kooperaci. Začali jsme vést dialog, vyměňovat a získávat informace, zvyšovali jsme si povědomí o nutnosti spolupráce, vzájemně spolupracovali a dávali si zpětnou vazbu. Postupně se počty subjektů spolupráce rozšiřovaly a vedle neziskových organizací se do týmů zapojovali kolegové z vedení města Chrudim, odborů města, z městské policie, starostové obcí, sociální pracovníci pověřených obecních úřadů, Úřadu práce ČR, Policie ČR, lékaři, soukromá zařízení atd. Do roku 2010 jsme vyzkoušeli různé formáty spolupráce - pracovní skupiny, stáže, kulaté stoly, panelové diskuze, setkávání malých a velkých týmů podle potřebnosti a témat. Např. případové konference se konaly bez klientů, ale postupně se nám osvědčilo zvát také klienty. Má to pozitivní dopad na klientovu motivaci ke změně, jeho víru v možnost a reálnost změny a zároveň se prohlubuje důvěra k jednotlivým pracovníkům týmu.

Všechno fungovalo, ale výsledky nebyly optimální. Informace mezi námi probíhaly, ale stejně to nestačilo. Časová dotace a vydaná energie neodpovídala výstupům. Stejně týmy zanikaly a vznikaly. Ptali jsme se sami sebe - Proč jsme opakovaně nastavovali spolupráci? Co nám unikalo?

Období 2011-2019 ve městě Chrudim a v obci s rozšířenou působností Chrudim - Co děláme jinak?

Zapojili jsme se postupně do tří projektů MPSV, jejichž přínosem vedle finančních prostředků je profesionalizace sociální práce, rozvíjení kompetencí sociálních pracovníků, ale především získání nových dovedností a nástrojů k řízení týmu.

Vznikly týmy uvnitř odboru sociálních věcí, kde jsou specialisté více profesí, a jak všichni víme, nejdříve musíme umět spolupracovat mezi sebou a teprve pak můžeme spolupracovat s ostatními.

Začali jsme klást velký důraz na moderování týmu externími pracovníky a zároveň se sami učili řídit týmy vlastními silami za předpokladu jasných pravidel pro oba druhy vedení týmu. Už se nepotkáváme pouze za účelem nastavení hranic všech zúčastněných subjektů, ale každý člen týmu je součástí spoluvytváření procesu. Musí znát účel, pro který tým vznikl, co je cílem týmu, čeho chceme dosáhnout, jak často a pravidelně se budeme potkávat, co plánujeme, jak budeme hodnotit činnost týmů, společně se budeme orientovat na nové myšlenky a tím hledat nové cesty spolupráce.

Nejen, že jsme vytvořili fungující nástroj, ale my jsme šli ještě dál. Každý tým si zaslouží péči, na kterou se zapomíná, přestože je pro spolupráci nejpodstatnější a ukazuje se, že i nejdůležitější. A proč si to tak myslím? Doteď jsem popisovala, co všichni aktéři pro zdárný chod týmů a hlavně pro klienty investují ze svého. Ale již nikde není popsáno, co oni dostávají pro sebe, co kdo podniká, aby nedošlo např. k vyhoření členů týmu, k zániku týmu atd. U nás vzniklo společné vzdělávání v síti, jak pro pracovníky odboru a úřadu, tak celé sítě a zároveň se pokoušíme u menších a jasně strukturovaných týmů zavést supervizi, jejíž funkčnost ověřujeme v praxi.

Dovolím si malé přirovnání, které mi běží v hlavě. Dřevorubec (u nás členové týmů) si pro svoji práci sežene komponenty - topůrko a sekeru – sestaví sekeru ve funkční nástroj (u nás týmy) a jde kácet (u nás práce týmů). Sekera se samovolně tupí, takže musí občas jít a sekeru nabrousit, někde utáhnout – někde povolit. Bez tzv. servisování by se s tupou sekerou nadřel, velice rychle ji zničil a sám sebe unavil.

Je škoda, že na tzv. servisování týmů (intervize, supervize, vzdělávání, facilitace externích pracovníků atd.) není dostatek finančních prostředků.

Mgr. Radka Pochobradská

vedoucí Odboru sociálních věcí město Chrudim

2. Praktická skupinová část

V odpolední praktické části se účastníci workshopu rozdělili do pracovních skupin a společně pracovali na předem definovaných otázkách.





SPOLUPRÁCE SE ZDRAVOTNICKÝMI ZAŘÍZENÍMI

Prezentující: Magistrát města Hradec Králové

Facilitátor: Hlaváčková Tereza, DiS.

Sociální práce ve městě

Město Hradec Králové charakterizuje hustá síť poskytovatelů sociálních služeb a dlouhodobě realizovaný proces komunitního plánování. Projekt „Podpora sociální práce v působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností Hradec Králové“ personálně posílil agendu sociální práce o dva sociální pracovníky a umožnil pro ně vytvořit materiální zázemí a podmínky pro výkon činností sociální práce. Díky tomuto navýšení sociálních pracovníků se zkrátil časový interval mezi jednotlivými kontakty s klienty a následně i pro optimálnější využívání, výběr odborných metod sociální práce.

Oddělení koncepcí a sociální péče je součástí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Hradec Králové. Sociální práci zde vykonává šest sociálních pracovníků (4 plné úvazky - 2 stálí a 2 projektoví sociální pracovníci, 2 sociální pracovníci mají pracovní úvazky kumulované) a jeden terénní pracovník.

Téma workshopu „Výkon činností sociální práce v rámci multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce sociálního pracovníka obecního úřadu“ bylo ukotveno do dílčího tématu „Spolupráce se zdravotnickými zařízeními“, a to na základě dlouhodobé zkušenosti spolupráce v rámci města Hradec Králové a zdravotnických zařízení ve městě i jeho okolí.

V úvodu je nutné vymezit role sociálního pracovníka v obci a zdravotně sociálního pracovníka (tedy sociálního pracovníka ve zdravotnickém zařízení). Obě pozice se řídí zákonem č. 108/2006 sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, avšak jen pokud je ve zdravotnickém zařízení sociální pracovník zařazen dle pracovní smlouvy na pozici sociálního pracovníka. Ve zdravotnických zařízeních je totiž i pracovní pozice zdravotně sociálního pracovníka, který je oprávněn poskytovat odbornou tzv. zdravotně sociální práci, péči a služby ve zdravotnických a sociálních zařízeních bez odborného dohledu sociálního pracovníka, a to v souladu se zákonem č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů.

Jednou z činností sociálního pracovníka na obecním úřadě je koordinace poskytování sociálních služeb, kterou provádí na základě zjištění potřeb klienta. Naopak zdravotně sociální pracovník se zaměřuje na konkrétní pomoc klientovi a jeho blízkým zvládnout negativní sociální důsledky nemoci, zdravotního znevýhodnění.

Spolupráce se sociálními pracovníky a zdravotně sociálními pracovníky v nemocnicích, léčebnách dlouhodobě nemocných a domovech pro seniory, probíhá v obci Hradec Králové intenzivně. Přínáší zlepšení kvality života klientům/pacientům a zkvalitňuje komunikaci sociálním pracovníkům s výše uvedenými pracovníky zdravotnických zařízení či zdravotních sociálních služeb. Proto

je ze strany města Hradec Králové pozitivně kvitován nárůst či vznik nových pracovních míst ve zdravotnickém sektoru pro sociální či zdravotně sociální pracovníky.

Praxe magistrátu Hradce Králové potvrzuje, že v zájmu a ve prospěch klienta/pacienta se cesta ke zvýšení kvality jeho života usnadní, pokud se ovšem ví kdo a jaké má kompetence. Je prostě důležité pracovat multidisciplinárně – scházet se, komunikovat, společně se radit, předávat si informace a být partnery napříč všemi zdravotnickými zařízeními.

Příklady dobré praxe, kde se osvědčila spolupráce se zdravotnickými zařízeními

Domov pro seniory U Biříčky je příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje. S tímto zařízením, které se řadí mezi největší poskytovatele sociálních služeb v České republice, byla Magistrátem města Hradec Králové na jaře 2018 navázána úzká systémová spolupráce. Tato spolupráce je realizována prostřednictvím „kolegia sociálních pracovníků“. Setkání členů kolegia probíhá jednou za tři měsíce, a to za účelem nastavení efektivní spolupráce obou subjektů při realizaci sociální práce s klienty. Společně jsou konzultovány žádosti klientů o přijetí do této služby, je diskutována jejich sociální situace a hlavně aktuálnost a potřeba umístění v domově či naopak nutnost pokrytí potřeb klienta poskytnutím péče/pomoci sociálními službami v terénu.

Fakultní nemocnice Hradec Králové náleží k největším zdravotnickým zařízením ve východních Čechách i v ČR. I zde byla navázána spolupráce a probíhají pravidelná jednání mezi sociálními pracovníky obce a zdravotně sociálními pracovníky nemocnice. Tím byly vyjasněny vzájemné kompetence a díky navázaným kontaktům se daří pro klienty/pacienty rychleji zajistit jak hospitalizaci, tak i následnou péči.

Léčebna dlouhodobě nemocných Hradec Králové je nestátní zdravotnické zařízení poskytující následnou péči dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotnických službách, ve znění pozdějších předpisů. Komunikace s tímto zařízením probíhá na již standardní, výše zmíněné úrovni v případě potřeby kterkoliv strany řešit konkrétního klienta.

Léčebna dlouhodobě nemocných Hořice intenzivně spolupracuje se sociálními pracovníky magistrátu Hradec Králové od r. 2017 a to na vysoké úrovni. Sociální pracovnice léčebny kontaktuje vždy sociální pracovnice magistrátu Hradec Králové a společně řeší návrat klienta do domácího prostředí, přechod do domova pro seniory nebo do domova se zvláštním režimem.

Závěr z pracovní skupiny

Pracovní skupina se shodla na tom, že hodně záleží na osobnosti sociálního pracovníka, aby komunikace fungovala. Totéž platí o přístupu lékařů k nám, resp. naší práci a roli sociálního pracovníka v péči o klienta v multidisciplinárním týmu. Tady se často rozcházejí v představě o spolupráci. Bariérou je několik – hospitalizace tzv. nezálečených klientů - jsou to ti, kteří s největší pravděpodobností mají nějaký psychologický problém, ale nejsou schopni objektivně posoudit, vyhodnotit svou situaci a začít se léčit. Zde vnímáme rozdílný pohled sociálního pracovníka a lékaře. To, že klient nebere léky, tím nemá náhled na svou nemoc, není vnímáno jako ohrožování sebe? Tady se lze inspirovat i dobrou praxí ze zahraničí, například ze zahraniční pracovní cesty do polského

Krakova. Lékaři nás ještě donedávna nepovažovali za rovnocenné partnery v péči o pacienta/klienta, protože často nevěděli, co umíme a co můžeme. A také proto, že nebyli zvyklí pracovat v multidisciplinárních týmech. Dnes je to již běžné a opět se nám to potvrdilo i v praxi, kterou jsme mohli pozorovat také v rámci pracovních cest v Rakousku nebo Německu. Tato situace se postupem času mění k lepšímu i u nás, kdy lékaři již začínají chápat, že spolupráce se sociálními pracovníky přináší prospěch nejen klientovi, ale i lékaři, neboť klient bude efektivně využívat jeho péči a navíc se lékař dozví o klientovi další relevantní informace, které mohou podpořit i léčebný proces.

Na základě praxe ve městě Hradec Králové se skupina dohodla na níže uvedených bodech, které při dodržování usnadní a zlepší multidisciplinární a interdisciplinární spolupráci. Při práci jsme ovšem narazili také na limity.

Přínosy pro vytvoření kvalitní spolupráce:

- Vytvoření neformálních vztahů mezi pracovníky, kontaktování navzájem, vyjasnění, kdo co má na starosti, kdo co může a nemůže dle zákona dělat, co je práce sociálního pracovníka na obci, na Úřadu práce ČR, v nemocnici, v sociálních službách či v jiných zařízeních, kde sociální pracovník pracuje. A to i na úrovni vedení.
- Výhoda x nevýhoda malých měst – všichni se znají navzájem, např. s policií, s místním lékařem. Může to mít dopad na klienty, kteří v minulosti měli např. problémy s placením nájmu, služeb, teď jim město nechce dát městský byt (špatná pověst).
- Při setkání uvádět konkrétní příklady z praxe.
- Podporovat vlastní iniciativu sociálního pracovníka – vystoupení a propagace samotné sociální práce a práce sociálního pracovníka na konferencích lékařů, na setkání s veřejností, setkání s představiteli měst, stáže v sociálních službách a na akcích pořádaných místními sociálními službami, jednání se zdravotními sestrami z celé obce s rozšířenou působností a další.
- Stále se ozývat, stále komunikovat s krajským úřadem, účastnit se pracovních skupin, tvorby komunitního plánování, střednědobého plánování a další.
- Pokud je to nutné a dle vyhodnocení individuálních potřeb klienta, doprovodit klienta k lékaři, na Úřad práce ČR, do služby.
- Pořádat více konferencí a workshopů na téma – sociálně zdravotního pomezí.
- Pracovní skupina se shodla na tom, že by bylo vhodné zpřístupnit OK systém i sociálním pracovníkům ve zdravotnickém zařízení.
- Účastníci pracovní skupiny pojmenovali také bariéry při tvorbě či samotné spolupráci.
- V praxi se naráží na neochotu především praktických lékařů registrovat klienty, kteří jsou bez domova, nízkopříjmoví, mají různé projevy způsobené alkoholem atd. Lékaři se odkazují na naplněnou kapacitu, i když ve skutečnosti nemají.
- Stále je nedostatečná osvěta laické i odborné veřejnosti o sociální práci – návrh skupiny: více spotů v čekárnách lékařů, nemocnicích, seriál v TV na téma sociální práce ve veřejné správě.

Skupina dále narazila na téma chybějících sociálních služeb pro osoby nízkopříjmové, pro osoby trpící alkoholovou demencí, pro osoby s agresivními projevy, pro závislé na návykových látkách, pro lidi s projevy demence, kteří mají pro službu domova se zvláštním režimem nízký věk.



MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE V RÁMCI MĚSTSKÉHO ÚŘADU OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ CHRUDIM

Prezentující: Městský úřad Chrudim

Facilitátor: Mgr. Nikola Kozová

Oddělení sociální prevence a pomoci (OSP a P) - zajišťuje sociální práci na obci, výkon sociální kurately, funkci koordinátora komunitního plánování, romského poradce, zajišťuje vydávání opiatových receptů, uzavírání smluv o sociální službě, ustanovování zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, vydávání parkovacích průkazů, rozhodování při umístění klientů do městské ubytovny a komunitního domu (dále jen „KODUMu“), veřejné opatrovnictví, souhlasy s umístěním do domu s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“) a další. Z výše uvedeného vyplývá, že oddělení zajišťuje jak přenesenou, tak i samostatnou působnost.

Interdisciplinární a multidisciplinární spolupráce v rámci městského úřadu

Spolupráce s odbory v rámci MěÚ

Odbor správy majetku - spolupráce při přidělování ubytovací jednotky na městské ubytovně a přidělování nájemních bytů v komunitním domu; spolupráce při přidělování městských bytů (sociální šetření, jako podklad při žádosti o městský byt).

Odbor správní - spolupráce při vydání duplikátu matričního dokladu - rodného listu, úmrtního listu; při vyřizování nového občanského průkazu, nebo potvrzení o občanském průkazu.

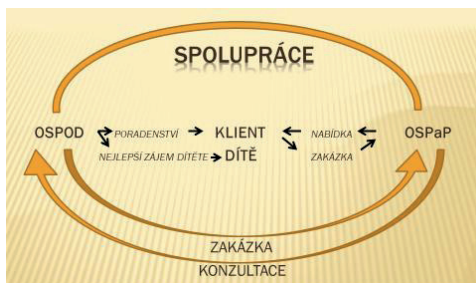
Odbor finanční - spolupráce při domlouvání splátkových kalendářů klientů při dlužích na technickém komunálním odpadu a poplatcích za psa.

Právní oddělení - spolupráce s právníkem města ohledně právních záležitostí klientů, připravování podkladů ke specifickým záležitostem, k soudnímu jednání apod., a to ve výjimečných situacích klientů. Právní poradenství je poskytováno v rámci dobré spolupráce.

Odbor sociálních věcí – orgán sociálně-právní ochrany dětí (spolupráce při řešení životních situací rodin).

Průsečík spolupráce:

poukázky Českého červeného kříže (dále jen „ČČK“), sociální šatník, potravinová banka, městská ubytovna, dávky Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“, okresní správa sociálního zabezpečení (dále jen „OSSZ“), rodiče ve výkonu trestu, následná péče po ukončení pěstounské péče a ústavní



výchovy, řešení dluhů, poradenství při hledání bydlení, doprovod klienta, ustanovení zvláštního příjemce důchodu (sirotčí důchod, v případě, že není využíván ve prospěch nezletilého dítěte).

Kazuistika klientky, jejíž životní situace byla řešena v rámci interdisciplinární spolupráce s orgánů sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) v rámci osobnostní a sociální výchovy (OSV).

Spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany dětí

Spolupráce byla zahájena s oddělením sociálně-právní ochrany dětí v záležitosti klientky Petry (věk 21 let, svobodná, bydlí v bytě rodinného příslušníka, věk dítěte 1 rok, rodičovská dovolená, finančně dostatečně nezajištěná, příjem jen rodičovský příspěvek). Oddělení sociálně-právní ochrany se na nás obrátilo z důvodu zlepšení finanční gramotnosti klientky, zajištění nepojistných sociálních dávek a z důvodu pomoci při podání návrhu k okresnímu soudu (návrh na zahájení řízení o úpravě péče a výživy) a to ve spolupráci s OSPOD, podpoření klientky při řešení její životní situace. Bylo realizováno komplexní sociální šetření u klientky a zjištěno, že klientka chce pomoci se zprostředkováním návrhu k okresnímu soudu (dále jen „OS“), jelikož otec dítěte žádnou mírou nepřispíval na zajištění potřeb nezletilého, pomoc při vyřízení dávek státní sociální podpory (dále jen „SSP“) za účelem finančního zajištění. Klientka byla nejistá a požádala o podporu při jednání na úřadech (doprovod na ÚP ČR). Měla nefunkční vztahy se svou rodinou, chtěla pomoci při zajištění nájemní smlouvy. Nevyhovovalo jí nastavení styku otce s dítětem a uvítala by spolupráci s nestátní neziskovou organizací (dále jen „NNO“) ohledně sanace rodiny a podpory rodičovských kompetencí. V této oblasti se klientka obracela na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovník obce spolupracoval při řešení situace klientky s úřadem práce, okresním soudem, oddělením sociálně-právní ochrany dětí, rodinou a blízkými osobami.

V rámci sociální práce na obci bylo poskytnuto klientce sociální poradenství, klientka byla podpořena v její životní situaci, byla poskytnuta pomoc při vyplnění formulářů (dávek SSP, s návrhem k okresnímu soudu (dále jen „OS“) na zahájení řízení o úpravu péče a výživy). Vedeny motivační rozhovory s klientkou, opakovaně byla poskytnuta podpora kompetencí jedince. Docházelo k monitorování situace v rodině, k individuálnímu plánování, finančnímu zajištění - rodičovský příspěvek (klientka si stanovila kratší dobu výplaty příspěvku), příspěvek na dítě, k podání návrhu k soudu ve spolupráci s oddělením sociálně-právní ochrany dětí, ke komunikaci se širší rodinou.

Vyhodnocení situace klientky - klientka si sama neuměla požádat o pomoc, byla motivovaná, spolupracující. Byla vnímána potřeba podpořit klientku v její situaci a rodičovských kompetencích ve spolupráci se sociálně - právní ochranou dětí zajištění (NNO) vaření, jídelníček pro dítě, péče o dítě, finanční hospodaření (rozpočet). Klientka nemá žádnou oporu v rodině (neurovaně vztahy). Zvažována možnost případové konference z důvodu řešení situace klientky se zapojením spolupracujících subjektů (rodina, OSV, NNO, blízké osoby). Klientka s případovou konferencí souhlasila.

Cíle případové konference - podpora klientky, nastavení režimu při styku s dítětem, finanční zajištění. Případová konference proběhla ve spolupráci s OSPOD, byly stanoveny dílčí kroky pro jednotlivé přítomné subjekty s termínem plnění. Zjištěno, že klientka je v riziku ztráty bydlení, již není možné, aby dále bydlela v bytě rodinného příslušníka.

Nastavení pravidel v rámci interdisciplinární spolupráce s OSPOD - poskytnutí zpětné vazby (telefon, e-mail, osobně), nastavení termínu splnění při zadání zakázky, jedním z výstupů projektu je i zpracovaná metodika upravující spolupráci oddělení sociální prevence a pomoci a oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Metodika je součástí Manuálu, který vzniká v rámci projektu a ve spolupráci s oddělením sociálně-právní ochrany dětí.

Spolupráce s Odborem správy majetku (dále jen „OSM“)

Spolupráce s odborem správy majetku byla zahájena ve chvíli, kdy si klient Milan (věk 22 let, svobodný, nezaopatřený, studující SŠ, maturitní ročník - denní studium) na OSM podal žádost o přidělení městského bytu a nebylo mu vyhověno. OSM mu nabídl možnost spolupracovat při řešení jeho bytové situace se sociálním pracovníkem odboru sociálních věcí (dále jen OSV). Klient této nabídky využil.

Při zahájení spolupráce bylo zjištěno, že Milan žil s matkou, která má problémy s alkoholem, v exekuci přišla o byt, odešla od syna a odstěhovala se ke svému příteli. Se synem se od té doby nestýká, neprojevuje o něho zájem, nijak ho finančně nepodporuje. Milan pobírá sirotčí důchod po otci, žil rok v azylovém domě, na který byl pobyt časově omezen, poté žil několik měsíců střídavě u rodiny (teta ze strany matky) a známých (obvykle spolužáci). Jednalo se o neudržitelný způsob bydlení bez vlastního zázemí. Klient situaci řešil podáním žádosti o městský byt, ale nebylo mu vyhověno. Na základě podnětu OSM došlo k zahájení spolupráce. Sociální pracovnice provedla komplexní prošetření sociální situace klienta, poskytla odborné sociální poradenství v oblasti nepojistných dávek. Byly zvažovány další možnosti ubytování (azylové domy, domovy na půl cesty, ubytovny, komerční pronájem) a opětovně podána žádost o městský byt.

Sociální pracovnice v rámci sociální práce s klientem vypracovala podklady k žádosti o městský byt. Následně bytová komise Milanovi byt přidělila. Poté ve spolupráci se sociální pracovnicí uplatnil svůj nárok na dávky státní sociální podpory (příspěvek na dítě, příspěvek na bydlení s možností přímé úhrady nájmu). Dále si podal žádost o dávku hmotné nouze - mimořádnou okamžitou pomoc - na předmět dlouhodobé potřeby (zakoupení lednice), která mu byla přiznána.

V současnosti klient dokončil studium, bydlí v nájemním městském bytě, řádně hradí nájem. Za podpory úřadu práce si našel zaměstnání, díky spolupráci se sociální pracovnicí se jeho život stabilizoval.

Spolupráce s právním oddělením

Ve spolupráci s právním oddělením jsou hledány možnosti řešení dluhů klienta, zvažována insolvence, konsolidace půjček (či zjištění, že s ohledem na nedostatek finančních prostředků je insolvenční řízení nereálné). Sociální pracovnice ve spolupráci s právním oddělením nabízí pomoc klientům při sepsání splátkových kalendářů (snížení splátky na minimální částku), sepsání dopisu věřitelům, kterým klient dluží, s popisem jeho aktuální životní obtížné situace. Další možnosti je zřízení zastupování formou veřejné listiny (plná moc), institut opatrovnictví bez omezení svéprávnosti (forma mírnějšího opatření §469, OZ), podání návrhu na zrušení nebo snížení vyživovací povinnosti. Efektivním nástrojem pomoci je i konání případové konference, pokud je klient s navrhovanými

možnostmi seznámen a s konáním případové konference souhlasí. Cílem případové konference je zajistit potřeby klienta, poskytnout podporu při hájení jeho práv a oprávněných zájmů.

Případová konference je příležitostí, jak v multidisciplinárním týmu při řešení nepříznivé sociální situace klienta, zohlednit nejrůznější zdroje pomoci – například institut opatrovnictví bez omezení svéprávnosti a zajištění vhodného opatrovníka pro zastupování klienta, a to buď v rámci rodiny, nebo obce, kde se klient zdržuje. Zástupce právního oddělení obce, zástupci městského úřadu, kde měl klient trvalý pobyt, sociální pracovník, jsou zapojeni do řešení nepříznivé situace klienta, jeho rodiny.

Závěr z diskuze pracovní skupiny

Z odpolední diskuze vzešlo, že multidisciplinární a interdisciplinární spolupráci vnímá každý z účastníků jinak. Skupina se dohodla, že spolupráce mezi jednotlivými odbory v rámci stejné organizace může být označena jako multidisciplinární spolupráce. Důvodem je mezioborovost a odborná specifikace jednotlivých odborů.

Za interdisciplinární spolupráci považovali všichni přítomní spolupráci v rámci samotného odboru sociálních věcí městského úřadu, tedy mezi sociálními pracovníky obou oddělení, tj. oddělením sociální prevence a pomoci a oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Systém spolupráce se řídí vnitřní metodikou, která byla nastavena v rámci probíhajícího projektu.

Moderní úřad by měl být otevřený ve své činnosti pro širokou veřejnost, měl by být dobrým průvodcem při řešení životních situací a vyřizování záležitostí svých občanů. Efektivní spolupráce mezi jednotlivými odbory úřadu je velmi důležitá a pro kvalitu celkové sociální práce přínosná. Bývá limitována lidským faktorem, zájmem, vůlí a ochotou všech zúčastněných společně spolupracovat. Vždy záleží na vedení města, na veřejné sociální politice, na vedoucích pracovnících jednotlivých odborů. Každé oddělení/odbor zná potřeby svých klientů, občanů a může vytipovat problematická místa. Na základě zjištění lze vyvolat jednání s jiným oddělením/odborem a zlepšit vzájemnou spolupráci ve prospěch jednotlivých klientů sociální práce. Vzhledem k tomu, že neexistují žádná závazná pravidla a normy pro interdisciplinární a multidisciplinární spolupráci, uvítali by sociální pracovníci oporu v obecném doporučeném postupu. Sdílení způsobu spolupráce jednotlivých odborů na úřadech různých měst a obcí je pro ostatní velmi inspirativní a může pomoci ke změně činnosti právě na jejich úřadě.



SPOLUPRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ MĚSTA KOLÍNA ZAŘAZENÝCH DO MĚSTSKÉHO ÚŘADU KOLÍNA SE SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI

Prezentující: Městský úřad Kolín
Facilitátor: Bc. Petr Votruba

V obci s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) Kolín nabízí sociální služby 33 poskytovatelů sociálních služeb. Následující tabulka zobrazuje síť sociálních služeb jak na území města Kolína, tak v ORP Kolín.⁵

Síť sociálních služeb v ORP KOLÍN	V ORP Kolín	Z toho na území města Kolína
Počet pobytových sociálních služeb		
Domov pro seniory	6	3
Domov se zvláštním režimem	5	1
Domov pro osoby se zdravotním postižením	1	1
Chráněné bydlení	5	2
Počet terénních a ambulantních sociálních služeb		
Denní stacionář	3	2
Pečovatelská služba	9	1
Osobní asistence	1	1
Odlehčovací služba	3	3
Intervenční centra	1	1
Domy na půl cesty	1	1
Nízkoprahová zařízení	1	1
Odborné sociální poradenství	10	9
Sociálně aktivizační služby pro rodiny	2	2
Sociálně aktivizační služby pro seniory	3	3
Sociální rehabilitace	4	4
Sociálně terapeutické dílny	1	1
Terénní programy	2	2
Kontaktní centra	1	1

Z výše uvedeného je patrné značné pokrytí území ORP Kolín sociálními službami, zároveň můžeme uvést následující limity:

- není pokryto celé území ORP terénními sociálními službami (osobní asistence, pečovatelská služba), není poskytována služba celý den;
- chybí nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší;
- není dostatečná kapacita a pokrytí celého ORP sociálními službami pro osoby se zdravotním postižením a seniory potřebující péči druhé osoby;

⁵ <https://www.mszs.cz/>

- chybí pobytové odlehčovací sociální služby;
- malá kapacita pobytových sociálních služeb pro osoby s nízkým příjmem (např. bez nároku na důchod), které potřebují stálou péči;
- chybí komplexní péče o osoby s duševním onemocněním, např. sociální služba pro všechny věkové kategorie v celém ORP, příp. možnost terénní psychiatrické pomoci;
- nedostatek služeb poskytujících odborné sociální poradenství v ORP mimo území města Kolína;
- nedostatek sociálních pracovníků na obci;
- horší dopravní spojení občanů z vesnic do Kolína.

Spolupráce města Kolína se sociálními službami a legislativa

Spolupráce obce se sociálními službami je ukotvena v legislativě dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), a to konkrétně ustanovení § 88; § 91, odst. 6; § 91a,b; §92. Konkrétně se jedná například:

- o uzavírání smluv o poskytování sociální služby;
- o zajišťování poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu, osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví;
- o zajišťování potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území apod.),

a dále dle § 84a zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů o řízení o vyslovení nepřipustnosti držení v zařízení sociálních služeb.

Spolupráce města Kolína se sociálními službami

Město Kolín je zřizovatelem příspěvkové organizace Městské sociální a zdravotní služby, podporuje i jiné sociální služby formou dotací a dále spolupracuje se sociálními službami také na základě smlouvy uzavření smlouvy o partnerství. Město se podílí na tvorbě střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb. S poskytovateli sociálních služeb a Středočeským krajem spolupracuje např. formou pravidelných setkání - pracovních skupin, na nichž se setkávají zástupci dané obce, Městského úřadu Kolín, sociálních a zdravotnických služeb či dalších návazných sociálních služeb. Cílem je vzájemná výměna informací, předávání zkušeností a řešení aktuálních témat v konkrétní oblasti. Kromě uvedených pracovních skupin zasedá v rámci přidělování sociálních bytů v Kolíně tzv. multidisciplinární tým, který ze žadatelů o sociální byt vybírá osoby splňující podmínky přidělení sociálního bytu. Tým tvoří vždy příslušný statutární zástupce obce, pracovníci odboru sociálních věcí a odboru bytového Městského úřadu Kolín, ale také neziskových organizací a agendy pomoci v hmotné nouzi Úřadu práce ČR, či dalších zainteresovaných subjektů. Úkolem tohoto multidisciplinárního týmu je objektivně, transparentně a komplexně posoudit nepříznivou sociální situaci vybraných žadatelů a následně formou hlasování navrhnout konkrétní osoby k přidělení sociálního bytu Radě města Kolína.

Spolupráce sociálních pracovníků obce odboru sociálních věcí a zdravotnictví (OSVZ) se sociálními službami:

- účast na pracovních skupinách;
- plnění povinností dle zákona o sociálních službách;
- řešení konkrétní nepříznivé sociální situace klienta: zprostředkování kontaktu s poskytovatelem, vyhledávání a doporučení vhodných sociálních služeb, podpora při jednání s jednotlivými sociálními službami, při podávání žádostí a doložení nezbytných podkladů, předávání informací a kontaktů na poskytovatele sociálních služeb klientům, poradenství v oblasti sociálních služeb.

Naše zkušenosti

Pro sociálního pracovníka obecního úřadu je klíčová znalost sítě sociálních služeb v celém území ORP, včetně znalosti formy, místa a způsobu poskytování konkrétní sociální služby, jejich zaměření na konkrétní cílovou skupinu, respektive komu je sociální služba určena. Důležitý je v tomto směru jak profesionální, tak i osobní přístup sociálního pracovníka obecního úřadu k pracovníkům sociální služby, vzájemné předávání informací, součinnost a poskytování zpětné vazby. Dobrým nástrojem k ukotvení takovéto vzájemné spolupráce je například uzavření smlouvy o partnerství, případně už ve smlouvě o poskytnutí dotace konkretizovat parametry, které má z poskytnutých finančních prostředků služba naplnit v rámci součinnosti s obecním úřadem.

Dalším nezbytným předpokladem je schopnost sociálního pracovníka obecního úřadu vyhodnotit potřeby a možnosti zajištění péče o klienta v jeho přirozeném prostředí. Kromě profesionálních sociálních služeb je také významným faktorem zajištění péče neformálními pečujícími a jinými zdroji z přirozeného prostředí klienta, zohlednění dostupnosti vhodné sociální služby, časových možností, rozsahu poskytování sociální služby, dostatečné kapacity, a také finanční dostupnosti pro klienta.⁶

Kazuistika na téma spolupráce obce se sociálními službami

Klientka 60 let, kontaktovala odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kolín se žádostí o pomoc při řešení péče o vlastní osobu a s dotazem, zda existují nějaké možnosti pomoci. Na základě provedeného sociálního šetření bylo zjištěno, že klientka žije v rodinném domě ve vesnici s manželem (65 let), který má zdravotní problémy (dýchací obtíže). Klientka byla donedávna mobilní, nyní je upoutána na lůžko. Dokáže se obrátit na bok, samostatně se najít. Celodenní péči poskytuje její manžel, pomáhají jim jejich dvě dospělé děti, které je pravidelně navštěvují, ale nemohou zajistit 24 hodinovou péči. Pro manžele je velmi náročné obhospodařovat velký dům, chtěli by se přestěhovat do něčeho menšího, kde by byla zajištěna péče, příp. uvažují o pobytové sociální službě.

Nabídka možností ze strany OSVZ:

- vzhledem k tomu, že pečovatelská služba ve vesnici nefunguje, byla předjednána sociální služba Spirála pomoci o.p.s. (klientka si přeje zajistit hygienu jednou týdně) a byla předána informace o Domově svatého Josefa rehabilitační pobyt, klientka má o rehabilitační pobyt zájem;
- během následujícího týdne byla s klientkou vyplněna žádost o poskytnutí sociální služby (Spirála pomoci) a žádost o pobytovou službu Domov sv. Josefa (předběžný nástup v dubnu 2019);

⁶ Podrobněji k výše uvedenému viz: MACH, P., JANEČKOVÁ, E. Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby bez souhlasu osoby: jak je možné nahlížet na jejich posuzování. Právo a rodina. Praha: Wolters Kluwer, 1/2018, s. 20. ISSN 1212-866X

- hledání možnosti bydlení typu pečovatelské služby předán kontakt na ředitelku pečovatelské služby v jedné z obcí v ORP Kolín, ze strany OSVZ předjednána možnost ubytování;
- bylo doporučeno zažádat o zvýšení příspěvku na péči (nyní II. stupeň) a změnu v pečující osobě, aby mohl požádat o příspěvek na péči také manžel, který je nyní pečující osobou.

A jak to dopadlo? Klientka začala jednou týdně využívat službu osobní asistence, dále ovšem o ní celodenně pečuje manžel s pomocí dětí. Klientka si podala žádost o přijetí do Domova svatého Josefa na rehabilitační pobyt, kam by měla cca během několika týdnů nastoupit. Řešit bytovou situaci se rozhodla až po propuštění z rehabilitačního zařízení.

Závěr z pracovní skupiny

Během diskuze na téma spolupráce sociálních pracovníků obce se sociálními službami se skupina shodla na tom, že se jedná o naprosto klíčový faktor pro vyřešení nepříznivé sociální situace klientů, který je ovšem závislý na mnoha faktorech:

- jaké typy sociálních služeb jsou na daném území dostupné / kapacitně k dispozici;
- jaké jsou vztahy mezi vedením obce/kraje x sociálními službami, mezi sociálními pracovníky obecního úřadu x sociálními službami; mezi sociálními službami navzájem;
- zda existuje návaznost jednotlivých sociálních a dalších služeb potřebných pro optimální vyřešení nepříznivé sociální situace klienta;
- místní, časová a finanční dostupnost potřebné sociální služby pro daného klienta a danou situaci.

Skupina popsala v oblasti spolupráce se sociálními službami následující limity:

- nedostatečné pokrytí lokalit sociálními službami;
- neefektivita - více sociálních služeb poskytuje stejný druh služby na jednom území pro stejnou cílovou skupinu (klient přechází z jedné služby do druhé);
- jako riziková se ukazuje „rivalita“ mezi službami;
- omezení v poskytování služby v rámci kraje/trvalého pobytu na daném území;
- příliš vyprofilované služby - zařízení nepřijímají klienty nízkopříjmové, „neatraktivní“, malá kapacita služeb pro tyto osoby; které pak tzv. propadají sítím a jejich situace je neřešitelná;
- problém s financováním dojezdu ke klientům, kteří žijí ve vzdálenější lokalitě;
- nedostupnost bydlení, respektive standardního bydlení s náklady netržního charakteru – regulovaným nájmem.

V průběhu pracovní skupiny byla diskutována stále rostoucí potřeba zajištění pobytové sociální služby klientům, kteří mají nízký příjem, žijí v nevyhovujících podmínkách (např. na ubytovně) a potřebují 24 hodinovou péči. Další diskutovanou problematikou bylo zajištění komplexní péče o osoby s duševním onemocněním, které ovšem z lékařského hlediska nevyžadují hospitalizaci.

Diskutující se shodli, že zásadní je dobře nastavená spolupráce/partnerství mezi všemi aktéry tedy vedením obce, sociálními pracovníky obce a sociálních služeb, pravidelné setkávání, vzájemná komunikace a poskytování zpětné vazby. Důležitá je také propojenost a vzájemná návaznost jednotlivých služeb, partnerství mezi službami. Skupina přišla s myšlenkou koordinátora sociálních služeb jako zaměstnance obce, který by měl organizační, koordinační a komunikační roli v rámci sociálních služeb na daném území. Dobrým nástrojem v tomto směru jsou viděny případové konference.



S KÝM SPOLUPRACOVAT, KDYŽ NENÍ S KÝM SPOLUPRACOVAT

Prezentující: Město Jilemnice
Facilitátor: Lucie Nevoralová, DiS.

Když není s kým spolupracovat:

Když není s kým spolupracovat, je to opravdu velký problém. Tento problém nastává v praxi Jilemnice ze dvou důvodů. Buď v území chybí služba, anebo není zájem spolupracovat ze strany klienta, odborníka či instituce.

V Jilemnici řešíme dlouhodobě problém s dostupností sociálních služeb. Poloha města Jilemnice na hranici dvou krajů a horský terén značně komplikují rovnoměrné pokrytí sociálními službami. Velmi si vážíme dohody obou krajů, Libereckého a Královéhradeckého, že je přípustné poskytovat službu na území sousedního kraje do výše 20% kapacity služby. Díky této dohodě máme možnost alespoň částečně řešit nejakutnější případy.

V rámci multidisciplinární spolupráce je nezbytné zapojení odborníků. Intenzita je velmi rozdílná. Nejvíce nás tíží zapojení lékařů a úřadu práce ve spolupráci při řešení situace klienta.

Níže uvádíme konkrétní situace, na které musíme reagovat a doplňujeme popis, jak postupujeme, když nemáme s kým spolupracovat.

Sociální služba není v obci s rozšířenou působností zastoupena

Osobní asistence působila na území ORP Jilemnice do 31. 12. 2018. Služba byla vykrývána z nedalekého Vrchlabí (10 km), činnost ukončila z důvodu nedostatku klientů (3 klienti v obcích vzdálených 11, 16 a 24 km od Vrchlabí) a zejména kvůli vysokým nákladům na dojezdovost. V okamžiku, kdy jsme se dozvěděli, že služba osobní asistence v obvodu končí, jsme začali shánět alternativu. Jedinou možností v rámci Libereckého kraje bylo Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s., pobočka Semily. Dozvěděli jsme se ale, že mají zcela naplněné kapacity a počínaje lednem 2019 budou na území ORP Jilemnice se službou končit. Důvodem jsou již zmíněné náklady (např. ze Semil by to bylo k našim klientům 24, 26 a 30 km).

V nejbližším okolí jedné z obcí - Levínská Olešnice – jsme objevili dva poskytovatele sociálních služeb z Královéhradeckého kraje, kteří osobní asistenci zajišťují, a to ve Staré Pace (8 km) a v Nové Pace (6 km). Oba poskytovatelé sociálních služeb měli plnou kapacitu a další žadatele v pořádku. V případě volné kapacity by byli ochotni službu v sousedící obci (spadající do ORP Jilemnice) poskytnout. Rodiny klientů i starosty obcí jsme o celé situaci informovali.

Noclehárna

Skutečnost, že chybí v blízkém okolí noclehárna, zaznamenáváme většinou v zimních měsících, kdy klesá teplota k bodu mrazu a níže. Do léta roku 2018 jsme byli odkázáni na nám nejbližší noclehárnu v Jablonci nad Nisou (60 km). Toto řešení situace však odmítlo 99 % klientů bez

domova, rovněž i klienti, kteří se vracejí z výkonu trestu odnětí svobody a nemají kde přespat. Nejčastějším důvodem je vzdálenost a neznámé prostředí. Dokonce ani výhody v podobě husté sítě sociálních služeb, široké nabídky pracovních příležitostí a dostupného bydlení nikoho nepřesvědčí, aby do Jablonce nad Nisou odjel.

Velkým přínosem pro naše klienty je otevření noclehárny ve Vrchlabí (10 km, Královéhradecký kraj), kde je provozováno i denní centrum. Poskytovatele obou služeb jsme navštívili a dohodli se na spolupráci i přesto, že je Jilemnice z jiného kraje. Pokud by se v mrazivých dnech objevil klient bez domova s potřebou služby, můžeme pro něho využít i krizové lůžko.

Denní centrum pro seniory

Občas se objeví klient, který potřebuje seniora nebo nemocného, o kterého pečuje, krátkodobě umístit do zařízení, aby mohl sám navštívit lékaře, úřad apod. Setkali jsme se pouze s poptávkou po jednorázovém umístění, konkrétně v případech, kdy se klientovi sejde více událostí najednou a selže spolupráce v širší rodině. Nejblíže byla tato služba nabízena Domovem důchodců v Semilech, který ji pro nízký zájem zrušil. V uplynulém roce jsme zaznamenali 2 zájemce o tuto službu. Hledali jsme tedy opět v nejbližším okolí našich klientů. Nejbližšího poskytovatele jsme opět našli v Královéhradeckém kraji, v Nové Pace, kam klient svoji matku asi týden vozil. Další službu jsme našli ve Dvoře Králové nad Labem, tu jsme klientovi nabídli jako možnou alternativu.

Nedostatečná kapacita (služba je zastoupena, ale má kapacitu trvale pod hranicí poptávky).

Odlehčovací služba

Zájem o odlehčovací službu jsme zaznamenali ve třech případech. Jednoho klienta se podařilo umístit v Domově pro seniory v Semilech, kde přednostně umísťují klienty z ORP Semily. Ve druhém a třetím případě měly pečující osoby zájem o odlehčovací službu blíž bydliště, a to v Domově pro seniory ve Vrchlabí (Královéhradecký kraj). Oba případy nakonec byly vyřešeny ve spolupráci se širší rodinou. Tuto službu z Vrchlabí je možné našim klientům doporučovat, pokud mají volnou kapacitu, příjmu i klienta z jiného kraje.

Domov se zvláštním režimem

Potřebu volného lůžka v domovech se zvláštním režimem zaznamenáváme obvykle u dvou skupin klientů. První z nich jsou senioři s psychiatrickou diagnózou, kdy projevy choroby neumožňují, aby klient setrval v současném bydlení, protože již není schopen se o sebe postarat, ohrožuje sebe i své okolí. Zmínění klienti odmítají pomoc služby, rodinných příslušníků, nemají náhled na své chování. Pokud je situace neudržitelná, jako alternativa je využívána možnost pobytu klienta v psychiatrické nemocnici nebo v nemocnici následné péče.

Za jednu z překážek při umístění klienta v těchto případech považujeme obtížnou spolupráci s lékaři. V praxi se setkáváme s tím, že ošetřující lékař hodnotí zdravotní stav pacienta jako „dobrý“, přestože klient svým chováním ohrožuje sebe i své okolí, např. odejde z bytu, nechá odemčeno,

případně zapnutá kamna. Avšak bez doporučení lékaře není možné požádat o umístění dezorientovaného klienta do pobytového zařízení. Řešení situace formou opatrovnictví je nepřiměřeně zdoluhavý proces. Od okamžiku předložení podnětu na omezení svéprávnosti do doby vydání soudního rozhodnutí, uplyne i několik měsíců. Což je velmi dlouhá doba, během které si takto nemocný senior může způsobit vážné škody na zdraví či majetku nejen sobě, ale i svému okolí.

Druhou skupinou jsou nízkopříjmoví klienti (osoby s přiznaným invalidním nebo starobním důchodem bez nároku na jeho výplatu), jejichž zdravotní stav neumožňuje setrvání v jejich bydlišti, v ubytovně, na ulici. Ve většině případů tito klienti nejsou schopni dodržovat osobní hygienu, trpí závislostmi, či se u nich objevuje počínající demence. Nízkopříjmové klienty v seniorském věku se občas podaří umístit v domově se zvláštním režimem. Osoby v produktivním věku fakticky umístit nelze, protože chybí vhodná zařízení. Do určité míry tuto mezeru vyplňují léčebny dlouhodobě nemocných, ale takové řešení je krátkodobé a nesystémové.

Klient s nízkou motivací

Velmi špatně se spolupracuje s klienty, kteří mají nízkou motivaci ke změně. Většinou se jedná o osamělé muže středního věku, zadlužené, závislé na alkoholu, bez domova a bez kontaktů s původní rodinou. Bývají uznáni částečně či plně invalidními, avšak nemají nárok na výplatu důchodu. Tito klienti bydlí zpravidla na ubytovně, nájemné je hrazeno prostřednictvím Úřadu práce ČR přímo na účet majitele ubytovny, a k tomu pobírají příspěvek na živobytí. Jakýkoliv přivýdělek jim snižuje vyplácenou dávku, což v praxi znamená, že se jim nevyplatí pracovat. Ocítají se tak v začarovaném kruhu, z něhož nevede cesta ven.

Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR

Úřad práce je jedním z klíčových partnerů v rámci multidisciplinární spolupráce, intenzita spolupráce odpovídá složitosti řešeného případu a lze konstatovat, že je na velmi dobré úrovni. V praxi obtížně nacházíme společnou řeč při vyřizování žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc. Typické jsou případy, kdy motivovaný klient potřebuje jednorázovou finanční pomoc, aby se mohl odrazit ode dna, anebo aby na dno nespádl. Sociální pracovník Městského úřadu Jilemnice psal doporučení pro vyplacení dávky např. na zaplacení kauce na nájem pro alkoholika po léčbě, koupí pračky pro samoživitelku s psychiatrickými problémy, koupí ledničky pro klienta s těžkou cukrovkou.

Kazuistika – příklad spolupráce

Matka se dvěma dětmi doslova utekla od manžela násilníka. Našla si okamžitě práci, děti nastoupily do školy. Bydlela v jedné místnosti u kamarádky a sháněla samostatné bydlení. Nějaké peníze měla našetřené, avšak na požadovanou tříměsíční kauci to nestačilo. Chtěla proto požádat o mimořádnou okamžitou pomoc ve výši 8000 Kč. Úřad práce ČR, kontaktní pracoviště v Jilemnici, však klientce doporučilo, ať žádost vůbec nepodává. I když se klientka rozhodla žádost osobně podat, žádost na kontaktním pracovišti nepřijali s odůvodněním, že neobsahuje všechny náležitosti. Na doporučení sociální pracovnice městského úřadu podala tedy žádost písemně prostřednictvím České pošty. Úřad práce ČR trval na tom, že klientka musí uvést, kde se nyní zdržuje, aby tam mohlo být provedeno sociální šetření, a trval na jménu osoby, u které bydlí. I přesto,

že s ní nebyla v podnájemním vztahu. Klientka jméno kamarádky nechtěla sdělit, aby jí úřad práce neodňal příspěvek na bydlení, protože díky její vstřícnosti se rozhodla odejít od manžela, který ji týral. Nakonec byla žádost o mimořádnou okamžitou pomoc zamítnuta s odůvodněním, že klientka pracuje. Při převzetí rozhodnutí o nepřiznání mimořádné okamžité pomoci na kontaktním pracovišti podepsala, že se vzdává práva na odvolání. Peníze na kauci klientka nakonec získala prostřednictvím půjčky. Nyní bydlí v bytě, pracuje a splácí půjčku.

Závěr

Skupina se v diskuzi po příspěvku zaměřila na identifikaci limitů sociální práce. Diskutovala, kde hledat podporu, jaké jsou problémové oblasti a jaké jsou možnosti jejich řešení.

Jako nejčastější limity v multidisciplinární spolupráci skupina zaznamenala především chybějící služby ve správním obvodu ORP Jilemnice nebo jejich nedostatečnou kapacitu, polohu na hranici krajů (problém při využívání sociálních služeb ze sousedního kraje), dále přístup místních samospráv (obce odmítají spolufinancovat sociální služby).

Z diskuze vyplynulo, že na obcích velikosti Jilemnice, je důležitá kreativita sociálních pracovníků. Díky projektu byla v Jilemnici sociální práce posílena o dva úvazky. Vznikl zde dostatečný prostor pro vyjednávání, vysvětlování a komunikaci se starosty spádových obcí, poskytovateli sociálních služeb, s oběma kraji a dalšími aktéry. Daří se tak zajistit sociální služby pro klienty i s využitím služeb ze sousedního kraje, přesvědčit starosty spádových obcí, aby se podíleli na financování sociálních služeb, které jsou pro občany ORP nezbytné. Sociální pracovník navíc využívá při práci se svými klienty i formu sousedské výpomoci, která v horských oblastech stále funguje a která může být podpořena institutem asistenta sociální péče dle § 83 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Jako problémové oblasti skupina identifikovala především nejednotný přístup Úřadu práce ČR, nízkou vůli klienta ke spolupráci a změně své nepříznivé situace a v neposlední řadě právní nejistotu v rozhodování. Komplikovaná je spolupráce se samosprávou, která si často neuvědomuje svoji zákonnou povinnost postarat se o své občany, kam logicky spadá i zajištění sociálních služeb či dostupného bydlení.

Skupina navrhuje zaměřit se při řešení výše uvedených problémových oblastí především na vytvoření platformy pro setkávání sociálních pracovníků (výměna zkušeností), konání případových konferencí (řešení ve spolupráci se všemi aktéry, vč. klienta samotného), komunitní plánování (zajištění dostupnosti sociálních služeb), a také povinnou supervizi sociálních pracovníků.

Základem pro smysluplnou a efektivní multidisciplinární spolupráci je neformální přístup zúčastněných, podpořen jejich zájmem na řešení situace společného klienta, otevřeností a lidským přístupem. Všichni aktéři by měli směřovat ke stejnému cíli, a to podpořit klienta při řešení jeho tíživé životní situace.

3. Závěrečné shrnutí workshopu

the end.





PhDr. Filip Novotný

Milí čtenáři,
workshop na téma spolupráce, která je alfou a omegou sociální práce, je úspěšně za námi. Zde se spolupráce, bez níž by nemohla sociální práce fungovat, zdařila. Jak vyplývá z jednotlivých příspěvků, její míra a kvalita se různí v závislosti na mnoha faktorech, nejvíce na tom lidském, i když o peníze jde vždy až v první řadě.

Navzdory objektivním překážkám, které jsou našemu oboru kladený, prosím širše dobrou praxi a tu špatnou se dle svých možností pokoušejme změnit svými činy, nejen trpělivým argumentováním a vysvětlováním. Budme prosím optimisté, neboť v tom je naše síla.

Za několik málo chvil již doputujete očima k poslední tečce této publikace a je to skutečně tečka poslední, protože další zpravodaj se nám do prodloužení projektu nevešel, přestože se budou konat další workshopy. Chci tímto poděkovat všem, kteří se podíleli na tvorbě všech 7 zpravodajů: kolegyním a kolegům sociálním pracovníkům z obcí, které se zapojily do projektu (Bučovice, Havlíčkův Brod, Hodonín, Holešov, Hradec Králové, Chrudim, Jilemnice, Kladno, Kolín, Litvínov, Lovosice, Moravský Beroun, Most, Písek, Valašské Meziříčí), autorkám a autorům jednotlivých článků a týmu MPSV, Mgr. Davidu Pospíšilovi, řediteli odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, který každý ze zpravodajů uvedl svým slovem, Mgr. Andree Faltysové, DiS., MBA a PhDr. et Mgr. Janě Koláčkové, odborným garantkám výstupů, které pečlivě revidovaly každé vydání, Bc. Petru Votrubovi, Lucii Nevovalové, DiS., Věře Hausvaterové, DiS., Mgr. Elišce Větrovské, Mgr. Nikol Kozové, Mgr. Evě Capicarové, Mgr. Veronice Hůlkové, Mgr. Kristýně Gábové, Bc. Markétě Vychodilové a PhDr. Evě Sikorové, kteří zajišťovali výměnu informací, prováděli korektury jednotlivých vydání a zajistili, aby se k vám zpravodaje dostaly. A pokud jste zjistili, že je v 6. Zpravodaji obsah z předcházejícího vydání, máte dobrý zrak a postřeh. V této souvislosti patří „zvláštní poděkování“ tiskařskému šotkovi, který úřadoval i přes dvojí korektury, a s nímž jsme spolupracovali vskutku nedobrovolně. Odpovědnost přijímáme, za jeho počínání se omlouváme. Budeme proto rozesílat opravenou elektronickou verzi. Pokud by k vám nedorazila, určitě nám napište, rádi vám ji pošleme.

Přeji vám, abyste se při své práci setkávali s lidmi, kteří budou ochotně naslouchat a spolupracovat, například v oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání MPSV, tvořeném až na několik málo výjimek sociálními pracovníky.

PhDr. Filip Novotný

zastupující vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání
Ministerstva práce a sociálních věcí

Pracovní pozice	Jméno	Telefon	E-mail
Odborná referentka	Lucie Nevoralová, DiS.	+420 221 192 548 +420 778 730 509	lucie.nevoralova@mpsv.cz
Odborná referentka	Mgr. Jana Stanková	+420 221 922 652 +420 776 291 178	jana.stankova1@mpsv.cz
Odborná referentka	Mgr. Šárka Tovt	+ 420 221 923 993 + 420 778 427 863	sarka.tovt@mpsv.cz
Finanční manažerka	Ing. Bronislava Lobodášová	+420 221 193 245 +420 777 469 991	brislava.lobodasova@mpsv.cz
Projektová manažerka	PhDr. Eva Sikorová	+420 221 922 105 +420 602 127 394	eva.sikorova@mpsv.cz
Oblastní kancelář Hradec Králové (<i>Habrmanova 154/18, Hradec Králové</i>)			
Metodik	Mgr. Nikola Kozová	+420 778 716 520	nikola.kozova@mpsv.cz
Oblastní kancelář Olomouc (<i>adresa: Jeremenkova 17, Olomouc</i>)			
Metodik	Bc. Markéta Vychodilová	+420 778 716 593	marketa.vychodilova@mpsv.cz
Metodik	Mgr. Alena Větrovcová	x	alena.vetrovcova@mpsv.cz
Metodik	Mgr. Kristýna Gábová	+420 778 455 783	kristyna.gabova@mpsv.cz
Oblastní kancelář Praha (<i>adresa: Podskalská 19, Praha 2</i>)			
Metodik	Ondřej Čenovský, DiS.	+ 420 221 922 686 + 420 770 116 516	ondrej.cenovsky@mpsv.cz
Metodik	Bc. Jana Černá	+ 420 221 922 666 + 420 770 116 517	jana.cerna3@mpsv.cz

Zpravodaj sociální práce

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

7. číslo, Praha – červenec 2019

Recenzent: PhDr. Filip Novotný

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí,
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

ISBN: 978-80-7421-204-8

www.mpsv.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

