

Zpravodaj sociální práce

č. 3/2018



Systémová podpora sociální práce v obcích



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





Obsah

Úvodní slovo.....	4
1. Teoretická část	6
Sociální šetření v legislativě.....	7
Sociální šetření v prostředí obecních úřadů	12
Sociální šetření v praxi Úřadu práce ČR	16
Sociální šetření z pohledu Krajského úřadu Pardubického kraje aneb systém sledování a mapování potřeb v Pardubickém kraji	18
2. Praktická skupinová část.....	22
Sociální šetření u osob bez přístřeší.....	23
Typy sociálního šetření	29
Sociální šetření v rodině	35
Proces sociálního šetření.....	41
Sociální šetření versus etický kodex sociálních pracovníků	46
3. Závěrečné shrnutí workshopu	52
4. Kontakty	54

Úvodní slovo

Mgr. David Pospíšil



Vážení čtenáři,

jsem velmi rád, že Vás díky projektu „Systémová podpora sociální práce v obcích“ mohu opět pozdravit, tentokrát v úvodu třetího vydání Zpravodaje sociální práce v obcích.

Mohu konstatovat, že projektu se daří, v jeho rámci jsou úspěšně realizovány naplánované aktivity a zejména, že dle dosavadní zpětné vazby je projekt pro sociální pracovníky, a tedy i sociální práci, přínosem.

A co vše se v rámci projektu v roce 2017 podařilo? Především byla navázána úzká spolupráce s patnácti vybranými obcemi, které se svými projekty zavázaly ke spolupráci s projektem ministerstva. Dále byly uspořádány tři workshopy, připraveny materiály pro tři čísla Zpravodaje sociální práce a mnoho dalšího.

Motivem Zpravodaje sociální práce, který právě držíte v rukou, je sociální šetření. Toto téma bylo identifikováno ministerstvem i sociálními pracovníky jako velmi zásadní. Výkon sociálního šetření realizovaný obecními úřady upravuje zejména Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. Ministerstvo se touto problematikou zabývá dlouhodobě, a to například i proto, že v praxi bývá sociální šetření zužováno pouze na jeho realizaci v místě, kde pobývá klient. I z tohoto důvodu byl tématu sociálního šetření věnován také jeden z projektových workshopů a účastníkům bych chtěl touto cestou poděkovat za jejich práci odvedenou v odpovědných pracovních skupinách. Výstupy z workshopu budou využity pro metodickou a koncepční činnost ministerstva. Seznámit se s nimi můžete na následujících stranách tohoto vydání Zpravodaje.

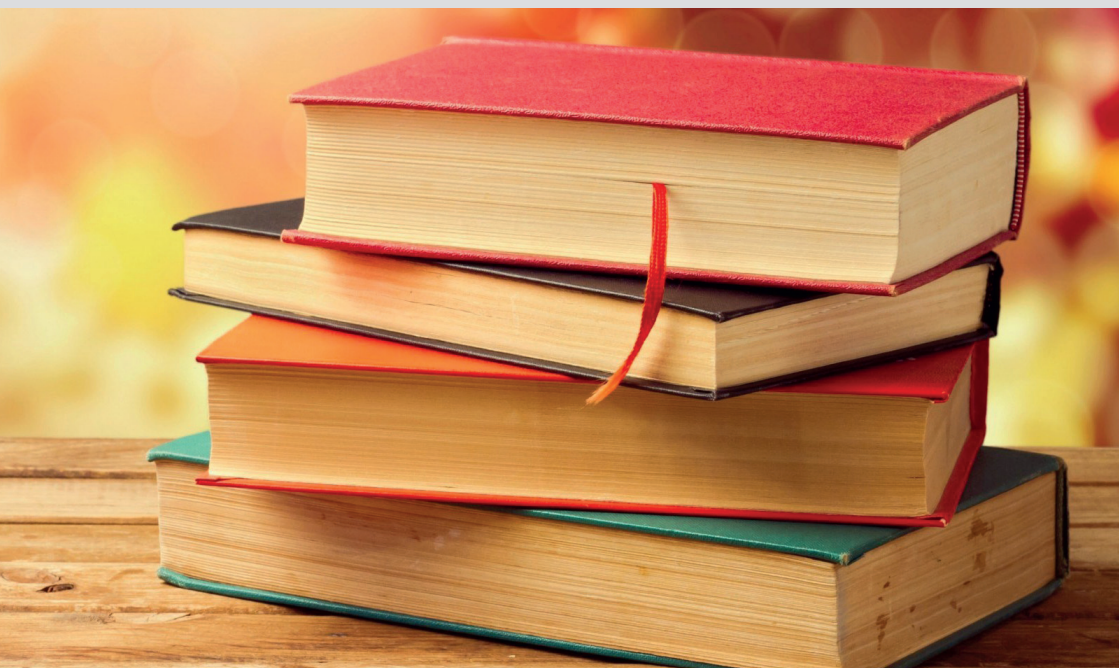
Pevně věřím, že informace sdělované dále v obsahu budou pro Vás, respektive pro Vaši každodenní praxi, přínosné a těším se na další případná setkání s Vámi.

S pozdravem

Mgr. David Pospíšil

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

1. Teoretická část





Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ V LEGISLATIVĚ

Sociální šetření je jednou ze zásadních, respektive klíčových a nezastupitelných metod sociální práce a činností sociálního pracovníka.

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

vykonávat tak musí splňovat předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, a to nejenom předpoklady odborné. Ony předpoklady jsou stanoveny v § 110 zákona o sociálních službách a mimo zmíněné odborné kvalifikace jimi jsou bezúhonnost, zdravotní způsobilost a svéprávnost. Tyto předpoklady jsou zákonným minimem, ale z důležitosti sociálního šetření je zjevné, že sociální pracovník musí za účelem kvalitního výkonu sociálního šetření disponovat také dalšími kompetencemi. I proto si musí ze zákona o sociálních službách sociální pracovník doplňovat, prohlubovat a rozšiřovat své odborné kompetence, a to v rámci tzv. dalšího vzdělávání, jehož formy a povinný minimální rozsah, spočívající ve vzdělávání 24 hodin ročně, definuje zákon o sociálních službách také.

Zákon o sociálních službách hovoří o sociálním šetření také v souvislosti s příspěvkem na péči a predikovat jeho potřebnost lze v souvislosti s povinností řešit nepříznivou sociální situaci a podporovat sociální začleňování osob v rámci realizace výkonu sociální práce poskytovaného obecními úřady obcí s rozšířenou působností a krajskými úřady. Za základ této činnosti totiž považují depistáž a sociální šetření, a pokud dojde ke schválení návrhu novely zákona o sociálních službách v podobě, v jaké byl předložen k projednání vládě ČR, objeví se zde sociální šetření explicitně vyjmenované, a to i v činnosti pověřených obecních úřadů, pro něž je navrženo zcela nové ustanovení. Stejně lze potřebu realizace sociálního šetření predikovat v rámci řešení nepříznivé sociální situace osob v souvislosti s ustanoveními zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Blíže sociální šetření, co se týká jeho obsahu a délky jeho realizace, definuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Tato vyhláška se primárně vztahuje k výkonu sociální práce realizovaného obecními a krajskými úřady a Úřadem práce ČR, ale vodítkem a podkladem může být pro sociální pracovníky bez ohledu na oblast jejich působení. Metodickou podporu ze strany

MPSV mohou sociální pracovníci ve vztahu k sociálnímu šetření nalézt v doporučených postupech:

- č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech,
- č. 5/2015 Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- 13/2016 k postupu dle zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů pak o sociálním šetření hovoří v souvislosti s výsledky šetření v rodině, případně u jiných osob. Metodickou oporu pak sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí mohou nalézt v několika doporučených postupech MPSV (např. č. 2/2009; č. 3/2009 a č. 9/2009).

Sociální šetření, byť není explicitně uvedeno, dále nalézáme také ve vyhlášce č. 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, když hovoří o tom, že absolventi studijního oboru sociálního zaměření (sociální pracovník) posuzují životní situaci pacienta³.

V rámci realizace sociálního šetření sociální pracovník vstupuje do přirozeného sociálního prostředí klienta, případně do míst kde pracuje, vzdělává se nebo se často pohybuje či pobývá, ale také do dočasného nebo náhradního prostředí, kterým je zdravotnické nebo sociálního zařízení lůžkového typu. Účelem sociálního šetření je získání informací o tomto prostředí, a to z hlediska jeho bariérovosti a souvisejícího vlivu na život klienta, rodiny nebo skupiny osob, ať z pohledu fyzických, nebo sociálních překážek. Onu výše uvedenou klíčovost a nezastupitelnost sociálního šetření pak spatřuji v tom, že sociální pracovník vstupuje do prostředí klienta, ale současně v tom, že na základě vyhodnocení získaných informací sociální pracovník navrhuje klientovi případnou další intervenci v rámci podpory či pomoci, nebo jsou výstupy podkladem pro další řízení, které je pro klienta důležité s ohledem na účel, pro jaký bylo sociální šetření vykonáno (např. v řízení o nároku na dávky nebo služby).

V odborné literatuře lze nalézt obecné předpoklady sociálního pracovníka pro výkon sociální práce, což se vztahuje i na výkon sociálního šetření. Dle Matouška (2003) jimi jsou zdatnost a inteligence, důvěryhodnost a přitažlivost. Zdatnost pak vyjadřuje jako péči o sebe sama, jelikož výkon sociální práce považuje za náročný fyzicky i psychic-

³ V době napsání článku Ministerstvo zdravotnictví předkládalo návrh na novelu uvedené vyhlášky.

ky. Uvádí nutnost správné životosprávy, fyzického cvičení, uvědomělého vyhýbání se stresovým situacím a vhodné formy relaxace. Inteligenci předpokládá s ohledem na absolvované kvalifikační vzdělávání sociálního pracovníka, které však musí být dle jeho názoru podpořeno dalším zvyšováním vědomostí a dovedností. Důvěryhodnost pak popisuje jako vjem klienta založený na čestnosti, srdečnosti, otevřenosti sociálního pracovníka a jeho nízké motivaci směrem k vlastnímu prospěchu, stejně jako na osobnostních rysech, kterými jsou zejména diskrétnost, spolehlivost, porozumění a práce s mocí. Přitažlivost pak nevnímá jako přitažlivost ve smyslu intimního vztahu, ale přitažlivost například názorovou či myšlenkovou a dále přitažlivost založenou na odbornosti a pověsti sociálního pracovníka. Mezi kompetence sociálního pracovníka řadí emoční a sociální inteligenci a komunikační dovednosti.

Tím ale výčet kompetencí sociálního pracovníka jistě nekončí. Například už Řezníček v roce 1994 uvedl, že důležitým předpokladem pro výkon sociální práce je také požadavek osobního nasazení pracovníků, hodnotové neutrality a stejně jako Matoušek uvádí i emocionální rovnováhu a zdatnost ve smyslu výkonové výdrže při řešení situace klientů. A jistě bychom v odborné literatuře našli ještě mnoho dalších odkazů na odborné kompetence sociálních pracovníků související s realizací výkonu sociální práce, potažmo sociálního šetření.

Co zde však považuji za nutné zmínit a co vnímám, že je v praxi výkonu sociální práce velmi často opomíjeno, a není jasné, jestli z důvodu záměrných nebo z určitého druhu neznalosti, jsou fáze sociálního šetření. Zejména ze strany zaměstnavatelů, ale bohužel musím konstatovat, že také ze strany některých sociálních pracovníků, bývá sociální šetření zužováno pouze na fázi, kdy sociální pracovník přichází realizovat sociální šetření do sociálního prostředí klienta. Toto je však pouze jedna ze tří fází, v pořadí druhá. Nepovažuji ani za šťastné tuto fázi nazvat návštěvou sociálního pracovníka v přirozeném prostředí klienta, a to nyní „biju do vlastních řad“, když se k tomuto pojmenování v minulosti uchýlilo také MPSV v jednom ze svých doporučených postupů. Nazveme-li jednu z fází sociálního šetření návštěvou, můžeme tím pro laiky navodit pocit pouhé přátelské návštěvy, nikoli vysoce odborné činnosti, na které závisí či mohou záviset další kroky v klientově životě, což se však samozřejmě nevylučuje s přátelskou a partnerskou atmosférou při jednání s klientem. Fáze sociálního šetření v legislativním řádu ČR definovány nenalezneme, ale sociální pracovníci by se s nimi měli seznámit v průběhu kvalifikačního vzdělávání. Fázemi sociálního šetření jsou:

- a) příprava,
- b) realizace sociálního šetření v přirozeném sociálním prostředí klienta,
- c) vyhodnocení.

V rámci první fáze, tedy v průběhu přípravy, dochází k prvnímu kontaktu sociálního pracovníka s klientem a k získávání prvotních informací o klientovi. Tyto informace jsou získány od klienta či referující osoby, ale také vyhledáním a získáním informací např. z předchozí činnosti sociálního pracovníka nejenom v organizaci, ve které je sociální

pracovník připravující se na sociální šetření zaměstnán, ale také z informací a zpráv dalších odborníků, subjektů... Dále v rámci této fáze dochází k dojednání termínu realizace druhé fáze sociálního šetření a k přípravě sociálního pracovníka na tuto fázi.

Ve druhé fázi sociálního šetření přichází sociální pracovník do přirozeného sociálního prostředí klienta, nebo jak je již uvedeno v úvodu, do míst kde pracuje, vzdělává se nebo se často pohybuje či pobývá, ale také do dočasného nebo náhradního prostředí, kterým je zdravotnické nebo sociální zařízení lůžkového typu. V průběhu této fáze se sociální pracovník snaží získat maximum informací a seznamuje klienta s dalšími náležitostmi řízení, za jehož účelem je sociální šetření realizováno.

Třetí fází sociálního šetření je vyhodnocení zjištěných informací, zmapování nepříznivé sociální situace klienta, na jehož základě od sociálního pracovníka přichází návrh další intervence, plánu pomoci.

V závěru krátkého vhledu do problematiky sociálního šetření mi dovolte popřát všem sociálním pracovníkům dostatek odborných kompetencí k výkonu nejenom sociálního šetření, mnoho sil do další činnosti a dobré podmínky pro výkon této profese.

Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

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

Literatura a zdroje:

- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.
 ŘEZNÍČEK, Ivo. Metody sociální práce: Podklady ke stážíím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.
 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
 Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
 Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
 Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.
 Vyhláška č. 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, ve znění pozdějších předpisů.
 Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.
 Doporučený postup č. 5/2015 Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
 Doporučený postup č. 13/2016 k postupu dle zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.
 Instrukce č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
 Metodické doporučení MPSV č. 2/2009 k vyhodnocování situace dětí v obtížné sociální situaci.
 Metodické doporučení MPSV č. 3/2009 k vytvoření individuálního plánu péče o dítě.
 Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou.



Mgr. Alžběta Šústková

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ V PROSTŘEDÍ OBCENÍCH ÚRADŮ

Sociální šetření jako proces v případové práci na obecním úřadě

Vstupem do přirozeného prostředí klienta překonáváme zásadní bariéru při jednání v jeho prospěch. Vystupujeme z role pře-pážkového úředníka a navštěvujeme klienta v jeho životě, poznáváme jeho nejbližší sociální síť, rodinnou a vztahovou historii, jeho vidění světa. Seznamujeme se s největšími problémy a konflikty, které náš klient prožívá, s mechanismy jejich vzniku, stejně jako s mechanismy jejich řešení.

Naším úkolem není jen zodpovědět si otázku, proč sociální šetření děláme, ale také proč by je měl chtít podstoupit klient. Je nezbytné vědět, kdy a za jakých okolností pronikáme v roli odborníků a pomáhajících profesionálů do soukromí a osobních životů klientů, ale především i co tam budeme dělat.

Osoba a osobnost sociálního pracovníka

Pro vstup do problematiky použijme základní definici pojmu sociální šetření: „Sociální šetření představuje jednu z metod sociální práce, jejímž obecným cílem je seznámení se s přirozeným prostředím jedince/rodiny a získání informací o jeho/její životní situaci. Slouží jako východisko pro určení a vyjednání cílů pomoci poskytované jedinci nebo rodině za využití dalších činností sociální práce.“¹ Nelze také nechat bez povšimnutí skutečnost, že se jedná o jednu z metod sociální práce. Používá ji tedy odborník – sociální pracovník. Nemůže to být architekt, automechanik nebo rodinný přítel. Do rodiny nevstupuje soudce ani učitelka z první třídy. Stejně tak ale sociální šetření nevykonává běžný úředník, referent nebo pracovník v sociálních službách.

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

Představte si, že se rozhodneme s nějakým problémem navštívit lékaře. Samozřejmě

¹ MUSIL, Libor, HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga a KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Metodika sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. – výzkumné centrum Brno, 2015. s. 11.

předpokládáme, že lékař bude odborně vzdělán, což často dokládá v ordinaci visícím zarámovaným diplomem, který tento předpoklad ihned a na první pohled potvrzuje. Lékař bude mít před jménem titul, na sobě nejspíš bílý oděv, před vstupem do ordinace nás perlustruje zdravotní sestra a do ordinace vstupujeme až následně poté, co lékaři k rukám dorazí naše zdravotní karta a kartička zdravotního pojištění.

Na základě čeho však vyhodnotíme, že je lékař tzv. dobrý, tedy že nám pomůže a že se nemusíme obávat, že by v našem případě něco zanedbal? Je to titul? Plášť? Jméno institutu, na němž absolvoval postgraduální studium? Odvážím si předjímat, že většina z nás má obdobnou zkušenost – lékaře předcházejí reference, dobrá zkušenost příbuzných, známých, přátel, v dnešní době rovněž pozitivní zpětné vazby na sociálních sítích a na různých hodnotících a srovnávacích webech na internetu. Takového lékaře si najdeme i na polorozbité sídlištní poliklinice s ne příliš vábou čekárnou s koženkovými sedačkami a blikající zářivkou.

Ale představme si, že tento vzdělaný specialista postrádá pro výkon svého povolání patřičné osobní kompetence. Při příchodu vám nepodá ruku a nepředstaví se (což vás asi v dnešní praxi nemusí ani zaskočit), nepozdraví vás, ani nevzhledne od stolu a jen vám pokyne směrem k židli, při hovoru sleduje dění za oknem nebo oblohu, případně s vámi ani nekomunikuje, suše vám sdělí, že se svou obtíží přicházíte pozdě a on pacienty, kteří nedbají o své zdraví nesnáší, bez mrknutí oka vám sdělí závažnou diagnózu, tragickou prognózu a přes dveře do sestery zavolá na zdravotní sestru, ať vám vystaví hlášenku do nemocnice a vyprovodí vás ven...

Která z uvedených okolností by vás nejspíše přivedla k úvahám o podání stížnosti na postup lékaře k Lékařské komoře? Co by způsobilo nejenom váš momentální dyskomfort, ale nejspíš i zdravotní a psychickou újmu? Nedostatečné vzdělání, nezkušenost lékaře nebo jeho nepřijatelné chování? Předpokládám, že ve většině se shodneme na tom, že kterákoli z těchto jmenovaných skutečností nemá ve výkonu tohoto povolání co dělat.

Ponechejme teď na chvíli stranou lékaře, vzdělání a celoživotní vzdělávání sociálního pracovníka. Stejně jako v příkladu lékaře se jedná o základní zákonnou podmínku pro výkon povolání sociálního pracovníka dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pro sociálního pracovníka je velmi důležitá také vlastní zkušenost, profesní praxe, a to zejména v situaci, kdy vstupujeme do přirozeného sociálního prostředí klienta. Praxe je naše herní plocha, na níž celý život propojujeme teoretické poznatky se zkušenostmi a vlastním životním náhledem, kde můžeme aplikovat a inovovat odborné postupy a metody, kde potkáváme živoucí klienty s jejich skutečnými příběhy, problémy a životními postoji, a i díky tomu můžeme kontinuálně odborně růst.

Bez čeho se však při výkonu naší práce neobejdeme (a tady moje srovnání s profesí lékaře, dlužno říci, že bohužel, poněkud kulhá), je naše osobní kompetence. Kompetence jako funkcionální projev profesionální role zahrnuje následující schopnosti a dovednosti - rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace, odborně růst.² Ve spojení

² Srov. HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

odborných kompetencí s osobnostními vlastnostmi a rysy, které nám umožňují vstupovat do účinných kontaktů s klienty, jako je empatie, důvěryhodnost, umění komunikovat, nadhled a humor, přirozená inteligence a schopnost kritického myšlení, je vytvořen komplex ideálu osobnosti sociálního pracovníka, který do výkonu sociální práce přináší nadstavbu vědomí lidské hodnoty a potenciálu.

Sociální šetření jako proces

V první řadě je potřeba zdůraznit, že sociální šetření nikdy není jednorázový akt. Sociální šetření je proces, má svůj průběh jak v časové ose, tak i v souslednosti dějů. Cílem sociálního šetření je získání a ověření poznatků o životě klienta, zjišťování jeho potřeb, zmapování a podpora sociální sítě klienta. K dosažení těchto cílů můžeme využít důležité informační zdroje, kterými jsou zejména klient a jeho nejbližší sociální prostředí, které tvoří nejčastěji rodina, širší sociální prostředí, např. příbuzní, sousedi, přátelé, ale také instituce (škola, práce, lékař, soud, další úřady atp.). Informační hodnotu nese i samotné klientovo přirozené sociální prostředí, místo, kde žije nebo kde se nejčastěji zdržuje, je však nutno upozornit na riziko zkreslení na základě úsudku a subjektivního hodnocení sociálního pracovníka.

Pokud připravujeme v zájmu některého z našich klientů sociální šetření, nejdříve si vytvoříme plán sociálního šetření a připravíme se na ně. Z předchozího kontaktu s klientem nebo jeho blízkými již pravděpodobně máme nějaký objem informací. Jejich penzum může být různě velké, v závislosti na délce trvání a kvalitě kontaktu s klientem a případové práce. S ohledem na důvod sociálního šetření si můžeme připravit otázkové okruhy, někdo má vlastní formulář, do nějž si důležité informace zaznamenává, možností je mnoho. Všechny tyto pomůcky pomáhají, abychom si rychle udělali přehled v základní faktografii klientova života a nezapomínali zbytečně na některé důležité otázky. Někdy samotné návštěvy u klienta doma nebo v místě jeho obvyklého pobytu v rámci sociálního šetření předchází jeden nebo více telefonátů, je velmi vhodné si zapsat i obsah sdělení z tohoto kontaktu. Díky tomu máme v terénu na co navázat, abychom se neptali zbytečně na citlivé věci vícekrát nebo naopak, abychom mohli sdělení potvrdit na základě setkání s klientem v jeho přirozeném prostředí.

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

Následuje fáze samotné návštěvy u klienta v rámci sociálního šetření. Vstupujeme do přirozeného sociálního prostředí klienta a na základě zákonné povinnosti předkládáme průkaz sociálního pracovníka. Je nutné se s klientem domluvit na průběhu sociálního šetření, aby měl představu, co bude jeho cílem, obsahem, jaké informace budeme zjišťovat, jaký bude zhruba časový rozsah, průběh apod. To vše lze předjednat při domlouvání termínu realizace

sociálního šetření. V praxi se osvědčilo tyto informace zopakovat znovu při zahájení sociálního šetření u klienta. Pokud by s námi chtěl něco konzultovat, získá tím prostor připravit si potřebné dokumenty (např. obsilky, úřední záznamy, protokoly z jednání). Je nezbytné hned na začátku upozornit klienta na jeho práva a na skutečnost, že výstupem bude písemný záznam.

Pro získání informací je základní metodou rozhovor, ať již individuální nebo skupinový, polostrukturovaný nebo hloubkový, lze využít poznatky i z telefonických rozhovorů z fáze přípravy či jinak zjištěné informace. Zejména telefonického rozhovoru lze využít i následně po realizaci sociálního šetření pro ověření údajů nebo doptání se na skutečnosti, které nám při setkání s klientem unikly. U rozhovoru je důležité vždy si poznamenat, co kdo sděloval, aby nevznikala zbytečná nedorozumění při zpracování záznamu.

Velmi důležitým informačním kanálem (který současně představuje jeden z hlavních důvodů, proč se za klientem vydáváme do jeho přirozeného sociálního prostředí) je pozorování. Pozorováním lze hodně informací ověřovat již v průběhu rozhovoru, dění v domácnosti zkušenému pozorovateli naznačuje mnohé o rodinných vazbách, o způsobu života klienta a jeho nejbližších, může otevřít nová témata pro sociální práci nebo naopak zpřehlednit a pomoci strukturovat ta stávající. Současně právě pozorování s sebou nese vysoké riziko zkreslení, kdy se může stát, že pozorovaným skutečností připisujeme význam bez hlubší znalosti příčinnosti a souvislostí, nebo na základě vlastní životní zkušenosti a sociokulturních zvyklostí. Částečně se můžeme tomuto riziku vyhnout, když zásadně popisujeme pouze viděné/slyšené, nikoli však naši dedukci. Důležité je se na případnou pozorovanou skutečnost zeptat, popř. rozšířit tímto směrem okruh našich otázek při rozhovoru. Je vhodné věnovat pozornost všem disonancím sdělovaného s pozorovaným, velmi často to pomůže odlatit různá nedorozumění anebo zkreslení vznikající například v důsledku klientovy choroby. V rámci sociálního šetření lze na místě citlivým způsobem ověřit i deklarované schopnosti klienta, často z oblasti mobility a překonávání běžných bariér v jeho domácnosti. Neodmyslitelnou součástí sociálního šetření je i prohlídka prostor využívaných k bydlení.

Další možností získání informací je písemný způsob, respektive celkově je práce s dokumenty důležitá. Často nám dokumenty předloží sám klient, některé mohou být sociálnímu pracovníku na jeho žádost a se souhlasem klienta zaslány jako vyjádření dalších zainteresovaných institucí. Za účelem získání co nejpřehlednějšího obrazu klientovy podpůrné sítě, případně pro doplnění dalších informací a rozšíření možností dalšího postupu, by měla být nedílnou součástí sociálního šetření spolupráce s dalšími organizacemi. Při spolupráci s dalšími subjekty sociální pracovník postupuje tak, aby klienta i spolupracující organizaci co nejméně zatěžoval, a jeho postup byl transparentní. Veškerá jednání ve prospěch klienta musí probíhat s jeho vědomím a s informovaným souhlasem. Zjišťování musí být cílené, vždy si musíme být vědomi, jakou informaci zjišťujeme a za jakým účelem se ptáme. Dotazy musí být jasně formulované, ideálně spojené s odůvodněním, pro jaké účely informaci žádáme.

V průběhu celého procesu sociálního šetření vzniká písemný záznam. Sociální pracovník se v něm snaží zachovat nejvyšší možnou míru objektivitu, proto nepřistupuje k vlastnímu hodnocení, ale drží se popisu. Profesionální je rovněž důsledně uvádět zdroje získaných infor-

mací, včetně případného uvedení skutečnosti, že se jedná o vlastní pozorování sociálního pracovníka – ušetří to následně mnoho času při zpětné analýze sociálního šetření za účelem dalšího řešení situace klienta. Při zápisech užíváme pregnantní výrazy a přesné údaje (pozor např. na „občas“, „párkrát“, „někdy“). Před uzavřením záznamu po zápisu zrealizovaného sociálního šetření zrevidujeme celý dokument, abychom vyhledali nesrovnalosti ve vytvořeném záznamu a uvedli je na pravou míru nebo za účelem doplnění informací.

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

Komunikace s klientem

Sociální pracovník je v pozici profesionála a je zodpovědný za proces komunikace s klientem. Základem je úspěšné navázání a udržení kontaktu, respektující dialog s klientem a úprava komunikace v kontextu aktuální i životní situace klienta.

Slovo na závěr

Pozice sociálního pracovníka při realizaci sociálního šetření není vůbec jednoduchá. Historicky jsme při vstupu do života klienta vnímáni jako zástupci represe či lhostejného nezájmu, neblaze proslaveného fenoménu „paní Zubaté“ ve filmu Kolja. Sociální pracovník jako člověk bojuje s mnohými etickými dilematy, s vlastními předsudky i s normami většinové společnosti. Sociální pracovník jako profesionál má vždy vědomý respekt k jedinečností klientova života i k jeho světonázoru, k životním strategiím a volbám. Vstupuje do klientova výsostného teritoria s jeho svolením, aby ho chvíli doprovázel při řešení náročné životní situace. A to všechno aniž by disponoval kouzlem, které by zařídilo šťastný konec, v nějž všichni doufají. Nezbyvá, než se spolehnout na dobrou důkladnou metodologii, o níž můžeme opřít svoji odbornou a osobní kompetenci. Přejí nám všem hodně šťastných konců.

Mgr. Alžběta Šůstková

oddělení koncepce sociální práce
a vzdělávání Ministerstva práce a sociálních věcí

Literatura:

- HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla (eds.): Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MUSIL, Libor, HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga a KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Metodika sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. – výzkumné centrum Brno, 2015.



Mgr. Jana Kulhánková

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ V PRAXI ÚŘADU PRÁCE ČR

Podmínky pro přiznání nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči – jsou definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální šetření je nezbytnou součástí správního řízení o přiznání dávky a vychází z ustanovení § 25 zákona o sociálních službách. Kompetence obcí, které vykonávaly sociální šetření do konce roku 2011, jsou jasně stanoveny: sociální šetření v rámci řízení o dávce a ani sociální šetření v rámci kontroly využívání příspěvku na péči nesmí sociální pracovník obce vykonat. Působnost sociální pracovníků

obcí je vymezena v zákonných ustanoveních zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi. Sociální pracovník obce může sociální šetření pro příspěvek na péči provádět pouze na základě pracovněprávního vztahu k Úřadu práce České republiky, tedy buď na základě dohody o provedení práce, nebo dohody o pracovní činnosti.

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

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

Sociální pracovník za využití metod sociální práce zjišťuje schopnost samostatného života osoby v tomto prostředí z hlediska péče o jeho vlastní osobu a soběstačnost. Mezi nejčastěji využívané metody sociální práce s jedincem lze pozorování a rozhovor spolu s aktivním nasloucháním. Obsahem šetření je v maximální možné míře objektivní zjištění stavu žadatele se zaměřením na zvládnutí těchto základních životních potřeb:

- mobilita,
- orientace,
- komunikace,
- stravování,
- oblékání a obouvání,

- tělesná hygiena,
- výkon fyziologické potřeby,
- péče o zdraví,
- osobní aktivity,
- péče o domácnost.

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

Sociální šetření pro účely řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi vychází z ustanovení § 63 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi - zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou, na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných, oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření. Dále pak, pokud tyto osoby tím, že nedají souhlas se vstupem do obydlí, znemožní provedení sociálního šetření k ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku nebo její výši, může jim být žádost o dávku zamítnuta nebo dávka odňata, popřípadě snížena její výše.

Vzhledem k tomu, že sociální šetření může být jedním z podkladů pro rozhodnutí o dávkách, provádí sociální pracovník sociální šetření v přirozeném sociálním prostředí žadatele nebo oprávněné osoby, případně příjemce dávky, a to za účelem ověření skutečností rozhodných pro nárok na dávku nebo její výši. Sociální šetření slouží ke zjištění a ověření informací souvisejících se stavem hmotné nouze osoby, k případnému proověření skutečného stavu věci týkajícího se jak poměrů majetkových, tak rodinných, bytových a sociálních, k hledání možností jak danou situaci řešit a jak dále postupovat ke zlepšení životní situace klienta. V rámci prováděného šetření pracovník poskytuje osobám i sociální poradenství a informuje o dalších možnostech řešení stavu hmotné nouze.

Mgr. Jana Kulhánková

odborná pracovníce Krajské pobočky ÚP ČR v Příbrami



Mgr. Pavlína Farská a Bc. Edita Moučková

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ Z POHLEDU KRAJSKÉHO ÚŘADU PARDUBICKÉHO KRAJE ANEB SYSTÉM SLEDOVÁNÍ A MAPOVÁNÍ POTŘEB V PARDUBICKÉM KRAJI

Sociální šetření jako metoda sociální práce hraje nezastupitelnou roli v práci sociálních pracovníků. Je podkladem úspěšného řešení nepříznivých sociálních situací klientů, a je základem pro další činnosti kraje, například pro plánování efektivní sítě sociálních služeb.

Východiskem pro vytvoření systému sledování a mapování potřeb v Pardubickém kraji byla novelizace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kdy byla od roku

2015 v § 94 písm. f) nově zakotvena povinnost obcí: sdělovat kraji informace o kapacitě sociálních služeb, které jsou potřebné pro zajištění potřeb osob na území obce, a spoluvytvářet podmínky pro zajištění potřeb těchto osob. Dalším aspektem byla nejednotnost přístupu jednotlivých obcí k této povinnosti, různá úroveň sdělovaných informací a různá úroveň spolupráce mezi obcemi, poskytovateli sociálních služeb a dalšími subjekty za účelem sledování potřeb a jevů. Pracovníci koncepčního oddělení Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje si uvědomili, jak je důležité propojit sociální práci na všech úrovních, zejména na obcích a u poskytovatelů sociálních služeb, aby klienti v nepříznivé sociální situaci nepropadali sítí a jejich situace byla řešena komplexně.

Pardubický kraj v období od února 2014 do června 2015 realizoval projekt Podpora dostupnosti sociálních služeb a sociální práce v Pardubickém kraji. Jedním z jeho výstupů je dokument, který popisuje, jak konkrétně mohou obce postupovat při mapování potřeb klientů. To se následně projeví ve znalosti potřeb klientů sociální práce a potřebných kapacit sociálních služeb v území.

Cílem Pardubického kraje je vytvoření efektivní sítě sociálních služeb v kraji, která bude díky sledování a mapování potřeb reagovat na aktuální potřeby v regionu, a přispěje tak k vyrovnání poptávky a nabídky. Obce, resp. sociální pracovníci obcí, hrají v tomto systému, včetně tvorby sítě sociálních služeb, nezastupitelnou roli. Důležitým prvkem v celém systému je sociální pracovník obce, zejména obce s rozšířenou působností (obec III. typu), který má podle § 92 písm. d) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, „na území svého správního obvodu koordinovat poskytování sociálních služeb a realizovat činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem“. Sociálního pracovníka obce vnímáme jako rozcestník při práci s klientem, který má navázanou spolupráci s dalšími subjekty (Úřad práce ČR, posky-

tovatelé sociálních služeb, zdravotnická zařízení apod.), využívá i jiných zdrojů, dokáže zmapovat potřeby klienta a umí odborně vyhodnotit jeho sociální situaci.

Při prvotním setkání s klientem sociální pracovník zjišťuje, s jakým problémem klient přichází, s čím mu může pomoci, dotazuje se, zda svůj problém již někde s někým řešil a s jakým výsledkem. Dále stručně mapuje základní oblasti potřeb, přičemž vychází z pozorování, rozhovoru s klientem či osobami jemu blízkými, případně využívá dalších informací. Mezi základní oblasti potřeb řadíme zjištění, zda má klient zajištěny základní potřeby (jídlo, oblečení apod.), zda má kde bydlet, zda není někým či něčím ohrožen, zda má platné osobní doklady, jak je finančně zajištěn, zda nepotřebuje zajistit zdravotní péči, jaké má vztahové vazby. Pokud je zřejmé, že si klient či jeho rodinný příslušník jde pouze pro jedinou informaci, např. kde si má zažádat o sociální dávku, nebo žádá o kontakty na konkrétní sociální službu, a je zřejmé, že nepotřebuje řešit jiné problémy, doptá se sociální pracovník na podrobnosti, aby ho správně odkázal, a nemapuje situaci ve všech základních oblastech. Klientovi předá potřebné informace.

V případě jednorázové pomoci poskytne sociální pracovník základní sociální poradenství, o čemž provede záznam v Jednotném informačním systému (dále JIS), kde uvede: popis nepříznivé sociální situace klienta, jaké informace byly klientovi poskytnuty, kam byl klient odeslán, jaké byly předány kontakty nebo zda byl kontakt přímo zprostředkován. Sociální pracovník klienta vždy informuje o tom, s čím se na něho může obrátit a předává mu informační leták s kontaktem na svou osobu.

Pokud sociální pracovník obce dojde ke zjištění, že bude s klientem dále dlouhodoběji pracovat, ujme se koordinace řešení jeho nepříznivé sociální situace, následuje podrobnější a komplexnější zmapování potřeb klienta. K tomuto účelu může sociální pracovník využít kartu potřeb, která definuje základní oblasti potřeb, s nimiž se sociální pracovník může při práci potkat, a na které by měl být schopen reagovat. Prvním impulsem vzniku karty potřeb byla zkušenost metodiků sociální práce krajského úřadu, na které se obraceli sociální pracovníci s žádostmi o pomoc při hledání vhodné sociální služby pro konkrétní klienty, mnohdy však nebylo zcela jasné, jaké konkrétní potřeby klienti mají a jakou službu následně hledat. Sociální pracovníci zpravidla žádali metodiky o pomoc při hledání pobytové služby, přičemž při zjišťování podrobnějších informací vyplynulo, že klient vlastně nepotřebuje 24 hodinovou péči v pobytové službě, ale potřebuje zajistit bydlení a terénní „péčovou“ službu. Kartu lze využít při sociálním šetření.

Na sociální šetření, jak bylo již uvedeno výše, klademe velký důraz. Vnímáme ho jako důležitou činnost sociálního pracovníka. Dochází při něm k posouzení nepříznivé sociální situace, jehož základem je právě zmapování potřeb klienta a zjištění, v jakých oblastech potřebuje podporu, případně jaká sociální služba se pro naplnění jeho potřeb jeví jako vhodná. Sociální šetření zpravidla probíhá v přirozeném prostředí klienta, kdy sociální pracovník zjišťuje základní informace o osobě klienta, v jaké nepříznivé sociální situaci se nachází, jak vnímá situaci klient, co očekává od sociálního pracovníka, zda klient svou situaci již s někým konzultoval a s jakým výsledkem, jaké má vazby a vztahy

s rodinou a blízkými osobami a v jakých oblastech (v jaké míře a intenzitě) potřebuje podpořit. K mapování může sociální pracovník obce využít nepovinný formulář (karty potřeb), který je konkrétním vodítkem ke komplexnímu posouzení situace klienta. Zjištěné informace a zmapované potřeby podle karty potřeb si sociální pracovník zaznamená do JIS, pole Charakteristika životní situace; poznamenává si rovněž potřeby, které detekoval sám, přestože klient nemá potřebu je řešit. Následně je zformulován Cíl a zpracován Plán pomáhající intervence s cílem komplexně řešit situaci klienta. Sociální pracovník se snaží, aby poskytovaná pomoc vycházela z Maslowovy hierarchie potřeb, tj. nejdříve se uspokojují potřeby nižší a následně vyšší, přičemž do řešení situace zapojuje i přirozené zdroje pomoci (rodina, kolegové atd.). Mapování potřeb v rozsahu karty potřeb se provádí postupně, s ohledem na konkrétní situaci (např. u zdravé osoby v hmotné nouzi se nebude zjišťovat její soběstačnost). S postupujícím navázáním důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem se prvotně zmapované potřeby upřeshňují a informací přibývá. Sociální pracovník zaznamenává průběh práce s klientem do JIS, aby měl celkový obraz o sociální situaci klienta a bylo zřejmé, jak se jeho situace dále vyvíjí.

Význam karty potřeb spatřujeme v tom, že sociální pracovník má návod k prošetření sociální situace klienta, díky němuž neopomene zmapovat některou z důležitých oblastí jeho života, která může být pro řešení situace klíčová. Pardubický kraj vnímá mapování potřeb klientů (součást sociálního šetření) jako důležitý prvek nejen pro řešení situace jednotlivých klientů, ale i pro zjištění dostupnosti sociálních služeb. Při mapování potřeb klientů může sociální pracovník zjistit, že pro klienta není vhodná sociální služba v dosahu nebo služba v daném regionu zcela chybí, což je důležitým podkladem pro plánování sítě sociálních služeb. Sociální pracovník může rovněž zjistit, že sociální služba je k dispozici, ale má naplněnou kapacitu, a potřeby klientů tak nemohou být uspokojeny.

Mapování potřeb klientů se tímto promítá do povinnosti obce (§ 94 písm. f) zákona o sociálních službách), která má vědět, jaké kapacity jaké služby jsou v regionu potřebné.

Vizí Pardubického kraje je provázání sociální práce na obci s poskytovateli sociálních služeb a dalšími subjekty, nastavení systému vzájemného předávání informací mezi nimi s cílem vytvořit efektivní síť sociálních služeb na základě relevantních informací, která bude reagovat na potřeby v regionu a dojde k vyrovnání poptávky a nabídky. Věříme, že postupné nastavování výše popsaného systému a jeho realizace v praxi povede ke zkvalitnění sociální práce.

Mgr. Pavlína Farská

Bc. Edita Moučková

Krajský úřad Pardubického kraje, odbor sociálních věcí

Regionální karta potřeb

Oblast potřeb	Téma
Osobní záležitosti a oprávněné zájmy	Základní doklady
	Ochrana práv a zájmů klienta
Okamžitá pomoc bez řešení problému (zmírňování škod = terciární prevence = harm reduction)	Materiální pomoc
	Zajištění základních potřeb
Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky
	Řešení dluhové problematiky
	Využití sociálních dávek
Bydlení	Potřeba okamžitého ubytování
	Bydlení v nestandardní formě
	Udržení si bydlení
Posilování rodičovských kompetencí	
Péče o domácnost	Manipulace s předměty
	Úklid a údržba vlastního prostoru, vykonávání domácích prací
	Péče o oblečení, boty
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů
Aktivity obvyklé věku	Vzdělávání
	Pracovní uplatnění
	Oblíbené činnosti
Vztahy a společenské kontakty	

Ukázka z karty potřeb

2. Praktická skupinová část





SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ U OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Prezentující: Městský úřad Hodonín

Facilitátor: Bc. Markéta Vychodilová

Město Hodonín je obcí s rozšířenou působností (dále „ORP“) pro 18 spádových obcí, počet obyvatel v ORP je cca 61 000, z toho je přibližně 24 800 občanů Hodonína. Stejně jako jiná města a obce se i Hodonín potýká s problematikou sociálně nepřizpůsobivých osob, nezaměstnaností a dalšími patologickými jevy, které s sebou přináší zadluženost, závislost na návykových látkách, ztrátu bydlení apod. V posledních měsících zaměřujeme terénní sociální práci právě na osoby bez domova, kterým sociální pracovníci pomáhají začlenit se zpět do společnosti, a tuto pozici si dlouhodobě udržet. Problém bezdomovectví je v našem městě stále viditelnější, občané osoby bez domova potkávají na nádražích, v parcích, veřejných prostranstvích, u obchodních domů a dalších místech ve městě. Díky pravidelně prováděným depistážím jsme schopni kvantifikovat počty osob bez přístřeší. Dle našich informací se na území města Hodonína nachází kolem 90 osob bez domova (zjevné bezdomovectví), z toho je cca 20 žen a 70 mužů. Ne všichni chtějí spolupracovat se sociálním pracovníkem, ačkoliv je pravdou, že stále více osob získává k našim sociálním pracovníkům důvěru a sami přicházejí se žádostí o pomoc.

Příprava na sociální šetření



Drobné pomůcky
(bloček s tužkou, baterka, taštička a reflexní páska)

Při vytipování míst, kde se osoby bez přístřeší zdržují, spolupracujeme s městskou policií, oddělením odpadového hospodářství a zeleně Městského úřadu Hodonín, Oblastní charitou Hodonín – noclehárnou a denním centrem, starosty spádových obcí a s občany města, kteří nás na místa, kde se lidé bez domova nachází, upozorní. Tato spolupráce při vyhledávání potenciálních klientů tvoří zhruba 30 % z celkové depistážní činnosti sociálních pracovníků našeho úřadu. Většinou, tedy ze 70 %, probíhá depistáž pouze za přítomnosti samotných pracovníků úřadu, kteří napoprvé vstupují

ve dvojici do míst, kde klienti žijí. **V první řadě dbáme na bezpečí sociálních pracovníků** – používají ochranné pomůcky (rukavice, návleky, dezinfekční prostředky), jsou očkovaní proti žloutence, sociální šetření u zcela nových (potenciálních) klientů provádí vždy ve dvojicích, při zvláště složitém šetření, kde je obava z napadení sociálního pracovníka, využíváme asistence městské policie. Sociální pracovníci, kteří byli přijati v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích, absolvovali kurz sebeobranu pro úředníky, kde se naučili, jak se bránit při různém napadení, nosí s sebou také pomůcky pro sebeochranu, např. pepřový sprej a z vlastní zkušenosti mají s sebou také pamlsky pro psy. Sociální pracovníci mají k dispozici **služební automobil**, který slouží pouze pro jejich potřebu, je tedy okamžitě

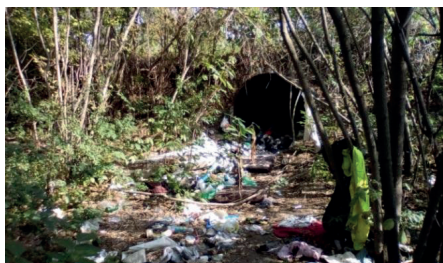
k dispozici, a mají tak přístup do většiny míst správného území a mohou s sebou vozit materiální zabezpečení (oblečení, ochranné pomůcky, „terénní tašku“, která obsahuje mimo jiné potřebné formuláře a drobné pomůcky pro osoby bez domova, např. bloček s tužkou, malou baterku, taštičku na krk).

První sociální šetření – realizace sociálního šetření

Sociální šetření u osob bez přístřeší probíhá v přirozeném prostředí klienta, tedy v terénu. Sociální pracovníci se snaží o **navázání vztahu důvěry**, a to oslovením klienta, představením se, nabídkou pomoci. Pokud klient nemá zájem, dochází i přesto k pravidelnému navštěvování ze strany sociálních pracovníků. Ze zkušenosti víme, že klient si na jejich zájem zvykne a např. po půl roce začne spolupracovat. V případě, že **klient má zájem o spolupráci**, je nabídnuto sociální poradenství, probíhá motivační rozhovor – plány do budoucna, zda mu situace vyhovuje, navrhuje jiné možnosti, jak může sociální pracovník pomoci atd.

Místo, kde osoba bez domova přebývá, **dokumentujeme** – pořizujeme fotografie se souhlasem klienta. Samotného klienta nikdy nefotografujeme, ani s jeho souhlasem.

V případě, že na místě nalezneme nepořádek (odpadky), domluvíme se s klientem na spolupráci – úklid prostředí provádí klient, sociální pracovník mu předává pytle, které po naplnění odváží místní technické služby.



Místo při první návštěvě



Místo po úklidu

Vyhodnocení - vytvoření zakázky klienta a její plnění

Budování důvěry u klientů probíhá tak, že sociální pracovník má o klienta neustálý zájem (i o nespolupracujícího klienta). Důvěru klienta získává sociální pracovník jednotlivými kroky, které vedou k plnění jeho zakázky. Klientům nabízí drobnou pomoc – baterka s reflexním páskem, deníček pro zapisování návštěv, malá taštička pro uložení těchto věcí, oblečení, pamlsky pro jejich psy apod. Motivací ke spolupráci je u klientů také zkušenost jiných klientů, jejich přátel (na úřad přichází klienti, kteří chtějí pomoc od konkrétního sociálního pracovníka, protože jejich známým, kamarádům tento sociální pracovník pomohl). Úspěchem a určitě i důkazem navázání důvěry je, že se klient začne zajímat, proč sociální pracovník nepřišel, že ho čekal nebo ho sám vyhledá.

Místa sociálního šetření

Dle našich zkušeností opouští osoby bez domova své místo přespaní velmi brzy ráno před svítáním a večer se vrací pozdě za tmy – nechtějí být viděni. Místa se liší dle ročního období – v zimě vyhledávají opuštěné domy, objekty, vchody domů, potrubí, teplovody, v létě jsou vidět v parcích, na nádražních lavičkách a veřejných prostranstvích. V případě, že sociální pracovníci objeví místo, kde někdo přespává pravidelně, toto místo monitorují (také ve spolupráci s městskou policií), na místě nechávají kontakt s telefonním číslem a adresou, kde jsou sociální pracovníci k zastížení.

Spolupracující organizace

Výborně spolupráce s organizacemi funguje při vyhledávání klientů, velmi dobrou spolupráci máme také s Úřadem práce v Hodoníně, s lékaři a zdravotnickými zařízeními a s poskytovateli sociálních služeb. Bohužel se nám velmi často stává, že sociální služba nám předá klienta jen k určitému úkonu (např. vyřízení OP nebo rodného listu), po vyřízení klient odchází a nemáme zpětnou vazbu, jak spolupráce pokračuje, či nepokračuje. Jako řešení vidíme pořádání pravidelných setkání **multidisciplinárních týmů**, kde dojde k vyjasnění kompetencí jednotlivých pracovníků, předávání informací a pravidelné spolupráci při řešení situací klientů.

Prostupné bydlení

V Hodoníně funguje dostupné bydlení od roku 2013 jako **motivující systém nabídky bydlení** pro nízkopříjmové skupiny lidí, osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením. Je jednou z možností pomoci těm, kteří usilují o integraci, aby se vymanili z prostředí, v němž nechtějí žít. Hlavními cílovými skupinami dostupného bydlení jsou rodiny s dětmi, samostatně žijící občané v produktivním věku a osoby přicházející z dětských domovů a dalších zařízení. Systém dostupného bydlení má u nás tři stupně dostupnosti – azylové bydlení, ubytovny a nájemní bydlení. Město Hodonín vlastní 35 sociálních bytů.

Překážky v sociální práci

Sociální práce je náročná a sociální pracovník musí být obdařen mimo jiné i velkou dávkou trpělivosti. Ze strany klientů se velmi často setkáváme s neochotou spolupracovat, při své práci potkáváme tzv. rezignované klienty, kteří už odmítají řešit svou nepříznivou situaci - je „spokojen“ s nynějším stavem. Klienti si neplní své povinnosti (docházení na Úřad práce ČR, schůzky se sociálními pracovníky městského úřadu nebo sociální služby, dodržování ubytovacího řádu atd.), velmi často dochází ke zneužívání návykových látek, především alkoholu, s tím souvisí problém s pokutami za nevhodné chování, výtržnosti, krádeže, opilství – zvyšují se tak jejich dluhy vůči městu. Dále klienti nechtějí pracovat oficiálně, aby jejich příjem nepodléhal exekuci.

Ze strany veřejnosti a institucí je překážkou nedostatek ubytovacích míst (ubytovny, byty), neochota realitních kanceláří a soukromých ubytoven spolupracovat, majitelé ubytoven dávají možnost bydlení i lidem přistěhovaným z jiných měst, krajů. Především je nedostatek zařízení pro klienty s psychiatrickým onemocněním nebo s alkoholovou demencí.

Komunikace klienta s úřady je v doprovodu sociálního pracovníka zpravidla efektivnější a má dobrý vliv na řešení situace klienta do budoucna. Pohled veřejnosti je dvojitý, ani jeden však není příznivý. Na jednu stranu je sociální pracovník vnímán negativně, protože se o bezdomovce, kteří si za svou situaci mohou sami, stará příliš. Z druhého pohledu veřejnost odsuzuje sociální pracovníky, že se nedaří těmto sociálně vyloučeným a sociálním vyloučením ohroženým osobám pomoci a postupně je z jejich nepříznivé sociální situace vymanit a vyřešit tím i některé ze sociálně patologických jevů, ke kterým na ulici dochází. Často lidé odsuzují klienty, o kterých nic neví, neznají jejich situaci, ani jak se do ní dostali.

Kazuistiky

Pan Karel, 53 let, 2 roky bez domova, bez příjmu

Je stále osobou bez přístřeší, protože má psa, o kterého se stará a nechce se ho vzdát. Bohužel na ubytovnu ho se psem nevezmou. Když mu sociální pracovníci začali poskytovat podporu, neměl vyřízené sociální dávky, živil se sběrem papíru nebo příležitostnou brigádou. Protože chtěl svůj dosavadní způsob života změnit, přistoupil na nabídku pomoci sociálních pracovníků. Začala tak spolupráce. V průběhu necelých 5 měsíců se zaregistroval na Úřadu práce ČR v evidenci uchazečů o zaměstnání a požádal o sociální dávku - příspěvek na živobytí, která mu byla přiznána. Pan Karel měl zájem pracovat a byla mu nabídnuta práce od Městského úřadu Hodonín na pozici dělník úklidu a údržby města. Na doporučení hodonínské pobočky Úřadu práce ČR koncem července 2017 do práce nastoupil. Vzhledem k výborným pracovním výsledkům mu byla prodloužena pracovní smlouva do konce listopadu 2017 a v jarních měsících následujícího roku s ním úřad opět počítá. Dalším cílem pana Karla je zajistit si přijatelné bydlení.

Pan Ludvík, 64 let, 3 roky bez domova, starobní důchodce, zdravotní problémy

Když ho sociální pracovníci oslovili, byl ze začátku velmi nedůvěřivý. Po několikáté návštěvě začal o svém dosavadním životě přemýšlet, vyvíjel sám snahu o zlepšení své situace a na nabídky pomoci sociálních pracovníků nakonec reagoval pozitivně. Jeho cílem bylo slušné bydlení, kterého díky své snaze dosáhl. Dnes bydlí v městském bytě, který si s pomocí sociálních pracovníků zařídil.



Bydlení před zahájením sociální práce.



Bydlení, kterého klientka vlastní snahou dosáhla.

Paní Eva, 50 let, 4 roky bez domova, bez příjmu, trvalé bydliště Ostrava, psychicky a fyzicky týraná žena

U paní Evy byla situace obdobná. Byla osobou bez přístřeší několik let, neměla vyřízené sociální dávky. Ve spolupráci se sociálními pracovníky a pracovníky Úřadu práce ČR se paní Eva zaevidovala v evidenci uchazečů o zaměstnání a vyřídila si potřebné dávky nezbytné k úhradě bydlení na ubytovně. Sociální pracovníci městského úřadu jí pomohli sehnat starší nábytek, který si sama koupila a pokoj si na ubytovně zařídila. V současné době spolupracuje s městským úřadem v rámci projektu v oblasti neformální péče, kde se připravuje na roli pečovatelky pro osoby se zdravotním postižením.

Závěr z diskuze

Bezdomovectví nebo také život na okraji společnosti je sociálním problémem, se kterým se ve svém okolí a sociálním prostředí potkala většina lidí. Současná realita jasně ukazuje, že fenomén bezdomovectví potenciálně nezasahuje jen některé sociální skupiny občanů, ale do určité míry se týká každého z nás. Neexistuje mechanismus nebo sociální status, který by jedinci garantoval, že on se člověkem bez domova stát nemůže.

Problém bezdomovectví se nedá vyřešit za týden nebo za měsíc. Je to dlouhodobá práce, která není jednoduchá a vyžaduje trpělivost, ochotu pomáhat a znalost legislativy a právních norem.

V Hodoníně se touto problematikou zabývají 2 sociální pracovníci přijatí v rámci projektu Podpora sociální práce v ORP Hodonín, který je financován z prostředků Evropské unie. Celých 70 % pracovní doby tito sociální pracovníci vykonávají terénní sociální práci. Jedná se hlavně o vyhledávání míst, kde se lidé bez přístřeší nacházejí, tedy depistáž. V ostatních případech spolupracují s městskou policií, oddělením údržby a zeleně, poskytovateli sociálních služeb a občany.

Osobám bez domova nabízí sociální pracovníci základní i odborné poradenství a pomoc při řešení konkrétních problémů. Ne každý pomoc vyhledá a nabízenou pomocnou ruku přijme. Mnohdy jde o rezignaci nad svým životem nebo nechuť si jít sám něco

vyřídít například po špatných zkušenostech s úředníky a institucemi. Mezi osobami bez domova jsou však také lidé, kteří si tento způsob života zvolili zcela dobrovolně. Vyhovuje jim, nechťejí ho změnit a někteří z nich nevědí, že by svůj život změnit mohli.

Lidem na ulici jsou intenzivně nabízeny možnosti pomoci – od vyřízení dávek hmotné nouze přes nalezení vhodného bydlení a zaměstnání. Využíváme při tom systém přístupného bydlení.

Intenzivní práce s osobami v tíživé a nelehké životní situaci není na první pohled vidět, a tak zejména veřejnost velmi často poukazuje na to, co vidí. Mnozí z nich ale nevědí o lidech bez domova vůbec nic, a přesto je kritizují, jak by se s nimi vypořádali atd. Stačí však zapomenout zaplatit nějakou platbu, přijít o práci nebo se potýkat s exekucemi a může se stát, že i oni zažijí život bez domova. Důvodů, jak se stát osobou bez přístřeší, je celá řada. Víme, že každý z těchto lidí je jiný, ale přesto se snažíme jim podat pomocnou ruku. Těm, kteří tráví čas na veřejných místech a mají kolem sebe nepořádek, dávají pracovníci městského úřadu plastové pytle, aby do nich nepořádek uklidili. Řešení problematiky bezdomovectví nemůže být záležitostí jen jednoho sektoru, ale je nutné zapojení více sektorů a významné je i zapojení neziskových organizací. A proto je problém bezdomovectví v Hodoníně podrobně monitorován a řeší se i ve spolupráci s dalšími organizacemi jako je Úřad práce ČR, Oblastní charita Hodonín, Městská bytová správa, neziskové organizace, ubytovny, lékaři, městská policie a Policie ČR.

Zdá se, že velmi závažný problém bezdomovectví zřejmě jen tak nezmizí z našeho slovníku. I tak se snažíme vytvářet podmínky pro poskytnutí pomoci na vysoké profesionální úrovni. Je totiž nutné si uvědomit, že výkon sociální práce a s ní spojené činnosti nepomáhají pouze osobám bez přístřeší, ale i ostatním lidem ve společnosti v oblasti prevence a ochrany zdraví.



TYPY SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Prezentující: Městský úřad Valašské Meziříčí

Facilitátor: Mgr. Klára Holanová

Město Valašské Meziříčí leží na soutoku řek Rožnovská a Vsetínská Bečva, svou polohou představuje vstupní bránu do pohoří Moravskoslezské Beskydy. Samotné město má 22 000 obyvatel, rozlohu 35 km². Je obcí s rozšířenou působností (správní obvod obce zahrnuje 42 000 obyvatel v 18 obcích, celková rozloha 230 km²).

Město realizuje projekt Podpora sociální práce v obci Valašské Meziříčí č.CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_128/0006178. Cílem projektu je zvýšení dostupnosti sociální práce klientům a její profesionalizace v rámci výkonu sociální práce v přenesené působnosti. Díky projektu vzniklo samostatné oddělení sociální práce a sociálních služeb odboru sociálních věcí, pracovní tým byl rozšířen o tři sociální pracovníky. Posílena byla terénní práce, vytvořeny byly typové pozice (casemanager a terénní sociální pracovník). Celkově došlo k rozšíření a prohloubení sociální práce, daří se realizovat četnější depistáže a sociální šetření.

Sociální šetření – praxe města Valašské Meziříčí

Sociální šetření provádí sociální pracovník, jednotliví pracovníci mají rozdělen terén (město Valašské Meziříčí a obce s rozšířenou působností). Dobrou praxí je, že všichni sociální pracovníci mají k dispozici služební mobilní telefony, vizitky a letáčky. Sociální šetření by nebylo možné realizovat v takovém rozsahu bez motorového vozidla (nejvzdálenější obec 20 km, špatná dostupnost hromadnou dopravou). V případě vhodnosti probíhají společná sociální šetření např. s pracovníky Orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb. Výstupy ze sociálního šetření jsou zpracovávány také do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Předávání výstupů ze sociálního šetření dalším osobám nebo institucím je vždy ošetřeno předchozím poučeným souhlasem klienta.

Podněty k provedení sociálního šetření přichází ze strany Úřadu práce ČR (zpravidla oddělení hmotné nouze), bytové komise města, soudu (v souvislosti s problematikou opatrovnictví), správce městských bytů, poskytovatelů sociálních služeb (jako součást podnětu k zahájení sociální práce, dále pro účely zástupu při podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby). Často se na nás obrací také sousedé, rodinní příslušníci a známí občanů a v neposlední řadě také představitelé politické reprezentace města. Provádění sociálního šetření navazuje i na vlastní depistážní činnost sociálních pracovníků.

Provedené sociální šetření a poznatky z něj jsou využívány zejména jako:

- východisko pro výkon samotné sociální práce (navázání kontaktu s klientem, poradenství, individuální plánování atd.),
- jeden z možných podkladů při rozhodování o dávkách pomoci v hmotné nouzi,
- podklad pro přidělování pronájmu v městských bytech,
- podklad pro výkon opatrovnictví, resp. dohled nad výkonem opatrovnictví.

Často se jedná o první kontakt s klientem, je to jeden z důležitých zdrojů informací o klientovi, jeho životní situaci.

V rámci výkonu sociální práce ve městě Valašské Meziříčí jsou mimo běžných sociálních šetření realizovány tři typy sociálních šetření „specifických“:

- u osob žijících na ubytovnách,
- pro účely přidělování pronájmu v městských bytech,
- sociální šetření související s výkonem opatrovnictví (veřejný i neveřejný opatrovník).

Sociální šetření – osoby žijící na ubytovnách

Ve městě se nachází 9 ubytoven se schváleným provozním řádem, celková kapacita je cca 500 lůžek. Cílem sociálního šetření je seznámit se s životní situací osoby žijící na ubytovně. Situace těchto osob jsou různorodé, často velmi specifické, stejně jako příčiny bydlení na ubytovně. Právě proto je provedení sociálního šetření zpravidla jedním z prvních kroků po navázání kontaktu s klientem, dále při plánování a směřování sociální práce.

V rámci sociálního šetření jsou zjišťovány specifické údaje:

- ubytovací zařízení, popis ubytování konkrétního klienta,
- ekonomické vazby k místu pobytu (např. zaměstnání, evidence uchazečů o zaměstnání),
- sociální vazby k místu pobytu (např. hlášení k trvalému pobytu, rodinné vazby, lékaři, školy),
- subjektivní překážky standardní formy bydlení, jako jsou ekonomické překážky (např. vysoké náklady na bydlení, vysoké kauce) nebo osobní překážky (např. zadluženost, snížená schopnost samostatně hospodařit apod.),
- objektivní překážky standardní formy bydlení (např. nedostupnost bytů ve vhodnější a standardní formě).

Šetření pro účely přidělování pronájmu městského bytu

Město Valašské Meziříčí vlastní 420 bytů (z toho 158 v penzionech pro seniory) v 6 hlavních lokalitách. Má zpracována pravidla pro přidělování pronájmu městského bytu (hlavními podmínkami jsou trvalý pobyt na území města a žadatel nesmí mít nesplacené dluhy vůči městu).

Cílem tohoto sociálního šetření je seznámit se s přirozeným prostředím žadatele, popř. žadatelů, a jeho/jejich životní situací. Výstupy jsou použity nejen pro přidělování bytů, ale je to také prostředek pro zjištění potřeby, nabídku klientovi a dále poskytování činnosti sociální práce. V rámci šetření sociální pracovnice zjišťují tzv. **okolnosti zvláštního zřetele. U bytů v penzionech** jsou to např. zdravotní důvody, osamělost, výše příjmu, zvláštní důvody, jako jsou např. nehody v rodině, soudní výpověď z bytu, ukončení nájemního vztahu, hygienicky závadný byt. **U bytů v bytovém domě** jde např. o pobyt v azylovém domě, na ubytovně, návrat z výkonu trestu odnětí svobody, dosažení plnoletosti a opuštění ústavního zařízení nebo náhradní rodinné péče, ukončení nájemního vztahu, v rámci transformace opuštění ústavního zařízení, vyhrocené vztahy v rodině.

Zápis ze sociálního šetření v terénu je využíván pouze pro účely záznamu z tohoto šetření, bytové referentce je sdělen počet bodů u zjištěných okolností zvláštního zřetele. Bytová referentka obdružuje další kritéria, jako jsou dosavadní způsob bydlení žadatelů nebo délka podání žádosti. Následně připraví návrh na přidělení nájmu městského bytu do bytové komise a posléze Rady města Valašské Meziříčí.

Takto nastavený systém má svá pozitiva zejména v tom, že sociální pracovníci mohou s bytovou referentkou konzultovat situaci jednotlivých klientů (ať už se souhlasem klienta nebo anonymně) a v případě potřeby mohou iniciovat podání žádosti o přednostní přidělení bytu (mj. na základě provedeného sociálního šetření). Pracovníci v rámci preventivní práce s klienty operativně řeší případné dluhy na nájmu a intenzivně spolupracují s bytovou referentkou, popř. s Úřadem práce ČR.

Šetření opatrovnické

Sociální šetření, související s problematikou opatrovnictví, je zahájeno nejčastěji na podnět soudu, a to u osob, které jsou již omezeny ve svéprávnosti a mají soudem ustanoveného opatrovníka, nebo se jedná o osoby, u kterých je zahájeno řízení ve věci opatrovnictví. Cílem šetření je zjistit, zda opatrovník řádně plní své povinnosti vyplývající z funkce opatrovníka, popř. zda je konkrétní osoba vhodná pro výkon funkce opatrovníka (při rozhodování o ustanovení opatrovníka).

V rámci sociálního šetření se zjišťuje celková situace klienta (příjmy, výdaje opatrovance, majetek, zdravotní stav, projevy nemoci, soběstačnost, sociální poměry). S provedením sociálního šetření úzce souvisí také poskytování sociálního poradenství. Pro účely sociálního šetření v terénu je využíván záznam ze sociálního šetření - strukturovaný dle jednotlivých požadavků soudu. Na základě záznamu ze šetření je vypracovaná zpráva pro soud.

Kazuistika

Centrum pro lidi se zdravotním postižením dalo podnět na městský úřad, odbor sociálních věcí ve Valašském Meziříčí, s prosbou o pomoc jejich bývalé klientce, která se ocitla na ulici. Jedná se o dvacetiletou ženu s kvadruparézou (omezená hybnost horních i dolních končetin, špatná stabilita) a lehkým mentálním postižením, která má omezení i v komunikaci (velmi špatně artikuluje, omezená schopnost vyjadřování). Sociální pracovnice nejprve zjišťovala prvotní informace o situaci klientky, zorganizovala setkání s vedoucí Centra pro lidi se zdravotním postižením, také oslovila rodinu a bývalou třídní učitelku z odborného učiliště. Bylo zjištěno, že klientka se po smrti své matky stala osobou bez příštěší, byla zneužívána lidmi bez domova, kteří ji obírali o invalidní důchod. Dlouhou dobu žila v přirozeném sociálním prostředí, v úplné rodině, byla vedena matkou k samostatnosti, která se jí plně věnovala, cvičila s ní Vojtovu metodu, navštěvovaly společně logopeda, neurologa, ortopeda a další lékaře, pravidelně jezdily na rehabilitační pobyty atd. Otec požíval alkoholické nápoje, měl diagnostikovanou schizofrenii. Rodina se rozpadla a matka sama pečovala o dvě dcery, z nichž jedna byla zdravotně postižená. Později i matka začala mít problémy s alkoholem

a také s hospodařením s penězi a majetkem (dluhy). Ty ji nakonec připravily o byt, skončila s klientkou na ubytovně, sestra klientky bydlela v té době již u přítele. Matka klientky zemřela na ubytovně. Ze setkání vyplynulo, že většina zúčastněných se přiklání k variantě umístění klientky v ústavním nebo komunitním zařízení a omezení svéprávnosti k právním úkonům. Jako hlavní argumenty ze strany sestry zazněly zdravotní důvody klientky. Uvedla, že klientka potřebuje pravidelný režim, je závislá na pomoci jiné osoby, nemá náhled nad svým chováním, chybí jí již pud sebezáchovy, proto žije v současné době na ulici, je odtržena od reality a potřebuje určitou dobu na adaptaci, kterou by jí přinesla právě ústavní péče.

Sociální pracovnice navštívila klientku v jejím přirozeném sociálním prostředí a navázala s ní kontakt. Klientka sama měla zájem svou situaci řešit, jelikož dlouhodobě žila na ulici, byla často bez finančních prostředků, zneužívána lidmi bez domova. Odbor sociálních věcí ve Valašském Meziříčí jí pomohl najít bydlení, kde žije samostatně za pomoci podpory sociální služby sociální rehabilitace. Jelikož klientka nebyla vzhledem ke svému zdravotnímu omezení schopna samostatně hospodařit s financemi, bylo rozhodnuto o ustanovení zvláštního příjemce důchodové dávky. Sociální pracovnice nadále pomáhala klientce hospodařit s finančními prostředky. Pracovnice odboru sociálních věcí, která má ve své agendě ustanovení zvláštních příjemců dávek důchodového pojištění, ustanovila jinou sociální pracovnici odboru sociálních věcí, aby vykonávala funkci zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění. Tento způsob ustanovení zvláštního příjemce důchodových dávek byl konzultován s příslušným krajským úřadem a také byl zvolen vzhledem ke skutečnosti, že klientka samotná požádala o to, aby s jejími finančními prostředky hospodařila sociální pracovnice, ke které má důvěru. Doprovázela klientku také na úřady a pomáhala jí s vyřizováním potřebných záležitostí.

Klientka podala ve spolupráci se sociální pracovnicí žádost o přidělení městského bytu v penzionu pro seniory.

Sociální pracovnice zprostředkovala klientce ergodiagnostické vyšetření v rámci pracovní rehabilitace a klientka absolvovala rekvalifikační kurz, s podporou trenéra může následně nastoupit práce.

S ohledem na zdravotní postižení a snadné zneužití klientky jejím okolím sociální pracovnice podala, se souhlasem klientky, návrh na omezení svéprávnosti a jmenování opatrovníka. Klientka byla rozsudkem soudu omezena ve svéprávnosti na dobu 5 let a opatrovníkem bylo ustanoveno město Valašské Meziříčí, které ji zastupuje při jednáních se státními orgány a na úřadech, při rozhodování o vlastní léčbě, hospitalizaci a poskytování zdravotní a sociální péče a při nakládání s majetkem či finančními prostředky. Nadále probíhá intenzivní spolupráce s klientkou – dochází na konzultace, doprovody, návštěvy v místě bydliště po předchozí domluvě. Práce směřuje k co největšímu zapojení klientky do běžného života (pracovního, společenského), rozvoji její soběstačnosti.

Fáze sociálního šetření

Příprava

- Při přípravě vzít v úvahu, proč nás klient kontaktoval nebo proč jsme klienta vyhledali, zda se s klientem již dříve pracovalo nebo zda se jedná o nového klienta.
- Sociální pracovník zjišťuje prvotní informace o situaci klienta, vytváří si předběžnou představu o realizaci sociálního šetření.
- Sociální pracovník se rozhoduje, na jaké oblasti života klienta je třeba se při sociálním šetření zaměřit, jaké zdroje informací lze využít, jakými postupy bude informace zjišťovat.
- Sociální pracovník má přichystán příslušný formulář pro zapisování poznatků ze sociálního šetření.
- Sociální pracovník s klientem sjedná termín sociálního šetření.

Realizace

- Sociální pracovník vstupuje do přirozeného prostředí klienta, zjišťuje poznatky o jeho životní situaci.
- Sociální pracovník průběžně zaznamenává zjištěné poznatky, shromažďuje potřebné informace k jednotlivým oblastem života klienta.
- Sociální pracovník dle vyhodnocení situace poskytuje sociální poradenství.
- Sociální pracovník s klientem vede rozhovor tak, aby se klient necítil nepřijemně, snaží se nespěchat, kontrolovat své reakce, pečlivě naslouchat. Rozhovor by měl přizpůsobit specifickým rysům a potřebám klienta (věk, postižení, stáří či původ...). Snaží se klientovi vysvětlit výhody a nevýhody spolupráce, aby nechápal sociální šetření jako nutné zlo, snaží se jej motivovat ke spolupráci při řešení jeho nepříznivé sociální situace, naplánovat s ním další kroky vedoucí ke zlepšení jeho situace.
- Sociální pracovník vysvětlí klientovi, jak bude nakládáno se sdělenými informacemi, objasní, že je vázán mlčenlivostí.
- Sociální pracovník ukončí sociální šetření.

Zhodnocení

- Sociální pracovník zpracuje konečnou verzi záznamu ze sociálního šetření, může zohlednit i případné informace z dalších zdrojů, výstupy ze sociálního šetření zaznamená do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.
- Sociální pracovník zhodnotí získané informace o životní situaci klienta a stanovuje rámcový návrh další pomoci, přitom bere v úvahu všechny dostupné zdroje pomoci klienta a v dané lokalitě, které jsou vhodné pro řešení specifické životní situace konkrétního klienta.
- Na základě stanoveného rámcového návrhu další pomoci opětovně kontaktuje klienta a tento návrh další pomoci s ním probere, dohodne se s ním na dalším postupu řešení jeho nepříznivé sociální situace. Výstupy ze sociálního šetření lze použít k individuálnímu plánování.

Závěrem bychom chtěli uvést, že je pro náš odbor sociálních věcí důležité to, že jsme v rámci projektu získali tři nové sociální pracovníky, kteří se mohou věnovat výkonu sociální práce včetně provádění sociálního šetření. Pracovníci mají prostor provádět sociální šetření dle

výše uvedených fází, je prostor pro vyhodnocení sociálního šetření, sociální práce nabývá smysluplnější podoby. Neméně důležité jsou i pomůcky pro výkon sociálního šetření, chtěli bychom upozornit na to, že je nezbytné mít na odboru sociálních věcí dostupný služební automobil (v našem případě je toto někdy problém, neboť naše služební vozidlo je využíváno i oddělením sociálně právní ochrany dětí). Při přípravě na sociální šetření jsme omezeni tím, že nemáme přístup do evidence obyvatel, není definováno, k jakým informacím mají mít sociální pracovníci obecních úřadů přístup. Za naši obec bychom určitě uvítali minimální doporučený postup, který bude obsahovat popis a ukotvení základních fází sociálního šetření – toto bude využitelné pro praxi stávajících i nových sociálních pracovníků.

Závěr z diskuze

V diskusi zřetelně zazněl požadavek na vyjasnění kompetencí a hranic při realizaci sociálního šetření – jaká je náplň práce sociálních pracovníků působících na obecním úřadě a jaká sociálních pracovníků Úřadu práce ČR. Tyto kompetence by mohly být stanoveny Ministerstvem práce a sociálních věcí a jistě by byly užitečné nejen absolventům škol, aby měli rámcové ukotvení hranic. Tím by mimo jiné došlo ke sjednocení metodik krajů, neboť v současné době může mít každý kraj svoji metodiku. Účastníci diskuze by rovněž uvítali „vodítka“ k různým typům šetření.

V praxi se ukazuje, že je vhodné, aby přímou realizaci sociálního šetření vykonávali dva pracovníci, zejména z důvodu ochrany jejich bezpečnosti a také možného nařčení z přijetí úplatku apod. Dále byly vzneseny požadavky na ochranné pomůcky.

S výkonem sociální práce je neodmyslitelně spjata otázka etiky a zodpovědnosti za rozhodnutí. Chybí však orgán, který by toto kontroloval. Bylo by jistě vhodné vyvolat další diskusi nad tímto tématem. V neposlední řadě zaznělo, že prezentace sociální práce směrem k veřejnosti je nedostatečná. Lidé přesně nevědí, co vlastně sociální pracovník vykonává a jak může být nápomocen při řešení obtížné životní situace.



SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ V RODINĚ

Prezentující: Městský úřad Bučovice
Facilitátor: Mgr. Tereza Filipová

Město Bučovice se nachází v okrese Vyškov v Jihomoravském kraji. Bučovice včetně místních částí Černčín, Kloboučky, Marefy a Vícemilice mají aktuálně téměř 6 500 obyvatel. Město je sídlem městského pověřeného úřadu, pod který spadá 19 okolních obcí, ve kterých žije celkem 16 000 obyvatel. Za zdravotnickou péči nemusí místní dojíždět daleko, ve městě sídlí několik praktických a odborných lékařů. Město je centrem průmyslové výroby a podnikání, nalézá se zde několik podniků, ve kterých nachází práci značná část místních obyvatel. Bučovice se také pyšní bohatým společenským životem. Pro místní obyvatele je připravována spousta kulturních akcí, na kterých se mimo jiné podílí místní Informační a kulturní středisko.

Odbor sociálních věcí

V rámci odboru působí tři sociální pracovníce Orgánu sociálně - právní ochrany dětí (dále OSPOD), z nichž jedna pracuje na pozici kurátorky pro děti a mládež. V rámci odboru dále působí vedoucí sociálního odboru a sociální pracovníce obecního úřadu. V rámci projektu byly přijaty dvě nové sociální pracovníce. Před jeho vznikem na celém území obce s rozšířenou působností (dále ORP) působila jedna sociální pracovníce, která měla navíc funkce kumulované, v jejichž rámci vykonávala také veřejné opatrovnictví a zastávala pozici kurátora pro dospělé, což bylo vzhledem k velikosti ORP silně nedostačující. Po nástupu dvou nových sociálních pracovníků projektu se situace zlepšila.

V rámci odboru se konají pravidelné porady všech pracovníků. V rámci OSPOD jsou pořádány případové konference, kterých se sociální pracovníci obecního úřadu účastní, jestliže pomoc či podpora, kterou mohou dítěti a jeho rodině poskytnout, může přispět ke snížení míry sociálního ohrožení dítěte, a jestliže s tím rodiče dítěte, případně samotné dítě, odpovídá-li to míře jeho rozumové a volní vyspělosti, souhlasí.

Sociální bydlení a sociální služby v Bučovicích

Město Bučovice nabízí občanům obce v nepříznivé sociální situaci a seniorům z Bučovic a blízkého okolí sociální bydlení. Žádosti o takový typ bydlení je třeba podat na správu městského bytového fondu – Poliklinice Bučovice. Evidence žádostí je ukončena s koncem roku, na následující rok je třeba v případě potřeby podat žádost novou. Městských sociálních bytů se v Bučovicích nachází 28, jsou plně obsazeny a v seznamu na aktuální rok je v současnosti 32 žádostí. Pro seniory je zde možnost bydlení v domě s pečovatelskou službou, kterou zajišťuje Charita Bučovice. Těchto bytů je 44, jsou také plně obsazeny a aktuálně je v evidenci 90 žádostí. V rámci sociální práce s klienty je stěžejní podpora a spolupráce sociálních služeb. Těchto je ovšem v Bučovicích poskromnu, proto jsou často využívány služby z blízkého okolí, a to z Vyškova nebo Slavkova u Brna.

Sociální šetření

První kontakt s rodinou je navázán většinou v závislosti na předchozí depistáži či na podnět nějakého subjektu. Tato první setkání s rodinou probíhají buď v kanceláři na městském úřadu, nebo v přirozeném sociálním prostředí klienta. Pokud je spolupráce s klientem navázána v rámci OSPOD, je tato sociální pracovnice klíčová a klientovi představuje sociální pracovníci obecního úřadu, se kterou budou společně pracovat na řešení jeho situace. Ze strany sociální pracovnice OSPOD je nutné v průběhu spolupráce myslet na přísnou mlčenlivost, která se prolomuje jen v zákonem stanovených případech, nebo na základě písemného souhlasu klienta. Jestliže je klient zcela nový, první kontakt se sociální pracovníci obecního úřadu proběhne v rámci depistáže. Dochází ke zjišťování základního vzhledu na nepříznivou sociální situaci klienta, je mu nabídnuta spolupráce a zjišťuje se zájem klienta o poskytnutí sociální práce. V případě kladné odezvy je s klientem dohodnut termín sociálního šetření a nastavení další spolupráce. Na každé sociální šetření je potřeba se připravit. Nezbytná je příprava dokumentů – *Formulář sociálního šetření*, kam sociální pracovník v průběhu šetření zaznamenává informace získané od klienta. Dalším potřebným formulářem je *Souhlasné vyjádření o poskytnutí informací*, které obsahuje klientovy identifikační údaje, jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo a telefonický kontakt na klienta. Klient svým podpisem potvrzuje, že sociální pracovník může převzít jeho osobní údaje, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Pracovníci s sebou nosí také *Dohodu o spolupráci*, zde jsou vytyčeny stěžejní problémy klienta, na kterých je potřeba pracovat, práva a povinnosti klienta, ale také práva a povinnosti sociálního pracovníka. *Souhlasné vyjádření a Dohoda* jsou vždy vyhotoveny ve dvou výtiscích – jeden pro klienta, druhý do dokumentace pro sociálního pracovníka.

Je třeba zamyslet se nad důvodem kontaktu a nad požadavky klienta, zjistit si potřebné informace o klientovi, jeho rodině, okolí a celkové situaci. Sociální pracovník se připraví, na jaké oblasti se chce zaměřit a podle toho již může přicházet s nabídkou možností řešení aktuální situace klienta. Na sociální šetření může sociální pracovník přijít s předběžným návrhem řešení klientovy situace, pokud ji v rámci prvního kontaktu komplexně zjistil nebo pokud lze očekávat jednorázovou intervenci. Může se jednat především o kontakty na odborníky, kontakty na sociální služby, ale také o aktuální nabídky zaměstnání či bydlení. Vždy je nutné vycházet z individuální situace klienta.

Sociální šetření probíhá buď ve spolupráci se sociální pracovníci OSPOD, kdy každá pracovnice zjišťuje stěžejní informace pro svoji práci, nebo samostatně. V rámci sociální práce je zjišťováno:

- Aktuální situace klienta – co je potřeba řešit, v čem spočívá jeho nepříznivá sociální situace (hledání zaměstnání, bydlení, nezvládnou si sami vyřídít sociální dávky atd.).
- Rodinné poměry – zde jsou zjišťovány existence rodinných vazeb, rodinné vztahy, případné kontakty na rodinné příslušníky a zdroje podpory v rodině.
- Ekonomické poměry – zjišťovány zdroje příjmů, existence majetku, výdaje klientů (půjčky, exekuce, výživné atd.).
- Bytové poměry – s kým klienti žijí, v jakém prostředí a jaká je hygienická úroveň domácnosti a její vybavení.

- Zdravotní poměry – pokud klient sdělí nějaká onemocnění, zjišťování známek zanedbávání, týrání nebo závislosti.
- Výchovné poměry – školní úspěšnost dětí, včetně školní docházky, trávení volného času rodiny, komunikace rodiny se školou.
- Společenské poměry – vztahy se sousedy, přátelské, pracovní vztahy, trestní minulost, zájmy a koníčky klientů.
- Další důležité věci, které klienti sdělí nebo je zjistí sociální pracovníce v průběhu sociálního šetření.

Poznatky získané v průběhu realizace sociálního šetření v přirozeném sociálním prostředí klienta jsou zaznamenány do formuláře, kde jsou kromě výše uvedených zjišťovaných okruhů také zaznamenány identifikační údaje klienta, jako je jeho jméno a příjmení, adresa, kontakt a dále údaje o tom, kdo prováděl sociální šetření a kdy. Po zjištění všech potřebných informací od klienta sociální pracovník navrhuje klientovi možná řešení jeho nepříznivé sociální situace. Pokud se jedná o složitější záležitost, je nutné nastavit jednotlivé kroky, které dopomohou k řešení situace. Vždy však záleží na klientovi, jakým způsobem chce svoji situaci řešit, a které z nabízených řešení využije. Ve většině případů nelze situaci klienta vyřešit jednorázově, je nutné domluvit se na další spolupráci, na další schůzce, ať už se jedná o schůzku v budově městského úřadu, v klientově přirozeném sociálním prostředí nebo se jedná o doprovod na úřad, k lékaři či do jiné instituce. Pokud to jde, odehrává se schůzka v domácnosti klienta, je to pro klienta příjemnější, a pokud není přímo z Bučovic, nemusí nikam dojíždět. Po zjištění klientovy situace lze nabídnout řešení také předáním kontaktu na sociální službu, která v dané situaci nejvíce pomůže. Většinou se jedná o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ale také o služby Charity, která zajišťuje jak ambulantní, tak terénní formu pomoci a zajistí služby, které sociální pracovníci nemají v kompetenci.

Výstupem sociálního šetření je zápis ze sociálního šetření, vyhodnocení klientovy situace, což činí podklady pro vytvoření individuálního plánu, pokud klient bude souhlasit s následnou intervencí. Zápis ze sociálního šetření je zanesen do spisové dokumentace klienta a údaje klienta jsou zavedeny do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Kazuistika

Pro kazuistiku byla vybrána rodina G., se kterou byla zahájena sociální práce na podnět pracovníce obecního úřadu v místě bydliště rodiny. V rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích sociální pracovníce kontaktovaly představitele (starosty/starostky) obcí. Ti byli obeznámeni s realizací projektu a zároveň byli požádáni o vytipování rodin či jednotlivců, kteří by mohli potřebovat pomoc sociálních pracovníků. Poté proběhla samotná depistáž, čili vyhledávání jednotlivců i rodin. Rodina klientky byla zastížena v domácnosti. Členům rodiny byl náležitě vysvětlen důvod návštěvy sociálních pracovníků a nabídnuta pomoc při řešení jejich záležitostí, pokud budou mít o tuto pomoc zájem. Zpočátku byla rodina k pracovnícím nedůvěřivá, nechtěla spolupracovat z důvodu předchozích špatných zkušeností s úřady.

Toto bylo velkou překážkou při navázání kontaktu a získání důvěry klientů. Poté, co rodina po-

zvala sociální pracovnice do domu, pracovnice nejprve ošetřila nakládání s osobními údaji – nechala klienty podepsat Souhlasné vyjádření o poskytnutí informací a další potřebné dokumenty. Na základě toho pak jednotliví členové postupně sdělovali důležité informace – rodinné vztahy a vazby v rodině (dospělé děti), příjmy (starobní důchody) a výdaje (živobytí, exekuce, dluhy). Byly zjištěny také bytové poměry – dům, ve kterém rodina bydlí, vlastní jejich dcera, která zde však nebydlí. Tento dům je ve velmi špatném stavu, jsou zde nevyhovující hygienické podmínky, avšak rodina byla nucena se sem nastěhovat, protože původní dům ve vlastnictví pana G. je nyní neobyvatelný a je na něj uvalena exekuce. Jedním z limitů při výkonu sociálního šetření byly právě bytové podmínky, protože domácnost byla velmi zanedbaná a znečištěná, v domě to značně zapáchalo nejen proto, že spolu s klienty žilo v domě 10 koček a 3 psi. Z těchto důvodů byla obava z nakažení se případnými nemocemi či infekcemi, avšak v tomto případě se pracovnice nemohly chránit žádnými pomůckami (roušky, rukavice apod.), protože by ztratily důvěru klientů.

Sociální šetření prováděly dvě pracovnice, a to z toho důvodu, že se jednalo o první kontakt, nebyla tedy vyloučena negativní reakce klientů či případná agrese, také se jednalo o větší počet osob, což většinou znamená více informací a také více problémů k řešení. Osvědčilo se, že na depistáž a následný první kontakt s rodinou jezdí dvě pracovnice. Do této rodiny stabilně jezdí dvě pracovnice, protože s každým členem rodiny je řešena jeho nepříznivá sociální situace. Vzhledem ke sdílnosti klientů a závažnosti jejich situace by jedna pracovnice nedokázala klientovi věnovat potřebný čas.

Během sociálního šetření klienti podepsali předem připravené formuláře – kromě Souhlasného vyjádření o poskytnutí informací také Dohodu o spolupráci. Klientům bylo řádně vysvětleno, k čemu dokumenty slouží. Ty se pak staly součástí spisové dokumentace a jednání s každým členem rodiny bylo zaneseno do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Do spisové dokumentace byl vložen také Záznam ze sociálního šetření, což je předem připravený formulář pro záznam zjištěných informací, na jejichž základě je snaha pomoci klientovi řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Jednou z mnoha intervencí bylo v tomto případě navázání kontaktu s Oblastní charitou, díky které byl rodině poskytnut potravinový balíček.

V současné době probíhá pravidelný kontakt s rodinou, alespoň jednou týdně. Vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o obec v území ORP, využívají pracovnice osobní automobil, což umožňuje pravidelný kontakt s rodinou. Pro rodinu by bylo finančně velmi nákladné dojíždět každý týden do Bučovic.

Podarilo se také navázat dalšího člena rodiny, se kterým je řešen aktuální stav otce rodiny, vzhledem k tomu, že v průběhu práce s rodinou došlo k rapidnímu zhoršení jeho zdravotního stavu. Otec je hospitalizovaný a je nutné zařizovat některé záležitosti, které právě obstarává nově navázaný člen - dcera. S ní bylo také požádáno o příspěvek na péči a byly podány žádosti do domovů se zvláštním režimem.

V rámci sociální práce se také podařilo některým členům rodiny najít adekvátnější bydlení, pro začátek zařídit dávky hmotné nouze a najít zaměstnání. S rodinou jsou nadále řešeny dluhy,

exekuce, finanční hospodaření rodiny, je pravidelně dovážen potravinový balíček a aktuálně se jedná o možném přestěhování zbylých členů rodiny z naprosto nevyhovujícího bydlení do adekvátnější formy bydlení.

Sociální práce u této rodiny spočívá především v doprovodech, jednání s úřady, institucemi, zaměstnavateli, řeší se aktuální problémy a potřeby klientů.

Závěr z diskuze

V rámci diskuze bylo v oblasti přípravy na sociální šetření řešeno, na čí zadání se toto šetření bude provádět. Zda jde o podnět od OSPOD, nebo od obce či Úřadu práce ČR. Diskutující vidí značný rozdíl v tom, kdo šetření zadal, protože tato skutečnost může ovlivnit průběh sociálního šetření. Sociální pracovník by měl v průběhu sociálního šetření přistupovat k situaci klienta objektivně, neměl by hodnotit a měl by mít na paměti zejména jeho práva.

Co se týká realizace fáze sociálního šetření v přirozeném sociálním prostředí klienta, byla důležitým tématem diskuze potřeba automobilu. Některé obecní úřady mají k dispozici automobil a k němu dokonce řidiče, avšak není tomu v případě všech úřadů, což sociálním pracovníkům znesnadňuje práci v terénu. Jinde se o auto dělí několik pracovníků, nebo celý odbor či úsek. V každém případě je automobil nezbytností při vykonávání sociální práce v terénu, protože usnadňuje pracovníkům kontakt s klienty. Pracovník se tak snáze dostane do přirozeného prostředí klienta, kde probíhá sociální šetření. Navíc při dalších jednáních může pracovník dojíždět za klientem a tím klientovi šetřit čas i finance za dojíždění, většinou se totiž jedná o klienty s finančními problémy nebo rodiny s dětmi, kde by byl problém s hlídáním dětí. Navíc při sociálním šetření v přirozeném prostředí klienta pracovník získá reálný obraz života rodiny.

Předmětem diskuze bylo také zvláštní označení sociálních pracovníků při realizaci šetření. I zde nalezneme pozitivna pro označení pracovníka v terénu, ať už se jedná o označení automobilu, který se pohybuje po obci, nebo oblečení, které má na sobě pracovník (logo obecního úřadu atd.). Označením pracovníka lze předcházet spekulacím obyvatel, že se jedná o podvodníky, podomní prodejce či členy sekty. Na druhou stranu tím sociální pracovník ztrácí anonymitu a může tak dojít k situaci, že s ním klient odmítá jednat, protože má obavy z řečí sousedů a ostatních obyvatel. Jeden z diskutujících uvedl příklad z praxe, když jede na depistáž či sociální šetření, ohlásí se na místním obecním úřadě a pracovník úřadu rozhlasem vyhlásí, že se po obci pohybuje sociální pracovník, aby nedocházelo k obavám obyvatel.

V rámci diskuze jsme se také dotkli tématu bezpečnosti realizace sociálního šetření. Vyvstala otázka, zda sociální pracovníci chodí na sociální šetření jednotlivě nebo ve dvojicích. Většina z diskutujících uvedla, že je bezpečnější chodit ve dvojicích, alespoň při prvním kontaktu s klientem. Po prvotním kontaktu pracovníci vyhodnotí, zda je nutné realizovat další schůzky nadále ve dvojicích nebo již samostatně. Počet sociálních pracovníků se pak také odvíjí od počtu členů v domácnosti. Pokud sociální pracovníci jednájí s vícečlennou rodinou, je efektivnější docházet do domácnosti alespoň ve dvou. Pokud se jedná o sociální šetření ve vyloučených lokalitách či lokalitách, kde je zjevné, že sociálnímu pracovníkovi hrozí nebezpečí, lze při sociálním šetření

využít doprovodu policie. To však s sebou nese riziko ztráty důvěry klienta vůči sociálnímu pracovníkovi, nehledě na to, že informace, které klient podá, nemusí být pravdivé nebo kompletní.

Během diskuze byla srovnávána spolupráce obecních úřadů s místními sociálními službami, kdy diskutující uváděli, že v jejich regionu je síť sociálních služeb dostačující a komunikace se službami je na dobré úrovni. Naopak v některých obcích je síť sociálních služeb nedostačující, sociální služby buď chybí, nebo nedokáží pokrýt potřeby obyvatel, také se stává, že komunikace mezi obecním úřadem a sociálními službami vážne.

Výstupem ze sociálního šetření je záznam ze sociálního šetření, který může být podkladem pro individuální plán klienta. Neexistuje univerzální formulář pro všechny obecní úřady. Některé si vytvořily formulář vlastní a někde se dokonce můžeme setkat s několika druhy formulářů podle cílových skupin. Některé obecní úřady formulář vůbec nemají.

Na vyhodnocení sociálního šetření ideálně navazuje spolupráce s dalšími institucemi, které se také podílí na řešení situace rodiny. Může se jednat o spolupráci s Úřadem práce ČR, OSPOD, jsou-li v rodině děti, které lze považovat za ohrožené, sociálními službami atd. V rámci této spolupráce se pořádají multidisciplinární setkání a případové konference, kde se sejdou klient a všechny zainteresované instituce a je zde snaha najít řešení problému rodiny. To však není pravidlem u všech obcí.



PROCES SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Prezentující: Městský úřad Holešov

Facilitátor: PhDr. Mgr. Jana Koláčková

Město Holešov je obcí s rozšířenou působností a nachází se ve Zlínském kraji. S počtem obyvatel přes 11 500 se velikostí řadí na druhé místo v okrese. Správní obvod obce s rozšířenou působností Holešova tvoří 19 obcí. Holešov je nejen správním, ale také průmyslovým, společenským a kulturním centrem. Poskytovateli sociálních služeb v Holešově jsou Centrum pro seniory, p. o. (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem), Charita Holešov (pečovatelská služba, ošetřovatelská služba, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Coolna), ARGO, Společnost dobré vůle Zlín, z. s. (terénní program – pomoc sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým osobám) a Kontaktní centrum PLUS Oblastní charity Kroměříž (terénní program s protidrogovou prevencí).

V oblasti výkonu sociální práce jsou nejčastěji řešeny otázky související s bytovou a finanční situací klientů. Úskalí je možné spatřovat v lokalitách s městským nájemním ubytováním velmi nízkého standardu, dále pak v odloučené okrajové obecní části s buňkami, kde je ubytovaná část z minoritní skupiny romského etnika, či již tradiční místa, kterými jsou nádraží, parky a okolí nákupních center. V Holešově jsou provozovány tři ubytovny s celkovou kapacitou 98 lůžek, ve kterých jsou většinou ubytováni spoluobčané ohrožení sociálním vyloučením, a se kterými je realizován výkon činností sociální práce.

Proces sociálního šetření

Je několik možností, jak může spolupráce s klientem začít. Jednou z metod získávání potenciálních klientů je tzv. depistáž - vědomé, cílené a včasné vyhledávání osob, které potřebují pomoc sociálního pracovníka, v jejich přirozeném sociálním prostředí. Další možností oslovení potenciálních klientů je podnět od okolí (např. sousedé), praktického či odborného lékaře nebo jiných subjektů a institucí. Klient rovněž může přijít za doprovodu sociálního pracovníka Úřadu práce ČR nebo za doprovodu rodinného příslušníka, kamaráda či známého, kteří už svými vlastními silami klienta nedokáží dostatečně aktivizovat a motivovat pro změnu jeho nepříznivé životní situace. Z praxe a naší zkušenosti vyplývá, že pokud klient přichází se svou zakázkou zcela sám, pak je dostatečně motivován svou nepříznivou životní situací řešit, a i přes veškeré překážky a neúspěchy, které ho po cestě k požadovanému cíli mohou potkat, vynaloží veškeré síly k tomu, aby ho došel.

Sociální šetření se dělí na tři na sebe navazující fáze

Příprava

První fáze je přípravná – sociální pracovník zjišťuje prvotní informace o klientovi, zva-

žuje, jestli bude sociální šetření bezpečné pro něj samotného nebo zda by bylo vhodné vzít si nějaké ochranné pomůcky (rukavice, roušku, dezinfekci, být očkován, mít s sebou mobilní telefon), popřípadě využít doprovod kolegy nebo městské policie. Při využití viditelných ochranných pomůcek, jako jsou třeba rukavice nebo rouška, je třeba dostatečně zvážit fakt, jestli by to nebylo spíše na škodu. Klient by se mohl cítit dotčen, uražen, mohl by si myslet, že se ho sociální pracovník štítí. To samé platí také při případném doprovodu policejního orgánu. V takovém případě musí mít sociální pracovník na paměti, že klient se může cítit víc v ohrožení než on sám, a proto nemusí vůbec spolupracovat. Je ale potřeba zdůraznit, že sociální pracovník ze všeho nejvíc musí myslet na svoje zdraví.

Dále sociální pracovník zvažuje možnost přítomnosti rodinného příslušníka klienta. Tato skutečnost se odvíjí především od způsobu podnětu k zahájení spolupráce. Než bude sociální šetření zahájeno, musí také sociální pracovník zvážit dostupnost místa jeho konání. Měl by mít představu o tom, zda bude potřebovat nějaký dopravní prostředek (auto, kolo, MHD) nebo zda k danému místu může dojít bez problémů pěšky. Jednou z nejdůležitějších věcí je stanovení termínu sociálního šetření. Klient i sociální pracovník by se měli shodnout na jednom konkrétním termínu realizace sociálního šetření (pokud lze klienta předem kontaktovat). Po stanovení termínu a veškerých přípravách, by si měl sociální pracovník vytvořit předběžnou představu o průběhu sociálního šetření v místě bydliště klienta.

Realizace

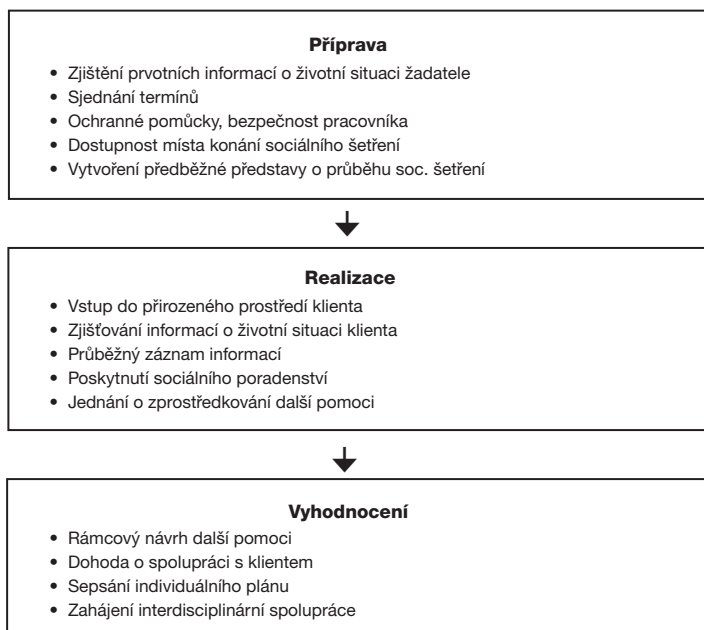
Další fází je samotná realizace sociálního šetření nejčastěji v místě bydliště klienta. V této fázi sociální pracovník vstupuje do přirozeného sociálního prostředí klienta, představí se a vysvětlí z jakého důvodu a jakým způsobem bude sociální šetření probíhat. Sociální pracovník se snaží navodit příjemnou atmosféru, důvěru, dodržuje zásady slušného chování a v žádném případě se nad klienta jakýmkoli způsobem nepovyšuje. Sociální pracovník se snaží od klienta zjistit současný stav jeho životní situace, co ho trápí a s čím by potřeboval poradit a pomoci. Mnohdy klient poskytne nespočetné množství informací, ale bohužel ne vždy jsou objektivní a pravdivé. Je třeba, aby sociální pracovník dokázal rozlišit, co je pravda a co pravda být nemusí. Pokud klient nezačne o svých problémech a potřebách mluvit sám, je třeba, aby se sociální pracovník začal sám aktivně vypyávat. Musí si však dávat pozor, aby si klient nepřipadal jako u výslechu, ale aby se i přes množství otázek týkající se ne vždy příjemných věcí cítil dobře a v bezpečí. Sociální pracovník by měl při provádění sociálního šetření používat takový jazyk, kterému je klient schopný porozumět. Neměl by proto používat zkratky a odborné termíny, kterým laická veřejnost nerozumí. Měl by se vždy klienta zpětně zeptat, jestli všemu rozumí a je mu vše jasné, popřípadě odpovědět na jeho doplňující otázky. Sociální pracovník si během sociálního šetření může dělat poznámky, aby nezapomněl důležité informace. O tomto zaznamenávání by měl však informovat klienta a sdělit mu, že se zjištěnými informacemi bude dále nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

V případě, že se klient vůbec neorientuje v problematice týkající se jeho nepříznivé sociální situace a neví, jaké má možnosti, jaké mohou být důsledky atd., podá sociální pracovník základní informace o variantách dalšího postupu k vyřešení jeho situace a sdělí mu, jakou další pomoc mu může zprostředkovat, případně ho odkáže na další odborníky.

Vyhodnocení

Ve vyhodnocovací fázi by měl sociální pracovník na základě shromážděných informací vyhodnotit klientovu situaci a na základě toho mu nabídnout případnou další spolupráci. Klient má právo služby sociálního pracovníka svobodně odmítnout bez udání důvodů. Za předpokladu, že klient chce i nadále se sociálním pracovníkem spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace, dohodnou se na dalším postupu. Dále mohou společně, na základě vyhodnocení sociálního šetření, vypracovat návrh další intervence. V tomto plánu je nezbytné stanovení krátkodobých a dlouhodobých cílů, které budou po dané době oběma stranami vyhodnoceny. Sociální pracovník využívá veškerých informací, které v průběhu celého šetření získal a na základě těchto skutečností realizuje konkrétní kroky ke splnění stanovených cílů.

Fáze sociálního šetření



Pokud je to v konkrétním případě za potřebí a klient to s menší či větší pomocí a podporou nezvládne sám, měl by sociální pracovník zahájit spolupráci s dalšími organizacemi a odborníky. Jedná se především o Úřad práce České republiky, se kterým sociální pracovníci spolupracují zejména v rámci nepojistných sociálních dávek a v oblasti zaměstnávání (evidence uchazečů o zaměstnání, zprostředkování zaměstnání, odborné poradenství, rekvalifikace, apod.). Při řešení nepříznivé sociální situace klienta a při jeho podpoře, sociální pracovníci spolupracují např. s dalšími obecními úřady, naváží klienta na nestátní neziskové organizace převážně v oblasti dluhového poradenství, případně jiné sociální služby. Dále mohou spolupracovat s rozličnými odborníky např. s psychology, neurology, právníky) a v neposlední řadě s rodinou klienta a jeho blízkými, kteří bývají mnohdy nejsilnějším motivačním prvkem.

Kazuistika

Pan Marek

(praktická ukázka využití jednotlivých fází procesu sociálního šetření). Uvedená kazuistika je příklad z praxe sociální pracovnice z Městského úřadu Holešov (dále „MěÚ“). Kazuistika byla představena na workshopu v Olomouci 2. 10. 2017 a poté byly jednotlivé kroky rozčleněny do jednotlivých fází na pracovní skupině.

Příprava

O panu Markovi se sociální pracovnice dozvěděla prostřednictvím jeho matky. Dle sdělení matky syn Marek žije v městském bytě, ve kterém není schopen platit nájem, protože má dluhy, a tak jej hradí ona. Syn si neustále půjčuje další a další peníze. Informace nebyly nikde ověřovány a další nebyly zjišťovány. Pan Marek byl kontaktován sociální pracovnící a byl s ním sjednán termín setkání. Pracovnice vyhodnotila situaci jako bezpečnou a z toho důvodu se nechystala využít žádných ochranných pomůcek, jako například roušku nebo rukavice. Usoudila, že v rámci bezpečnosti bude stačit mobilní telefon. Vzhledem k tomu, že klient bydlí nedaleko MěÚ Holešov, nemusela pracovnice využít automobil ani žádných jiných dopravních prostředků. Pracovnice si vytvořila předběžnou představu o tom, jak bude sociální šetření probíhat.

Realizace

Samotná realizace sociálního šetření proběhla bez komplikací. Pracovnice se souhlasem pana Marka vstoupila do jeho bytu, představila se a znovu vysvětlila účel setkání, tj. proč a jak bude sociální šetření probíhat. Snažila se vybudovat přátelskou atmosféru a vyzývala klienta k popsání jeho aktuální životní situace. Klient souhlasil, ale také reflektoval svou nervozitu. Byl roztěkaný a nebyl schopný sám situaci popsat. Pracovnice musela klást konkrétní otázky, na které dostávala pouze velmi krátké odpovědi. Bylo velmi náročné zjistit veškeré aspekty klientovy situace. Pracovnice se nakonec od klienta dozvěděla, že byl propuštěn z pracovního poměru z důvodu hrubého porušení pracovní kázně (několikrát neomluveně nepřišel do zaměstnání) a že má mnoho dluhů,

kteří není schopný splácet a které, kvůli úrokům, neustále rostou. Po získání informací pracovníce ještě jednou vlastními slovy zopakovala klientovu situaci a ptala se, zda klient nechce ještě něco doplnit či poupravit. Klient se vším souhlasil a neměl žádné informace na doplnění. Po tomto ověření pracovníce klienta informovala o tom, jakou konkrétní pomoc mu ona z pozice sociálního pracovníka může nabídnout. Sdělila mu, že mu může poskytnout podporu při jednání s Úřadem práce ČR o zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání, že mu může pomoci zjistit veškeré dluhy, které má a poté najít vhodný způsob řešení těchto pohledávek. Poskytla mu také návrh dalších kroků a vyzvala ho ke spolupráci. Klient souhlasil a slíbil, že se bude snažit dělat vše proto, aby svou nynější životní situaci zlepšil.

Vyhodnocení

Po zjištění veškerých dostupných informací o klientově současné situaci pracovníce jeho situaci spolu s klientem vyhodnotila a sestavila rámcový návrh další pomoci, se kterým klient souhlasil. Byl stanoven individuální plán klienta s jednotlivými dlouhodobými i krátkodobými cíli, včetně časového plánu jejich plnění. Na jednotlivých krocích další spolupráce se sociální pracovníce dohodla společně s klientem. Společně se shodli, že nejdůležitější je získat pracovní poměr a začít splácet dluhy. Byla také navázána spolupráce s dalšími subjekty – Úřad práce ČR (oddělení zprostředkování zaměstnání), nezisková organizace (dluhové poradenství), rodina (podpora). Vzhledem k tomu, že matka klienta nabídla svému synu pomoc, nebylo potřeba klientovi zajišťovat dávky pomoci v hmotné nouzi ani potravinovou pomoc.

Závěr z diskuze

Pro dodržení kvality sociálního šetření, jeho komplexnosti a následného využití pro stanovení cílů sociální práce s klientem, je nezbytné naplnění personální kapacity. Dále je třeba, aby pro výkon sociálního šetření měli sociální pracovníci podporu svého vedení – práce v terénu, dojezdnost a ideálně i potřebné materiální vybavení. Rovněž bylo pro další výkon sociální práce v Holešově užitečné sestavení schématu jednotlivých fází sociálního šetření – především na přípravu a vyhodnocení jsme doposud nebyli zvyklí. Ukazuje se potřeba sociálního šetření zařadit do vzdělávacích aktivit, případně do praxe či výuky oborů sociální práce. A nakonec bychom chtěli ještě poznamenat, že sociální šetření je předpokladem pro navázání vztahu s klienty k další úspěšné sociální práci.



SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ VERSUS ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Prezentující: Městský úřad Moravský Beroun

Facilitátor: Mgr. Eva Capicarová

Obec se nachází v severovýchodní části Olomouckého kraje. Ve městě žije 3 042 obyvatel. Moravský Beroun byl na začátku 20. století osídlen téměř výhradně Němci, po odsunu sudetských Němců se přistěhovalo obyvatelstvo české a mimo jiných sem přišli, především jako pracovní síla, i Romové ze Slovenska. Na základě situační analýzy z roku 2013 se odhaduje počet sociálně vyloučených osob v obci na 172 - 185 osob. Převážná většina sociálně vyloučených jsou Romové (cca 160). Mezi hlavní příčiny problému sociálního vyloučení značného počtu obyvatel města patří dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách a tím také přímé ohrožení chudobou, nízká vzdělanost, mnohým hrozí exekuční vystěhování a tím ztráta bydlení, rizikem je také velká zadluženost těchto osob.

Důvod pro zpracování tématu

Práci sociálního pracovníka vnímáme jako velmi důležitou s ohledem na celé spektrum životních situací, se kterými klienti přichází. S ohledem na různorodost klientů je nutné mít základní znalosti z velkého množství témat. Velmi často se sociální pracovník při výkonu své profese setká se situacemi, kdy už „neví jak dál“, „obě varianty řešení budou pro někoho ze zainteresovaných nepřijatelné“ či například musí se pohybovat na tenkém ledě mezi tím, „co chce klient, versus co chce jeho rodina“. Často nastávají situace, kdy se pracovník musí zastavit a zeptat se sám sebe: „A nedělám toto již na úkor sama sebe, nepřekračuji své pracovní povinnosti kvůli klientovi?“

Při zamýšlení se nad tématem jsme si vybrali téma etiky a práce s ní, právě proto, že se jedná o téma, které nás provádí takřka každý den a v českém prostředí neexistuje dostatek nástrojů, které by nám pomáhaly v této oblasti jednat. Jedním z nástrojů je jistě Etický kodex sociálních pracovníků, jehož ustanovení však nelze dle našeho názoru použít v každé situaci.

Co je etika – obecná rovina

Důkazem, že etika, nejen v sociální práci, je tématem nejednoznačným, je množství definic. Etiku lze považovat za „nauku, učení o lidském jednání z hlediska společenské nebo individuální přijatelnosti nebo z hlediska správnosti, které odráží všeobecné etické předporozumění“⁴, či za „vědní disciplínu, která se zabývá studiem mravního chování, citění, rozhodování“⁵. Etika se zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí a způsoby, jimiž svou volbu odůvodňují⁶.

⁴ Definice volně vychází z kantovského přístupu A. Anzenbachera - např. ANZENBACHER, Arno. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994. ISBN: 80-7113-111-3.

⁵ HODOVSKÝ, Ivan. Úvod do etiky. Olomouc: UR, 1992. ISBN: 80-7178-806-6. s. 4.

⁶ THOMPSON, Mel. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004, s. 27.

Pojetí etiky v sociální práci

Etické přemýšlení v sociální práci jistě ovlivňuje konkrétní klient a jeho životní situace, „uvažování o mravním chtění nebo jednání člověka se zřetelem na jeho osobu nebo podmínky, ve kterých se nachází.“⁷ Dále toto téma můžeme rozšířit o aspekty profese sociální práce, konkrétně o tři oblasti vztahů, na kterých je vystavěna:

- vztah klienta sociální práce a jeho zakázky,
- vztah společenského prostředí a okolností zadání zakázky,
- vztah osoby sociálního pracovníka jako vykonavatele sociální práce a klientovy zakázky.

Oporou a vodítkem při práci s etikou může být pro sociálního pracovníka Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (vydaný Společností sociálních pracovníků ČR, platný od 1. 1. 1995). Pro naši práci přináší etický kodex určité vodítko a je dobrou pomůckou, avšak v mnoha oblastech není konkrétní, ani zcela jednoznačný. Například v situaci, kdy volíme mezi dvěma možnostmi při řešení klientovy situace, většinou spíše spoléháme na vlastní uvážení, či konzultaci s kolegy, než na ustanovení v kodexu.

Příklad etických problémů, se kterými se lze setkat při výkonu sociální práce:

- Kdy vstupovat či zasahovat do života občana, jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence) a kdy jednání ponechat na samotných aktérech?
- Kterým klientům sociální práce dát přednost a věnovat jim čas na dlouhodobou práci s nimi?
- Kolik pomoci a péče má sociální práce poskytnout, aby stimulovala klienta ke změně a k odpovědnému jednání a nevedla k jejich zneužití či způsobení závislosti na systému?
- Kdy přestat se sociální prací a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci?

Další obtížně řešitelné oblasti, které vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací:

- při konfliktu zájmu samotného soc. pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky,
- bezpečí sociálního pracovníka při sociálním šetření versus zakázka klienta, či potřeba zjištění v rámci sociálního šetření.

Je etické pořizovat fotodokumentaci u klienta doma v rámci sociálního šetření?

U všech oblastí vstupuje otázka střetu „vlastní“ pravdy jedné i druhé strany. Zde je důležité, aby především sociální pracovník dokázal objektivně posoudit situaci a nejednal pouze ze svého pohledu, pozice, či dokonce používal postupy, které kolidují s etickým kodexem. Velmi osvědčená je možnost projednání „dilematu“ s kolegy, kteří mohou věc

⁷ FISCHER, Ondřej, MILFAIT, René. Etika pro sociální práci. Praha: VOŠ Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3. s. 48.

vidět jinak, nebo se již s něčím podobným ve své praxi setkali, případně lze situaci rozbrat při supervizi.

Kazuistika klienta, která nás přivedla ke zpracování tématu

Klient žije v městském domě s pečovatelskou službou. Kvůli svému pokročilému věku (75 let) a snížené pohyblivosti využívá pečovatelské služby při úkonech, které už sám není schopen zajistit – nákupy, úklid, donášku obědů nebo pomoc v osobní hygieně. S rodinou neudrhuje žádné styky. V průběhu let si na stávající prostředí velmi navykl, je zde spokojený. Nyní však městský dům čeká rozsáhlá rekonstrukce a není možné, aby zde nájemníci zůstali. Po skončení rekonstrukce domu budou mít možnost se do něj vrátit. Tomuto klientovi byla nabídnuta alternativa – možnost přestěhovat se městského Domu s chráněnými byty (dále jen DCHB). Nový dům, včetně bytů, je uzpůsoben bezbariérově a také sem dochází pracovnice pečovatelské služby. V přízemí domu navíc sídlí praktická lékařka, kterou pán navštěvuje.

Přes výše zmíněné se klient rozhodl ve stávajícím domě zůstat a do nového nenastoupit. Jako důvod zmiňuje zejména větší náklady na bydlení. Nájemníků s podobným příjmem je zde však více a zvládají si své potřeby hradit. Skutečným důvodem zůstává, že si na své stávající bydlení velmi navykl, cítí se zde v bezpečí, doma. Bohužel, skutečnost zároveň nedokáže plně reflektovat – končí mu nájemní smlouva a bude se muset vystěhovat stejně jako ostatní, aby se mohlo započít s rekonstrukcí. Město už nebude povinné mu jiné bydlení zajistit a zároveň nebude ani fakticky kde. Pořadník osob poptávajících bydlení dlouhodobě převyšuje nabídku.

Všechny tyto skutečnosti jsou s klientem opětovně probírány společně se sociální pracovnicí. Pán však odhodlaně trvá na svém – nenastoupit do nového bydlení.

Popis, jak probíhala práce s klientem

Klient podal řádně a včas přihlášku do Domu chráněného bydlení (dále jen DCHB), která byla schválena radou města. Nic nebrání tomu, aby se klient mohl přestěhovat. Po informaci, že se klient odmítá stěhovat, zvažujeme, jaké možnosti bude mít, pokud zůstane v domě, který se bude po dobu rekonstrukce uzavírat. Nejsou kapacity volných bytů ani jiných ubytovacích zařízení/sociálních služeb.

Sdělujeme klientovi možnosti, jaké mohou nastat, když se nepřestěhuje. Doba rekonstrukce a konec času na hledání provizorního bydlení se neúprosně blíží. Klient si stojí za svým, že v domě DCHB je to dražší a že by neměl na časopisy, křížovky a jiné osobní potřeby. Pokud by se do domu nenastěhoval, v „pořadníku“ by se propadl až na konec a šance být dostat později se ztrácí v nedohlednu.

I přes rozhodnutí klienta se do domu DCHB nenastěhovat, jsme vedli rozhovory s klientem tak, aby získal náhled na to, jak je situace komplikovaná a že by bylo lépe, kdyby se

přestěhoval. Vyjmenováváme všechny klady, co mu nové bydlení bude přinášet. Ohledně finanční stránky si klient „pohorší“ cca o 1 000 Kč, nájemné je tu opravdu dražší, ale o to je ubytování kvalitnější (vlastní kuchyňka, soc. zařízení).

Klient nakonec souhlasil, že se přestěhuje. Klientovi jsme do bytu sehnali vybavení (postel, stůl, židle, křesla). Zároveň jsme podali žádost o příspěvek na péči (využívá pečovatelskou službu). V této chvíli ještě nevíme, zda mu bude přiznán. Výhledově plánujeme žádat o příspěvek na bydlení.

Etické otázky při řešení situace klienta – etika vs. etický kodex sociálního pracovníka

- Kdy přestat vstupovat do rozhodování klienta? – Toto téma se stalo tématem supervize, společně s kolegy i supervizorem jsme téma rozebrali a uvědomovali si, kde jsou hranice mezi odpovědností klienta za vlastní rozhodnutí a moje pravomoci jako sociálního pracovníka v rámci sociální práce; téma je možné použít i v rámci případové konference.
- Zhodnotili jsme dostatečně klientovy finanční možnosti? Klientovou oblíbenou činností je luštění křížovek, nákupy těchto výtisků jsou pro starobního důchodce nákladné. Dále klient ve velkém jí jogurty. Má smysl u jinak skromně žijícího člověka radit, aby se v tomto směru usměřňoval?

A co změna prostředí, odtržení od svých sousedů? – Tato situace by sice nastala tak i tak, možná jen později... Ale jaké je riziko, že se mu v novém bydlení nebude dobře žít? Nebude se trápit? Po delší spolupráci bylo v rámci společných konzultací shledáno, že je to nejpříjemnější varianta, jak klientovi zajistit bydlení, neboť následky, pokud by klient setrval v původním bytě, by mohly být daleko závažnější.



Pokoj klienta v novém bydlení

V rámci kazuistiky bylo řešeno několik etických dilemat. Pro jejich vyřešení/překonání bylo zvoleno několik cest – došlo ke konzultaci s kolegy z městského úřadu, dále s Úřadem práce ČR a pečovatelskou službou. Jako podpora byl využit i etický kodex, který však neposkytl potřebnou podporu. Pro větší využitelnost bychom uvítali vyšší praktičnost kodexu či například jiný metodický materiál k tématu etiky. V závěru byly zváženy „plusy a mínusy“ jednotlivých variant řešení a následně byla zvolena cesta. V závěru řešení situace byla patrná spokojenost klienta, i

přesto, že v průběhu spolupráce musela sociální pracovnice klientovi opakovaně předkládat argumenty s důsledky neřešení jeho situace.

Závěr z diskuze

Pracovní skupina se v rámci své diskuze zaměřila na fáze sociálního šetření a možná etická dilemata a etické otázky, se kterými se přítomní setkali.

V rámci **přípravy na sociální šetření** byly identifikovány tyto etické otázky/dilemata:

- Při využívání informací od kolegů, kteří například pracovali s klientem před mnou, je možné riziko ovlivnění těmito informacemi, riziko vytvoření si postoje („zabarveného“) ke klientovi.
- Dále je možné využít informace, které o klientovi již mají jiní aktéři (sociální služba, Úřad práce ČR) – v této situaci je však nutná objektivizace údajů, tedy jejich ověření a zjištění co nejvíce informací o nich, aby nebyly „zavadějící“.
- V rámci vstupování do přirozeného sociálního prostředí klienta panuje často obava o bezpečnost, proto je ze strany sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů snaha chodit ve dvou, případně využít ochranné pomůcky – na druhou stranu, pokud sociální pracovník do prostředí přijde například s rouškou a rukavicemi, nejspíš nebude klientem přijat, prostředí důvěry může být významně narušeno – v tomto bodu začínalo, že je nutné mít s klientem nastavená pravidla.

V rámci **realizace sociálního šetření** byly identifikovány tyto etické otázky/dilemata:

- Hlavní etické otázky nastávají v této fázi sociálního šetření – jak vstoupit do přirozeného sociálního prostředí klienta (např. vhodný ale zároveň bezpečný oděv).
- Je nutné velmi dbát na atmosféru samotného sociálního šetření – důvěru klienta je možné navázat prostřednictvím otevřeného přístupu – na úvod se představit, srozumitelně vysvětlit cíl šetření, dopředu osvětlit jeho průběh, vysvětlit, jaké si píší poznámky, k čemu budou využity – takové jednání je prevencí neetického chování či následné nedůvěry ze strany klienta.
- Samostatným tématem v rámci diskuze bylo fotografování v rámci sociálního šetření – někteří pracovníci fotografie užívají pouze pro dokumentaci do spisu a například při další sociální práci sledují, zda se klient více o domácnost stará apod. (i pro klienty může sloužit fotografie jako určité „zrcadlo“). Pracovní skupina se však shodla, že fotodokumentace je citlivá věc a nikdy by se neměla dostat mimo spis klienta. S fotografováním musí vždy klient souhlasit (vhodný je písemný souhlas).
- Seznámení klienta s tím, že pokud se sociální pracovník dozví o nelegálních činnostech klienta (krádeže atd.), měl by takové skutečnosti hlásit na Policii ČR, je tedy nezbytné vysvětlení a nastavení hranic.

V rámci **vyhodnocování sociálního šetření** byly identifikovány tyto etické otázky/dilemata:

- Nutná sebereflexe, zda sociální pracovník „nezasahuje“ příliš či naopak, zda něco nepřehlédl, zda není něco, co opomenul nebo čemu se z nějakého důvodu „záměrně“ vyhýbá.
- Téma darů od klientů, sympatie/antipatie vůči klientovi – mohly by mít vliv na hodnocení situace klienta a angažovanost sociálního pracovníka – opět témata vhodná na supervizi, intervizi.

- Dále zaznělo téma „když nám klient lže“ – velmi často zaznívalo především od sociálních pracovníků Úřadu práce ČR. V tomto případě je dobré nastavit pravidla a nepředjímat lhaní klienta.

Závěrem je nutné dodat, že téma etiky se objevuje snad v každém okamžiku výkonu sociální práce. Je to oblast, kterou každý sociální pracovník zná, často se jí trápí. Velmi často je však obtížné téma pojmenovat a hledat možné zdroje podpory při hledání nejlepšího řešení. Etické dilema se vyznačuje tím, že ani jednu z nabízených možností nelze označit za tu „správnou“, jedná se pak o tu nejlépe přijatelnou variantu i s reflexí zapojení odpovědnosti klienta i pracovníka.

Bohužel tématu etiky v sociální práci se věnují autoři především na akademické úrovni a v rámci každodenního výkonu sociální práce je tato otázka spíše nejasná, obtížná. Bylo by vhodné téma lépe ukotvit a systémově upravit možnosti, jak jej řešit. Například supervize či případová konference je jednou z možných variant, nicméně v rámci diskuze pracovní skupina nevyjádřila k tomuto tématu pozitivní zkušenost. Etický kodex sociálních pracovníků, který by měl být zárukou a oporou, se jeví spíše jako deklarativní dokument, který má velké množství výkladů a na základě diskuze v pracovní skupině a představené kazuistice se zdá, že mu v praxi není sociálními pracovníky přikládán větší význam.

3. Závěrečné shrnutí workshopu



Snahou, respektive cílem projektu Systémová podpora sociální práce v obcích, v rámci kterého se konal tento workshop, je zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků a identifikování příkladů dobré praxe v rámci výkonu sociální práce a její šíření mezi sociální pracovníky.

Sociální šetření je činnost sociálního pracovníka, která je specificky zaměřená na určitý účel nebo z ní vychází další intervence vůči klientovi. Dlouhodobě pozorujeme, že sociální šetření je zlehčováno a podceňováno jako odborná činnost sociální práce, když například hovoříme o „návštěvě“ sociálního pracovníka v přirozeném sociálním prostředí klienta. Při realizaci sociálního šetření však musí sociální pracovník zvažovat a využít metody a techniky sociální práce, využít své odborné znalosti a dovednosti, a to nejenom v oblasti komunikace s klientem. Jedná se tedy jednoznačně o vysoce odbornou činnost. Cílem workshopu na téma sociální šetření proto bylo připomenout nezbytnost odborné erudice sociálního pracovníka pro výkon této činnosti, připomenout všechny fáze sociálního šetření, které bývá často v praxi zužováno na realizaci sociálního šetření v přirozeném sociálním prostředí klienta a uceleně tuto činnost shrnout. Pozornost byla zaměřena na výkon sociálního šetření pracovníky působícími v různých oblastech výkonu sociální práce, zejména na různých úřadech veřejné správy, na sociální šetření ve vztahu k různým cílovým skupinám osob, na etické principy, zásady a dilemata, se kterými se sociální pracovník v průběhu sociálního šetření může setkat, či na typy sociálního šetření.

Jsme si vědomi nutnosti metodické podpory pro realizaci sociálního šetření, a proto je naším cílem v roce 2018 připravit doporučený postup k sociálnímu šetření, a to pro všechny oblasti působení sociálního pracovníka, kde je tato činnost vykonávána. I proto bylo toto téma pro workshop zvoleno. Získané podněty budou jedním z podkladů pro tvorbu tohoto doporučeného postupu.

Závěrem mi dovoluete shrnout a konstatovat, že workshop na téma sociální šetření proběhl ve velmi dobré a inspirativní atmosféře a věřím, že zejména posluchači úspěšně dosáhli naplnění svých očekávání.

Dále mi dovoluete poděkovat spolupracujícím zástupcům obcí za podporu a vynikající spolupráci a účastníkům workshopu za zodpovědný přístup a aktivní spolupráci v rámci pracovních skupin workshopu.

Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

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

4. Kontakty

Kontakty na realizační tým projektu „Systémová podpora sociální práce v obcích“

Bc. Petr Votruba: odborný koordinátor projektu
e-mail: petr.votruba@mpsv.cz
tel.: +420 778 475 266

Mgr. Michaela Holcmannová: odborná referentka
e-mail: michaela.holcmannova@mpsv.cz
tel.: +420 221 922 652

Lucie Nevoralová, DiS.: odborná referentka
e-mail: lucie.nevoralova@mpsv.cz
tel.: +420 778 730 509

Věra Hausvaterová, DiS.: odborná referentka
e-mail: vera.hausvaterova@mpsv.cz
tel.: + 420 221 923 993

Mgr. Nikola Kozová: metodička pro obce v královéhradecké oblasti
e-mail: nikola.kozova@mpsv.cz
tel.: +420 778 716 520

Mgr. Eva Capicarová: metodička pro obce v královéhradecké oblasti
e-mail: eva.capicarova@mpsv.cz
tel.: +420 778 530671

Bc. Markéta Vychodilová: metodička pro obce v olomoucké oblasti
e-mail: marketa.vychodilova@mpsv.cz
tel.: +420 778 716 593

Mgr. Kristýna Gábová: metodička pro obce v olomoucké oblasti
e-mail: kristyna.gabova@mpsv.cz
tel.: +420 778 455 783

Mgr. Tereza Filipová: metodička pro obce v pražské oblasti
e-mail: tereza.filipova@mpsv.cz
tel.: +420 770 116 517

Tereza Hlaváčková, DiS: metodička pro obce v pražské oblasti
e-mail: tereza.hlavackova@mpsv.cz
tel.: +420 950 192 666

Zpravodaj sociální práce

Projekt Systémová podpora sociální práce v obcích
Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003527
3. číslo, Praha – červenec 2018

Recenzent: Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

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

ISBN: 978-80-7421-150-8

www.mpsv.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

