

# Zpravodaj sociální práce

## č. 6/2019



Systemová podpora sociální práce v obcích



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost





# Obsah

<b>Úvodní slovo.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Teoretická část .....</b>	<b>6</b>
Problematika standardů činností sociální práce z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí .....	7
Tvorba, implementace a poznatky z aplikace standardů kvality sociálních služeb .....	8
Standardizace výkonu sociálně-právní ochrany dětí.....	10
Proces standardizace sociální práce v Lovosicích.....	15
Standardizace sociální práce v Hradci Králové.....	18
<b>2. Praktická skupinová část.....</b>	<b>20</b>
Skupina 1 .....	21
Skupina 2 .....	24
Skupina 3 .....	28
Skupina 4 .....	30
Skupina 5 .....	33
<b>3. Závěrečné shrnutí workshopu .....</b>	<b>36</b>



# Úvodní slovo



Vážení čtenáři,

jsem velice rád, že Vás mohu opět pozdravit u příležitosti dalšího vydání publikace „Zpravodaj sociální práce“, který je vydáván v rámci projektu ministerstva s názvem Systémová podpora sociální práce v obcích v obcích.

S potěšením konstatuji, že projekt je naplňován ve všech jeho plánovaných aktivitách, a co především, dostává se mi zpětné vazby z praxe, že jeho aktivity jsou sociálními pracovníky velmi pozitivně hodnoceny. Stejně tak mohu říci, že veškeré výstupy, které v rámci projektu získáváme, jsou aktivně užívány jako podklad pro metodickou a koncepční činnost ve směru k výkonu sociální práce. Předpokládaná účinnost prováděcího předpisu, který bude navazovat na novelu zákona o sociálních službách, bude nejdříve od roku 2021. Na tuto problematiku je zaměřena také pracovní skupina, která byla v rámci projektu založena.

Věřím, že jste více informací k problematice standardů získali nejenom v rámci zmíněného workshopu, ale dozvíte se je také uvnitř vydání, a proto mi dovolu se nyní rozloučit a popřát Vám mnoho úspěchů ve Vaší každodenní práci.

S pozdravem

**Mgr. David Pospíšil**

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

# 1. Teoretická část



## PROBLEMATIKA STANDARDŮ ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE Z POHLEDU MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

**PhDr., Mgr. Jana Koláčková, Mgr. Ilona Kolářová**

Oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání Ministerstva práce a sociálních věcí

Problematikou standardů činností sociální práce, respektive standardizací výkonu činností sociální práce na obecních a krajských úřadech, se MPSV zabývá již několik let. Vzhledem k tomu, že nechceme při jejich tvorbě postupovat tzv. cestou od zeleného stolu – tedy bez ověření skutečných potřeb praxe, využili jsme obce zapojené do projektu a možnost získat tak jejich názor.

S ohledem na tuto potřebu byl i workshop koncipován – dopoledne se účastníci seznámili se zkušenostmi z již používaných standardů kvality sociálních služeb i SPOD. V odpoledních pracovních skupinách jednotlivé obce skupinu seznámily s využitím a aplikací standardů – Hradec Králové, Lovosice, a také procesem jejich tvorby; ale především s konkrétní představou sociálních pracovníků dané obce o tom, jak by mohl vypadat standard jednotlivých činností výkonu sociální práce dle § 109 zákona č. 108/2006 Sb.

V rámci projektu je realizována také pracovní skupina, jejíž užší tým je sestaven z odborníků jinak do projektu nezapojených, kteří rovněž vytvářejí pilotní podobu standardů jednotlivých činností výkonu sociální práce. Výstupem závěrů této pracovní skupiny bude návrh standardů, které bychom rádi uplatnili v rámci připravované novely zákona o sociálních službách.

Pro úplnost je třeba doplnit, že vzhledem k rozmanitosti a specifikům sociální práce nechceme vytvořit další inspekci, ale podklad pro sjednocení a zabezpečení výkonu jednotlivých činností sociální práce v rámci všech oblastí, v nichž sociální pracovníci působí.

Závěrem tedy za MPSV děkujeme především všem spolupracujícím obcím za čas a úsilí, které věnovaly svým návrhům, námětům k tvorbě standardů činností sociální práce.

## TVORBA, IMPLEMENTACE A POZNATKY Z APLIKACE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**ThDr. Markéta Kateřina Holečková**

oddělení koncepce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí

Příspěvek je zaměřen na vývoj pojetí kvality sociálních služeb v České republice, a to včetně shrnutí historického vývoje, zákonného ukotvení. Současně jsou nastíněny vize tématu kvality sociálních služeb.

### 1. Historický vývoj

Podpora rozvoje kvality sociálních služeb a další aktivity, které byly prostřednictvím MPSV po roce 1989 realizovány, souvisely s velkým rozvojem neziskových organizací a občanské společnosti. Dílčí kroky MPSV byly zaměřeny jak na vznik standardů kvality, tak na vytvoření systému hodnocení kvality. V letech 1999 – 2000 realizovalo MPSV projekt „Vytvoření minimálních standardů pro jednotlivé komplexy sociálních služeb“. Na činnost cca 20 pracovních skupin navázaly v roce 2001 činnosti, které se zaměřovaly na konzultační proces tvorby tzv. registračních standardů. Výstup ve formě tzv. národních standardů sociálních služeb, který obsahoval 17 obecných standardů, byl zveřejněn v roce 2002.<sup>1</sup>

Současně s tvorbou prvních standardů kvality sociálních služeb se MPSV zaměřovalo na vytvoření systému hodnocení kvality. Postupně bylo z dílčích projektů MPSV zveřejněno několik výstupů. Jedním z nich byla například „Metodika po hodnocení kvality služeb poskytovaných v rezidenčních službách, podporovaném bydlení, chráněném bydlení, v azylových domech“.<sup>2</sup>

V roce 2000 – 2003 byl realizovaný česko-britský projekt s názvem „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“, který se skládal ze dvou hlavních modulů. První modul byl zaměřen na komunitní plánování a druhý právě na rozvoj kvality v sociálních službách, a to jak v oblasti standardů kvality, tak v oblasti hodnocení kvality. Současně začali být školeni odborníci pro hodnocení kvality. V roce 2001 bylo vyškoleno 16 hodnotitelů, dále se pak realizovalo prostřednictvím MPSV několik návazných školení.<sup>3</sup>

### 2. Zákonné pojetí

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o sociálních službách“), upravil poprvé v novodobé historii České republiky komplexně systém sociálních služeb. Zakomponována byla i oblast kvality sociálních služeb. Systém zákonné kvality sociálních služeb je koncipován jako základní, závazné a minimální pojetí požadavků pro poskytovatele sociálních služeb. Byl tvořen v době, kdy neexistovala zákonná úprava a dodržování kvality sociálních služeb bylo ze strany poskytovatelů na dobrovolné bázi, což uzákonění dílčích kritérií standardů kvality a povinností změnilo. Kvalita sociálních služeb a povinnosti poskytovatelů

<sup>1</sup> zpracováno podle interních materiálů MPSV

<sup>2</sup> zpracováno podle interních materiálů MPSV

<sup>3</sup> zpracováno podle interních materiálů MPSV



se staly předmětem kontroly, a tudíž se změnil celkový náhled na pojetí a vymahatelnost zákonem stanovené kvality, která je formulována zejména povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb uvedenými v § 88 zákona o sociálních službách a kritérii standardů kvality sociálních služeb, které jsou součástí prováděcího předpisu zákona o sociálních službách - vyhlášky č. 505/2006 Sb. Inspekce poskytování sociálních služeb jsou realizovány podle pravidel stanovených zákonem o sociálních službách a zákonem č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o státní kontrolu, „při které kontrolní orgán zjišťuje, jak kontrolovaná osoba plní povinnosti, které jí vyplývají z jiných právních předpisů, nebo které jí byly uloženy na základě těchto předpisů“ (zákon č. 255/2012 Sb.). V prvních letech účinnosti uvedené právní normy byla propojena kontrola plnění registračních podmínek a kontrola kvality sociální služby.<sup>4</sup>

Následně došlo k oddělení systémů i v úrovni kontroly. Inspekce poskytování sociálních služeb se soustředí pouze na oblasti, které jsou dnes definovány v ustanovení § 97 zákona o sociálních službách, a jedná se tak o plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 zákona o sociálních službách, kvalitu poskytovaných sociálních služeb a plnění povinností vést evidenci podle § 91 písm. c) zákona o sociálních službách.

Zákonné požadavky na kvalitu sociálních služeb jsou rozděleny do oblastí, a to v § 99 zákona o sociálních službách: personální, provozní zabezpečení sociálních služeb a vztahy mezi poskytovatelem a klienty.

Základní principy poskytování sociálních služeb jsou definovány § 2 zákona o sociálních službách: rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost, vycházet z individuálních potřeb klientů a motivovat k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Sociální služby musí být poskytovány v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Současně zákon o sociálních službách obsahuje v § 3 definici nepříznivé sociální situace, tedy východiska pro poskytování sociálních služeb. Tento fakt bývá v realitě poskytování sociálních služeb často opomíjen, nebo mu není dáván oprávněný důraz.

Vymahatelnost systému je současně ukotvena prostřednictvím formulovaných přešupků v § 107 zákona o sociálních službách, které jsou definovány pro dílčí oblasti kvality sociálních služeb. Jestliže se poskytovatel sociálních služeb dopustí přešupku, je mu MPSV oprávněno uložit pokutu. Současně je registrující orgán oprávněn rozhodnout o zrušení registrace, jestliže byl poskytovateli sociálních služeb uložen správní trest za přešupek, v případě zvláště závažného porušení povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb. Rozhodnutí o zrušení registrace může být vydáno také tehdy, jestliže poskytovatel sociálních služeb ani po uložení správního trestu za přešupek podle § 107 odst. 2 písm. m) zákona o sociálních službách nesplní opatření uložené k odstranění nedostatků v oblasti dodržování standardů kvality sociálních

<sup>4</sup> Viz. vývoj legislativní úpravy zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

služeb zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb.

### 3. Aktuální stav a vize

MPSV připravuje novelizaci zákonné úpravy sociálních služeb. S ohledem na skutečnost, že zákon o sociálních službách nabyt účinnosti v roce 2007 a od té doby nebyla oblast kvality v zákoně o sociálních službách výrazně měněna, je nezbytné, aby MPSV připravilo novelizaci zákonné úpravy, která se dotkne taktéž oblasti kvality sociálních služeb. Cílem změny je revidovat pojetí tak, aby byla zachována základní filozofie systému, byly odstraněny duplicity, požadavky odpovídaly praxi a nebyly pro poskytovatele zátěží. Cílem je taktéž redukovat nadměrnou administrativu v systému a současně formulovat požadavky přesněji a konkrétněji. Dále je záměrem konkrétnější a preciznější propojení kritérií standardů kvality sociálních služeb s povinnostmi poskytovatele, které definuje zákon o sociálních službách. Významnou změnou je také příprava tzv. materiálně technického a personálního standardu. Tyto změny přinesou zefektivnění procesu registrace a budou reflektovány také v zákonném pojetí kvality sociálních služeb. Základní vizí do budoucna je podpora rozvoje kvalitních, na klienta zaměřených a na jeho míru „ušitých“ sociálních služeb.

## STANDARDIZACE VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

### Mgr. Eva Košátková

oddělení koncepce a metodiky ochrany práv dětí Ministerstva práce a sociálních věcí

#### Úvod a představení kontextu

V roce 2015 vešlo v účinnost ustanovení § 9a odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálně-právní ochraně dětí“), na jehož základě jsou orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen „ZDVOP“) a pověřené osoby k výkonu sociálně-právní ochrany (dále jen „SPO“) povinny řídit se standardy kvality. Tento příspěvek je primárně zaměřen na standardizaci sociálně-právní ochrany, kterou zajišťují OSPOD, neboť proces standardizace této agendy veřejné správy může být inspirací i pro zavádění standardů činnosti sociální práce vykonávané na obecních a krajských úřadech. Nutno dodat, že sociálně-právní ochrana je první úřední agendou v ČR, u níž je zavedení a naplňování požadavků standardů v praxi ze zákona povinné.

Standardizace byla velice důležitým krokem transformace systému péče o ohrožené děti a o její potřebě se zmiňují už první protransformační akční plány z roku 2009<sup>5</sup>, které poukazují na to, že přispěje k větší garanci naplnění práv a potřeb ohrožených dětí i jejich rodin. Standardizace reagovala na závažné nedostatky systému, které byly zaznamenány v praxi a doloženy i výsledky výzkumů. Co se týče činnosti OSPOD, zde docházelo

<sup>5</sup> Např. Návrh opatření transformací a sjednocení systému péče o ohrožené děti – základní principy či Národní akční plán transformací a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 až 2011. Stala se také důležitým cílem aktuální Národní strategie ochrany práv dětí – Právo na dětství, která vznikla v reakci na doporučení ke změnám v systému ze strany významných mezinárodních institucí (např. ze strany Výboru OSN pro práva dítěte). Jedním z témat těchto doporučení byla právě kvalita péče o děti v ČR, MPSV ČR.

k tomu, že byla napříč ČR poskytována SPO v odlišné kvalitě a tím docházelo k porušování práv dětí. Podmínky práce neumožňovaly pracovníkům OSPOD věnovat se přímo v terénu včasné pomoci a intenzivní případové práci s dítětem a jeho rodinou. Činnost pracovníků se omezovala spíše na kontrolu rodin než na jejich podporu, případně na řešení následků krizové situace rodiny více než na prevenci dalšího propadu rodiny. Jednotlivá pracoviště uplatňovala odlišné přístupy ke klientům. Do praxe nebyly zavedeny jednotné nástroje sociální práce, jako jsou nyní vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny, individuální plánování či případové konference.

Závažným problémem byl nedostatečný počet pracovníků OSPOD, který neodpovídal počtu rodin, se kterými pracovali, a náročnosti situací, které je třeba v rodinách řešit. Dále pracovníci neměli mnohdy k dispozici vhodné prostorové, materiální a technické podmínky ke své práci. Tento neutěšený stav bylo nutné řešit zavedením sjednocujících pravidel kvality závazných pro všechna pracoviště OSPOD, a to na všech úrovních. Povinnost řídit se standardy se totiž vztahuje jak na OSPOD na úrovni obecních úřadů (dále jen „OÚ“) obcí, pověřených obcí či obcí s rozšířenou působností nebo krajských úřadů (dále jen „KÚ“), tak i na Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (dále jen „ÚMPOD“) a MPSV.

Cílem standardizace agendy SPO bylo:

- vytvořit efektivní, transparentní a nediskriminující systém práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami;
- vytvořit provozní, materiální a technické podmínky pro systematickou a kvalitní práci OSPOD s dětmi a jejich rodinami;
- sjednotit kvalifikační předpoklady u zaměstnanců zařazených na OSPOD k výkonu SPO;
- sjednotit v týmu pracovníků OSPOD postupy práce s ohroženými dětmi a rodinami;
- garantovat jednotný přístup a využívání metod sociální práce při poskytování SPO u všech OSPOD napříč ČR.

Standardem je v podstatě myšleno stanovení určitého minimálního požadavku na kvalitu výkonu SPO. Pokud by OSPOD poskytoval SPO pod úrovní tohoto zákonem stanoveného minimálního požadavku na kvalitu, porušil by ustanovení § 9a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Na druhou stranu standardy nabízejí OSPOD prostor nad rámec rozvíjet a zvyšovat úroveň kvality SPO a využívat k tomu i jiné nástroje řízení kvality než jsou standardy, které jsou v některých ohledech limitující.

To, zda k porušování standardů v praxi nedochází, je ověřováno od 1. 1. 2015 kontrolou kvality výkonu SPO, při níž jsou jako hlavní nástroj hodnocení využívána jednotlivá kritéria standardů. V § 9a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí je uvedeno, že se plnění standardů hodnotí bodovým systémem. Pokud tedy kontrolující ověří naplnění kritéria, hodnotí jej 1 bodem, pokud není splněno, je hodnoceno 0 body.

Na rozdíl od inspekcí poskytování sociálních služeb, z níž standardizace SPO z části vychází, je zde škála bodového hodnocení omezená. Je to z toho důvodu, že agenda SPO je výkonem veřejné správy, která musí bezesbýtku dodržovat zákonem stanovené povinnosti. Není tedy možné, aby určitou zákonem stanovenou povinností OSPOD jako orgán veřejné moci splnil pouze z části, všechny povinnosti

musí být splněny na 100 %. Kontrolu kvality výkonu SPO, která je kontrolou výkonu přenesené působnosti, vykonávají v režimu zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů u OÚ příslušné KÚ a u KÚ jsou vykonávány MPSV.

## 1. Právní úprava a obsahové vymezení standardů kvality SPO závazných pro OSPOD

Samotné standardy kvality byly zavedeny novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí, provedenou zákonem č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony s účinností od 1. 1. 2013. U ustanovení § 9a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí byla odložena účinnost o 2 roky (od 1. 1. 2015) proto, aby měly OSPOD dostatek času se na plnění této povinnosti připravit. Soustava standardů kvality a jednotlivých kritérií závazných pro OSPOD je ukotvena v příloze č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Tato příloha obsahuje celkem 14 standardů a 38 kritérií, přičemž je tento plný rozsah kritérií závazný pro OSPOD na úrovni OÚ obcí s rozšířenou působností, a to vzhledem k tomu, že je pracovištěm na této úrovni svěřen největší rozsah kompetencí a probíhá zde také nejintenzivněji přímá práce s dětmi a jejich rodinami. Omezený okruh standardů a kritérií je závazný pro OÚ I. a II. typu s přihlédnutím k jejich kapacitě se agendě SPO věnovat. Pro KÚ je závazných 13 standardů a 31 kritérií, pro ÚMPOD a MPSV pak celkem 13 standardů a 29 kritérií. Obsahové zaměření standardů je představeno v tabulce níže.

Tab. č. 1 Tematické okruhy standardů kvality SPO

Tematický okruh standardů	Představení oblastí, na něž se zaměřuje
Způsob a podmínky poskytování SPO ve vztahu ke klientovi	místní a časová dostupnost výkonu SPO, prostředí a materiálně technické podmínky poskytování SPO odpovídající potřebám dětí a jejich rodin, informovanost o výkonu SPO
Personální zabezpečení agendy SPO	organizační ukotvení týmu pracovníků zařazených na úřadě k výkonu SPO, stanovení jejich kompetencí (včetně zabezpečení specializací na oblast náhradní rodinné péče, agendu kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí), zajištění přiměřeného počtu zaměstnanců odpovídajícího počtu dětí a náročnosti jejich situace ve správním obvodu OSPOD, kvalifikační předpoklady k výkonu SPO, výběr, přijímání a zaškolování nových zaměstnanců, hodnocení práce a profesní rozvoj zaměstnanců OSPOD (průběžné vzdělávání a supervize)
Spolupráce a koordinace výkonu SPO	aktivní vyhledávání a monitorování situace dětí, multidisciplinární spolupráce s jinými institucemi za účelem prevence, návaznost výkonu SPO na další služby
Případová sociální práce	postupy týkající se oznámení případu, posouzení jeho naléhavosti, přidělení případu koordinátorovi případu, vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny a tvorba individuálního plánu ochrany dítěte, podpora klientů se specifickými potřebami, kontrola případu, vedení spisové dokumentace
Další procesy související s výkonem SPO	nouzové a rizikové situace, vyřizování stížností

## 2. Proces tvorby a zavádění standardů kvality SPO do praxe

Koncepcí standardů kvality SPO se zabývali od roku 2010 pracovníci MPSV a k tomuto účelu ustanovená pracovní skupina. K formulaci standardů u OSPOD bylo nutné přistoupit jinak než u pověřených osob či u ZDVOP. Tyto subjekty realizují činnosti, které svým charakterem odpovídají spíše sociálním službám (obdobně u nich probíhá i inspekce poskytování SPO), kdežto OSPOD vykonávají veřejnou správu, kde je vyšší míra právní regulace a řada jejich činností je tak stanovena přímo zákonem o sociálně-právní ochraně dětí. Bylo by tedy u nich nadbytečné požadovat, aby si na základě standardů definovaly své poslání, cíle a cílovou skupinu, když jsou tyto parametry dány přímo zákonem. Zároveň je řada vnitřních pravidel ukotvena ve vnitřních předpisech úřadu, který agendu SPO zastřešuje. Není tedy nutné, aby si OSPOD pro každé kritérium zvlášť vytvářel vlastní písemná pravidla a postupy, když ty jsou už součástí jiných předpisů úřadu závazných i pro pracovníky OSPOD (např. ve směrnici k přijímání nových zaměstnanců). I z tohoto důvodu je u OSPOD méně kritérií, u nichž je požadováno přímo zpracování písemných vnitřních pravidel v porovnání např. s pověřenými osobami.

Některá kritéria bylo nutné nastavit na základě relevantních dat tak, aby kritérium odpovídalo skutečné potřebě terénu. Příkladem je kritérium 4b) závazné pro OSPOD OÚ obcí s rozšířenou působností, které stanovuje přiměřený počet pracovníků OSPOD zohledňující počet dětí s trvalým pobytem ve správním obvodu OSPOD (vodítko 1 pracovník/800 dětí) a zároveň náročnost jejich situace. K jeho formulaci se nepřistupovalo intuitivně, ale vycházelo se z údajů zjištěných Sociodemografickou analýzou – Mapy ohrožení dětí a rodin v ČR (SocioFaktor, s.r.o., 2013).

Zavádění standardů do praxe podporovalo MPSV prostřednictvím svého individuálního projektu „Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené rodiny a děti“. V rámci něj bylo zavádění standardů i jejich kontrola pilotně ověřováno na úrovni OÚ a KÚ v Pardubickém a Olomouckém kraji. Pro OSPOD, pověřené osoby i ZDVOP byly vytvořeny manuály implementace standardů kvality SPO a pro kontrolní orgány manuály kontroly a inspekce. Pro pracovníky OSPOD byl realizován pětidenní akreditovaný vzdělávací kurz, jehož dílčími tématy byla standardizace SPO a využívání nástrojů sociální práce v praxi (proběhlo 33 seminářů na území 13 krajů a proškoleny byly 1081 osob). K realizaci individuálních projektů zaměřených na implementaci standardů přistoupily i některé KÚ a OÚ.

Zásadním předpokladem úspěchu je, že se standardizace výkonu SPO stane záležitostí úřadu jako celku, nikoli jen izolovaně odboru či oddělení, které tuto agendu vykonává. Bez podpory vedení úřadu, které má zásadní vliv na zajištění celkových podmínek a zdrojů potřebných k zabezpečení agendy SPO, lze úspěšně zavádět a naplňovat standardy jen stěží. Praxe také ukazuje, že na úřadech, kde tato podpora managementu chybí, se úplně nedaří standardy naplňovat. Zavádění a průběžné revize vnitřních pravidel OSPOD musí být také záležitostí celého týmu, který se na výkonu SPO podílí, aby nastavené postupy a pravidla práce vycházely z jejich zažité praxe. MPSV také přistoupilo k navýšení zvláštní účelové dotace pro obce s rozšířenou působností a hl. město Prahu na výkon SPO tak, aby byly pokryty výdaje spojené se zaváděním standardů na této úrovni. Pro lepší představu je níže v tabulce uveden vývoj objemu perezodělovaných prostředků.

Tab. č. 2 Výše vynaložených finančních prostředků z dotace MPSV na výkon SPO v letech 2014 – 2017

Rok	Výše vynaložených prostředků
2017	1 335 172 876 Kč
2016	1 199 231 612 Kč
2015	1 129 270 521 Kč
2014	953 872 154 Kč

Asi nejviditelnějším dopadem standardizace je zvýšení počtu zaměstnanců OSPOD, kterých byl předtím velký nedostatek (viz tab. č. 3), což samozřejmě také zvýšilo nároky na jejich řízení a metodické vedení, na zajištění zázemí a dalších podmínek jejich práce. I s těmito dopady je nutné počítat.

Tab. č. 3 Počet pracovníků OSPOD OÚ ORP v letech 2008 – 2016

Rok <sup>6</sup>	Počet pracovníků OSPOD
2011	1808
2012	1934
2013	2107
2014	2419
2015	2514
2016	2576
2017	2621

### 3. Vize do budoucna

Obecně známým pravidlem je nejen u standardizace, ale i u nastavování systému řízení kvality to, že je to nikdy nekončící proces. Vše, co s jednotlivými standardy souvisí, je třeba neustále přehodnocovat, rozvíjet a zdokonalovat. Stejně tak ani legislativním ukotvením standardů a nastavením kontrolních mechanismů práce nekončí.

<sup>6</sup> Zdroj: MPSV ČR, Roční výkazy o výkonu sociálně-právní ochrany za roky 2011-2017

Uvědomujeme si limity současného nastavení standardů, které jsou zaměřené primárně na zajištění provozních, personálních a materiálně technických parametrů SPO. To, co však současné standardy nedokáží adekvátně hodnotit, jsou přímé dopady SPO na situaci konkrétního dítěte a jeho rodiny, zda poskytování SPO skutečně probíhá v souladu s nejlepším zájmem konkrétního dítěte, vede k naplnění jeho práv a potřeb, podporuje jeho všestranný vývoj a směřuje ke zvýšení kvality života dítěte i jeho rodiny. Zcela zde chybí propojení hodnocení kvality SPO se sledováním efektivitu a účelnosti vynaložených finančních prostředků. Je také otázkou, zda jsou standardy skutečně tím jediným nejúčelnějším nástrojem měřené kvality v oblasti péče o ohrožené děti, zda by nebylo vhodné rozvíjet i jiné mechanismy řízení kvality v této oblasti. Toto jsou výzvy, které nyní řešíme v rámci navazujícího projektu MPSV s názvem „Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně-právní ochrany“.

## PROCES STANDARDIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V LOVOSICÍCH

### Mgr. Eva Rudiková

vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Lovosice

Jedním z cílů projektu „Podpora sociální práce v obci Lovosice“ je zpracování standardů kvality sociální práce obecního úřadu obce s rozšířenou působností, jejich aplikace a ověřování v praxi.

Standardy kvality sociální práce jsou zpracovány pro úsek sociální práce Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Lovosice zajišťujícího výkon sociální práce ve správním obvodu Městského úřadu Lovosice o rozloze 262 km<sup>2</sup>. Ve správním obvodu se nachází 32 obcí (z toho jedna s pověřeným obecním úřadem), ve kterých žije 27 494 občanů (údaj k 31. 12. 2016). Přímo v Lovosicích se nachází jedna sociálně vyloučená lokalita s 62 občany. V současné době je odbor sociálních věcí a zdravotnictví personálně zajištěn 15 pracovníky, včetně dvou projektových pracovníků. Oddělení sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje osm sociálních pracovníků, sociální práci v přenesené působnosti vymezenou zákonem o sociálních službách a zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zajišťují tři stávající sociální pracovníci, z toho dvě s kumulací funkcí mimo činnosti sociální práce.

V současné době odbor realizuje dva projekty. Jedním je již zmiňovaný projekt „Podpora sociální práce v obci Lovosice“, díky kterému došlo k posílení výkonu činností sociální práce v přenesené působnosti o dva sociální pracovníky. Druhým realizovaným projektem je „Tvorba 4. komunitního plánu péče města a ORP Lovosice na roky 2019 – 2021“, který je zajišťován jednou pracovnící přijatou na dobu realizace projektu.

Důvodem pro zpracování standardů kvality sociální práce je vymezit roli sociálního pracovníka v rámci organizační struktury úřadu, včetně jeho kompetencí a nastavení vzájemné spolupráce s ostatními odbory úřadu při realizaci výkonu činností sociální práce. Za velmi důležité považujeme nastavení optimálních podmínek pro výkon činností so-

ciální práce jak při jejich výkonu v budově úřadu, tak i v terénu a zároveň i vybudování legitimního prostoru pro vyjednávání a následnou kontrolu. Za podstatné považujeme i nastavení jednotného postupu sociálních pracovníků při aplikaci metod sociální práce, a to vždy s ohledem na jedinečnost každého klienta. Významné pro sociální pracovníky je i nastavení podmínek pro zvyšování jejich odborné úrovně formou dalšího vzdělávání, podpory ze strany nezávislého kvalifikovaného odborníka a získání jistoty a bezpečnosti při výkonu činností sociální práce. Dílčím cílem je nastavení či případně prohloubení spolupráce s dalšími orgány veřejné správy, poskytovateli sociálních služeb a dalšími spolupracujícími odborníky při realizaci sociální práce. Rádi bychom, aby povolání sociálního pracovníka i samotná profese sociální práce byly pozitivně vnímány jak klienty, tak veřejností i místními politiky, což byl náš poslední argument pro zpracování a následné zavádění standardů kvality sociální práce.

Zpracováním standardů kvality sociální práce byla pověřena jedna z projektových pracovnic na pracovní pozici „koordinátorka sociální podpory/případová pracovnice“. Základní pracovní verze standardů kvality sociální práce byla zpracovávána od února 2017 do ledna 2018.

Inspirací pro jejich zpracování byly jak standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, tak standardy kvality sociálních služeb. Při samotném zpracování jsme vycházeli ze zákonných předpisů, metodik, interních předpisů organizace, odborné literatury a zkušeností stávajících sociálních pracovníků. Na zpracování se podílel celý tým sociálních pracovníků (projektových i stávajících) včetně vedoucí odboru. Samotné zpracování, proces tvorby jednotlivých standardů, zahrnovalo: sběr podkladů, zpracování návrhu, rozeslání návrhu k připomínkování všem zúčastněným, odborné konzultace, individuální i společné konzultace sociálních pracovníků v rámci porad, zapracování připomínek a následné zpracování standardu. Do zpracování standardů kvality jsme inovativně zapojili odborného konzultanta. S nabídkou na zapojení do projektu jsme oslovili zástupce Katedry sociální práce Fakulty sociálně ekonomické Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem a následně s nimi navázali spolupráci. Zapojení odborného konzultanta z řad akademiků či praktiků sociální práce považujeme za vhodné z důvodu integrity teorií a poznatků společenských věd do sociální práce. Odborné diskuze akademických pracovníků se sociálními pracovníky při vytváření standardů považujeme za reciproční, neboť akademičtí pracovníci mohou ovlivňovat praxi a sociální pracovníci získat nové poznatky, které mohou aplikovat v samotné realizaci sociální práce. Vnější pohled na současnou sociální práci považujeme za vhodný nástroj k odstranění tzv. „profesní slepoty“. Odborné konzultace k jednotlivým standardům se konaly zpravidla jedenkrát měsíčně, a to přímo v prostorách univerzity. Z naší strany byly tyto odborné diskuze pojímány jako určitá forma dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, a přestože účast na nich byla povinná, byly sociálními pracovníky vnímány velmi pozitivně. Obsahem odborných konzultací byla výchozí témata pro zpracování standardů kvality sociální práce, která byla nastavena již při zpracování projektu. Konkrétně tedy sociální práce na obecním úřadě obce s rozšířenou působností – profese sociálního pracovníka, podmínky výkonu sociální práce (personální zajištění, odborné vzdělávání, supervize, technické vybavení sociálního pracovníka), zakázka sociální práce, nastavení



pracovních postupů s cílovými skupinami, individuální práce, dokumentace v sociální práci, prevence, krizové situace sociálního pracovníka, informovanost v sociální práci a síťování - nastavení spolupráce s ostatními subjekty.

V rámci spolupráce s akademickými pracovníky jsme zrealizovali také workshop na téma „Budování kapacit - kompetence sociálních pracovníků na obci“, na který jsme přizvali sociální pracovníky Úřadu práce ČR a poskytovatelů sociálních služeb z území ORP Lovosice.

Aplikace a ověřování jednotlivých standardů kvality sociální práce v praxi probíhala kontinuálně po jejich zpracování s následným zapracováním podnětů z praxe. Podnětem k aktualizaci zpracovaných standardů mohou být jak podněty ze samotného výkonu činností sociální práce, tak i změny v legislativě či změny ve vnitřních předpisech organizace. S finální verzí standardů kvality sociální práce plánujeme seznámit vedení města. Část standardů chceme zpřístupnit i veřejnosti, a to prostřednictvím webových stránek města a formou zveřejnění standardů na informační tabuli před kancelářemi sociálních pracovníků. Jedná se zejména o standardy podávající základní informace o nabídce sociální práce.

V současné době máme zpracováno třináct standardů, z nichž každý obsahuje jedno či více kritérií:

- Místní a časová dostupnost
- Prostředí a podmínky
- Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení
- Jednání, vyhodnocování a individuální plán výkonu sociální práce
- Dokumentace o výkonu agendy sociální práce
- Prevence
- Ochrana osob
- Síť sociálního pracovníka
- Podávání a vyřizování stížností
- Personální zabezpečení agendy výkonu sociální práce
- Profesionální rozvoj sociálních pracovníků
- Nouzové a havarijní situace
- Informovanost o agendě sociální práce

Standardy kvality sociální práce jsou zpracovány tak, aby byly vhodným nástrojem, pomůckou pro sociální pracovníky, a to jak stávající, tak nově příchozí, kteří se s nimi budou seznamovat v rámci nastaveného adaptačního procesu. Vzhledem k tomu, že by standardy mohly být pro sociální pracovníky svazující a omezující, podílí se aktivně na jejich zpracování a přispívají svými zkušenostmi a podněty ze své praxe, to je považováno za velmi přínosné pro kvalitní výkon sociální práce. Účast na jejich zpracování poskytla sociálním pracovníkům prostor pro zamyšlení se nejen nad vykonávanými činnostmi sociální práce, ale i nad podmínkami, v jakých je sociální práce vykonávána. Věříme, že jejich zpracování a následná aplikace přispějí k ukotvení sociální práce na úřadě a pozitivnímu vnímání sociální práce jako společensky přínosné profese, a to jak našimi klienty, tak širokou veřejností i místními politiky.

## STANDARDIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V HRADCI KRÁLOVÉ

### Mgr. Jiří Kotala

vedoucí oddělení koncepcí a sociální péče Magistrátu města Hradec Králové

Záměr vytvořit Standardy kvality sociální práce pro oddělení koncepcí a sociální péče odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Hradec Králové vznikl v roce 2014. Oproti agendě sociálně právní ochrany dětí, které zpracování standardů tehdy ukládal prováděcí předpis k zákonu o sociálně právní ochraně dětí, v agendě sociální práce obecního úřadu nešlo o povinnost danou legislativně, ale o potřebu vycházející z praxe.

Počátek celého procesu lze datovat rokem 2013, kdy došlo k začlenění agendy sociální práce do oddělení koncepcí a sociální péče. Kromě znalostí získaných při studiu sociální práce a odborné literatury však měli sociální pracovníci k dispozici pro ukotvení sociální práce města pouze příslušná ustanovení zákona o sociálních službách a doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí. Významnou podporu poskytla účast města v projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji IV, aktivita Nastavení procesů sociální práce na obcích. Projekt byl zpracován kolegy ze sociálního odboru Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

Pozitivní roli, při zvažování záměru standardy zpracovat, hrály i další skutečnosti, např. zřejmá zakázka státu na spoluodpovědnosti obecního úřadu za výkon sociální práce v přenesené působnosti, nastartování systému dotací na její výkon, vědomí, že sociální práce je moderní a rozvojová profese, která je složitá a předpokládá multidisciplinární koordinovaný přístup a také vyžaduje po sociálních pracovnících velký rozsah znalostí z různých oborů. Zároveň sociální pracovníci při operativních poradách a intervizních setkáních, při nichž prodiskutovali odborně, právně a eticky složitě případy, došli k poznání, že není nutno stále vymýšlet nové postupy, jelikož některé lze aplikovat na podobné situace. Dalším výstupem bylo, že postupy, které lze analogicky aplikovat v obdobných situacích, je vhodné někde popsat – standardizovat.

Vlastní tvorba standardů byla zahájena v říjnu 2014, dokončeny byly v červenci 2015. Jako zdroj pro formulaci jednotlivých standardů a souvisejících kritérií byly využity standardy definované pro agendu sociálně právní ochrany dětí, které byly přeformulovány dle potřeb sociální práce. Určitou výhodou bylo, že některé již zpracované standardy SPOD, které měly obecnější nebo organizační charakter, bylo možné po drobné modifikaci použít i pro sociální práci.

Základním cílem bylo předat sociálním pracovníkům informace o tom, kde, kdy a proč mají dělat sociální práci, co je jejím obsahem a jaké metody a ve prospěch koho mají nebo mohou využít, jak mohou ovlivnit rozsah spolupráce, rozsah sítě sociálních služeb a v neposlední řadě případně kdy a proč sociální práci není možné vykonat. Důraz byl kladen zejména na popis legislativního a metodického vymezení, na ukotvení sociální

práce (ve vztahu ke státu, k orgánům a činnostem města, síti sociálních služeb, nestátním neziskovým organizacím apod.), na možnosti preventivních aktivit a činností, na depistáž apod.

Po uvedení zpracovaných standardů do praxe oddělení bylo předpokládáno, že dojde k iniciaci strukturovaného přemýšlení sociálních pracovníků o sociální práci, posílení vědomí jejich odpovědnosti, ke zvýšení bezpečí a jistoty při výkonu sociální práce. Zároveň, že s rozvojem všech činností dojde k profesionalizaci sociální práce a k nastavení cíleného vzdělávání, které je pro profesionální výkon nezbytné, a které vychází z potřeb praxe.

Po třech letech platnosti standardů města, které dle potřeby procházejí dílčími aktualizacemi, je možno konstatovat, že se jedná o potřebnou, přehlednou pomůcku sociálních pracovníků, která je užitečným nástrojem pro profesionální posuzování, vyhodnocování a řešení konkrétních životních situací klientů v návaznosti na zpracované individuální plány. Při jejich správném využívání, kdy budou vnímány jako praktická příručka pro výkon sociální práce a nikoli pouze jako formální dokument, se může jednat o jeden z prostředků, díky kterému bude zvyšována prestiž sociální práce města a rozvíjeno rovnocenné partnerství s pracovníky dalších institucí.

## 2. Praktická skupinová část

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





## SKUPINA 1 - LOVOSICE STANDARBY ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Prezentující: Městský úřad Lovosice  
Facilitátor: Mgr. Eva Capicarová

Město Lovosice si připravilo pro účastníky workshopu prezentaci na téma: standardizace činnosti „**analytická, metodická a koncepční činnost sociálního pracovníka, zjišťování potřeb obyvatel obce v rámci přenesené působnosti – sociální pracovník, zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče sociálním pracovníkem**“. Cílem příspěvku bylo seznámit účastníky s dobrou praxí městského úřadu Lovosice, tedy jak konkrétně provádí výše uvedené činnosti.

Činnosti sociálních pracovníků jsou taxativně vyjmenovány v § 109 zákona o sociálních službách. V praxi to znamená, že sociální pracovníci v rámci těchto činností provádí pro potřeby obce i mapování potřeb občanů, které musí být zajišťovány v rámci územně vymezené lokality, tj. zejména obecním úřadem, a to formou sociální práce a aktivitami v rámci péče o občany. Pro představu uvádíme, že činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Lovosicích je zajištěna 15 zaměstnanci. Na oddělení OSPOD pracuje celkem 8 zaměstnanců a na oddělení sociální práce je zaměstnáno 7 pracovníků.

### **Analytická, metodická a koncepční činnost sociálního pracovníka**

Sociální pracovníci Městského úřadu Lovosice realizují v rámci výkonu činností sociální práce i informace pro potřeby samostatné působnosti obce, a to například formou analýzy výskytu nežádoucích sociálních jevů na území obce s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) prostřednictvím depistáže.

Sociální pracovníci dále zjišťují údaje ve spolupráci se sociálními pracovníky sociálních služeb a sociálními pracovníky ÚP ČR, a to prostřednictvím návštěv v zařízeních sociálních služeb či na základě společných porad. Zjišťování je realizováno také formou dotazníkových šetření. Úkolem je identifikovat potřeby občanů a tím ve městě citlivě ovlivňovat vývoj sociálních služeb a služeb souvisejících – tedy například pro plánování jejich dostupnosti, s nimiž poté obec pracuje v rámci samostatné působnosti například při komunitním plánování. Cílem je udržet potřebné sociální služby a na základě identifikace potřeb občanů podpořit vznik služeb nových.

V rámci této činnosti dále probíhá spolupráce se starosty obcí v území ORP Lovosice, v rámci depistáže je používána metoda dotazníkového šetření, dotazníky jsou vyplňovány na základě osobního rozhovoru. Otázky jsou směřovány na zmapování sociální situace v daném území.

Sociální pracovnice také dojíždějí do obcí s nabídkou pomoci v různých sociálních oblastech. Starosty obcí jsme požádali o zveřejnění informačních letáků na webových stránkách a dále v rámci spolupráce i o poskytnutí prostor pro sociální pracovnice k výkonu sociální práce přímo v obci. Starostové obcí aktivitu ocenili a v některých nám vyšli vstříc.

V průběhu realizace projektu „Podpora sociální práce na obecním úřadě Lovosice“ sociální pracovníci vedou pro MPSV přehledy počtu klientů a intervencí včetně identifikace popisu nepříznivé sociální situace klienta.

Přehled o síti (nabídce, dostupnosti) získávají sociální pracovníci prostřednictvím mapy sociálních služeb, která jednak obsahuje podrobnější kontakty na poskytovatele sociálních služeb a jednak je pravidelně aktualizována. Za tímto účelem je využívána webová aplikace, která zprostředkovává sociálním pracovníkům orientaci v systémech sociální ochrany a nabídky sociálních a souvisejících služeb, proto mají sociální pracovníci k dispozici mobilní telefony a tablety s připojením na Wi-Fi. Ke spolupráci se sociálními pracovníky ÚP ČR využívají standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“).

Sociální pracovníci si mezi sebou předávají informace, sdílí dobrou praxi na poradách Odboru sociálních věcí a zdravotnictví minimálně jednou měsíčně, dále na případových konferencích a supervizích. Díky projektu jsou pro ně pořádány ve spolupráci s Univerzitou Jana Evangelisty Purkyně (Fakultou sociálně ekonomickou) společné workshopy.

Metodická činnost v rámci obecního úřadu je primárně zajištěna v projektu vytvořenými standardy sociální práce, jejichž hlavním cílem bylo vymezení role sociálního pracovníka v rámci organizační struktury úřadu a nastavení podmínek pro výkon činností sociální práce. Dále se sociální pracovníci obecního úřadu účastní porad a seminářů vedených krajským úřadem, které jsou realizovány minimálně 3x v roce, a dále na mimořádných poradách a kazuistických seminářích, které jsou realizovány 4x ročně.

### **Zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a spolupráce v rámci přenesené působnosti**

Sociální pracovníci obecních úřadů zajišťují potřeby obyvatel obce především na základě výsledků komunitního plánování, které je výkonem samostatné působnosti. Sociální pracovníci získávají potřebné informace k naplňování uvedené činnosti například prostřednictvím spolupráce se sociálními pracovníky sociálních služeb. V rámci spolupráce s Univerzitou Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem rovněž čerpají informace ze závěrečných prací studentů, které jsou volně přístupné na stránkách STAG i v Severočeské knihovně.

V minulosti sociální pracovníci také spolupracovali se Sociologickým ústavem na výzkumné části projektu „Tržní selhání v kontextu sociálního bydlení jako služby obecného hospodářského zájmu“, jehož cílem bylo vytvoření metodiky pro identifikaci tržního selhání v oblasti bydlení, která bude podkladem pro přípravu a aplikaci nástrojů sociálního a dostupného bydlení v ČR. To sice spadá také do samostatné působnosti obce, ale neobejde se bez podpory výkonu činností sociální práce v přenesené působnosti.

## **Zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče**

Jedním z důležitých nástrojů při hledání řešení nepříznivé sociální situace klientů je spisová dokumentace. Sociální pracovník využívá i sdělení ostatních institucí ve správním území, se kterými spolupracuje.

Sociální pracovníci pro svou práci mimo jiné využívají i výstupy z výkonu samostatné působnosti obce - tzv. síťování. V jeho rámci je i pro potřeby sociálních pracovníků vytvářen a pravidelně aktualizován přehled sociálních služeb, institucí a organizací, které mohou být potenciálně využity při řešení nepříznivé sociální situace klienta.

### **Výstupy ze skupiny**

Členy pracovní skupiny v rámci diskuze zaujaly především činnosti směřující ke zjišťování potřeb obyvatel. Aktéři se dotazovali především na dotazníkové šetření a návratnost těchto dotazníků. Sociální pracovníci ve městě Lovosice vyplňují dotazníky společně se starosty obcí, z toho důvodu je návratnost 100%. Ostatní účastníci pracovní skupiny se vyjádřili, že se jedná o inspirativní aktivitu, pro kterou však nemají dostatek času a personální zajištění. (Pro úplnost zdůrazňujeme, že zjišťování potřeb obyvatel je realizováno především v rámci samostatné působnosti obecního úřadu, sociální pracovníci ovšem při výkonu sociální práce v přenesené působnosti získávají důležité, aktuální informace.)

Dále probíhala mezi účastníky diskuze na téma depistáž. Pracovní skupina jednoznačně definovala, že pro aktivní, kvalitní a efektivní výkon této činnosti nemají v rámci úřadu dostatečné personální zajištění sociální práce. Městský úřad Lovosice tuto kapacitu získal v rámci realizace projektu „Podpora sociální práce na obecním úřadě Lovosice“, jehož prostřednictvím došlo k navýšení personálního zajištění o dva sociální pracovníky.

Pracovní skupina dále konstatovala, že zavedení standardů činností sociální práce do právního řádu ČR by mohlo podpořit zvýšení minimální úrovně kvality výkonu sociální práce v území obcí. Také sociální pracovníci obecních úřadů, ve kterých jsou tyto standardy již zavedeny, jejich praxi pozitivně kvitovali. Současně však skupina definovala, že zavedení standardů je prvním krokem k profesionalizaci výkonu sociální práce, který musí být následován dostatečným personálním zajištěním tohoto výkonu.



## SKUPINA 2 - MOST

Prezentující: Městský úřad Most)

Facilitátor: PhDr. Mgr. Jana Koláčková

V rámci pracovní skupiny byly reflektovány tyto činnosti sociálního pracovníka: depistáž a základní a odborné sociální poradenství a diskutovány možnosti jejich standardizace.

### Depistážní činnost

Depistáž se provádí na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Depistáž lze realizovat ve vztahu ke konkrétní cílové skupině spádové lokality například tím, že jsou aktivně vyhledávány osoby naplňující nějaký předem zvolený rizikový znak (osamělost, věk apod.)

Jsou využívány různé techniky depistáže, např. pozorování, rozhovory (jak s možnými klienty, tak s osobami, které danou lokalitu znají), sněhová koule („nabalování“ přes stávající klienty).

Cílem depistážní činnosti je prevence - omezení rizika vzniku a zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin, skupin a komunit.

### Proces výkonu depistážní činnosti

#### Přípravná fáze

V rámci přípravné fáze se sociální pracovníci zaměřují na včasné a cílené vyhledávání osob v konkrétních lokalitách, které se ocitají či mohou ocitát v nepříznivých sociálních situacích. Cílem je společně s klientem rozpoznat, definovat a eliminovat rizika spojená s nepříznivou sociální situací, přičemž kontaktování ohrožených osob se uskutečňuje v jejich přirozeném prostředí. Dochází k oslovování těchto osob, k navazování kontaktu a pracovního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. V rámci přípravy se zjišťuje dostupnost terénu, způsob dopravy, vhodný způsob vyhledání a oslovení, navázání kontaktu. Je stanoven plán depistáže s konkrétními pracovníky, kteří depistáž budou provádět. Je připravena potřebná technika, zejména funkční mobilní telefon a další potřebné vybavení jako jsou např. letáčky s jednoduchými informacemi a kontakty na dané pracovníky či navazující služby, jednoduchý zápisník. Do terénu se vydávají většinou dva sociální pracovníci společně, mohou sdílet informace a podporovat se navzájem, či dle potřeby lépe pracovat s případnými riziky v terénu (např. klient pod vlivem omamných a psychotropních látek či osoba se zdravotním selháním).

#### Plán depistáže

Sociální pracovník se připraví na výběr vhodné formy depistáže, a to s ohledem na cílovou skupinu, konkrétní prostředí či lokalitu. Může se jednat o pozorování, rozhovory v terénu, ale také přednášky, distribuci letáků obsahujících základní sociální poradenství a informace o činnosti oddělení sociální práce; v případě rozhovorů si připraví dotazník či strukturu otázek.



### Realizace depistáže

Probíhá jako mapování situace a případných rizik či omezení, a to prostřednictvím oslovených osob. Významný je zejména preventivní charakter depistáže pro oslovené osoby. To, že jsou kontaktovány v jejich přirozeném prostředí, umožňuje nastartovat atmosféru důvěry tak, aby oslovená osoba vnímala zájem sociálního pracovníka a navázala s ním rozhovor. Sociální pracovník cílenými dotazy zjišťuje situaci – snaží se identifikovat případný problém, naslouchá, společně s klientem ověřuje způsoby řešení nepříznivé sociální situace, ale také posuzuje, zda klient objektivně potřebuje či má zájem o spolupráci, nebo doprovázení. Dle situace, schopností i potřeb klienta, sociální pracovník realizuje vybranou intervenci, nabídku pomoci či možnost dalšího setkání k dojednání individuálního plánu spolupráce či návštěvy, aby klient akceptoval nabízenou podporu, bude-li pro něj žádoucí a bude-li se na řešení své nepříznivé sociální situace aktivně podílet.

### Dokumentace depistáže

Záznam z provedené depistáže sociální pracovník provede ve SZSP v Jednotném informačním systému Ministerstva práce a sociálních věcí.

### Cílové skupiny osob, na které se depistáž zaměřuje:

- ohrožené sociálním vyloučením,
- ohrožené rizikovým způsobem života,
- oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí,
- bez přístřeší nebo bydlení v nestandardním bydlení,
- nezaměstnaní - ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost,
- s nízkými příjmy, zadlužení, finančně negramotní,
- rodiny s dětmi, kde je podezření na zanedbávání, týrání, zneužívání, výchovné a vztahové problémy,
- pečující o osoby závislé na péči jiné osoby,
- nesvéprávné.

### **Návrh možných důkazů, tedy jak se pozná, prokáže, že depistáž byla provedena efektivně, kvalitně a v souladu s etickými principy, zásadami sociální práce:**

- 1) sociální pracovník záznamem ve SZSP prokáže, že došlo k navázání spolupráce s klientem
- 2) sociální pracovník následně zpracuje komplexní dokumentaci, kterou předloží vedoucímu pracovníkovi

### **Rizika depistážní činnosti**

#### Ohrožení sociálního pracovníka ze strany klienta

Každý pracovník má u sebe mobilní telefon, šetření v terénu probíhá ve dvojicích, v případě vedení depistáže jedním pracovníkem je informace o plánovaném místě depistáže předána vedoucímu oddělení. Při předpokládaném ohrožení existuje možnost zajistit účast městské (obecní) policie.

Sociální pracovníci vykonávající práci v terénu by měli být očkováni proti hepatitidě A, B a mít s sebou osobní ochranné a dezinfekční pomůcky (rukavice, dezinfekční gel, nálevky).

## Sociální poradenství

Základní i odborné sociální poradenství je vykonáváno sociálními pracovníky, kteří jsou k této činnosti způsobilí dle ustanovení § 110 zákona o sociálních službách.

Sociálním poradenstvím se rozumí poradenství základní, což znamená poskytnutí potřebných informací, přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace osoby. Základní sociální poradenství je povinnou základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Odborným sociálním poradenstvím se pak rozumí činnost, která je zaměřená na specializované oblasti – například dluhové poradenství. Odborné sociální poradenství je poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Do oblasti sociálního poradenství lze řadit i služby sociální prevence. Tedy služby napomáhající zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Sociální poradenství je poskytováno bezplatně.

## Účel a výkon sociálního poradenství

Cílem základního sociálního poradenství je poskytnout osobám základní údaje přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace, informace o základních právech a povinnostech uživatele, o možnostech podpory členů rodiny, výběru či druhu sociálních služeb apod.

### Realizace poradenského rozhovoru:

- posouzení a vyhodnocení životní situace klienta,
- realizace samotného základního sociálního poradenství (poskytnutí informací např. o sociálních dávkách, službách a návazných institucích, které jsou relevantní v situaci klienta),
- průběžné ověřování, že klient porozuměl informacím sděleným v rámci poradenského rozhovoru,
- průběžné a závěrečné vyhodnocování efektivity poradenského rozhovoru – předávám opravdu informace, které klient potřebuje a žádá nebo informace, které si sociální pracovník myslí, že potřebuje, informace k vyřešení požadavku či potřeby klienta,
- dokumentace poradenského rozhovoru: Standardizovaný záznam sociálního pracovníka v Jednotném informačním systému.

Příklady informací předávaných v rámci základního sociálního poradenství:

- základní práva a povinnosti,
- sociální dávky,
- vyřizování osobních dokladů, dokumentů, potvrzení,
- sociální služby a návazné instituce a zdroje pomoci,
- oblast bydlení,
- dostupnost lékařské péče, význam lékařského ošetření,
- uplatnění na trhu práce,
- kontakty na úřady / soudy / odborné služby.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v rámci sociální služby odborné sociální poradenství (v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním znevýhodněním, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí apod.)

Obecní úřad může odborné poradenství poskytovat, pokud k tomu má personální kapacitu a jednotliví sociální pracovníci mají odpovídající znalosti a dovednosti. Realizaci poradenství, včetně kvality a efektivity a soulad s etickými principy sociální práce lze doložit vedenou dokumentací sociálního pracovníka.

**Rizika, překážky, limity**

Z hlediska rizika bezpečnosti pro sociálního pracovníka je nutné před započítím poradenského rozhovoru vzít v úvahu, zda je kancelář vhodně uspořádána a vybavena pro účely vedení rozhovoru, zda je možnost spolupráce s městskou policií v případě předpokládané agresivity klienta a při plánování práce s rizikovým klientem je třeba zvolit vhodný čas, kdy je přítomno více osob, které se mohou poradenského rozhovoru zúčastnit (sociálních pracovníků).

Poradenský proces je komplexní a jeho optimálnímu průběhu se může klást do cesty řada překážek. Mohou to být např. chybné postoje nebo zábrany na straně poradce či klienta, ale rovněž nevhodný prostor, nedostatek času apod. Pokud tyto překážky nejsou identifikovány, poradenský proces nevede ke svému cíli, tj. k pomoci klientovi. Překážky v poradenském procesu, způsobené poradcem, mohou vyplývat také z jeho nedostatečné kompetence či nezkušenosti. Limitem může být též nejen personální kapacita služby, ale i časové možnosti či některá etická dilemata.

**Závěr pracovní skupiny**

Následná diskuze, do které se zapojili všichni zúčastnění, přinesla množství návrhů a zajímavých podnětů, ale také otevřela prostor pro sdílení příkladů z praxe, poskytování zpětné vazby, formulaci potřeb a hledání odborných možností.

Jedním z primárních návrhů ve vztahu k tématu workshopu je vytvoření komplexních standardů činnosti sociální práce, a to včetně materiálního a personálního zajištění, které se v jednotlivých obcích liší. Během diskuze také vyplynuly nejasnosti v činnostech výkonu sociální práce v přirozeném prostředí klientů, jako je depistáž a sociální šetření.

V některých situacích není sociálním pracovníkům zcela jasné, o kterou činnost se jedná, a proto navrhuji stanovit mezi těmito činnostmi jasnou hranici. Zúčastnění se rovněž shodli na tom, že je třeba novelizovat vyhlášku 333/2013 Sb., o standardizovaném záznamu sociálního pracovníka tak, aby se stal účinným nástrojem sociálního pracovníka.<sup>7</sup>



### SKUPINA 3 - LITVÍNOV STANDARBY ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Prezentující: Městský úřad Litvínov  
Facilitátor: Bc. Petr Votruba

#### Krizová pomoc

Definice krizové pomoci je upravena v § 60 zákona o sociálních službách a v ustanovení § 25 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Krizovou pomoc lze poskytovat ve formě terénní, ambulantní nebo v pobytové sociální službě na přechodnou dobu. Jde o pomoc poskytovanou osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, které nemohou svoji nepříznivou sociální situaci vyřešit vlastními silami. Krizová pomoc zahrnuje poskytnutí ubytování, stravy, sociálně terapeutické činnosti, pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### Sociální rehabilitace

Řídí se ustanovením § 70 zákona o sociálních službách a § 35 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Mezi základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace patří nácvik dovedností vedoucích k soběstačnosti, sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

#### Městský úřad Litvínov a jeho činnost

Městský úřad Litvínov při poskytování činností v rámci krizové pomoci a sociální rehabilitace především zajišťuje pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů klientů, doprovody klientů na jednání na úřadech a institucích, pomoc při vyplňování formulářů a žádostí (vysvětlení jejich obsahu), zprostředkování kontaktů s dalšími institucemi aj.

<sup>7</sup> MPSV požádalo o vložení novelizace uvedeného předpisu do Plánu legislativních prací vlády na rok 2019

O činnosti pracovníků oddělení sociální práce se klienti dovídají prostřednictvím letáků a webových stránek města Litvínova, nebo v rámci depistáže a díky činnosti terénního sociálního pracovníka.

Základem pro výkon činností v rámci krizové pomoci a sociální rehabilitace je depistážní činnost, která probíhá zejména v sociálně vyloučených lokalitách, na místních ubytovnách, ale také v okolních obcích na území správního obvodu ORP Litvínov. Sociální pracovníci se o klientech dozívají také během interdisciplinárních (oddělení sociálně právní ochrany dětí, oddělení sociální práce, organizační složka První krok) a multidisciplinárních setkání, setkání s NNO a v rámci spolupráce s ostatními institucemi (ÚP Litvínov, MP Litvínov, PČR, zdravotnická, pobytová zařízení).

Dalším krokem v práci sociálních pracovníků úřadu v rámci krizové pomoci a sociální rehabilitace je příprava a samotné uskutečnění sociálního šetření, kdy sociální pracovník zjišťuje potřeby a aktuální situaci klienta. Jestliže má klient o spolupráci zájem, dochází následně ke stanovení cílů, které by pomohly jeho situaci zlepšit.

V případě náhlé krizové situace u klienta dochází k zajištění jeho základních životních potřeb - stravy formou balíčku potravinové pomoci, ubytování formou lůžka na noclehárně, či zdravotní péče prostřednictvím rychlé záchranné služby. Při práci s klientem dochází k průběžnému vyhodnocování cílů, zhodnocení celkové spolupráce jak s klientem, tak s dalšími institucemi.

Každý měsíc dochází na úřadě k interdisciplinárním a multidisciplinárním setkáním, kde je možné zhodnotit vývoj situace klienta v rámci spolupráce s ostatními institucemi. Všechny záznamy vedené o klientovi jsou vedeny pomocí SZSP. Městský úřad Litvínov je připraven komplexně pomoci klientovi, který se ocitne v tíživé sociální situaci. V rámci spolupráce s neziskovými organizacemi má Městský úřad Litvínov k dispozici potravinovou a hygienickou pomoc a sociální šatník.

Město Litvínov disponuje městskou ubytovnu UNO, která nabízí ubytování v místnostech pro jednotlivce, krizové byty, menší byty pro rodiny s dětmi a azyl (noclehárnu), kde je klientovi zajištěno lůžko přes noc (od 19:00 do 7:00 hodin). V případě, že klient nevyužívá možnost ubytování na městské ubytovně UNO krátkodobě, je nutné podat žádost o prostupné bydlení. Prostupné bydlení je systémem třístupňového bydlení, kde dle vyhodnocení žádosti komisí prostupného bydlení klient může být ubytován v rámci azylu, dalším stupněm je místnost či byt na městské ubytovně UNO a posledním, nejvyšším stupněm je nájemní byt.

Asi největším rizikem krizové pomoci a sociální rehabilitace je závislost klienta na sociální službě a na sociálním pracovníkovi. Pomoc je limitována časovou náročností a nedostatečným počtem sociálních pracovníků. Důležité jsou také osobnostní předpoklady a potřebné odborné kompetence sociálního pracovníka, stejně jako materiální a finanční vybavení organizace.

### **Závěry pracovní skupiny**

Pracovní skupina došla k závěru, že pro výkon těchto činností by každá obec minimálně potřebovala mít možnost krizově klienta ubytovat. Velikou výhodou je potravinová, hygienická pomoc, šatník a dobře nastavená spolupráce s dalšími institucemi veřejné správy a neziskovými organizacemi .

Pro výkon těchto odborných a velice náročných činností je zapotřebí mít dostatečnou personální kapacitu erudovaných sociálních pracovníků. Samotné splnění cílů spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem je ale velice ovlivněno osobou klienta. Z tohoto důvodu je zapotřebí klienta namotivovat ke změně tak, aby sociální pracovník byl pouze podporou, vedl klienta k soběstačnosti a nevytvářel závislost na sobě samém či na další pomoci jiných organizací.



## SKUPINA 4 - PÍSEK

Prezentující: Městský úřad Písek  
Facilitátor: Mgr. Klára Holanová

### Úvod

V rámci této skupiny se diskutovalo především o terénní sociální práci. Jak by měla sociální práce v terénu správně vypadat, co všechno by měl mít sociální pracovník připravené a jaké jsou fáze terénní sociální práce. Dále se hodně diskutovalo o problému předcházení nežádoucím sociálním jevům, jaké jsou metody prevence sociální práce a jak prevence probíhá.

### Preventivní činnost

Prevenci lze definovat jako soustavu opatření vedoucích k ochraně jedince a společnosti, která má předcházet určitému nežádoucímu patologickému jevu.

Prevenci dělíme na tři úrovně:

1. Primární prevence zkoumá předpoklady, podmínky a příčiny jevů, s cílem předejít problémům spojeným s výskytem sociálně patologických jevů a hledá způsoby, jak jim předcházet. Pozornost je zaměřena na veškeré obyvatelstvo.
2. Sekundární prevence se snaží příslušné jevy včas zachytit a bránit jejich prohlubování a šíření. Zaměřuje se na zvláště ohrožené skupiny.
3. Terciální prevence se snaží zabránit opakování a prohlubování sociálně patologických jevů, předcházet dalším škodám či zhoršování nepříznivé sociální situace jedince.

### Výkon činnosti na úrovni primární prevence

Na úrovni primární prevence by měla probíhat především multidisciplinární i interdisciplinární spolupráce v obci. Zároveň může být prevence vedena formou přednášek či seminářů pro obyvatele. Je vhodné informovat občany o činnostech sociálních pracovníků na obci, uvádět pozitivní reklamu sociální práce. V Písku například probíhá projekt Dobrovolnictví ve veřejné správě. V rámci samostatné působnosti by obec měla také zveřejnit síť sociálních služeb, které jsou v obci dostupné. Síť by měla být zpracována tak, aby jí občané rozuměli.

### **Výkon činnosti na úrovni sekundární prevence**

Na úrovni sekundární prevence dávají podnět k zahájení sociální práce občané města, kteří upozorňují na výskyt negativních sociálních jevů v obci. V rámci řešení situace klienta je žádoucí, aby pracovníci neziskového sektoru spolupracovali se sociálním pracovníkem obce. Dále sociální pracovník obce provádí depistážní činnost, při které sám vyhledává klienty.

### **Výkon činnosti na úrovni terciární prevence**

Na úrovni terciární prevence například spolupracují sociální pracovníci obecního úřadu se sociálním pracovníkem, který působí na základě ustanovení § 92 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ve prospěch práce s klienty propuštěnými z výkonu trestu odnětí svobody, respektive osobami žijícími tzv. nepřizpůsobivým způsobem života. V Písku funguje dále bezplatná dluhová poradna, spolupráce s Úřadem práce ČR a s veřejným opatrovníkem.

### **Návrh možných důkazů o činnosti prevence na obci**

Jako důkazy o výkonu preventivní činnosti mohou pracovníkům sloužit především prezenční listiny, dokumentace sociálního pracovníka, záznamy o průběhu případových konferencí či pracovních skupin nebo o multidisciplinární spolupráci.

### **Terénní sociální práce**

Terénní sociální práce je formou sociální práce, při níž se sociální pracovník pohybuje přímo v přirozeném prostředí klientů, tj. v prostředí, kde cílová skupina žije, tráví čas či se ve volném čase zdržuje - tedy od domácnosti přes veřejná prostranství až po hery, kluby a další místa, kde se cílová skupina vyskytuje. Cílovou skupinou jsou osoby (popř. rodiny) v nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovník nabízí klientům podporu a pomoc při zajišťování jejich základních potřeb, doprovod, asistenci, poradenství, kontakt s institucemi a organizacemi, zprostředkování konzultací s dalšími odborníky a pomoc při zajištění a vyplňování úředních tiskopisů a další činnosti sociální práce. Základním předpokladem je dobrá znalost prostředí a navození důvěry mezi pracovníkem a jeho klienty.

### **Výkon činnosti terénní sociální práce**

Sociální pracovník vykonává terénní sociální práci na základě potřeb obecního úřadu, případně podnětu, který může přijít od jakékoli organizace či občana. Probíhá spolupráce například s neziskovým sektorem, sociálními službami, domovní a bytovou správou, Úřadem práce ČR, orgánem sociálně právní ochrany dětí, lékaři, policií, zdravotními službami, Okresní správou sociálního zabezpečení a jinými.

### **Doporučení k výkonu terénní činnosti**

Při prvním kontaktu s klientem v terénu je na zvážení sociálního pracovníka a na personálních možnostech obecního úřadu, zda půjdou z bezpečnostních důvodů do terénu

dva pracovníci. Sociální pracovník obecního úřadu může jít do terénu rovněž společně se sociálním pracovníkem Úřadu práce ČR, ovšem za předpokladu, že každý z nich vykonává činnosti pouze v rámci svých kompetencí. Dále je nutné materiální zajištění terénních sociálních pracovníků (služební automobil či jiná možnost dopravy, mobilní telefon, dezinfekční prostředky, ochranné pomůcky, možnost očkování). Je důležité, aby o pohybu a přibližném časovém rozložení práce terénního pracovníka měli informace kolegové (například pomocí sdíleného elektronického kalendáře), kteří mohou v případě potřeby zavolat pomoc.

### **Návrh možných důkazů o činnosti terénní sociální práce**

Jako důkaz terénnímu pracovníkovi především slouží SZSP - jeho záznamy z terénní činnosti, včetně záznamů o časové dotaci, případně také přehled o počtu nových klientů sociálního pracovníka nebo o počtu klientů, s nimiž byla práce ukončena. Sociální pracovník může též vykazovat činnost dokumentací sociálního pracovníka, počtem záznamů a především statistikami z OK nouze.

Rizika, limity, překážky při výkonu činností sociální prevence a terénní sociální práce. Jako možná rizika, která mohou nastat, vnímáme především nedostatečnou podporu vedení, nedostatečnou personální kapacitu sociálního oddělení, nezajištění dostupnosti terénu (chybějící služební automobil), nedostatečné materiální vybavení (mobilní telefon s datovým připojením, GPS, ochranné pomůcky apod.), neprovázanost sociálních služeb v obci, nespolupráce zainteresovaných subjektů, administrativní přetížení nebo zahlcení podněty od jiných organizací.

### **Závěry pracovní skupiny**

Pracovní skupina se v rámci diskuze shodla na tom, že nelze plošně stanovit počet terénních sociálních pracovníků, jelikož každý obecní úřad je jinak velký, má jinou strukturu obyvatel a potýká se s jinými problémy. Dále záleží na neformálních vztazích v obci. V menších obcích, kde se lidé vzájemně znají, probíhá sociální práce jinak, než v lokalitách s vyšším počtem obyvatel.

Dalším tématem bylo určení časové dotace terénního pracovníka v terénu. Zda je dobré určovat, kolik procent času by měl terénní pracovník strávit v terénu. Pracovní skupina se shodla na tom, že v případě terénní práce by přímá práce s klientem měla převýšit administrativní činnosti (ideálně alespoň 60 % objemu práce).

Rozdílné názory ve skupině panovaly nad tématem primární prevence, a to ohledně vhodnosti zacílení primární prevence na určité skupiny obyvatel, např. na seniory, mladistvé, etnické menšiny. V tomto ohledu se však skupina neshodla, jelikož dle prezentujících je smyslem primární prevence zacílení na veškeré obyvatelstvo.

Jako možné důkazy prevence je možné vykazovat evaluační zprávy.





## SKUPINA 5 - Kladno STANDARDSY ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Prezentující: Městský úřad Kladno  
Facilitátor: Mgr. Tereza Filipová

Ve skupině proběhly dvě prezentace, první na téma sociální šetření, druhá na téma dokumentace – Standardizovaný záznam sociálního pracovníka.

### Sociální šetření

#### Proces sociálního šetření

Cílem sociálního šetření je mapování potřeb, zdrojů pomoci, a následně posouzení nepříznivé sociální situace jedince, rodiny apod., které sociální pracovník využije k návrhu vhodných postupů vedoucích k řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Sociální šetření sestává ze tří fází: přípravy, realizace a vyhodnocení.

#### Příprava sociálního šetření

První kontakt s rodinou/osobou je navázán většinou na základě předchozí depistáže nebo podnětu například ze strany organizací (Úřadu práce ČR, poskytovatelé sociálních služeb). Často podnět podávají také sousedé, rodinní příslušníci a další spoluobčané.

Během přípravné fáze předběžně zjistíme situaci klienta, pokud je to možné získáme další informace a vytvoříme si předběžnou představu realizace. Podle okolností sjednáme termín návštěvy v přirozeném prostředí klienta, domluvíme datum a čas, pokud nemáme telefonický kontakt, provedeme pokus o neohlášené sociální šetření. Po vyhledání adresy zvážíme dostupnost a stanovíme trasu – pěšky nebo hromadnou dopravou. Do některých míst je zapotřebí využít dopravu služebním vozem.

Dále zvážíme, jestli je bezpečné provádět sociální šetření samostatně nebo jestli je vhodnější využít doprovodu kolegyně/kolegyň, zda by bylo vhodné vzít si nějaké ochranné pomůcky (rukavice, roušku, dezinfekci), samozřejmějstí je mít s sebou mobilní telefon.

#### Realizace sociálního šetření

Při odchodu z pracoviště zapíšeme do sešitu sociálních šetření datum, jméno a adresu klienta.

Na daném místě se před vstupem do bytu prokážeme služebním průkazem a sdělíme důvod návštěvy. Seznámíme se s přirozeným prostředím klienta a navážeme s ním bližší kontakt. Během šetření provádíme průběžně záznam, získáváme potřebné informace a jsme si vědomi, že sociální práce probíhá na základě dobrovolnosti a ochotě klienta spolupracovat. V případě, že je to potřeba, je možné požít se souhlasem klienta i fotodokumentaci (například bytové situace). Nabídneme klientovi další pomoc, zejména základní sociální poradenství (například předáme kontakt na služby), domlouváme další spolupráci, popřípadě, pokud dojde k vyhodnocení sociálního šetření na místě, vytvoříme individuální plán. Vhodným způsobem motivujeme klienta.

Během práce s klientem je třeba přizpůsobit formu práce a jazyk klientovi tak, aby byl schopen porozumět krokům, které jsme podnikli a dále plánujeme udělat.

### Vyhodnocení

Poznatky ze sociálního šetření a zdokumentované potřeby klienta jsou podkladem pro tvorbu individuálního plánu práce s klientem na další období.

### Návrh možných důkazů o realizaci sociálního šetření

Dokumentace sociálního pracovníka, záznam ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka.

### Potřeby sociálního pracovníka v souvislosti s výkonem sociálního šetření:

- dostatek pracovníků pro práci ve dvojicích, (při předpokládaném ohrožení případná podpora ve formě doprovodu ze strany městské policie),
- potřeba každého pracovníka mít u sebe mobilní telefon (ideálně s mobilním datovým připojením),
- v případě práce v rámci celé ORP vzniká potřeba mít k dispozici automobil,
- pracovníci by měli být očkovaní proti hepatitidě A, B, případně černému kašli atp. a měli by mít k dispozici osobní ochranné a dezinfekční pomůcky (rukavice, dezinfekční gel, návlěky).

### **Dokumentace sociálního pracovníka – standardizovaný záznam sociálního pracovníka - ze zkušeností obecního úřadu**

SZSP je součástí aplikace OK nouze. Platné právní předpisy pak identifikují, který sociální pracovník má povinnost jej, v rámci činností sociální práce, vyplňovat. Je určen k záznamu jednorázové i kontinuální práce s klientem.

Se SZSP pracují uživatelé ve dvou režimech. V prvním z nich pracují sociální pracovníci krajských úřadů a obecních úřadů, v němž mohou zakládat i editovat celý standardizovaný záznam. Ve druhém s ním pracují sociální pracovníci Úřadu práce ČR.

Neanonymní neboli běžný standardizovaný záznam vede sociální pracovník o osobě, pro kterou jsou zadány všechny identifikační údaje potřebné pro přidělení identifikátoru klienta Ministerstva práce a sociálních věcí. To znamená, že osoba je vyhledána v kontrolním registru klientů nebo je do něho nově zaevidována.

Neanonymní standardizovaný záznam lze založit i pro cizince, kterému není přiděleno rodné číslo. Pokud sociální pracovník nezná potřebné identifikační údaje, je možno osobu evidovat i anonymně.

Sociální pracovník úřadu, který vede standardizovaný záznam neanonymního klienta, může nahlížet do všech záznamů téhož klienta, pokud byly vedeny na kterémkoli jiném úřadu. Standardizovaný záznam daného klienta může aktivně vést pouze sociální pracovník jednoho úřadu.

Co se týká vlastních záznamů, jsou k dispozici pod názvem: záznamy úřadu – jedná se například o poznámky a zjištění o klientovi, ty jsou viditelné a editovatelné pouze sociálním pracovníkům toho úřadu, který záznamy vložil.

Při vytváření nového standardizovaného záznamu neanonymního klienta je sociální pracovník upozorněn na skutečnost, že je již pro tohoto klienta veden standardizovaný záznam na jiném úřadu, což v praxi znamená, že je nutné dojednat, který úřad má aktivního klienta, a z tohoto důvodu jej má také vést.

Standardizovaný záznam je možné vést i pro anonymní klienty, tzn. když sociální pracovník nezná osobní údaje klienta, přesto má možnost zaznamenávat činnosti sociální práce. Pokud dojde k situaci, že je anonymní klient identifikován, lze mu přidělit identifikátor a do jeho anonymního záznamu zaevidujeme identifikační údaje. Ukončíme anonymní standardizovaný záznam a následně vytvoříme nový záznam pro neanonymního klienta.

Standardizovaný záznam vedeme pro určité období. Při ukončení sociální práce s klientem a následné evaluaci standardizovaný záznam uzavřeme, a to tak, že zadáme konec období. Uzavřít standardizovaný záznam může kterýkoli sociální pracovník toho úřadu, který záznam založil.

Po uzavření je celý standardizovaný záznam přístupný jen ke čtení, v případech pokračování sociální práce např. po dvou letech je možné záznam obnovit a pokračovat v původním záznamu.

### **Závěry diskuze, na kterých se účastníci pracovní skupiny shodli**

V rámci pracovní skupiny byla na závěr vedena diskuze mezi všemi účastníky o potřebách sociálních pracovníků a limitech sociální práce v rámci daných témat (sociální šetření a dokumentace sociálního pracovníka). Účastníci se shodli na těchto bodech:

- Personální kapacita - vzhledem k nedostatku terénních sociálních pracovníků není v praxi možné provádět sociální šetření v potřebné míře všude tam, kde by byla potřeba a zároveň zajistit bezpečí pracovníků (práce ve dvojicích). Velké nároky jsou také kladeny na administrativu (Standardizovaný záznam sociálního pracovníka), ale i ta je v práci s klientem potřebná a nutná. Z těchto důvodů je nutné navýšení počtu sociálních pracovníků.
- Vybavení – při práci s klientem je nutné zajistit ochranu sociálního pracovníka očkováním a ochrannými pomůckami a vybavit ho pro práci v terénu mobilním telefonem s přístupem k internetu. Pro zajištění dostupnosti sociální práce všem obyvatelům celého ORP potřebuje mít sociální pracovník k dispozici služební automobil, případně jinou, ale efektivní, možnost dopravy.
- Komunikace a kompetence – účastníci vnímají, že stále nejsou jasně vymezeny kompetence mezi obecními úřady I., II. a III. typu a mezi sociálními pracovníky obcí a Úřadem práce ČR. Jedná se zejména o oblast pravomocí a sdílení informací. Jde především o klienta, a tak by měla být dobrá spolupráce mezi obecním úřadem, krajským úřadem a Úřadem práce ČR.
- Potřeba sjednocení praxe v oblasti dokumentace sociální práce, zejména SZSP, a to z důvodu, že je na každé obci jiná praxe v oblasti zaznamenávání dat.

### 3. Závěrečné shrnutí workshopu





Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

Ministerstvo se dlouhodobě snaží aktivně naslouchat praxi a její zkušenosti zapracovat do metodických i legislativních materiálů. Tato akce byla dalším důkazem. Téma bylo vnímáno jako velmi důležité, v rámci odpoledních skupin od mnohých účastníků zaznívalo: “Na diskuzi nad tímto tématem čekáme už dlouho“. Je potěšující, že díky velkému zájmu byla také velmi rychle zaplněná kapacita akce a věřím, že jsme se k tématu nesešli naposledy.

Cílem workshopu na téma Standardy činností sociální práce ve veřejné správě bylo zjistit, jak jednotlivé obecní úřady v praxi provádí činnosti sociální práce, které jim zákon o sociálních službách stanovuje, a zda je vhodné, aby tyto činnosti byly standardizovány. Velice pozitivně vnímám, že se celým dnem nesla velmi inspirující diskuze lidí, kteří v praxi tuto práci dělají a mají k ní co říci. Závěrem je jasné, že činnosti v praxi prováděny jsou, avšak přístup k nim se v mnohém různí. Dále pozoruji, že komplexně nelze činnosti sociální práce provádět bez dostatečného počtu kvalifikovaných sociálních pracovníků. Souzním s tímto závěrem a jsem ráda, že se například povedlo od roku 2018 zařadit v Katalogu prací sociální pracovníky vykonávající činnosti jako je depistáž a komplexní sociální šetření do 11. platové třídy. Věřím, že i tento krok povede ke zvýšení zájmu a povědomí o sociální práci.

Snahou ministerstva nyní bude zapracovat dobrou praxi a pokusit se z ní vytvořit standardy, které by měly být nejen prostředkem pro sjednocení praxe a další zkvalitnění výkonu činností sociální práce na obecních úřadech, ale také nástrojem pomoci pro sociální pracovníky k poskytování ještě kvalitnější sociální práce samotnému klientovi.

Závěrem děkuji za aktivní diskuzi a vnímám, že téma standardizace činností sociální práce ve veřejné správě jsme opět i díky této akci posunuli o kousek dál.

### **Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA**

vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání  
Ministerstva práce a sociálních věcí<sup>8</sup>

<sup>8</sup> S účinností do 30. 4. 2019 vzhledem k plánovanému ukončení služebního poměru.

Pracovní pozice	Jméno	Telefon	E-mail
Odborný koordinátor projektu	<b>Bc. Petr Votruba</b>	+420 221 922 642 +420 778 475 266	<a href="mailto:petr.votruba@mpsv.cz">petr.votruba@mpsv.cz</a>
Odborná referentka	<b>Lucie Nevoralová, DiS.</b>	+420 221 192 548 +420 778 730 509	<a href="mailto:lucie.nevoralova@mpsv.cz">lucie.nevoralova@mpsv.cz</a>
Odborná referentka	<b>Mgr. Jana Stanková</b>	+420 221 922 652 +420 776 291 178	<a href="mailto:jana.stankova1@mpsv.cz">jana.stankova1@mpsv.cz</a>
Odborná referentka	<b>Mgr. Šárka Tovt</b>	+ 420 221 923 993 + 420 778 427 863	<a href="mailto:sarka.tovt@mpsv.cz">sarka.tovt@mpsv.cz</a>
Finanční manažerka	<b>Ing. Bronislava Lobodášová</b>	+420 221 193 245 +420 777 469 991	<a href="mailto:bronislava.lobodasova@mpsv.cz">bronislava.lobodasova@mpsv.cz</a>
Projektová manažerka	<b>PhDr. Eva Sikorová</b>	+420 221 922 105 +420 602 127 394	<a href="mailto:eva.sikorova@mpsv.cz">eva.sikorova@mpsv.cz</a>
Oblastní kancelář <b>Hradec Králové</b> ( <i>Habrmanova 154/18, Hradec Králové</i> )			
Metodik	<b>Mgr. Veronika Hůlková</b>	+420 778 530 671	<a href="mailto:veronika.hulkova@mpsv.cz">veronika.hulkova@mpsv.cz</a>
Metodik	<b>Mgr. Nikola Kozová</b>	+420 778 716 520	<a href="mailto:nikola.kozova@mpsv.cz">nikola.kozova@mpsv.cz</a>
Oblastní kancelář • <b>Olomouc</b> ( <i>adresa: Jeremenkova 17, Olomouc</i> )			
Metodik	<b>Bc. Markéta Vychodilová</b>	+420 778 716 593	<a href="mailto:marketa.vychodilova@mpsv.cz">marketa.vychodilova@mpsv.cz</a>
Metodik	<b>Mgr. Alena Větrovcová</b>	+420 778 455 783	<a href="mailto:alena.vetrovcova@mpsv.cz">alena.vetrovcova@mpsv.cz</a>
Metodik	<b>Mgr. Kristýna Gábová</b>	x	<a href="mailto:kristyna.gabova@mpsv.cz">kristyna.gabova@mpsv.cz</a>
Oblastní kancelář <b>Praha</b> ( <i>adresa: Podskalská 19, Praha 2</i> )			
Metodik	<b>Ondřej Čenovský, DiS.</b>	+ 420 221 922 686 + 420 770 116 516	<a href="mailto:ondrej.cenovsky@mpsv.cz">ondrej.cenovsky@mpsv.cz</a>
Metodik	<b>Bc. Jana Černá</b>	+ 420 221 922 666 + 420 770 116 517	<a href="mailto:jana.cerna3@mpsv.cz">jana.cerna3@mpsv.cz</a>

### **Zpravodaj sociální práce**

Projekt Systémová podpora sociální práce v obcích  
Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003527  
6. číslo, Praha – červen 2019

Recenzent: PhDr. Filip Novotný  
Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí,  
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)  
ISBN: 978-80-7421-182-9

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

