WP3_Sekundární analýza kvalitativních dat

Projekt: TB05MPSV006 – Výzkum spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce

Popis této aktivity:

V rámci této činnosti budou využity hloubkové a tematické kvalitativní rozhovory se sociálními pracovníky obcí III. a II. typu a jejich přímými nadřízenými shromážděné v létech 2012-2014 v rámci výzkumných projektů HC7/2012, TD010042 a TD020037. Sekundární analýza těchto dat se zaměří na téma každodenního výkonu a interakce činností sociální práce z oblasti samosprávy a přenesené působnosti na obcích, zejm. pak spolupráce s ÚP ČR a sociálními službami.

Dílčí výstup projektu TB05MPSV006, neprošlo jazykovou úpravou.

Tento výstup byl vytvořen s finanční podporou TA ČR.

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., projekt: TB05MPSV006

Obsah

1. Zdroje a popis dat ... 4

2. Metodologie ... 5

3. Tematicky řazené výsledky analýzy ... 6

3.1 Řízení a plánování činností sociální práce v přenesené působnosti, stanovování cílů ... 6

Individuální sociální práce na obcích krátce po sociální reformě: Příklad sociální práce s lidmi v HN ... 7

3.1.1 Metodické vedení ... 10

3.1.2 Náplň práce ... 11

3.2 Vliv samosprávy na výkon činností sociální práce v přenesené působnosti (pojetí SPR, vliv na cíle, pojetí spoluprací, financování) ... 13

3.2.1 Příklad činnosti tajemníka v oblasti sociální práce ... 14

3.3 Personální zajištění činností sociální práce v přenesené působnosti ... 16

3.4 Faktory ovlivňující dostupnost sociální práce a sociálních služeb pro občany ... 19

3.4.1 Nedostatečný reálný prostorový dosah sociální práce vykonávané ORP ... 19

3.4.2 Sociální pracovníci vnímají své kompetence vůči klientům i třetím subjektům jako slabé 19

3.4.3 Naplňování samostatné působnosti dle §94 písm.b) zk. 108/2006 Sb. – informování o službách 20

3.4.4 Sociální politika obce realizovaná v samostatné působnosti: příklad peněžního fondu20

3.4.5 Dostupnost sociálních služeb v lokalitě usnadňuje výkon individuální sociální práce na obci a opačně ... 20

3.4.6 Bytová politika samosprávy může brzdit individuální sociální práci ... 21

3.4.7 Jedno z pojetí sociální práce na obci: jednorázová pomoc a předání klienta sociální službě 22

3.4.8 Jedno z pojetí sociální práce na obci: SPR na obci = sociální poradenství ... 23

3.4.9 Lidé v ohrožení hmotnou nouzí přestali být vnímáni jako klientela obce ... 23

3.4.10 Míra rozvinutosti depistáže ... 24

3.4.11 Míra uplatňování terénní sociální práce ... 26

3.4.12 Chybně stanovené cíle individuální sociální práce ... 27

3.5 Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb ... 28

3.5.1 Význam této spolupráce: předání klienta, depistáž ... 28

3.5.2 Předávání informací o klientech ... 29

3.5.3 Platformy pro navazování spolupráce ... 30

3.5.4 Vnímaná role samosprávy v rozvoji sociálních služeb ... 30

3.6 Spolupráce s ÚP ČR 32
3.6.1 Význam této spolupráce 32
3.6.1.1 Z hlediska sociálních pracovníků obce v oblasti agendy HN (krátce po sociální reformě) 32
3.6.1.2 Z hlediska sociálních pracovníků obce v oblasti agendy PnP (2014) 32
3.6.1.3 Z hlediska sociálních pracovníků ÚP ČR v oblasti agendy PnP (2014) 33
3.6.2 Faktory, které spolupráci mezi SPR obce a ÚP ČR ovlivňují 34
3.6.2.1 Personální kapacity 34
3.6.2.2 Problematická funkčnost společného IS 34
3.6.2.3 Absence/přítomnost formálních legálních postupů předávání dalších informací o (společných) klientech 35
3.6.2.4 Nejasný rámec a parametry spolupráce příslušných agend ÚP ČR a obcí vs. vymezení rolí a postupů 36
3.6.2.5 Vymezení kompetencí SPR obcí a SPR ÚP při spolupráci, příp. neochota ke spolupráci maskovaná kompetenčními překážkami 39
3.6.2.6 Koordinace cílů a rozsahu intervence – absence vs. jednotný směr působení, rozpornost cílů intervence 40
3.6.2.7 Ne-/možnost objektivně poznat životní situaci klienta pracovníky ÚP ČR 41
3.6.2.8 Rozpoznání vs. nerozpoznání potřeby intervence pracovníky ÚP ČR: klientela PnP 42
3.6.2.9 Přítomnost a povaha neformálních vztahů mezi SPR obce a SPR ÚP ČR 43
3.6.2.10 Pojetí vlastní role sociálními pracovníky ÚP ČR a profesionální výkon sociální práce: klientela PnP 44
3.6.2.11 Rozpoznání a uznání klientů v HN nebo HN ohrožených jako cílové skupiny i SPR na obci 45
3.6.2.12 Sdílení některých informací, které jsou důležité pro sociální práci na obci s ÚP, by mohlo ohrozit klienta 47
3.6.2.13 Kompetentnost a postoje managementu vzhledem k sociální práci 47
3.6.3 Podoby spolupráce mezi SPR obce a SPR agendy PnP při ÚP ČR (2014) 47
3.6.4 Podoby spolupráce mezi SPR obce a SPR agendy HN při ÚP ČR (2012) 49
3.7 Spolupráce s KÚ 52
3.8 Spolupráce s dalšími obcemi 53

1. Zdroje a popis dat

Do sekundární analýzy byly zařazeny tematické a hloubkové rozhovory se sociálními pracovníky a jejich přímými nadřízenými z obcí různé velkosti a typu, které byly shromážděny v průběhu několika výzkumných projektu (viz tabulka níže) během let 2012-2014. Tyto rozhovory byly dle potřeby na několika místech doplněny o citace z rozhovorů se sociálními pracovníky ÚP ČR a pečujícími osobami pořízenými v rámci P3.

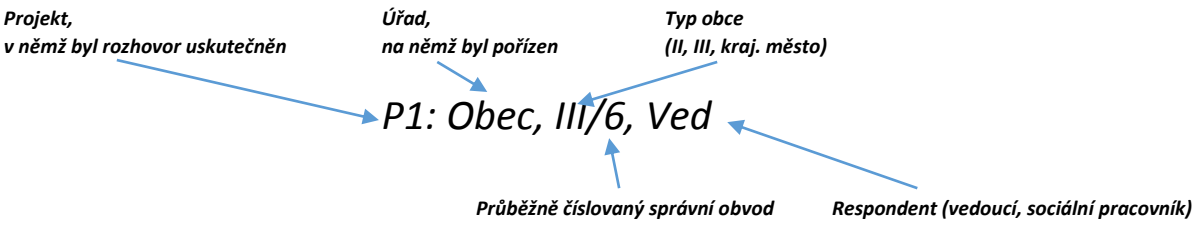
Tabulka 1: Přehled kvalitativních rozhovorů zařazených do sekundární analýzy, členěno dle typu respondenta, velikosti obce, roku sběru a výzkumného projektu

		Sociální pracovník na obci	Přímý nadřízený sociálního pracovníka na obci
Obec II. typu	P1 - 2012	4	4
	P3 - 2014	2	0
Obec III. typu	P1 - 2012	8	8
	P1 - 2012	3	2
	P3 - 2014	2	0
Bývalé okresní město	P1 - 2012	4	4
	P1 - 2012	1	1
	P3 - 2014	5	0
Krajské město	P1 - 2012	4	4
	P3 - 2014	2	0
Celkem		35	23

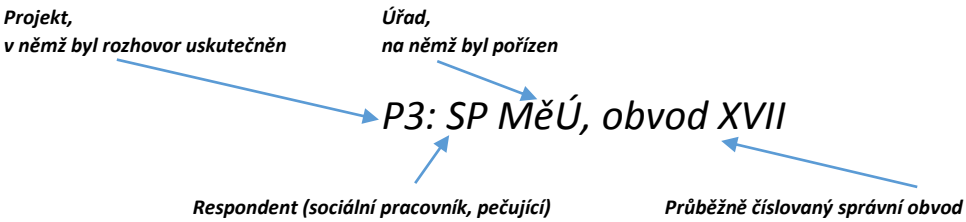
Legenda:
P1 – 2012: výzkumný projekt HC7/2012 - Pojetí sociální pomoci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi po implementaci sociální reformy v ČR
P1 – 2012: výzkumný projekt TD010042 - Pojetí sociální pomoci a metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi
P3 – 2014: výzkumný projekt TD020037 - Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o příspěvek na péči

Citace z rozhovorů byly anonymizovány. Mluvčí jsou označeni podle následujícího klíče, z něhož lze vyčíst tyto informace: v rámci kterého projektu byl rozhovor pořízen, kdo je mluvčím (zda sociální pracovník obce/ÚP, vedoucí pracovník sociálního odboru obce či pečující osoba), u rozhovorů z P1 a P2 i typ správního obvodu (P3 probíhaly na ORP) a správní obvod. Z důvodu anonymizace nelze z informace o správním obvodu vyčíst, o kterou lokalitu se přesně jedná, tuto informaci mají k dispozici pouze výzkumníci, nicméně jednotlivé lokality jsou průběžně očíslovány (u P1 a P2 arabskými číslicemi; u P3 římskými číslicemi), takže čtenář pozná, zda jednotliví mluvčí jsou ze stejného obvodu nebo ne.

Vysvětlení popisu mluvčích u citací pro P1 a P2:



Vysvětlení popisu mluvčích u citací pro P3:



2. Metodologie

Sekundární analýza byla koncipována jako tematická analýza, kdy data byla seskupena do tematických okruhů vycházejících primárně ze zadání projektu tj.:

- Řízení a plánování činností sociální práce v přenesené působnosti, stanovování cílů
- Vliv samosprávy na výkon činností sociální práce v přenesené působnosti (pojetí SPR, vliv na cíle, pojetí spoluprací, financování)
- Personální zajištění činností sociální práce v přenesené působnosti
- Dopady na občany z hlediska dostupnosti sociální práce a sociálních služeb
- Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb
- Spolupráce s ÚP ČR
- Spolupráce s KÚ
- Spolupráce s dalšími obcemi

3. Tematicky řazené výsledky analýzy

3.1 Řízení a plánování činností sociální práce v přenesené působnosti, stanovování cílů

Pro pracovníky, kteří zůstali po reformě na obecních úřadech a nebyli delimitováni na úřady práce, se změnily především dvě skutečnosti - snížil se počet sociálních pracovníků obce o delimitované kolegy a součástí práce s lidmi v hmotné nouzi přestalo být poskytování dávek v hmotné nouzi. V souvislosti s tím, že pracovníci ztratili ze své gesce výplatu dávek v hmotné nouzi i PnP, hovořila řada z nich o různých nejistotách a nejasnostech, které převedení agendy dávek v hmotné nouzi na ÚP ČR pro ně znamená.

Respondenti z části obcí zkoumaných v P1 v rozhovorech zmiňovali, že v jejich obci došlo **v souvislosti se sociální reformou** k úpravám organizační struktury obecního či městského úřadu. S těmito reorganizacemi bylo na mnoha úřadech spojené **slučování nebo propojování sociálního odboru s dalšími odbory, např. odborem kultury nebo vnitřních záležitostí**. Pracovníci obcí vnímali toto nejasné vymezení vlastní činnosti v rámci organizační struktury úřadu většinou negativně a poukazovali na to, že organizační změny vyvolaly potřebu změny ve způsobu práce s klienty. V některých obcích pak došlo také **ke kumulaci výkonu různých agend u vedoucích pracovníků a s tím spojené oslabení významu sociálních témat na obci.** Význam sociálních odborů na obcích a jejich pozice ve struktuře úřadu se může jevit jako problematická také s ohledem na **nejednoznačné vymezení klientely**.

> *Takže ono bylo pořád s tím převodem těch agend spoustu práce. No a bylo dohodnuto, že k tomu 1.3. ta změna proběhne tak, že se zruší to oddělení.(P1: Obec, III/2, Ved)*

> *My si zatím teprve tvoříme, nebo vychytáváme teprve klientelu. (P1: Obec, III/2, Ved)*

> *Ten můj obor je tak široký od školství, kultury, přestupky, matrika a podobně, takže já si myslím, že tím, že mám vlastně práva v oblasti veřejné správy, tak to je to ideální vzdělání jaké může být. To obsáhne opravdu všechno od sociální oblasti až po matriku. (P1: Obec, II/3, Ved)*

> *T: Jsou na Vašem oddělení, na odboru, pracovníci, kteří současně s agendou hmotné nouze vykonávají ještě jiné činnosti?*
> *R: Pohřebnictví, veřejný opatrovník, zvláštní příjemce dávek důchodu a stanovování výše úhrad u dětí, který jdou do dětského domova. (P1: Obec, III/6, Ved)*

> *Víte co, ono je to v tomto období, v tomto přechodném období je docela složité to takhle nějak pojat nebo říct. Protože abych vám řekla pravdu, kolegyně byly zvyklý na hodně velkej, řeknu to tak lidově, mumraj, jo. Prostě nezastavily se, práce se dělala opravdu za pochodu, za běhu a teď když byl ten přelom roku, samozřejmě se ještě dodělávaly takové ty věci, adaptativní a tak dál, ale najednou měly pocit takového jakoby prázdna. Přestali chodit lidi, protože agenda hmotné nouze přešla pod úřady práce. Jo, takže činnost, ta správní činnost, jo, vyřizování všeho možného. Říkám bylo takové útlumové období. Kolegyně z toho měly strašně takovej špatnej pocit. A tak vlastně protože těch informací, co vlastně ty obce budou pořádně dělat, moc jich nebylo. (P1: Obec, II/1, Ved)*

Protože **vedoucí pracovníci často** pociťovali nejistotu v tom, co se od jejich pracoviště v oblasti agendy dávek v hmotné nouzi vlastně očekává, **vnímali** pravděpodobně **jako bezpečnější zabývat se agendou SPOD, sociálních kurátorů, případně organizací sociálních služeb, kde jsou formulována jasná očekávání buďto v rámci explicitně stanovených požadavků příslušných právních norem nebo nadřízených orgánů**. Silnější nejistota byla patrná především u obcí, kde nebyla dobře vyjednána spolupráce s místně příslušným KoP ÚP ČR v oblasti pomoci lidem v hmotné nouzi. V některých obcích také byla patrná tendence vyplnit prostor sociálních pracovníků „provizorně“, tzn. do doby, než bude situace přehlednější. Tento přístup implikuje riziko, že provizorní řešení postupně na obcích přejdou ve standardní postupy a práce s klientem v hmotné nouzi bude upozaděna, respektive redukována na případy, které se dají řešit "od stolu", a klienty, kteří jsou ochotni a schopní sami si sociálního pracovníka vyhledat a tento typ intervence (např. poradenství) jim postačuje.

No tak je tady hlavně papírování, takže jako toho těch návštěv venku není tolik, jak by mělo být a jako přímo ta práce s těma lidma. (P1: Obec, II/4, SPR)

No. Víte, co? Zatím je to všechno v takovém rozběhu, že i my se rozkoukáváme. Vlastně zjišťujeme, že. Co všechno teda bychom měly udělat. (P1:Obec, III/13, SPR)

Takže já teď tady mám vlastně ty dvě pracovnice a u těch já teď vím, co dokážou zvládnout, vím, jakou tam ještě mají rezervu, pokud se rozběhne opravdu trošičku více ta spolupráce s úřadem práce, co se týká hmotné nouze ... Takže já pořád čekám, že buď se v budoucnu prostě práce jako rozšíří, pokud ale zůstane bez výrazných změn, budou na to stačit dvě, uvidíme, co nám vymyslí dalšího…, my spíš očekáváme, jak se to vyvrbí, protože nikdo není schopen odhadnout, co to vlastně bude obnášet. (P1:Obec, II/3, Ved)

T: A kolik pracuje s těma lidma v hmotné nouzi, no.
R: Tak na tu máme vyčleněny tři pracovníky. No úplně se nedá říct, kdo se bude zabývat tou hmotnou nouzí. Tak třeba konkrétně to dělá u nás ten pan XY, protože on v podstatě má ještě půl úvazku jako sociální kurátor, takže ten zbytek vlastně dělá sociální práci s těmi lidmi hlavně v té hmotné nouzi. Ale máme tady ještě další dvě pracovnice, které mají ještě jiné agendy, ale taky pracujou s těma klientama v hmotné nouzi. Nebo budou pracovat. (P1:Obec, III/2, Ved)

Individuální sociální práce na obcích krátce po sociální reformě: Příklad sociální práce s lidmi v HN

Při analýze individuální práce s klientem v HN vykonávané na obcích se zejm. ukázala potřeba kvalitního metodického vedení. Někteří pracovníci verbalizovali nejistotu ohledně obsahu, zaměření a způsobu vedení sociální práce s lidmi v hmotné nouzi. Poměrně často dotázaní pracovníci obcí tento problém formulovali nepřímo, a to tak, že vyjadřovali bezradnost v situaci, kdy se oddělila sociální práce a vyplácení dávek v hmotné nouzi. Mnozí například uváděli, že v situaci, kdy již nemají možnost klientům sankčně odejmout dávku, neznají způsob, jak klienty motivovat ke spolupráci. Menšina z dotázaných sociálních pracovníků tento problém pojmenovala přímo, a to jako dlouhodobý deficit v oblasti sociální práce s lidmi v HN.

Až na pár výjimek, lze celkově konstatovat, že **sociálním pracovníkům na obcích různé cílové skupiny a jejich potíže do značné míry splývají.** Jedním z důvodů tohoto stavu je právě fakt, že na mnoha úřadech nebyla práce s lidmi v hmotné nouzi nijak oddělena od ostatních agend, přičemž **často měl jeden pracovník na starosti více různých agend** a ani nedošlo k výše popsanému vymezení různých cílových skupin a určení pracovníků pro práci s odlišnými cílovými skupinami. **Pro dotázané sociální pracovníky tak bylo poměrně nesnadné specifikovat, jaké bývají hlavní potíže lidí v hmotné nouzi a tedy také konkretizovat cíle intervence do životní situace těchto lidí**. Kromě asistence při vyřizování dávek v hmotné nouzi vyjmenovávali sociální pracovníci obcí řadu dalších konkrétních činností, jejichž prostřednictvím klientům pomáhají s řešením celé řady různorodých potíží. Z výpovědí vyplývalo, že **pomoc má v řadě případů spíše nahodilý charakter, případně se jedná o „hašení požáru“, i když i význam prevence řada pracovníků zdůrazňovala**.

Když vám pak sem chodí jeden člověk za druhým a prakticky každej přináší jinej příběh. A vy se musíte vlastně … já nevím, budu si, budu řešit jeden hodinu, nebo jeden případ a teď se musíte orientovat okamžitě na jinej případ a tamto, jo, takže je to docela takový, bych řekla, zátěžový to, přemýšlet o tom, o těch… tamto opustit, i když se k tomu musíte vrátit a přemýšlet o dalších. Je to náročný, to bych řekla, že toto, že toto je dost náročný se v tom okamžitě zorientovat. Když přijdou třeba, já nevím, dva lidi mezi tím, takže máte třeba mezi tím chvíli času, tak dokážete tamto zpracova, a pak už se věnujete tomu druhýmu případu, nebo to, ale pak vám do toho ještě někdo zavolá, že chce řešit případ, takže… (P1:Obec, K/4,SPR)

Právě splývání různých agend je pravděpodobně jedním z důvodů, proč sociální pracovníci vnímají svoji zátěž jako dosti velkou, jak co do počtu klientů, tak co do rozsahu řešeních potíží a situací. Popis **postupu práce s klientem** pak ve většině námi zkoumaných případů **působí poměrně neujasněně, pracovníci jsou schopni vyjmenovat různě velkou škálu dílčích věcí, které mohou pro klienty udělat, nicméně chybí rámec, zdá se, že jde spíš o ad hoc řešení.**

Není to rozdělený. Není to tak striktní, jo, tady přicházej, dělám třeba i rodiny s dětma, kde přijde matka, že nemá peníze, že prostě, já nevím, druh … je tam i domácí násilí, zajišťujeme prostě, aby měla kde s dětma bydlet. Azylovej dům tady, když je tma. Oni jsou prostě takový, abych řekla, všehochuť. Není to striktně daný. (P1:Obec, K/4, SPR)

Práce s jednotlivými klienty má jen sporadicky kontinuální a plánovitý charakter, **častěji jde o opakovanou jednorázovou pomoc.** To znamená, že se klient často dlouhodobě opětovně vrací s dílčími problémy a sociální pracovníci mu tyto dílčí problémy s větším či menším úspěchem pomáhají řešit, ale tato pomoc má malou či žádnou vzájemnou návaznost. Zdá se, že se **ve většině obcí intenzita, soustavnost a zacílení intervence odvíjí od představ, osobního nasazení a zkušeností konkrétního pracovníka.** Účinnost pomoci či to, zda je pomoc nakonec poskytnuta, může mj. záviset na tom, jakou pomoc je daný pracovník zvyklý rutinně poskytovat, co považuje za proveditelné a za vhodné pro klienta.

T: V jakých záležitostech můžete klientům pomoci?
R: Nijak moc ne.
T: Obracejí se na vás klienti v záležitostech, kde jim pomoc nemůžete nabídnout?
R: Když ji vysloveně nechtějí, protože oni jako občas přijdou s nějakou vizí, která je nereálná a když jim člověk vysvětlí, co je možný, tak ji pak ani nechtějí. Takže vysloveně jako teďka hodně přes ty peníze. Buď vyřídit jako dluhy anebo zařídit dávku. (P1:Obec, II/4, SPR)

T: Jakou pomoc od Vás tito lidé nejčastěji očekávají?
R: No že jim zařídím práci. Ale jako občas i takovou tu pomoc jako třeba při vyběhávání nějakých dokladů, nebo takový jako opravdu domluvit na nějakých institucích třeba splátky. (P1:Obec, II/4, SPR)

Dotázaní pracovníci tak obvykle **dokázali jmenovat řadu dílčích cílů, ale bylo pro ně obtížnější vyjádřit se k otázce, k čemu by práce s lidmi v hmotné nouzi měla celkově směřovat**, **jednotnou představu pracovníci nemají**. Nejčastěji se shodují, jak již bylo řečeno, na bezprostřední saturaci potřeb, tzn. zajištění dávky, příjmu ze zaměstnání a případně bydlení. Pokud však pracovníci nemají jasno, co by mělo u klientů v HN být cílem intervence, nemohou průběh a efektivitu intervence poměřovat dosažením těchto cílů.

T: Podle čeho vyhodnocujete, že ten zvolený způsob pomoci je, právě vede k řešení té situace?
R: No, tak to se vlastně všechno uvidí časem, že jo, když jakoby…Pokud, pokud se to trošičku jako třeba pokud těm klientům zajistíme ubytování, tak pokud bydlí, tak je jasné, že prostě se to nějakým způsobem aspoň na čas vyřešilo a zkoušíme, že jo, potom, kdyby ten klient…nebo v podstatě, kdyby to bylo na krátko, tak se to, je snaha to řešit jakoby dál, nějak jo. Podle, prostě podle toho, jak se to vyvíjí, no. (P1:Obec, III/3, SPR)

V této souvislosti však část respondentů zasazovala saturaci potřeb coby spíše dílčí cíl do šířeji pojatého žádoucího cíle definovaného jako „zvýšení životní úrovně“, případně „začlenění do společnosti“ apod. Pracovníci však měli často potíže specifikovat, jakými způsoby mohou o dosažení tohoto cíle usilovat, jaké nástroje mají k dispozici, případně kam až sahají jejich pravomoci.

No, prostě asi… k nějakýmu uspokojení těch potřeb momentálních… toho klienta, no. Nevím, jakej, jakej to má teda dlouhodobější dopad. Asi… pokud se uspokojí základní potřeby a on dostane na hmotný nouzi peníze a támhle na potravinový pomoci nějaký základní potraviny… tak přesto se s tím klientem teda pracuje dál, aby, aby on byl schopen do budoucna… protože samozřejmě ti lidi vědí, že to nemůže bejt takhle navěky, že jo. Takže… musí následovat nějaká další práce s tím klientem, aby on byl schopen dosáhnout třeba toho uspokojení základních potřeb trošku i sám, no. (P1:Obec, III/7, SPR)

Určitě k motivaci, aby se začlenili, že jo, aby našli práci, našli ubytování, buď aby, já nevím, jim pomohla rodina, nebo pomoct je no nasměrovat, aby znova nemuseli být v tý hmotný nouzi no. S tou prací to prostě problém je. Tady jsou hodně lidi, kteří jsou bez vzdělání. Takže je těžký je začlenit do toho pracovního procesu, no. (P1:Obec, III/8, Ved)

Analogická situace nastávala i u pomoci poskytované formou „učení“. Část pracovníků zdůrazňovala, že prostřednictvím „učení“ by měla intervence sledovat takové cíle, jako „naučit lidi hospodařit s penězi“, „vést je, aby se o sebe uměli postarat sami“ apod. Část dotázaných pracovníků také v této souvislosti projevovala **obavu, zda takto pojatá intervence již není za hranicí jejich kompetencí.**

Cíl... Nevím, jaký cíl, no. Jako ta spolupráce s těmi lidmi je nutná, vést je k nějakému takovému řekla bych někdy i režimu nebo k tomu vůbec se umět o sebe nějak postarat. Snažit se jim pomoci, vím že je to opravdu pro někoho hodně těžké se v tom vyznat. A prostě naučit je vůbec ... .vůbec tak nějak se o sebe postarat v nějakých mezích pro ně možných, umět s těmi penězi hospodařit, nebo alespoň drobet vědět, že musím to a to zaplatit. Co je nutné ... že si nemůžu něco koupit, na co mám

chuť, ale co stojí tolik, že bych si za to mohla zplatit třeba léky, takže to je pro někoho někdy docela svízelná situace, si todle uvědomit. Myslím si, že to je takový to vedení, vedení těch některých klientů, pomoct jim vůbec se orientovat a ... mít pro ně dveře otevřeny, když se přijdou sem ptát, poradit. (P1:Obec, K/3, SPR)

Dotázaní pracovníci také v některých případech pokládali za žádoucí působit ve směru prevence. To znamená, že pracovníci považují za důležité snažit se u stávajících klientů jednak předejít rozrůstání jejich problémů a také vzniku problémů dalších. Nezbytným předpokladem takto zaměřené činnosti, má-li být efektivní, je dle názoru pracovníků, kteří se s tímto typem cílů ztotožňovali, především práce v terénu, zejména působení přímo v domácnostech a rodinách klientů**. Ve velké části námi zkoumaných obcí však pracovníci poukazovali, že zejména kvůli nedostatku personálního obsazení jejich odboru/oddělení, jsou mnohdy nuceni tento typ činnosti omezovat**, či zredukovat pouze na jednu návštěvu v počátcích intervence nebo – ale to jen v menšině námi zkoumaných obcí - na ni dokonce rezignovat zcela.

Kdybysme to měli brát tak, že sociální práce by měla být preventivní, tak v okamžiku, kdy třeba vyřeším, já nevím, nějakou dávku pro rodinu, tak je to ukončený. Ale… já už to založím a nechám být, protože se objevují nové a nové případy. Ale správně by to mělo být tak, že za část toho měsíce nebo za tři týdny bych třeba za tou rodinou zašla a zeptala se: Nějaký problémy máte? Jak to máte s hrazením? (P1:Obec, III/7, Ved)

V první řadě je to teda návštěva klienta doma. Kde teda se to rozebere, proberou se důležitý, teda … nějaký informace se získají. No a pak se pracuje dál…buďto teda s orgánem hmotný nouze … nebo s nějakou neziskovou organizací, která je schopná třeba … je zaměřená přímo na ten daný problém … já nevím, zadlužení … nebo splátkových kalendářů nebo takových věcí … Určitě první návštěva doma, vesměs vždycky, pokud ten člověk nepřijde rovnou sem. (P1:Obec, III/7, SPR)

Součástí představ dotázaných pracovníků o optimální praxi práce s lidmi v HN je také vyhledávání osob, které se do kontaktu se sociálními pracovníky obcí zatím nedostaly, ale mají potíže, s nimiž jim sociální pracovníci obcí mohou pomoci. **Ačkoliv na většině obcí, včetně těch, jejichž pracovníci označovali depistáž za důležitou součást optimální praxe v práci s lidmi v HN, hrála v době konání sběru dat tato činnost spíše okrajovou roli.** Pracovníci tento deficit odůvodňovali nejčastěji tím, že jejich pracovní kapacity v současné době dokáží plně vytížit klienti, kteří s velkou škálou různorodých problémů přijdou na úřady sami. Na depistáž pak podle pracovníků čas v podstatě nezbývá. Nicméně někteří z námi oslovených pracovníků rovněž připouštěli, že nemají jasnou představu o tom, jak depistáž provádět.

Takže hlavní činností… my než, než to všechno začalo, tak jsme si mysleli, že naší hlavní činností bude, když to řeknu odborně, depistáž, vlastně vyhledávání těch klientů. Ale vzhledem k tomu, že ti klienti sem chodí sami, takže vůbec jakoby tady ta činnost naší hlavní náplní nebyla. Takže sem chodí většinou, co nejvíc řešíme, je právě ty dluhy, dluhový poradenství, to je docela naše stěžejní činnost, a pak je to vyhledávání toho ubytování. (...) No potom s těma klientama řešíme vlastně jejich finanční situaci, kdy oni přijdou a jakoby neví ani na co mají nárok, takže jim pomáháme s tím… jakoby… vyřešit dávky. Oni třeba vůbec neví, že existuje nějaký příspěvek na bydlení, prostě pokud se jich zeptáme na tu jejich situaci, jak to je, tak zjistíme, že třeba na něj mají nárok (...) tady ty činnosti jsou prostě stěžejní, hlavní. (P1:Obec, III/14, SPR)

No tak obecně v rámci vlastně té sociální práce, poradenství, takže jednak máme i sami vyhledávat klienty, což jsme vlastně dělali třeba v zimě, ty bezdomovce. Vyhledávat klienty vlastně, posoudit jejich životní situaci, a snažit se jim nějak pomoct situaci vyřešit. Vyhledat jaké jsou dostupné v okolí sociální služby a v podstatě řešit tu situaci těch lidí no. (P1:Obec, III/11, SPR)

Způsob intervence, jakou konkrétní sociální pracovník nakonec zvolí, závisí kromě výše popsaných faktorů také na tom, **kam si daný sociální pracovník klienta v rámci typizace zařadí**. Pro část klientů, u kterých selhává způsob intervence, který pracovníci víceméně rutinně používají, může být další intervence v podstatě nedostupná. Může se jednat o klienty, v jejichž případě pracovníci dojdou k přesvědčení, že jejich situace je v podstatě neřešitelná. U části klientů pracovníci vyjadřovali pocit, že jim zavedený způsob života – tzn. život v závislosti na sociálních dávkách, často již v několikáté generaci v rámci rodiny – vyhovuje, a v podstatě neexistuje způsob, jak tuto situaci efektivně ovlivnit.

Snažit se, pokud jsou to osoby v hmotný nouzi, jsou to většinou osoby bez zaměstnání, takže motivovat je nějak k nějaký pracovní činnosti. Pokud je osoba dlouhodobě na dávkách hmotný nouze a je dlouhodobě nezaměstnaná, tak ta motivace je velmi složitá, protože ten člověk si zvykne žít z toho svýho životního minima a tu práci už nehledá. (...) Takže člověk, kterej je dlouhodobě na dávkách se těžko teďko už v současný době zaměstnává. Je to čím dál horší. (P1:Obec, III/4, Ved)

Mnohem častěji však pracovníci vyjadřovali **skepsi ohledně možností účinné intervence s odkazem na vnější okolnosti, které nemohou ovlivnit** a které podle jejich názoru představují zásadní překážku pro dosažení jakékoliv významné dlouhodobé změny v životní situaci jednotlivců či rodin v hmotné nouzi. **Vzhledem k tomu, že úspěšnost intervence pracovníci běžně spojují s nalezením placeného zaměstnání, převládá u některých z nich pocit, že práce s řadou z klientů v HN žádný cíl mít vlastně ani nemůže,** protože jejich situace je neřešitelná, vzhledem k jejich šancím na pracovním trhu a s ohledem na míru nezaměstnanosti v daném regionu.

T: K čemu by podle Vašeho názoru měla práce s lidmi směřovat?
R: No. Tak jako, aby se dostali z hmotný nouze, ovšem no z týhletý situace, kdy není možno získat práci jako tady v týhle oblasti, tak je to prostě hroznej problém. Je to hodně těžký.(...) S některými, ale jako tady je to v podstatě v poslední době o represích. Že jo. Takže když někdo dělá na černo, tak snažit se ho teda přemluvit ať začne pracovat normálně. Jinak ho vyřadí z úřadu práce, přijdou o peníze a odnesou to děti. Takže toto podle mě řešení není. (P1:Obec, II/4, SPR)

3.1.1 Metodické vedení

Vedoucí pracovníci sociálních odborů na obcích **nepřítomnost aktuálních metodik pro výkon sociální práce na obcích v prvních měsících po sociální reformě často za velký problém nepovažovali,** někteří se domnívali, že časem, až se výkon sociální práce na obci po reformě více ustálí, tak si vytvoří své vlastní vnitřní metodiky. Jiní z vedoucích pracovníků **spoléhali hlavně na dosavadní zkušenosti svých sociálních pracovníků a zavedenou praxi**. Část respondentů byla dokonce přesvědčena, že, vzhledem k pestrosti klientely a životních situací osob v HN, ani není možné funkční metodiku vytvořit.

Takže zatím, zatím pracujeme na základě našich vnitřních nějákých tady toho a samozřejmě zkušeností, zkušeností z předchozí praxe, protože kolegyně jsou sociální pracovnice s dlouholetou praxí, když teda dělaly na dávkových systémech předtím, ale tu praxi sociální práce samozřejmě mají, takže zatím se snažíme pracovat na základě našich zkušeností a nějakých vnitřních dohod tady, nebo nějaákých směřování, co jsme si tady zatím řekli. (P1: Obec, K/1, Ved)

Tak metodický postupy, tak za prvý, v první řadě si troufám říct, že vycházejí z vlastní zkušenosti, který mají. Protože nejsou to lidi, který by vyšli teďka ze školy a byli by nabiflovaný nějakou teorií, ale využívají toho, co využívali v minulosti a co se jim osvědčilo, že na ty klienty platí, nebo že dosáhnou toho kýženýho výsledku. (P1: Obec, K/4, Ved)

T: Dále teda bych se zeptala, co vám při práci s lidmi v hmotné nouzi pomáhá? Jestli jsou například k dispozici nějaké metodické postupy nebo...
R: Nejsou.
T: Nejsou. Tak vycházíte třeba ze zkušeností.
R: Ano, jedině ze zkušeností s tím, že dlouholetá praxe samozřejmě. (P1: Obec, III/4, Ved)

Každý klient vlastně potřebuje něco jiného. Třeba nemůžeme říct, že dobře, když ten člověk nemá peníze, tak že budeme mu shánět práci, von může mít tu práci, ale bude zase mít potřebu vyřídit něco jiného. Takže tam nejde udělat nějakou metodiku, že by bylo přesně tak bod jedna udělat todle, bod dvě… (…) Já to dělám vod roku 2001, když byla sociální potřebnost, tak ono v podstatě tu sociální práci jste dělali furt s ní. (…) Takže v podstatě my jakoby ani žádnou metodiku nepotřebujeme, v podstatě my už to máme zažité. (P1: Obec, III/14, Ved)

Ta práce je o tom individuálním posouzení, není to o tom, že mi někdo dá nějakej pokyn metodickej a já se podle toho budu držet, protože to prostě nelze. (P1: Obec, III/9, SPR)

Nicméně někteří z dotázaných vedoucích pracovníků si uvědomovali, nebo na svém pracovišti přímo zažívali **problémy, které může způsobovat spoléhání hlavně na dlouholetou praxi pracovníků a sdílené zkušenosti, aniž by cokoliv z toho bylo zakotveno v písemně formulovaných metodických postupech. V případě odchodu zkušených pracovníků pak noví sociální pracovníci na jejich práci obtížně navazují** a v podstatě začínají svoje působení v dané lokalitě **od nuly**.

Tady je dobrý možná se zmínit o jedný věci, protože tim, že odešlo tolik sociálních pracovníků, tak s nima odešla taková ta největší, já nevim, jestli se správně vyjádřim, jakoby neformální odbornost, ne to co získali ve škole, to co se naučili, ale znalost teda tý komunity, znalost fungování služeb a někdo k nim měl třeba blíž, nebo i takový neformální jejich vztahy co měli, třeba s různýma sociálníma službama, a tak podobně a o to jsme přišli.(P1: Obec, III/11, Ved)

Nejistotu ohledně výkonu sociální práce na obci po sociální reformě vyjadřovali i někteří sociální pracovníci obcí dotázaní v roce 2012. **Poněkud překvapivě, však o stejné nejistotě hovořili i někteří sociální pracovníci obce dotázaní v roce 2014. Jeví se tak, že v praxi trvá „usazení" nových podmínek výkonu sociální práce poměrně dlouho**, dílem se lze domnívat i v důsledku relativně vágní legislativy, která upravuje výkon sociální práce na obci a silného vlivu samosprávy na určení počtu sociálních pracovníků na obci a konkrétního zadání jejich agendy.

> *My sami jako sami kloudně nevíme jak to uchopit, jakoby oni jsou nějaký jakoby metodiky, ale to prostě opsaný z knížek, jak má vypadat sociální práce, ono těžko v praxi, jo? Je to takový, úplně se ty metody nedaří ty metody. (P1: SP, Obec III/1, SPR)*

> *Jako jediné, co mě mrzí, v podstatě, že my nemáme tady na obci, v podstatě není žádná metodika, není žádná kuchařka, nevíme, v jakých mantinelech se můžeme pohybovat a nemůžeme pohybovat, opravdu, kolikrát si říkám, že vaříme z vody a hodně sázím tedy na zkušenosti a na tom, tedy ty které mám, jo. (P3: SP MěÚ, obvod XV)*

Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech" ze 4. 7. 2012, který jako jediný (spolu s příručkou „Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti", která nemá ale charakter přímo metodického doporučení) od poloviny roku 2012 do současnosti sděluje obcím metodické představy MPSV o výkonu sociální práce na obcích v přenesené působnosti, a který byl zamýšlen pro obce jako opora při ustavování praxe výkonu sociální práce po reformě, nebyl, alespoň v roce 2012, obcemi, které jsme dotazovali přijímán s pochopením. Byl vnímán na některých místech jako příliš obecný, na jiných – zejm. v oblasti určení nezbytného počtu sociálních pracovníků v závislosti na charakteristikách SO jako naprosto nereálný, tj. příliš vysoký.

> *R: No, pokud nemáte na mysli tu bichly, co byla vydaná jako metodický postup pro úřad práce a metodický postup pro pro sociální práci na obcích. Tak to je velký metodický postup, ale obsáhlý a nekonkrétní.*
> *T: A to vypracoval stát nebo kdo?*
> *R: No to vypracovávala kapacity jako Radka Janebová a tak. (...) . ten metodický materiál je na konci strašně shozený tím, když se tam přepočítává kolik sociálních pracovníků na obcích by mělo být na počet obyvatel toho správního obvodu. Na počet našeho správního obvodu bychom měli mít být jedenáct sociálních pracovníků. Tím to totálně degradovali, si myslím. (P1: SP, Obec III/1, Ved)*

Někteří byli přesvědčeni, že tento metodický pokyn není v souladu s legislativou. Což uváděli jako důvod, proč se jím nezabývat. Konkrétní příklad rozporu však uveden nebyl. Pokud však respondent hovořil souhrnně i k výše zmíněné příručce, tak tak skutečně obsahovala v rozporu s legislativou doporučení, aby sociální pracovníci obcí vypomáhali sociálním pracovníkům ÚP při sociálních šetřeních, které je ÚP povinno provést jakožto správní orgán.

> *Jenže metodika neopravňuje vůbec, metodika se dá tak když se nás bude někdo soudit, že na tom ombudsmanovi. Tak vám tu metodiku tak rozebere. Když to nenajde v zákoně oporu pro metodiku. Takových věcí metodických pokynech už bylo a plno lidí řekla, podle metodických dělat nebudu, protože zákon mluví jinak. Jsou to metodiky z vysokých míst a jdou napadnout pěkně. (P1: SP, Obec III/1, SPR)*

Vedoucí sociálního odboru jednoho města zase poukazovala na to, **že by bylo žádoucí upravit výkon SPR na obci jedním legislativním předpisem**, dosud je totiž třeba vymezení SPR na obci hledat v několika různých zákonech a je to tam uvedeno „pouze obecně".

Jinak z některých vyjádření implicitně vyplývá, že pracovníci možná přesné a jasné metodiky nechtějí nebo že by si jako použitelnou metodiku představovali takovou, která by posvětila zavedené a často intuitivní postupy.

3.1.2 Náplň práce

Sociální pracovníci obcí v krátké době po reformě buď měli ještě původní oficiální náplně práce, v některých případech již měli náplně práce upravené dle Doporučeného pokynu č. 1/2012. Celkově se

však ukazovalo, že sociální pracovníci dávali rovnítko mezi svou oficiální náplň práce a agendy, které měli zajišťovat**. Často hovořili o tom, že mají kumulovanou funkci. Často bylo přítomné propojení** sociálního pracovníka obce se sociálním kurátorem (přenesená působnost). Kromě toho vedoucí pracovníci bývali na část úvazku také sociálními pracovníky obce (přenesená působnost) a ještě zastávali roli v komunitním plánování (samostatná působnost). Dále sociální pracovníci typicky ještě vydávali parkovací karty OZP (přenesená působnost), lékárenské předpisy s modrým pruhem (přenesená působnost), ustanovovali zvláštního příjemce důchodu (přenesená působnost), či vykonávali funkci opatrovníka (přenesená působnost) apod.

V jedné ze zkoumaných ORP zastával sociální pracovník konkrétně tyto činnosti: sociální pracovník pro obci, zástupce vedoucí odboru, kurátor pro dospělé, opatrovník, vydává parkovací karty pro osoby s postižením a Euroklíče, vyhotovuje ustanovení o zvláštním příjemci důchodu, koordinuje projekt Potravinová pomoc. Odhadoval, že „aktivních" klientů měl v době konání předvýzkumu (duben 2012) asi 50.

> *No, vzhledem k tomu, že tady zůstal jeden, tak to bylo docela jednoduché, že jo…dostal na starosti sociální práci s lidmi… ohroženými nebo… včetně seniorů a zdravotně postižených. Prostě veškerá sociální práce, která jako by přímo není sociálně-právní ochrana dětí, tak jí má v podstatě v náplni kolega, jo. . (P1: SP, Obec III/7, Ved)*

Jeví se, že i několik let po reformě, tj. v polovině roku 2014 je kumulovaná činnost sociálních pracovníků na ORP běžnou záležitostí:

> *Na trošku jako nějaký úvazek dělám i kurátora pro dospělé, vězně, co chodí, takhle, vydávám označení, speciální označení, takže se s těmi postiženými znovu stýkám, tak jako jsem se stýkala před tím k průkazkám, zvláštního příjemce důchodů, pak tady mám když město si, jakoby dalo příspěvek těm co mají zlatou plaketu a dávají krev, tak jakože chodí každého čtvrt roku si pro nějaké peníze, tak to vedu takhle, takže já k tomu mám ještě takové nějaké… k tomu mám tedy ještě kromě toho nějaké takové jakoby menší agendy, vyřizuji, když děláme třeba pohřeb, umře nám tady bezdomovec, tak my jako platíme, obec. (P3: SP MěÚ, obvod XIII)*

Těžiště své činnosti coby sociální pracovníci obce pak spatřovali zejména v sociálním poradenství. Ve vztahu k některým činnostem, které jsou dle situace rovněž náplní práce sociálního pracovníka, vyjadřovali někteří sociální pracovníci nejistotu. Např. jedna z dotázaných sociálních pracovnic obce v roce 2014 (P3) si nebyla jistá, zda do její náplně práce spadají také doprovody klienta k lékaři, na nákup apod. Přes tuto nejistotu tyto činnosti vykonávala, pokud je považovala v dané situaci za nezbytné.

> *Měli jsme takovej případ, no. Tam jsme částečně, možná i dočasně suplovali nějakou tu pečující osobu, že jsme za tím klientem chodili nakupovat, protože mu umřela maminka a on byl mentálně, to prostě nezvládal. A toho jsme pak umístili, podařilo se ho poměrně, já myslím jestli měsíc, dva umístit, a umístili jsme ho. Ale dočasně teda integrovaný centrum sociálních služeb, obědy se zajistily a tak, a ten zbytek jsme spíš tak jako my. Protože on neměl finance na to, aby si víc těch služeb zajistil. Takže asi to není úplně správný, to víme, ale někdy suplujeme tu pečovatelskou službu nebo tu rodinu. Ale máme docela vstřícný vedení, že nás nechají. Asi by to třeba, nevím. Co takhle se setkávám s kolegině̊ma z jiných úřadů, tak tam docela striktně, si myslím, oddělujou, co je práce pečovatelky a co je práce sociálního pracovníka. Protože nějaký ty doprovody a na nákup nebo tak, to by nemělo být, že jo. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)*

V jedné obci se jako běžná činnost sociálních pracovníků rovněž v roce 2012 objevilo doučování dětí ze sociálně znevýhodněných rodin.

Na některých obcích II. typu se pak objevovala kumulace činnosti sociálního pracovníka se zcela nesouvisejícími aktivitami jako vedení matriky, vybírání poplatků za psy, organizování voleb, zajišťování kulturních aktivit apod.

3.2 Vliv samosprávy na výkon činností sociální práce v přenesené působnosti (pojetí SPR, vliv na cíle, pojetí spoluprací, financování)

Mezi sociálním odborem ORP/ POU na jedné straně a tajemníkem (odpovědný za plnění úkolů obecní úřadu v samostatné i přenesené působnosti**), zastupitelstvem a případně radou obce (**které jsou výkonnými orgány samostatné působnosti) **na straně druhé nezřídka probíhá relativně intenzivní komunikace.** Ačkoliv je pouze tajemník zodpovědný za výkon přenesené působnosti, i orgány samosprávy mohou výrazně svým rozhodováním ovlivnit dostupnost sociální práce a sociálních služeb na daném území (viz 3.4.3- 3.4.6), proto se tyto subjekty navzájem informují o důležitých skutečnostech a zpravidla vedoucí pracovník sociálního odboru se dle potřeby přímo účastní zasedání Zastupitelstva či Rady.

> *No porady se sociálními pracovníky máme samozřejmě jakoby jednou měsíčně, to jsou takzvané velké oficiální porady, kdy neřešíme ani tak jakoby záležitosti vnitřní, ale spíše jim sděluju věci, který se odehrály za tu dobu jakoby na městském úřadě, nebo na městě, jaké jsou požadavky vedení, nebo co, co bylo na Zastupitelstvu, co bylo na Radě, co se nás nějakým způsobem týká, jo. (...) No a potom teda, co se týče k doporučení sociální práce, tak jako já o tom informuju vedení města. (P2: Obec, III/7, Ved)*

Sociální pracovníci obcí dotazovaní v P3 (2014) reflektovali neochotu volené reprezentace nebo vedení obce k výkonu sociální práce na obcích, zejména po delimitaci, kdy vedení některých obcí setrvávalo v přesvědčení, že s odchodem dávkových agend odchází z obce i ostatní sociální práce s klienty.

> *Prostě dávky se stěhují, nikoho si tady pan tajemník nenechal, že nepotřebuje, takové sociální pracovnice (…) Jako to byste musela znát našeho tajemníka a všechno tady to kolem, se seběhlo, prostě on nikoho nepotřebuje, že, pak po dvou letech zjistil, že by to asi bylo potřeba. (P3: SP MěÚ, obvod XIII)*

Důležitým aspektem tedy je stanovisko obecního úřadu a tajemníka – tzn. jeho názor na význam a práci sociálního odboru a spolu s tím jeho ochota zaměstnat, resp. poskytnout finance na daný počet sociálních pracovníků.

> *Pochopitelně většina se chtěla zbavovat, sociální odbory půjdou pryč a my ušetříme. A oni se jim potřebovali snažit vysvětlit asi proč si nechat sociální pracovníky na obcích. Protože jsou města, který opravdu sociální pracovníky nemají, nevím. A tak ta metodika šitá na to, aby to bylo tlustý, aby prostě tajemníci věděli, že potřebují sociální pracovníky. Že oni mají takovouhle sociální náplň..(P2: Obec III/1, Ved)*

> *Já totiž vím, že **třeba tajemník z vedlejšího okresního města a podobných jiných městských úřadů, dostal dopis z úřadu práce o spolupráci. Ale inicioval to ten šéf úřadu práce** tam v tom městě. **A popsal konkrétní spolupráci, co by chtěli. Tak já jsem doufala, že ten samej dopis dostane náš tajemník, protože pro mě je hrozně složitý obhajovat imrvére ty místa,** jo, sociálních pracovníků. To je…, to je vždycky takový… My ani nemáme v ruce rozhodnutí, **nemáme v ruce počty klientů, nic. Tak je to problém**. (P2: Obec, III/1, Ved)*

> *R: Jsme byli úplně v šoku z toho, že oni vydali nějaký vzorec a my bysme tady **měli mít 16 pracovníků sociálních**.*
> *T: Hm…, a ten vzorec je odvozen jakoby od velikosti obce nebo…?*
> *R: Velikost obce, počet vyloučených lokalit, dojezdovost a… Takže jako co uděláte s jedním sociálním pracovníkem, kterýho napůl zastupuju, když tu není.*
> *T: A nepřidají Vám je teda? Nebo jako kdo to má, že jako někdo stanoví počty …?*
> *R: **No nepřidají, protože tajemník řekl „ano, až nám navýší jakoby finance na výkon státní správy, tak jako se můžeme bavit o tom, že zvedneme počet sociálních pracovníků“,** ale do tý doby na to nemáme, jo. (P2: Obec, III/7, Ved)*

Mnozí z oslovených vedoucích pracovníků v rámci P1 vysvětlovali, **jak je obtížné s vedením obce o zvýšení pracovníků vyjednávat, a to mimo jiné proto, že řadu činností, které by měli tito pracovníci vykonávat, nelze jednoduše evidovat a přehledně a jednoduše vyjádřit poměr pracovníků a objem vykonaných činností či dokonce vyčíslit přínos těchto činností**.

Dělala jsem k tomu i případový studie a podobně a my teďka po půl roce máme skládat, jsme tak nějak domluvený s tajemníkem, že budem skládat nějak účty, takže jsme připravený taky na to, že všichni slyší spíš na čísla, i když tuhle práci kvantifikovat je docela nesmyslný, ale bohužel na to lidi nejvíc slyší. A on to musí taky obhajovat před radou zastupitelstva, vedením, takže to taky nějak kvantifikujem, taky to dáváme do čísel… Ale … jako… strašně nám chybí opora svrchu. Od legislativy a tak dále… (P1: Obec, III/12, Ved)

Jo tak, já prostě dělám, co stíhám, jo. Jakoby když to nestíhám, to odsunu, nebo si nevezmu toho klienta. Jasně, kdybychom tu třeba byli dva, tak těch klientů uděláme jednou tolik. (...) Na druhou stranu je to práce, která se těžko ukazuje, třeba vedení města, jo? Když budete vybírat, že jo… poplatky za popelnice, tak ukážete, vybral jsem dneska 10 poplatků. Ale to je prostě, ty klienty nemáme kde ubytovat, protože prostě tady nejsou ty byty, takže jsou pořád vidět, pořád jsou to ty samý. (P1: Obec, III/1, SPR)

V některých případech **pracovníci upozorňovali, že dostatečnou oporu pro to, aby před vedením obce obhájili nutnost individuální sociální práce, nenacházejí v současné době ani v příslušných zákonech.** Podle názorů některých dotázaných pracovníků je příslušná legislativa bezzubá a obce k ničemu nezavazuje. **Neznalost zákonů samosprávou, či jejich účelový výklad je překážkou při výkonu přenesené působnosti a má přímý dopad na spolupráci s ÚP a na sociální práci s klienty.**

*My nemáme vůbec žádnej nástroj. My **nemáme ani nástroj na to, abysme se mohli domluvit s naším vedením a naše vedení má zase samozřejmě jiný priority a to je to, aby se snižovaly náklady a…samozřejmě veřejnost krásně slyší na to, snížili jsme úředníky** a tak dále. Takže, jako my nemáme nástroje, nic, jenom vlastní hubu, jako co obhájíme. (P1: Obec, III/12, Ved)*

***… protože pokud třeba, já nevím, v zákoně o obcích je, že se obec má postarat o tyhle lidi…nebo, že sociální pracovník má pracovat…s těma lidma, tak nikde není uvedený odkud pokud, jo. A že pokud se tomu člověku nevěnuje, že to může bejt nějak sankcionovaný,** nebo... Já vím, že tohle by se i těžko do legislativy dávalo, ale mohlo by to bejt… (…) aspoň metodikou, protože, jako… **Takový ty názory, že, že se tydle lidi budou posílat už z vrátnice pryč. Tak vono by to tak ve skutečnosti bohužel mohlo fungovat.** A setkala jsem se, když se bavím s kolegama z jinejch úřadů, že opravdu to tak někde tak trošku, i když je to nadsazený funguje, jo. (P1: Obec, III/12, Ved)*

Na obcích mohou být sociální pracovníci vystaveni rozhodování, zda se jim vyplatí věnovat se „nepopulárním" skupinám klientů, u nichž navíc jen zřídkakdy dochází k rychlému a výraznému zlepšení jejich situace a sociální práci s nimi lze jen obtížně kvantifikovat, zejm. pokud budou mít potíže tuto činnost obhájit před vedením úřadu. Ti ze sociálních pracovníků, od nichž se čeká především efektivita a „výkazy činnosti", tak mohou čelit dilematu, zda se nevěnovat přednostně řešení problémů, které jsou z hlediska prokazování efektivity příhodnější. Zároveň mohou také čelit rozhodování, zda se nezaměřit pouze na ty cílové skupiny, u nichž se z tohoto hlediska práce před vedením obce snáze legitimizuje.

*My bychom spíš potřebovali podporu jako psychickou jako pracovnice, protože opravdu poslední dobou **je to ze shora z vedení úřaduí, vlastně z města, kdy teď stoupají vášně proti těm nepřízpůsobyvejm** , a vlastně i od těch lidí, který jsou na tom finančně opravdu čím dál hůř, takže občas je to hodně těžký. (P1: Obec, II/4, SPR)*

Vliv vedení úřadu nemusí být pouze v oblasti podpory či potlačení sociální práce s určitými cílovými skupinami, ale i v oblasti vymezení konkrétních činností sociálního pracovníka obce. Jedna z dotázaných sociálních pracovnic v P3 (2014) uváděla, že dle její zkušenosti není samozřejmost, že např. doprovod klienta na úřad, k lékaři apod. je chápán vedením odboru jako činnost sociálního pracovníka obce.

Tam jsme částečně, možná i dočasně suplovali nějakou tu pečující osobu, že jsme za tím klientem chodili nakupovat, protože mu umřela maminka a on byl mentálně, to prostě nezvládal. (...) Takže asi to není úplně správný, to víme, ale někdy suplujeme tu pečovatelskou službu nebo tu rodinu. Ale máme docela vstřícný vedení, že nás nechají. Asi by to třeba, nevím. Co takhle se setkávám s kolegineměa z jiných úřadů, tak tam docela striktně, si myslím, oddělujou, co je práce pečovatelky a co je práce sociálního pracovníka. Protože nějaký ty doprovody a na nákup nebo tak, to by nemělo být, že jo. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)

3.2.1 Příklad činnosti tajemníka v oblasti sociální práce

Níže je citován úryvek z rozhovoru s vedoucí sociálního odboru ORP pořízený v roce 2012, kdy tajemník řešil s MPSV, zda „jeho" sociální pracovníci budou vypomáhat sociálním pracovníkům ÚP ČR při distribuci S-karet. Tajemník tuto součinnost odmítnul a ani intervence MPSV na tom nic nezměnila. Jeví se tak, že pozice tajemníka/obce je relativně suverénní vůči vlivu centrálních orgánů.

R: Tak. „S tímto požadavkem zásadně nesouhlasím“, píše pan tajemník, „neboť S-karty jsou jedním ze způsobů výplat dávek“, což je pravda, „osobám v hmotné nouzi a osobám se sníženou…, kdy zabezpečení výplat těchto dávek je od prvého prvý ve smyslu zákona tři sta šedesát šest v kompetenci úřadu práce“. Sociální pracovníci mají přesně vymezené povinnosti tímto zákonem a to v části první v paragrafu šedesát čtyři a v části druhý, jo, v podstatě je to ta sociální služba. „Dalším odůvodněním je navýšení nákladů z rozpočtu města a nedostatečné personální obsazení. Žádám Vás proto o přehodnocení, blá, blá, blá…“ A on nám teda odepsal, tadydle, to je ta odpověď, jo, on ten ředitel z MPSV nám odpověděl, že ORP „mají povinnosti…“, to, co jsme tam psali my „realizovat činnost sociální práce k řešení nepříznivé situace k sociálnímu začleňování osob ve… To v praxi znamená, že výše uvedené úřady realizují a koordinují činnost a zajišťují sociální fungování klienta, základní rolí je tedy udržet rovnováhu ve vztahu klient a jeho prostředí. Intervence může směřovat jak ke změně u klienta, tak i ke změně života v obci…“, blé, blé, blé, „s ohledem na výše uvedené byly krajské úřady osloveny mým dopisem se žádostí o spolupráci“.

T: Hm, jo, že to z toho sice vůbec nevyplývá, ale…

R: Ne, přesně. „Co se týká Vaší poznámky…“, to pan tajemník začal prskat, „… o navýšení rozpočtu Vašeho města pak pouze uvádím, že všechny obecní úřady, které mají podle platných právních předpisů povinnost vykonávat sociální práci, obdržely ze státního rozpočtu dostatek finančních prostředků na výkon státní správy. Co se týká počtu sociálních pracovníků vykonávajících, pak je vypočítáte podle vzorce uvedeného ve vyhlášce a v doporučeném postupu“. Pan tajemník, s tím to málem šlehlo, tak jsme začali…, včera jsme teda jako dali dohromady takovejdle dopis, kdy tedy souhlasíme s tím paragrafem devadesát dva, znova píšeme, že distribuce S-karty je úkon nezbytný k výplatě příslušný dávky… (...) „Proto teda máme stanovisko, že požadavek MPSV týkající se pomoci distribuce S-karet ze strany obcí s rozšířenou…, je nezákonný a pro pracovníky obcí velmi rizikový. Nesouhlasím s Vámi ani v tom, že obce s rozšířenou působností mají dostatek finančních prostředků“, teď tady píše, kolik v roce dva tisíce jedenáct a kolik letos, „a není pravdou, že bychom obdrželi dostatek finančních prostředků konkrétně na doporučované navýšení sociálních…“. (P2: Obec, III/7, Ved)

3.3 Personální zajištění činností sociální práce v přenesené působnosti

Na většině zkoumaných obcí v rámci P1 (sběr dat **1. pol. 2012**) se dotazovaní vedoucí i řadoví pracovníci shodovali, že **stávající počty pracovníků příslušných odborů/oddělení včetně agendy hmotné nouze, jsou hluboko pod stavem**, která by z hlediska požadavků, které s sebou výkon sociální práce nese, považovali za optimální. Někteří respondenti uváděli rozdíl mezi skutečným počtem sociálních pracovníků na jejich odboru a počtem doporučeným v Doporučeném postupu č. 1/2012, bylo to 1,5 úvazku ku 11 doporučeným, jinde 1,5 ku 16 doporučeným a ještě jinde 4 ku 19.

T: A považujete stávající počet pracovníků za dostatečný?
R: Já si myslím, že to nebude dostatečný. A myslím si to z toho důvodu, že tady jako město stárne, práce tady není, mladý lidi se nám stěhujou pryč a přichází s, to je teď takovej ... no je to prostě situací vůbec celkovou ekonomickou. (…) Já si myslím, že když ten počet těch kolegyň, já bych z těch tří bych to na ty čtyři, bych to viděla. (P1: Obec, III/9, Ved)

Není to dostatečný, ale prostě nám víc pracovníků prostě nedají. Jo. Neumožní nám dát víc lidí. (P1: Obec, III/8, Ved)

T: Kolik je vás tady?
R: Nás? No nás tady má být devatenáct a teď jsme tady čtyři. Teďka při..., dneska přibyla další kolegyně, tak to dělá, jinak jsme to dělaly prostě ve třech lidech, jo.
T: A devatenáct jako vás tady má být podle toho propočtu?
R: Ano, ano, podle krajskýho propočtu nás má být devatenáct, jo. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)

Celkově převládal pocit, že jsou pracovníci přetížení, že je jich vzhledem k tomu, co se od nich očekává, málo, a že se nemohou věnovat řadě činností, bez nichž je kvalitní výkon sociální práce nemyslitelný. Z uskutečněných rozhovorů je patrné, že **ve většině obcí dochází k opomíjení činností, které jsou náročné nejen na kvalifikaci, ale hlavně na počty pracovníků, jako jsou například depistáž, individuální a dlouhodobá intervence do životní situace klientů, terénní práce** apod.

T: A počet těch pracovníků vám přijde dostatečný?
R: Rozhodně ne. Rozhodně ne, protože já když jsem třeba připravovala nějaký propočet lidí, kolik by tady bylo potřeba, já jsem to tak nějak vyčíslovala (...) tak jsem vypočítala, teď nevim, devět a něco osob. A ta jedna dvojice by se mi tady moc ještě hodila, jo. Protože vlastně, my sice stačíme dělat… tak nějak, v rámci možností to, co k nám jakoby přijde, ale na tu samostatnou depistáž my máme teda hodně nápadů, co bysme mohli dělat, ale zatím nerealizováno. (P1: Obec, III/12, Ved)

A přestože jsem si vědoma toho, že bychom se k nějakým klientům měli opakovaně vracet, tak prostě na to ta kapacita jednoho pracovníka není. Ona by nebyla ani ve dvou, jo. (P1: Obec, III/7, Ved)

T: A jsou nějaké činnosti, jejichž výkonu se nemůžete dostatečně věnovat?
R: No. Já spíš, spíš jako já se snažím to nezanedbat. Takže spíš mám strašně hodin přesčasu, jo. (…) No a je to na úkor jako mýho volna, když to řeknu takhle. A fakt to samý jako jsou kolegyně jo. Takže když prostě se něco, jako přijde moc lidí a je třeba i něco s nima dělat, něco pro ně udělat, no tak se, tak se musí prostě. (P1: Obec, III/9, Ved)

Riziko, že situace nedostatku pracovníků a tím omezování či úplného opomíjení některých činností nebude jen příznakem přechodové fáze krátce po zahájení sociální reformy, ale že se ustaví jako norma, je zesíleno neochotou řady obcí počty sociálních pracovníků navyšovat.

Náplně práce sociálních pracovníků na obcích po sociální reformě byly vytvářeny s ohledem na zákon o sociálních službách, případně další právní normy.

T: A jakým způsobem byly formulovány náplně pracovníků, kteří se zabývají pomocí lidem v hmotné nouzi?
R: V podstatě jelikož oni nemají na starosti jenom ty klienty v hmotné nouzi, tak v podstatě mají, mají v pracovní náplni veškerou činnost v souladu se zákonem stojedenáct a stoosm o sociálních službách, takže na základě toho byla tvořena jejich pracovní náplň. Mají tam jednak podle stojedenáctky ty občany v hmotný nouzi, ale jsou tam i ze stoosmičky. (…) Je to, je to, v podstatě, v podstatě, veškerá činnost v souladu s metodami sociální práce, od sociálního poradenství, přes depistáž, v podstatě bez rozlišení, jestli se jedná o člověka těžce zdravotně postiženého nebo člověka v hmotné nouzi. V podstatě veškerá tahleta činnost je jejich náplní. (P1:Obec, K/1, Ved)

Já si myslím, že v současné době jo. Ze začátku jsem si totiž nedovedla představit, jestli teda nechat jenom třeba toho půl pracovníka nebo jednoho nebo jakým způsobem to udělat. Přesně říkali, že vlastně ze začátku, že náplň práce jsem jim stanovila tak samozřejmě to, co bylo zakotveno v zákonech, ale není to samozřejmě sociální práce, není jenom zákon o

pomoci v hmotné nouzi, ale jsou to i další související zákony jako sociálně-právní ochrana dětí, zákon o sociálních službách a další související zákony. Takže vlastně kolegyně tu náplň práce mají docela takovou širokou. Máme tady i ve městě Dům s pečovatelskou službou, takže tam kolem toho je taky dost práce a řeší se různé problémy. (Obec, II/1, Ved)

No tak hlavně vychází se…vychází se ze zákona o hmotný nouzi, z příslušných paragrafů a ze zákona o sociálních službách. Kde je napsáno, že trojkový obce, dvojkový obce, co dělají, že koordinují metodicky, vedou a tak dále. Pomáhají se začleňováním osob vyloučených do běžný populace a tak dále. A jinak měli jsme metodický pokyny, ze kterých jsme čeSPRali při vytváření pracovních náplní. (P1:Obec, K/4, Ved)

V tý náplní má ano člověk uvedeno, jak dělá vlastně tu sociální práci, jak podle toho zákona 108 a podle toho zákona 111. Vlastně tím se definuje, že dělá jak to poradenství, zdravotně postižení, senioři, hmotná nouze. Kromě toho samozřejmě ono třeba tam je specifikum, není to vždycky jenom to poradenství, není to ta depistážní, čas od času se objeví třeba, podle toho zákona musíme rozhodovat o stravným pro dítě, který je umístěný v zařízení pro děti se zvláštní péčí, (…) takže tam má vlastně ještě tydlety další činnosti tenhle člověk jmenovaný. (P1:Obec, K/3, Ved)

Na některých obcích však ještě v březnu/dubnu 2012 panovala nejistota ohledně toho, jak sociálním pracovníkům vytvořit novou náplň práce odrážející změny v úkolech obce po sociální reformě. To odráží skutečnost, že výkon sociální práce na obcích po sociální reformě nebyl dostatečně předem koncepčně promyšlen a komunikován s obcemi, které se po přechodu dávek na ÚP ČR cítili bezradné v tom, jak mají výkon sociální práce na svém území nově uchopit. Toto naznačuje, že nové etablování sociální práce na obcích bude dlouhodobějším procesem hledání předmětu a cílů této činnosti, nastavování odpovídajícího personálního zajištění, vymezování kompetencí při spolupracích s dalšími subjekty apod.

Náplně práce ještě budeme upřesňovat, jako v písemný podobě, ale my už vlastně v průběhu…v průběhu toho období, kdy už bylo jasný, kolik tady zůstane lidí, tak už ze znalosti věci jsme si tak přibližně řekli, kdo co, kdo co bude dělat a teďka vlastně tím, že to, že ten čtvrtrok to zkoušíme v praxi, tak samozřejmě …už může nastat doba, kdy už to třeba upřesníme. Říkám, ty lidi jsou vzájemně zastupitelný… Jo, takže tu náplň práce, tam moc velký rozdíl nebude. (P1:Obec, III/12, Ved)

V současné době vytváříme jeho novou pracovní náplň a v současné době čekáme na to, co nám poskytne, jakoby metodiku, ministerstvo. Metodika ministerstva je velmi povšechná, takže já tam teď zrovna mám na stole zpracovat pracovní náplň pracovnice, která bude vedená jako sociální pracovnice pro tzv. dávkový systém, ona nebude jenom na dávkovým systému, ale pro tzv. dávkový systém. Takže tu v současný době nemám. A není to tím, že by to byla naše chyba. že to nemáme zpracovaný, ale je to zase chyba odněkud shora. Prostě my nemáme k tomu žádný podklady, tak jak máme tu pracovní náplň zpracovat. Ten pracovník tady dělá teď momentálně to, co je, to co potřebuje, jak klient přijde, tak klienta vyřídí, snaží se mu poskytnout samozřejmě tu sociální pomoc tak, jak bývalo zvykem a tak, jak to vždycky dělal. (P1:Obec, III/4, Ved)

Zatím ještě není úplně stanoveno, jak budu pracovat, nebo co tady budu dělat v tom úvazku sociálního pracovníka. (P1:Obec, III/8, SPR)

Náplň práce sociálních pracovníků byla nezřídka značně obsáhlá, a někdy zahrnovala i činnosti, které se sociální prací nesouvisely vůbec – např. vybírání poplatků za psy. V době krátce po reformě totiž na části obcí panoval dojem, že i ten nevelký počet sociálních pracovníků, kteří jim „zbyli“ nebude dostatečně vytížen, proto jim byly přidávány další agendy.

No pokud do toho mám započítat možnost jednání s klienty, všechno, vybavení, pracovnici, která se jim věnuje bez jakýkoliv jiných povinností. Protože zase vím, že na jiném úřadu sociální pracovnice vybírá poplatky za psy. (…) To si fakt nedělám srandu, poplatky za psy. Tady degradovali jako sociální pracovníci na obcích, no, aby měli co dělat. (P1: Obec, III/1, Ved)

No, vzhledem k tomu, že tady zůstal jeden, tak to bylo docela jednoduché, že jo, dostal na starosti sociální práci s lidmi ohroženými, včetně seniorů a zdravotně postižených. Prostě veškerá sociální práce, která jako by přímo není sociálně-právní ochrana dětí, tak ji má v podstatě v náplni kolega, jo. (...) Kromě toho má ještě opatrovnictví nesvéprávných, kromě toho dělá ještě jakoby kurátora pro dospělý (...) a potom dělá ustanovení zvláštního příjemce pro důchodové zabezpečení a vydává tady ty průkazky - parkovací karty tedy - a euroklíče. (P1: Obec, III/7, Ved)

Co se týče samotných vedoucích pracovníků, tak jejich náplně práce byly po sociální reformě velmi rozsáhlé, od koncepčních a manažerských prací po administrativu. Velká část z námi dotazovaných vedoucích pracovníků se rovněž věnovala přímé práci s klienty, i když ne vždy zrovna s lidmi v hmotné nouzi. Většina dotázaných vedoucích pracovníků ale zároveň považovala rozsah svých povinností za obtížně zvládnutelný a svoji pracovní zátěž za vysokou. Někteří z nich na přímou práci s klienty proto

rezignovali, případně se jí věnují jen příležitostně, např. zastupují-li za nepřítomného pracovníka svého odboru/oddělení.

> *Tak jednak koncepční práce, koordinace odboru, kontrola zaměstnanců a tam je náplň vedoucího pracovníka k tomu jako za odbor, protože máme, jak už jsem říkala několik těch jakoby záležitostí sociální služby, ubytovna, tak k tomu patří účetnictví, který si musíme dělat sami, to znamená dělat si objednávky, zpracovávat faktury a potom ta vlastní sociální práce, kdy pracuji jako sociální pracovník s tou skupinou zdravotně postižených a seniorů. (…) No nějak se to musí zvládnout všechno, ale je pravda, že teďka absolvuju školení vedoucích pracovníků, dělám ho teda přes internet, dělám ho doma. Když si připravuju nějaké materiály, ať už do rady, do zastupitelstva nebo nějaké směrnice. Ty pracovní náplně, musím to dělat doma. Jo opravu v práci na to čas není. (P1:Obec, II/4, Ved)*

> *Tak jednak řídím, koordinuju a odpovídám za plynulý chod odboru. Jinak v podstatě vykonávám takovou tu práci pro město v samostatné působnosti … takže připravuju materiály do vedení, protože město třeba poskytuje příspěvky pro dárce krve … poskytuje příspěvky na očkování plus teď tam se třeba z té pojišťovny chystají zrušit v našem městě nemocnici, tak jsem se hodně věnovala tady téhle problematice. Vydávám, v přenesené působnosti vydávám žádanky a recepty na opiáty pověřeným osobám. Mám na starosti přestupky podle přestupkového zákona, paragraf třicet, na úseku ochrany proti alkoholismu a proti toxikomanii… a mám na starosti komunitní plánování sociálních služeb, takže teďko zrovna v květnu budeme dělat aktualizaci střednědobého komunitního plánu. Vedle toho samozřejmě řeším ty složité případy. (...) Ještě k tý činnosti jsem teda chtěla doplnit, že vlastně já mám na starosti také informování veřejnosti ve věcech, týkajích se sociální a zdravotní oblasti… takže třeba každý měsíc musíme psát tři články do novin … kromě toho vytváříme letáky, obnovujeme stránky, jo, v podstatě za to všechno odpovídá vedoucí, aby tedy… aby na webových stránkách byly… aby veřejnost věděla, kam může ... (P1:Obec, III/7, Ved)*

> *Já vlastně tím, že pode mě spadá i ta sociálně právní ochrana dětí, tak mám z poloviny tam kompetence. A z druhé poloviny mám taky nesvéprávné, sociální poradenství, ustanovování zvláštních příjemců. A teď děláme to komunitní plánování, takže ten střednědobej plán. (...) Takže přese mě jde i taková ta terénní práce, když se umisťujou lidi do domova důchodců, domova s pečovatelskou službou. To taky dělám já no. (...) A ještě navíc, tady je sociální komise na městě udělaná (...) já jsem tam jako vedoucí sociálního odboru. (P1:Obec, III/9, Ved)*

I v roce **2014** uváděli sociální pracovníci na obcích, že sociální práci dělají **pouze na částečný úvazek a rovněž hovořili o kumulaci agend**. **Cítili se být téměř přetížení a vylučovali rozšíření své činnosti o další aktivity.**

Konkrétně byla hypoteticky diskutována možnost rozšíření jejich činnosti o procházení sociálních šetření realizovaných na ÚP primárně pro PnP, nicméně SPR obce by toto „procházení“ realizovali jako formu depistáže. Dodáváme, že zatím není standardně umožněn přístup SPR obce k sociálním šetření pro PnP.

> *R1: Tak já si nedovedu představit personálně, jak bysme to dělali, protože my nemáme ani celý úvazky s kolegyní, my máme každá část úvazku na něco a jsme dvě tady. My máme žádná celá tolik a tolik na jednu agendu, žádná celá tolik a tolik na druhou agendu, žádná celá tolik a tolik na další agendu, takže to by asi ani jako nešlo. Ale tak, jak to vidí tady paní kolegyně, ty informace, že se k nim vracím, určitě bysme je použily, ale ještě bysme se přesvědčily..*
> *R2: Pro mě by to byla prvotně získaná informace, když do tý rodiny jdu, ale pak bych samozřejmě..*
> *T: A pokud by to bylo standartní, tak by bylo třeba, aby na to těch pracovníků bylo víc na to, protože..*
> *R2: To jako určitě, na to bysme určitě neměly čas něco pročítat a říct : „Aha, tady by to mohlo zavánět něčím, tak tam pojedeme nebo něco..“ To ne, na to bysme fakt čas neměly. To maximálně, když by mně přišel nějakej klient, tak bysme se třeba podívaly a s tím pracovaly.*
> *R1:Ale ne, že bysme měly seznam nějakých šetření a pak že bysme začaly postupně všechny postupně prostudovávat.., ani pročíst bysme je nemohly, natož se tam dostat, jezdit tam a všechno, do těch vesnic, takže to by nešlo, teda.*
> *R2: Čistě konkrétního klienta, který by se nám dostal do ruky, s kterým bysme třeba pracovaly. (P3: SP MěÚ 1 a 2, obvod XVII)*

3.4 Faktory ovlivňující dostupnost sociální práce a sociálních služeb pro občany

3.4.1 Nedostatečný reálný prostorový dosah sociální práce vykonávané ORP

Z vyjádření sociální pracovnice sociální služby působící v obci I. typu vyplývá, že působení sociální pracovnice místně příslušné obce s rozšířenou působností (obec III. typu/ORP) i v ostatních obcích daného správního obvodu je omezené. Ačkoliv by sociální pracovníci obcí III. typu měli „obsluhovat" i území mimo trojkovou obec, zmíněná sociální pracovnice působící v jedné z vesnic daného obvodu se s touto sociální pracovnicí reálně setkává zřídka, a podle jejich zkušeností nakonec na problémy pečujících nebo těch, kteří péči potřebují, a žijí v této malé obci, reagují spíše jiní pracovníci než sociální pracovnice ORP. Dle jejích zkušeností pravidelněji do této vesnice zajíždí jiné sociální pracovnice obce III. typu, např. OSPODu, ale pokud jde o problémy s péčí, či zajištěním péče, tak se s aktivitou sociální pracovnice z nejbližší obce III. typu nesetkávají.

> *R: Ale to ano. To i z toho R. pracovnice, ale jedná se opravdu o ty R. nebo V. Ale já myslela tady jako obec, jako J., jestli tady, protože jsme v J., jestli tady nás někdo kontaktuje, takže ne. To výjimečně pracovnice úřadu, když se o někom mluví.*
> *T: Tak třeba S. má sociální pracovnici. Ale většina těch ještě menších obcí nemá. To znamená, že když se ocitne bez péče nebo bezprizorně senior třeba z J. nebo z F., tak kdo to řeší?*
> *R: Tak stalo se mi taky, ano, když už oni, protože je to malá obec, tak že se o něm dozvědí, takže se mi stalo, tady na obci je zase opatrovnice, protože tady je bývalý ústav sociální péče, kde je řada nesvéprávných, čili ona jim dělá opatrovníka. Takže ta se k těm informacím dostane. Ale asi když už, já nevím, jakým stylem, tím, že se znají, anebo že je městská policie upozorní na toho, nebo na toho. Ale určitě se mi nestalo, že by pracovnice trojkový obce mě informovala o nějakým problému tady v místě. Takže když, tak to se jedná, že je má na starosti, když už podle mý zkušenosti tam má ubytovnu, a zjistí, že na tý ubytovně je někdo, kdo potřebuje už péči, tak nás kontaktuje, jestli bychom ho nemohli umístit. Ale tady jde vyloženě o umístění, neřeší s náma jinou pomoc, se mnou třeba ne. A je to výjimečně, jednou, dvakrát do roka. (P3: SP DpS 2, obvod XIX)*

3.4.2 Sociální pracovníci vnímají své kompetence vůči klientům i třetím subjektům jako slabé

Sociální pracovníci obcí dotazovaní v P1 a P2 upozorňovali na to, že **individuální sociální práce** s lidmi v obtížné životní situaci, **je limitována tím, že sociální pracovníci obce nejsou nadání v podstatě žádnými pravomocemi, a to jak vůči klientům, tak zejména vůči subjektům, které ovlivňují životní situaci jejich klientů.**

Co se týče pravomocí vůči klientům, byla zmiňována možnost vstupovat do obydlí klientů jen a pouze s jejich svolením, což např. v situacích podezření na týrání dospělých členů rodiny znemožňuje intervenci. Dále uváděli, že alespoň u některých cílových skupin - zejm. osoby nepřizpůsobivé a dlouholetí příjemci dávek v HN, by bylo žádoucí stimulovat je nějakým vnějším způsobem ke spolupráci se sociálním pracovníkem obce, např. podmínit výplatu dávek toto spoluprací.

> *Ten OSPOD tam jede, protože prostě určí a umožňuje to zákon návštěvu tý rodiny. Kdežto ten sociální pracovník se do tý rodiny nedostane, pokud ta rodina to nebude chtít. (P2: Obec, III/1, Ved)*

> *U těch seniorů teďka zrovna třeba domácí násilí. Docela, docela, docela často a není to nic příjemnýho. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)*

> *Jenže oni už mají život takový, že si asi říkají prostě „dávky nám sebrat nemůžou a ten zbytek už nechám bejt". Jo, ale my se jim nemůžeme, jo, vnucovat. (…) Kdyby ten člověk sem chodil, tak jak chodí na ten Úřad práce, tak už ví, že já jsem ta jeho sociál a přece jenom už tak jako povídá lépe. To tak někdy mezi těmi dveřmi si připadám jako prodejce elektrické energie. (P2: Obec, III/13, SPR)*

> *A právě tahle, zrovna ta maminka s těma šesti dětma zřejmě pod vlivem i toho muže, tak jako tam spolupráci odmítla, no. No, protože on samozřejmě ví, že je to jeho problém… takže si nepřeje, aby jako kdokoliv ho nějak…, jo. A to trošku vede k tomu, že tihle klienti potom sem třeba ani nepřijdou, protože mají obavy, že bychom jim zase nabídli nějakou pomoc, kterou ale oni zase nevnímají jako pomoc, ale vnímají ji zase jako nějak jako vlastní omezování. (P2: Obec, III/7, Ved)*

V oblasti pravomocí vůči vnějším subjektům uváděli sociální pracovníci situace, kdy řešení situace klienta záviselo na spolupráci sociálního pracovníka obce s dalšími subjekty – např. jeho věřiteli, jeho praktickým lékařem apod. Úspěch či neúspěch intervence však závisel na ochotě či neochotě, případně

strachu z porušení zákona, těchto subjektů s daným sociálním pracovníkem vůbec jednat. Druhou oblastí zmíněnou rovněž v kap. 3.4.5 a 3.6 a je že stanovisko sociálního pracovníka obce nemá vůči dalším subjektům – jako je bytová komise, ošetřující lékař, sociální pracovník ÚP apod., žádnou váhu.

> *R: Když třeba kolega řeší exekuce, tak to je zase taková jakoby…, výstřel do neznáma, protože někdy se s ním prostě ani ten exekutor nebaví. Protože on nemá samozřejmě…*
> *T: … nemá právo zastupovat jakoby…*
> *R: … přesně tak, není žádný zástupce, je pouze sociální pracovník a zase to záleží na tom, jak tedy, jak…, jako na osobnosti toho…, té druhé osoby na tom drátu. (P2: Obec, III/7, Ved)*

3.4.3 Naplňování samostatné působnosti dle §94 písm.b) zk. 108/2006 Sb. – informování o službách

Informování občanů o sociálních službách v lokalitě/regionu zvyšuje potenciální dostupnost přítomných sociálních služeb pro občany. V rozhovorech realizovaných v roce 2012 i 2014 hovořili sociální pracovníci na některých ORP, že k tomuto účelu využívají Katalogy sociálních služeb zpracované v rámci střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v jejich správním obvodu. Přítomnost, distribuce a uživatelská přístupnost takového katalogu umožňuje občanům udělat si přehled o tom, v jakých situacích jim může pomoci která služba, a v případě potřeby si ji samostatně sjednat, je-li daná služba v lokalitě poskytována. Naopak neinformování občanů o těchto možnostech snižuje pravděpodobnost, že občané služby využití, neboť ani nemusí tušit, že určité typy služeb existují. Informování o službách však předpokládá, že v daném obvodě potřebné sociální služby operují (viz dále).

> *Ten jsme potom v roce dva tisíce deset na náklady města aktualizovali a teďko vlastně výsledkem toho procesu, který bude skončený příští rok v květnu, tak by měl zase vzniknout nějaký katalog sociálních služeb. Shodli jsme se na tom všichni, že teda nejdůležitější je, aby se o sociálních službách dozvěděla veřejnost, aby dokázala sama jakoby rozklíčovat jakou službu na co mohou využít, kam se mohou obrátit. (P2: Obec, III/7, Ved)*

> *Oni od nás dostanou celý ten katalog. Ten máme, máme jich spoustu, opravdu se dalo jich vytisknout hodně a přímo, když teda přijde ta pečující osoba na úřad, protože to úřad práce máme s nimi domluvu, že tydle služby vlastně nabízíme my, takže oni je k nám pošlou. (P3: SP MěÚ, obvod XXII)*

3.4.4 Sociální politika obce realizovaná v samostatné působnosti: příklad peněžního fondu

Vlastní sociální politika obce může významným způsobem rozšířit možnosti sociální pomoci poskytované sociálními pracovníky obce. Níže uvádíme příklad speciálního sociálního fondu, který mělo primárně pro své občany v tísni zřízeno město zkoumané v P2. Sociální pracovník města tak má k dispozici určitý obnos peněž, které nejsou vázány na státní sociální dávky a lze je poměrně rychle dle městem schválených pravidel alokovat.

> *To má město, asi padesát tisíc, nebo čtyřicet tisíc, dává ročně jakoby do chlívečku na pomoc občanům, kteří se ocitli v mimořádně nějak nepříznivé situaci, je to pouze pro občany našeho města teda jo, protože to je…. No a tak já se budu snažit, jestli by tam nešlo teda dát, že pro tyto případy bychom mohli třeba alespoň pětistovku na jednoho klienta jakoby vyčerpat, abychom mu třeba mohli koupit ten lístek někam a základní potraviny… (...) Chystám se na to, ale já nevím, jestli jste třeba někdy byla na Zastupitelstvu… (...) … ono je někdy velice, je to někdy velice složité prostě lidem, kteří s tím nemají vůbec žádné zkušenosti, to jakože vysvětlit. (P2: Obec, III/7, Ved)*

3.4.5 Dostupnost sociálních služeb v lokalitě usnadňuje výkon individuální sociální práce na obci a opačně

Zprostředkování další pomoci napomáhá, pokud jsou v lokalitě sociální služby a sociální pracovník obce se v nich dobře orientuje. Zvláště totiž v menších městech, či venkovských lokalitách nezávisel rozsah spolupráce sociálního pracovníka s navazujícími službami na vůli sociálních pracovníků či kvalifikovaném posouzení situace klienta, ale také na tom, jaké další pomáhající subjekty, pokud vůbec

nějaké, byly v lokalitě přítomny. V oblasti práce s lidmi v HN byla z hlediska obcí jedním cílem spolupráce se sociálními službami pomoc sociálním pracovníkům obcí při vyhledávání osob v HN a v tíživé sociální situaci obecně. Druhým cílem pak bylo řešení většinou akutního problému klienta, řídčeji dlouhodobá spolupráce s cílem „osamostatnění" klienta.

> *Myslím si, že my jsme na to i malá obec. Nemáme tady téměř žádný neziskovky, se kterýma by se dalo nějakým způsobem pracovat, aby se ty lidi právě do něčeho zapojili. Je tady XY, ten má hlavně hendikepovaný, jo ten má to dobrovolnický centrum. Říkám tam nám teď ta spolupráce pohasla. (P1: Obec, III/1, SPR)*

> *Tak my spolupracujeme třeba s tou energetikou, nebo já nevím, vodovody kanalizace, podle toho jako co je potřeba, že je to tak že se domlouváme, ale jako třeba tady v okolí zas není tolik nestátních organizací, s kterýma by se dalo spolupracovat. Tady je to daný tím regionem. (P1: Obec, II/4, SPR)*

> *Tady na území našeho města nám fungují docela dost služby různého typu, na území okresu máme i docela dost domovů pro seniory, máme tady na území i domov pro klienty s Alzheimerovou chorobou tady přímo u nás, máme tady i velkou LDN s několika stanicemi, která je teda klasická LDN plus teda poskytuje služby podle §52 podle zákona o sociálních službách a ta kapacita je jako docela dostatečná, nejsou nějaký velký čekací lhůty, tady u nás je LDN taky. (...) Je tady odlehčovací služba, pokud ten klient je méně závislý a zvládne doma pobyt s pečovatelskou službou, tak pečovatelská služba tady funguje odpoledne, v sobotu, v neděli vozí obědy, takže... i když jsme menší město, takže klienti jsou zabezpečeni, i dohled je tam možný..ano.. (**P3:** SP MěÚ, obvod XVII)*

V lokalitách, kde **sociální pracovníci obce i vedoucí sociálních odborů, pokud se podílí na přímé práci s klienty,** narážejí při své práci na absenci sociálních služeb nebo nedostatečnou kapacitu služeb přítomných v jejich oblasti, tak **obvykle mají i povědomí o tom, které služby v daném správním obvodě chybí, nebo nejsou dostatečně pokryty**.

> *Neříkám, že máme pokryto úplně všecko, třeba se domnívám, že tady chybí nějaký denní stacionář pro seniory. (P2: Obec, III/7, Ved)*

> *Pak nastává situace, že třeba se mi tady objeví matka s pěti dětmi, šesté je na cestě a řekne, že jí kamarádka teda vyhazuje z bytu a že teda nemá kam jít, jo. (...) No tohle to konkrétně jsem řešila tak, že jsem obvolala veškerá zařízení pro matky s dětmi, tady bylo zrovna plno teda, (...) pak jsem volala na Fond ohrožených dětí, volala jsem samozřejmě na Městskou Charitu do krajskýho města, ale..., do Domova Svatý XY, ale všude řekli, že musí si maminka podat žádost a prostě máme tady v pořadníku dvanáct žádostí, takže to je jako prostě, to není hned, jo. (...) Potřebujeme to řešit jakoby okamžitě. No praxe je taková, že když vysvětlíme tomu člověku, že prostě takhle okamžitě to jako nejde, tak zrovna jako tuhle ta maminka zmiňovaná, tak oni si kolikrát třeba ani tu žádost nepodají. (...) A pak taky ono ne každé zařízení je vybaveno na takhle početnou rodinu, jo. To třeba ve Fondu ohrožených dětí mi řekli, že tam mají maximálně pro čtyři děti, matku a čtyři děti, jo. (P2: Obec, III/7, Ved)*

Někteří sociální pracovníci rovněž hovořili **o rozdílu mezi dostupností služeb přímo v ORP a v celém správním obvodě daného ORP**. Zatímco ORP bylo pokryto službami přiměřeně, deficity shledávali v zajištění dostupnosti některých i terénních služeb mimo ORP může být potíž.

> *T: Jestli vy, vlastně vy děláte jako ORP sociální pracovnici i pro ty okolní obce, jako jestli v tomto je nějaký rozdíl a*
> *R: Ano, je výrazný rozdíl, je výrazný rozdíl. Protože pro mě je schůdnější, když zjistím, že klient je z přímo z našeho ORP zajistit mu tu péči tady, než opravdu v těch okolních obcích, které nejsou až tak přesyceny těmi sociálními službami a dostupností těch sociálních služeb, jo. Obzvlášť u těch seniorů. Takové ty mentální postižení, tak to ta Diakonie ta nám tady funguje, ta je rozšířená všude. Ale třeba pečovatelská služba, ta mimo ORP nevyjede, jo. (P3: SP MěÚ, obvod XV)*

3.4.6 Bytová politika samosprávy může brzdit individuální sociální práci

V řadě obcí se s rostoucí zadlužeností obyvatel dostala mezi podmínky pro získání obecního bytu podmínka bezdlužnosti žadatele vůči městu. Někde jde o absolutní bezdlužnost (tj. včetně poplatků za komunální odpad apod.), jinde pouze ve vztahu k nájemnému v obecním bytě. V lokalitě zkoumané v P2 se jednalo právě o druhý případ - osoba s dluhem na nájemném si nemohla ani podat žádost o obecní byt. Proto také, když klient (často spíše z OSPODu) projevili zájem o obecní byt, tak pracovníci nejprve na finančním odboru města ověřovali, zda klient již nemá dluh na nájemném z dřívější doby a pokud ne, tak mu pomáhají se sepsáním žádosti o přidělení obecního bytu. Vedoucí sociálního odboru daného města dále upřesňovala, **že o přidělení obecního bytu (tj. výběr z podaných žádostí)**

rozhoduje „bytová komise“, která nepřihlíží k žádným sociálním aspektům životní situace žadatele ani k případnému vyjádření odboru sociálních věcí o naléhavosti přidělení obecního bytu určitému žadateli. **Zajištění stabilního bydlení přitom považovala vedoucí odboru sociálních věcí za nutnou podmínku pro zahájení řešení dalších potíží klienta**. Podobně jako SPR obce i vedoucí odboru dále poukazovala na to, že problémy s ubytováním lidí v HN by mohly do jisté míry řešit obecní **sociální byty**, přesněji, že neexistující legislativa v oblasti sociálního bydlení znamená, že obce takové byty nevytvářejí a potíže lidí v HN s bydlením tedy nejsou touto, ale ani jinou cestou (alternativa důstojného bydlení neexistuje) řešitelné.

> *Jako dokud třeba nebude možnost, abychom třeba mohli navrhovat přidělení sociálních bytů, jo…tak bytová komise nepřihlíží k čemukoli, co bychom my napsali. Zásady města jsou takové, že v případě, že člověk dluží, což tedy se stává, tak si nemůže o byt požádat, jo tak pak tedy zbývají různá pobytová zařízení. Toto je skutečně zapeklitej kruh, protože jakmile je ten člověk nebo ta rodina vystěhována, tak v podstatě nemá šanci se zvednout. Protože ty ubytovny jsou předražený. Bytová komise je čistě ve věci tady vedení města a pověřených pracovníků odboru rozvoje města. A náš názor nikoho nezajímá. Jakože bych mohla třeba říct, já nevím, že tahle paní s dítětem má zažádáno, skutečně nemá kde být, bydlí v současné době v podnájmu, který je předražený… Měli byste to tam zohlednit a nějaký levnější byt jí dát…tak to nemůžu. Ale jestli budu moci do budoucna, to by bylo bezvadný. Jo, protože když už ten člověk má střechu nad hlavu, tak se s ním samozřejmě dá něco dělat. Samozřejmě když nemá střechu nad hlavou, tak akorát utíká po republice z místa na místo. (P2: Obec III/7, Ved)*

> *Z podání žádosti o obecní byt jsou vyloučení lidi, kterým byl byt teda odebranej z důvodu neplacení nájemnýho (…) nějaká moje snaha v tomhle tom směru je bezvýznamná. (…) I jsem kolikrát třeba tam s lidma šel na ten odbor, prostě „ne, měli dluh, nemůžeme jim přijmout ani žádost“. (P2: Obec III/7, SPR)*

3.4.7 Jedno z pojetí sociální práce na obci: jednorázová pomoc a předání klienta sociální službě

Z hlediska konkrétního významu sociálních služeb v sociální pomoci, kterou občanům poskytovali sociální pracovníci obcí, tak z rozhovorů pořízených v krátké době po sociální reformě vyplývá, že sociální pracovníci obcí měli tendenci k poskytování jednorázové pomoci a **předávání klienta a jeho problému dalším institucím, přičemž otázka zpětné vazby k řešení případu od těchto institucí nebyla sociálními pracovníky většinou vůbec brána v úvahu**. Takový přístup zvyšuje riziko, že se osobám v HN při jejich **„putování“** mezi ÚP ČR, sociálními odbory obcí a dalšími pomáhajícími organizacemi dostane pouze **fragmetarizované pomoci, která nesleduje žádný dlouhodobý cíl, k trvalejšímu řešení situace hmotné nouze nevede a navíc může vést k dublování poskytované pomoci, zpracovávání nových a nových posouzení životní situace klienta s** tím, jak se přesune do jiné sociální služby, a v neposlední řadě i k rezignaci osoby v HN na spolupráci s tolika různými lidmi, jimž všem musí znovu vyprávět svůj životní příběh a žádat o pomoc. Naopak se jeví, **že v oblasti sociální práce s lidmi v HN by bylo žádoucí využívat metodu případové sociální práce**, kde jeden sociální pracovník, např. sociální pracovník obce, by zastával roli manažera daného případu a po dohodě s klientem řídil a koordinoval poskytovanou pomoc.

> *Člověk v tísni má u nás už dneska pobočku, takže pro pomoc lidem v hmotné nouzi, nejčastěji využíváme Člověka v tísni, protože to je práce, bydlení, nějaký ty doklady, doprovody a takovýhle věci. To je to, na co nemám čas, právě to dělá ten Člověk v tísni. (P1: Obec, III/8, SPR)*

> *Ve své podstatě já se vždycky zeptám klienta, jestli je ochoten sdělím mu, co a jak, on mi dá souhlas, že je ochoten, že já potom domluvím s dalším prostě pracovníkem, buď dojde jenom k předání telefonních čísel vzájemně, nebo dojde ke schůzce, protože nemá klient telefon, že jo. Potřebuje podporu, aby u toho jednání byl, to mám asi nejradši, teda se musím přiznat, že to je o tom, že se jakoby sejdeme všichni a mluvíme spolu. No a pak už oni mezi sebou navážou spolupráci a já jsem jim vlastně zadala zakázku. A nejenom, že tím pro mě ta práce toho klienta nekončí úplně, ale ve své podstatě ta nejhlavnější část toho problému, který měl, tak jsem dala tomu na tu neziskovou organizaci. (P1: Obec, III/8, SPR)*

3.4.8 Jedno z pojetí sociální práce na obci: SPR na obci = sociální poradenství

Část sociálních pracovníků obcí dotazových v 2012 i 2014 vnímala těžiště své činnost v sociálním poradenství, případně zprostředkování informace o sociální službě/kontaktu. Jedná se o důležitou součást činnost sociálního pracovníka na obci, do značné míry i o činnost, kterou občané od těchto pracovníků očekávají a vyžadují. Nicméně, činnost sociálního pracovníka na obci by se neměla zužovat pouze na sociální poradenství, a to zejména v lokalitách s omezenou dostupností sociálních služeb. Naopak sociální pracovník obce by měl být schopen a připraven uplatňovat celou škálu nástrojů a metod sociální práce, a to v závislosti na posouzení životní situace klienta.

Samozřejmě, že když přijdou lidé sem, tak že my je odkážeme buď, anebo jim přímo tu službu nějakým způsobem se pokusíme zprostředkovat. Takže si myslím, že tohle tady skutečně funguje. (P2: Obec, III/7, Ved)

Jako od toho tady jsem, že jo. Abych jim poradila. (P2: Obec, III/1, SPR)

Já hlavně dělám sociálního pracovníka, to znamená, to je především poradenská činnost. (P3: SP MěÚ, obvod XIII)

Tak máme také, ti jednorázoví, to chodí třeba lidé, co se přijdou jen na něco zeptat, nevím, kde vyřídí výživné, tady si sedne, já mu to řeknu, on odchází a už nikdy nepřijde. Nebo že chce zažádat o dávky hmotné nouze nebo že chce zažádat třeba o invalidní důchod, o starobní důchod. Tam se posílá žádost na Českou správu a pak už ten člověk sem ani nepřijde. A s těmi dlouhodobějšími, to jsou lidé, kterým třeba sháníme to bydlení, to zaměstnání, tak ti sem chodí pravidelně, třeba. To se domlouváme na schůzkách, třeba jednou za týden. (P2: Obec, III/13, SPR)

3.4.9 Lidé v ohrožení hmotnou nouzí přestali být vnímáni jako klientela obce

Sociální pracovníci podle zjištění P1 v některých případech jasně tíhli ke **zúženému výkonu agendy:** při sociální práci pro obec se **zaměřují především na typ klientely, se kterou mají co do činění v rámci svých dalších pracovních funkcí, tj. např. kurátor pro dospělé** pracuje jako sociální pracovník hlavně s bezdomovci, lidmi opouštějícími vězení či ústavní výchovu, lidmi v HN. To může být způsobeno jednak tím, že s touto klientelou pracovat „umí“, zatímco s jinými cílovými skupinami moc ne, dále tím, že lidé v tíživé životní situaci sami aktivně sociálního pracovníka obce nekontaktují (nízké povědomí o novém typu pracovníka na obci) a sociální pracovník tak nepřijde s jiným typem klientů, než s tím, který pod něho „patří“ v rámci jeho další funkce, příliš často do kontaktu. Podobně sociální pracovník na obci, který před reformou zastával agendu PnP, měl tendenci soustřeďovat svou činnost zejména na seniory a osoby v hmotné nouzi byli mimo jeho zorné pole. Toto by nebyl problém, kdyby na obecním úřadě bylo více sociálních pracovníků a tito se specializovali na určité cílové skupiny. Pokud je ale na daném obecním úřadě sociální pracovník pouze jeden, je nezbytné, aby působil univerzálně.

R: Obracejí se na nás klienti, zejména ti, které my jsme znali z naší předcházející činnosti a to byla výplata příspěvků na péči. (…), Tu naši klientelu tvoří hlavně občané teda staří, to znamená senioři, a občané, kteří jsou těžce zdravotně postižení. Takže se na nás obraceli se žádostmi, abychom jim pomohli se vůbec zorientovat v tom množství těch novinek, které ta reforma sociální přinesla. (…)
T: A jaký podíl mezi všema těma cílovejma skupinama, které jste vlastně popsala, jaký podíl tvoří právě lidé v hmotné nouzi?
*R: V hmotné nouzi si já myslím, že minimální. Jsou to ti lidé, o kterých jsem já mluvila, to jsou senioři, to jsou zdravotně postižení, ti jsou vlastně pokrytí důchody. (**P1:** Obec, K/3, SPR)*

*Já totiž vím, že ta sociální práce by se měla týkat lidí, třeba i starých nebo tohleto. To, tyhlety lidi ke mně nepřijdou jako k sociálnímu kurátorovi, kterýho taky dělám, takže teď už jsme se třeba domlouvali s kolegy z úřadu práce, že kdyby tam měli nějaký velký problém nebo někoho viděli jako problémovýho, ať mi dají vědět. (**P1:** Obec, III/8, SPR)*

*Tak já jsem si teďkom vymezila, že vlastně z kurátora pro dospělý, jsem si klienty, s kterými pracuji déle, převedla jakoby do agendy sociálního pracovníka. To znamená kurátor pro dospělý - jednorázová akce, sociální pracovník - další práce. To znamená skutečně ty doprovody s ním na úřad, schůzky s neziskovejma organizacema, navázání spolupráce, zjišťování některejch podkladů, údajů v tý rodině, nejsou schopni si zařídit, nemají telefony, že jo, po ubytování a práci samozřejmě. (...).Tak jako kdybych potom potřebovala, tak já si tam můžu přehrnout někoho dalšího z toho sociálního kurátora. Jako říkám mě se to tak provazuje a prolíná. (...) My jsme dohodli na poradě, že by to neměla být jenom úplně jednorázová činnost u toho sociálního pracovníka, protože tohleto zastane sociální kurátor, tu jednorázovou činnost. (**P1:** Obec, III/8, SPR)*

3.4.10 Míra rozvinutosti depistáže

Výkon depistáže v prvních měsících po sociální reformě:

Většina respondentů se přikláněla k názoru, že depistáž při stávajícím počtu pracovníků nelze zvládnout a často bylo současně patrné, že vlastně ani nevědí, jak by tuto činnost mohli uchopit.

R: No, vyhledáváme, ale vždycky jako zatím přišel nějakej jako podnět zvenčí. Jo, ono jako vyhledávat tyhle lidi … Těžko zazvoním někde a budu se ptát, jestli teda nemá nějakej problém. Spíš se o tom člověk nějakým způsobem teda dozvím. (P1: Obec, III/7, SPR)

Že bysme vyšli do terénu a dělali ehm nějakou ehm činnost jako depistážní, to asi asi ne … na to už dávno čas nezbývá, ale my o těch klientech víme, jako potkáváme je, víme kdo je bez bydlení, ehm už jsme to s nima řešili, když jsme pracovali vlastně na dávkách pomoci v hmotné nouzi, že jsme se jim snažili ehm nabídnout nějaké bydlení. (P1: Obec, II/3, SPR)

V některých obcích sociální pracovníci v rámci pomoci lidem v HN však již krátce po reformě hledali cesty, jak aktivně osoby v HN vyhledávat a skutečně se jim dařilo depistáž reálně vykonávat. Zkušenosti těchto sociálních pracovníků pak poukazují na to, že **je třeba volit odlišné postupy v závislosti na velikosti sídla** a že **důležitou roli hraje spolupráce, konkrétně předávání informací, s referáty HN při KoP ÚP ČR – viz kap. 3.6.4, s dalšími odbory městského/obecního úřadu (seznam lidí, kteří dluží obci – nájemné/popelnice; bytová komise) a s majiteli nájemních bytů**.

Jako depistáže neděláme, neděláme ani u dětí, to vám řeknu na rovinu. My jsme vysloveně závislí na tom, že nás někdo informuje, nebo že nám to z něčeho vyplyne, když něco řešíme a klienti si nás musí najít, no. A nebo, že nás někdo upozorní. (P1: Obec, III/8, SPR)

T: A vyhledáváte je i sami v tom terénu?
T: A jak taková depistáž probíhá? Můžu se zeptat? To by mě celkem zajímalo tento problém.
R: Taková depistáž … No, tak my jsme museli mít takový vytipovaný … protože, jak říkám, většinou ty lidi známe. Takže oni nám řeknou, kde se třeba nachází. Takže do těch lokalit … musíme za nima dojít teda a … Tam, když teda máme štěstí, je tam najdeme … Teď to řeknu škaredě, neumrzlý, tak jako se snažíme fakt trošku nabádat k tomu, aby opravdu, když tu možnost mají, jako aby využili té možnosti a opravdu si šli pro ten teplý nebo pro tu teplou polívku, na ten nocleh, aby prostě nebyli v té zimě venku. (P1:Obec, III/13, SPR)

Dneska vlastně je to pořád ještě počátek, že jo. V dubnu, kdy fungujeme v novém systému. Už víme, že jsme třeba já nevím, udělali tolik a tolik šetření u těch lidí, že jsme jich já nevím objeli možná 60, jako jo. V těch vesnicích. Ale jako nemůžu říct, jako kolik bude, jakoby ... jak se to vlastně ... nebo jinak, jinak se uchopí na venkově a jinak se uchopí ve velkým městě. Tam nemůžete chodit a zvonit od paneláku k paneláku a na byty a jako. A je tam velká anonymita. Tam vlastně tomu pracovníkovi sociálnímu trvá jako víc ... času potřebuje na to, aby se k tomu člověku, který potřebuje tu pomoc, dostal. Aby vlastně, když má dělat tu sociální depistáž, aby vůbec nějakým způsobem proniknul k tomu klientovi. Kdežto na tý vesnici, tam je lepší opravdu ta informace. Lidi se znají, někdy soused zavolá, že potřebuje ten druhý pomoct. Od lékaře třeba praktickýho ta spolupráce jako funguje Starosta prostě, i tam je jako víc těch jakoby subjektů, který prostě, s kterýma můžete získat od ... nebo od kterých můžete získat informaci, že tam je nějaká jako opuštěná stařenka, která se sama o sebe nepostará, nikdo ji nepomáhá. (P1:Obec, K/3, Ved)

R: spíš já hraju na to, že já pomůžu někomu a oni si to řeknou mezi sebou. To se mně jeví jako takový nejlepší způsob pro všechny strany. Protože opravdu fyzicky, ani časově nemám na to obcházet ty brlohy a všechno.
T: Rozumím.
R: Ale zase já když pomůžu tomu jednomu a on to potom tomu kamarádovi u toho Kauflandu, když tam žebrají řekne „hele oni mně pomohli" nebo on se ho zeptá „proč ty už tu nejsi, no já už mám dávky...." a kde jsi k tomu přišel, tam mi to zařídili. Ano, tak takhle jako, takové ty sítě. (P2:Obec, III/13, SPR)

T: A můžete mi to trošku popsat, jak probíhá to vyhledávání klientů?
R: Když jste, třeba teď budeme objíždět obce právě s těma vytištěnejma katalogama. Takže my si budeme vyhledávat teď přímo konkrétně přímo v těch lokalitách. Jo anebo víme, že se propouštělo, takže jsme oslovovali ty lidi. (...) my máme vizitky, takže já třeba rozdávám vizitky, jo. Rozdám jim vizitku, když by potřebovali, řeknu jim, jaký tady mají možnosti, protože oni o tom nevědí. I jsem dala článek do místních novin. Aby prostě to vešlo jako v podvědomí, že tím, že se dávky přestěhovaly, že to tady jakoby to poradenství zůstalo, že tady nějakou pomoc můžou nalézt. Takže oni, oniví, že my si je vyhledáme i přes ten tisk. Anebo přes ty obecní úřady. Že jsme prostě v terénu no. A vyhledáváme si lidi, co maj problémy s placením, nebo se dozvíme od sousedů jo. (P1:Obec, III/9, Ved)

To znamená, že to je první záchyt, že máme zkušenost, že oni první vidí náš/naše okýnko, když to zjednoduším, takže se jdou hned ptát, takže my jim tam pomáháme i s vyplňováním žádosti, takže už máme podchycenou tu klientelu, která jde žádat o o ty dávky pomoci v hmotné nouzi. Další je v rámci spolupráce už přímo s úřadem práce, že v podstatě chodíme - ne že by

jsme dělali šetření pro, pro, pro úřad práce, to určitě ne, ale v podstatě my už ty lidi o který oni, oni jim vyplácí ty dávky nebo žádají, tak my už tam v rámci depistáže jdeme se podívat a, a aby jsme jim nabídli naši pomoc ale ne jenom v té, v té hmotné nouzi, ale vždycky máme zkušenost, že tam už je nabalený, tam jsou nabalený veškerý další problémy včetně bydlení a tak dál. Takže to je skupina, která je podchycena vlastně v rámci, že už si přímo žádají o hmotnou nouzi… (P1:Obec, K/2, Ved)

Takže teď už jsme se třeba domlouvali s kolegy z úřadu práce, že kdyby tam měli nějaký velký problém nebo někoho viděli jako problémovýho, ať mi daj vědět. (P1:Obec, III/8, SPR)

No a někdy prostě si je vyhledáváme sami. Protože jsme třeba v nějaké rodině, rodina má problém jakejkoliv, tak ho se snažíme s tou rodinou společně s nima řešit a protože to neděláme jenom týden. Děláme to třeba půl roku, rok, jsme s nima v neustálým kontaktu, tak dostaneme třeba tipy i na další rodiny. Jo? Jakoby vyplyne to z řečí, vyplyne to prostě z toho, že tam jsou třeba na návštěvě. (P3: SP MěÚ, obod XIX)

*R: **Ale samozřejmě druhá podmínka je, že nesmí bejt vyloženě dlužník města.** A to už je zase ta práce dokolečka, že se snažíme, aby měli zaplacený popelnice, jo, a …*
T: Vy jim to nějak připomínáte?
R: No určitě. Jo, to my jsme domluvení s kolegyní, která vybírá ty městský poplatky a ono zase má přehled. Většinou je to zase ta naše minorita tady, nejenom Romové, ale i ti ostatní sociálně nepřizpůsobiví, kteří ona ví, že prostě ti naši klienti jsou, že sem na úřad chodí, tak nám to dává vědět a my jim to připomínáme.
T: Ona Vám dá vědět, že nezaplatili, nebo že teď je čas?
R: Ano…, že…, ne tak jako „jo, až sem přijde Franta Novák, připomeň mu, že ještě nebyl zaplatit", jo. Takže to se snažíme dělat… (P2: Obec, III/1, SPR)

*My máme…, jednak teda máme přístup…, jako já jsem zástupce vedoucí a s paní vedoucí, tak **máme přístup do registru dlužníků, se to jmenuje, města, ale je to samosprávy.** Nemůže to bejt za ty nějaký státní…, prostě kdo **dluží městu, ne městskýmu úřadu, jestli mi rozumíte. Město je jakoby samosprávnej celek, městský úřad, že jo, zase státní správa, takže do toho my přístup máme**. (P2: Obec, III/1, SPR)*

Snaha sociálních pracovníků o spolupráci s majiteli nájemních bytů a bytovými odbory obcí spočívala v získávání seznamů nájemníků, kteří dluží např. 2 měsíce na nájemném. Cílem sociálních pracovníků pak bylo včasné zahájení řešení potíží, které tyto nájemníky přivedly do situace, že dluží na nájemném a do rizika vystěhování. Nutno dodat, že zmíněné subjekty byly v době výzkumu pouze výjimečně takové spolupráci nakloněny.

***já jsem členem bytový komise, která se schází prakticky každej měsíc, a tam když se blíží někdo k tomu, že nezaplatil dva nájmy za sebou, tak se to automaticky dozvídáme** a jdeme to s tou rodinou řešit, pokud tam jsou děti, ať je to solventní rodina, nebo nesolventní, tak zas je to prevence k tomu, aby nepřišli o ten byt. (...) jako **založíme ten spis, jak my vedeme, protože to je vlastně v rámci tý samosprávy, to, co se tady bije, ta státní správa a samospráva**, takže my se o tom dozvíme, tak tu rodinu na to upozorňujeme, jo. A to si myslím, že zase není nic proti ničemu, že to je prevence toho, aby o ten byt nepřišli. Protože jakmile někdo nezaplatí tři měsíce, tak mu končí nájemní smlouva. (P2: Obec, III/1, SPR)*

Níže je uveden příklad osob závislých na péči druhé osoby:

Absence aktivního vyhledávání osob závislých na péči, případně pečujících, kteří se ocitli v komplikované a vlastními silami neřešitelné situaci, může v krajních případech vést až k tak dramatickému zhoršení situace, že následné řešení může být tak nákladné a personálně i jinak náročné, že se násobně prodraží oproti nákladům na včasnou depistáž. Příkladem takových situací mohou být např. situace seniorů, kdy i jen měsíční hospitalizace seniora bez rodiny v dosahu může pro něj znamenat, že se stane dlužníkem a jiné další komplikace. Dále rizikovou situací je stěhování seniora i třeba do domu s pečovatelskou službou nebo domova pro seniory, se kterou se pojí nutnost přehlásit energie, telefon, změnit občanku atp., tedy situace vyžadující od seniora nejen příslušné kompetence, ale i např. schopnost mobility. Další rizikovou situací ve stejném smyslu může být úmrtí manžela/manželky, např. rušení smlouvy u mobilního operátora. Ve všech těchto situacích hrozí riziko vzniku dluhu-nedoplatku a potažmo exekuce. Pomoc sice teoreticky dostupná může být, ale pokud je „vysokoprahová" (tedy senior ji musí sám vyhledat, což mj. znamená, že musí rozpoznat, že pomoc potřebuje, přijít na to, koho a jak o ní požádat), je to v řadě případů podobné, jako by neexistovala vůbec. Tento problém se může týkat i jiných kategorií klientů, např. klientů s omezením kognitivních schopností, duševní chorobou atd.

My jsme byly jak teda s maminkou, tak teda s tou tetou, tý je 96, ještě starší než maminka [85], tak jsme bylt třeba tady na městským úřadě na tom sociálním odboru, protože jsme potřebovali samozřejmě občanky měnit, trvalý bydliště měnit, prostě já nevím, co všechno.., vyplňovat žádost sem [do Domu s PS], abychom splnily teda nějaký ty… Všichni byli nesmírně vstřícní a ochotní, ale až v ten moment, když jste přišla do tý kanceláře a řekla jste.., tak já jsem tady a teď mi řekněte.. a já potřebuju nebo my potřebujem.. a co máme udělat. Ale to udělám já.. v jednačtyřiceti, to neudělá ten osmdesátiletej senior. Neudělá. Aby přišel a řekl: „Máte mě tady a teď mi prozraďte, co já všechno můžu." Tohle prostě.., neznám nikoho takovýho a to říkám, maminka je šikovná a teta teda taky, ta ještě před rokem žila samostatně v Praze na Vinohradech, takže to je podle mě přírodní úkaz, to ani není..(smích). Ale přesto jako už tuhlenctu..asertivitu.., já nevím, jestli v tomhle spojení to použít.., prostě..pro něco si jdu a vy mi řekněte, co mám udělat pro to. To už prostě oni nemají sílu to udělat..a mám pocit, že mnohdy se za to i stydí jít si říct o tu pomoc. (P3: Pečující 1, obvod XVII)

Z Český správy sociálního zabezpečení mamince přiznán vdovský důchod, o který jsem teda žádala, protože maminka měla svůj důchod poměrně nízkej, tak jsem říkala.., tak fajn..(...) Ale když jsem šla na tu poštu s platnou občankou mamičinou, podepsanou plnou mocí a říkala jsem: „Prosím vás, ta paní si nepřijde pro ten důchod. Má nožičku zlámanou v kyčli, ještě měsíc bude ležet v LDN, kde bude ten důchod? Běží nájem, elektrika, faktury.., kde bude ten důchod?" „No, když to nevyzvednete tolikátýho a tolikátýho, tak to pošleme zpátky." Já jsem říkala: „Výborně a když ta paní nebude mít rodinu, která tohleto pořeší, tak co? Najednou se dostane do dluhů." „A to vám nemůžu dát a nemůžu.., naše vnitřní předpisy." (...) Říkám: „Chápete to, že".., říkám, to nebyl náš případ, my jsme si samozřejmě všechno převedli na nás, aby tam náhodou nevznikl nějakej dluh nebo nějakej nedoplatek, ale.. já jsem říkala: „Chápete, že jsou senioři, kteří nemaj rodinu hned tady, mají ji třeba 150 kilometrů a takhle je dostanete do šílený.., svízelný situace? Že jim odstřihnou elektriku nebo že z nich budou dlužníci.." (P3: Pečující 1, obvod XVII)

Pomoct vyřídit všechny tyhle věci. Jako přijít a říct: „Heleďte, paní P., víte, nevíte, chcete, nechcete?" Určitě jsou lidé, kteří řeknou: „To je v pořádku, přijede dcera, ona to dá do pořádku." A pak pokud nejsou.. nebo říkám, nebo jsou.. vždyť spousta lidí pracuje v cizině dneska. Nebo prostě ta rodina nefunguje. Tak jako..ty lidi zůstanou prostě někde.. já říkám, já jsem o tom přemýšlela a to mi připadalo hrozně.. jako nedotáhnutý do konce. Já nevím, jestli na každým městským úřadě nebo na každým takovýmhle zařízení, domově..nebo i v tý nemocnici, kde ty lidi projdou.. jako by měl být někdo.. (P3: Pečující 1, obvod XVII)

Dále, nedostatečné povědomím osob se sníženou soběstačností a/nebo blízkých osob o existenci PnP a o funkci PnP v kombinaci s takovým nastavením sociální práce na obci, které není zaměřeno na vyhledávání nebo alespoň zachycení osob v situaci, která by mohla být indikací k přiznání PnP, vede k tomu, že řada lidí se zhoršenou schopností uspokojovat své potřeby, a/ nebo jejich blízkých o PnP neví, nepodávají žádost, příspěvek tedy nevyužívají. Toto má vliv na kvalitu péče, kvalitu života pečujících a možnosti využívat formální poskytovatele pomoci. Jako významný aspekt posilování povědomí o PnP a podávání žádosti se jeví také role praktického lékaře, který pacienta informuje/neinformuje o možnosti využívání této dávky.

T: Ano, rozumím. A vy jste tedy vlastně před tím, než jste žádali v tom roce dva tisíce devět o ten příspěvek na péči, tak vy jste vůbec neměli ani bezmocnost, nic prostě?
R2: Ne. To jsme nevěděli.
R1: To nám nikdo neporadil, (...) ale nikdo nešpitl, neřekl kam, nebo co, nebo jak by, nebo k doktorovi, když toto a on už doopravdy nemohl ….. Tak to tedy bylo všechno. Ale nikdo nešpitl, nikdo, ani od doktora, já nikomu tedy toto, ale když to přece, obvodní měl k tomu moc, právo, tak přece...
R2: No, říct, no nakopnout někoho, prostě běž si tam, vyřiď si to a nikdo nic, jako. Tichá voda. (P3: Příjemce PnP a Pečující, obvod XIII)

3.4.11 Míra uplatňování terénní sociální práce

Z některých vyjádření sociálních pracovníků obcí dotazovaných jak v roce 2012, tak 2014 vyplynulo, že občané obcí v SO ORP a i méně pohybliví obyvatelé ORP oceňovali, pokud sociální pracovník obce přijel/přišel řešit administrativu (zejména parkovací karty) přímo za nimi. Jeví se tedy, že více terénní charakter sociální práce na obci by odpovídal potřebám obyvatel. Nakolik je v praxi uplatňován nelze na základě dat, na kterých je sekundární analýza založena, zjistit. Dodejme, že pro samotné sociální pracovníky představuje i tento kontakt přes úřední činnost, neboť vydávání parkovacích karet je přenesenou působností, příležitost k poradenství a formu depistáže.

Nejvzdálenější obec našeho SO ORP je 25 km. Ti lidé tam velmi ocenili, že nemusejí až do toho ORP cestovat za tím poradenstvím, nebo vyřizováním těch karet, protože je to pro ně finančně náročné, nebo jsou méně pohybliví. (P2: Obec, III/13, SPR)

Hodně teda jim pomáhá, protože třeba dneska prší, takže teď zrovna pán počká v autě, my dojdeme s tím sešitem mu to dát podepsat, zkontrolujeme totožnost a všechny náležitosti a potom už se s námi vrátí třeba ten vnuk, my zalaminujeme ten parkovací průkaz a on vlastně nemusí z toho vozidla ani vystoupit. To hodně takhle funguje i s úřadem práce, my ho máme přes silnici, ale i tak je to, protože ty přechody jsou docela vzdálené, tak občas se nám stane, že zavolají, že ti lidé jak příspěvek na péči by si tam vyřídili, tak průkazku a že tam je úzký vjezd, že prostě maj velký problém zajet sem k městskému úřadu, takže i todle máme pochopení. Čipnu si prostě služební pochůzka, dojdu tam na to parkoviště, je to 5 minut a tudle službu teda s úřadem práce máme takhle domluveno, je to ve výjimečných případech. (P3: SP MěÚ, obvod XXII)

3.4.12 Chybně stanovené cíle individuální sociální práce

Někteří sociální pracovníci byli přesvědčení, **že primárním problémem osob v HN je jejich nezaměstnanost** a proto směřovali pomoc adresovanou těmto klientům zejména k nalezení zaměstnání. O tom, že by v této oblasti spolupracovali s referátem zaměstnanosti příslušného KoP ÚP ČR, však nehovořili, spíše se obraceli na komerční agentury práce. **Navíc tento cíl je obvykle u značné části osob v HN obtížně dosažitelný, a proto v podstatě špatně stanovený a nevede k řešení situace klienta**. Důsledkem je, že jiné potíže nejsou řešeny a klient je sociálním pracovníkem vnímán jako nespolupracující, nezaměstnatelný, že mu život na dávce vyhovuje apod. **V konečném důsledku tak není dané osobě poskytnuta odpovídající pomoc.**

Lidem o těch agenturách řekneme, protože ne každý o nich ví. Ono jich taky tady takových těch funkčních moc není, jo. Takže to je jedna věc. Druhá věc, že tam třeba zavolám a zeptám se, jestli by tam přece jenom pro toho člověka nemohlo, nevypíchli ho třeba trošku dopředu. Ale musím říct, že ta úspěšnost je poměrně malá. Jo, ne že by vysloveně jsme se nikdy nedomluvili, ale zpravidla to vázne na tom, že ty pracovní příležitosti moc nejsou, no. (P1: Obec, K/1, SPR)

3.5 Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb

3.5.1 Význam této spolupráce: předání klienta, depistáž

Spolupráci s dalšími subjekty a zejména pak s organizacemi poskytujícími navazující sociální služby považovali pracovníci obcí, na rozdíl od referentů HN ÚP ČR, za stěžejní pro výkon individuální sociální práce na obci jako takové, sociální práci s lidmi v HN nevyjímaje (konkrétně viz kap. 3.4.2 a 3.4.3).

Že jako sociální pracovník jestliže má smysl do budoucna, aby fungoval dál, tak musí mít navazující služby. Bez toho by to asi byla špatně dělaná práce. (P1: Obec, K/3, Ved)

Já si myslím, že ta práce těch sociálních pracovníků na obci vlastně hodně závisí na dobrý spolupráci, opravdu dobrý spolupráci s těma ostatníma pomocnýma institucema. Základ úspěchu je i v tom mít vybudovaný dobrý vztahy, ať je to s úřadem práce, s hmotnou nouzí, s neziskovými organizacemi, s ubytovnami i si myslím, takovej ten osobní kontakt. Určitě je dobře, když, když člověk zná i ty lidi, od kterých při svý profesi vyžaduju nějakou pomoc, tak je osobně znát, navštěvovat, vědět o sobě, protože to si myslím, že je teda hodně důležitý. (P1:Obec, III/7, SPR)

Část sociálních odborů obecních úřadů však již v době terénního sběru dat pro výzkum P1 (březen, duben 2012) začala postupně s větším či menším úspěchem rozvíjet strategie, jak s pomocí dalších subjektů ohrožené osoby vyhledávat, a tedy i zahajovat včasnou intervenci. Jak dokládají citace uvedené níže v prvních měsících po reformě, byla sociálními pracovníky nejčastěji **ustavována spolupráce za účelem depistáže s lokálními terénními sociálními službami** (např. pečovatelskou službou), **s majiteli nájemních bytů a s městskými bytovými odbory a případně též se sociálními pracovníky při nemocnicích**. Předmětem spolupráce bylo předávání informací sociálním pracovníkům obce o tom, že některý z klientů, nájemníků, či v krátké době propuštěných pacientů, se patrně již nachází nebo se brzy ocitne v tíživé životní situaci. Sociální pracovník obce následně danou osobu kontaktuje, zjišťuje její situaci a případně nabízí pomoc. Nutno ale dodat, že takové postupy v oblasti depistáže popisovali pracovníci pouze v menší části obcí zařazených do výzkumu, v některých obcích se dále ukázalo velmi jako obtížné, respektive nemožné vyjednat spolupráci s majiteli nájemních bytů při včasném informování sociálního pracovníka o počínajícím dluhu nájemníka na nájemném. Přesto lze tyto pokusy o navazování spolupráce s cílem depistáže považovat za směr, který by bylo vhodné dále rozvíjet.

R: S tou pečovatelskou službou tady spolupracujeme, by se dalo říct. (…) Potažmo s městskou bytovou správou, pokuď tam, nějak se dostanou ty lidi třebas do nějakejch potíží s placením nájemnýho, jsou v hmotnej nouzi a město, maj městský byt, tak tam třeba.
T: Teda můžeme si vybrat pečovatelskou službu, takže v čem ta spolupráce spočívá s tou pečovatelskou službou konkrétně?
R: Tak vyhledávání těch, kdy nás vlastně informujou, ti nás vlastně to, že tady ty lidi třeba, co se týče tý pečovatelský služby, tak můžou tam, jsou tam taky lidi v hmotné nouzi i kteří využívají pečovatelskou službu, ale jsou to třebas i lidi, který využívaj jenom okamžitou mimořádnou pomoc a jinak jsou zajištěný důchodem. Takže to vyhledávání. No a potom to, jak už jsem jmenovala, třebas tím, že je to pomoc, jak je nasměrovat k tomu, aby dosáhli na, nebo aby si požádali a dotáhli do konce žádost o zvýšení příspěvku na péči třebas, jo?
T: Takže vlastně oni třeba začnou využívat tu pečovatelskou službu a třeba ty pečovatelky se ...
R: Vidí, že tam je problém nějakej a kontaktují nás. A my jsme jim vlastně i řekli, ať nás vyloženě vyhledávaj nebo ať se na nás obrací, pokud by byl jakejkoli problém. (…) Takže abysme i jako požádali, aby se i oni na nás obraceli už jako při náznaku nějakejch problémů, aby se to řešilo. (P1: Obec, III/4, SPR)

Ttam jsme jeden špatný stav měli, ale, tam nebyl ani příspěvek na péči, hlásila nám to charita, ošetřovatelská péče tam dojížděla. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)

No tak s městskou bytovou správou, tam je to teď momentálně, ta spolupráce nějak není až taková častá. (…) Ale teďko jako máme v plánu, aby oni nám dávali nějaký jako seznamy, kdo neplatí a my jsme prostě tady to dávali dohromady s tím, kdo neplatí a s tím, kdo je prostě osoba v hmotný nouzi, až se nám to sejde z toho úřadu práce, aby jsme s těma rodinama pracovali, aby to právě nedošlo až k nějakejm exekucím a k takovýmhle vystěhováním a ještě k zhoršení tý situace. Teď momentálně zase jsme na začátku. (P1: Obec, III/4, SPR)

Teď třeba zrovna ráno tady byla z odboru majetku paní, která přiděluje byty konkrétně. Takže ona nám dává pravidelně lidi, kteří se dostávají do nějakých finančních problémů. Důchodci jsou to, i osoby, který nejsou na hmotný nouzi, ale maj problém

s placením a už hrozí, že by mohlo dojít k exekuci nebo k vystěhování. Tak my tam hned jdeme a s těma lidma pracujeme. (…) No, my jsme si o to řekli, aby nám to říkali. (P1: Obec, III/9, Ved)

3.5.2 Předávání informací o klientech

Někteří sociální pracovníci obcí považovali za důležité, pokud mají společného klienta se sociální službou, předávat si dle potřeby informace o průběhu řešení jeho situace. Někteří naráželi na obavu některých sociálních služeb, že poskytnutím takových informací by porušili zákon o ochraně osobních dat. Takový výklad však zásadním způsobem negativně ovlivňuje kvalitu pomoci poskytované více subjekty – může docházet ke stanovování protichůdných cílů, či vzájemně nevhodně načasovaných, k dublování pomoci či naopak absenci nějakého důležitého prvku v důsledku neověřeného předpokladu či nesprávného sdělení klienta, že danou záležitost řeší s jiným subjektem apod.

Proto je důležité, aby mezi pomáhajícími subjekty byly ustavovány postupy, jak legálně informace o společných klientech předávat. Na jednom ze zkoumaných ORP hovořili v roce 2012 (P2) o tom, že rozlišují pro jaký účel je třeba informace poskytnout a podle toho volí způsob jejich předání. Jedná-li se o informaci pro účely spolupráce mezi ORP a sociální službou při řešení situace klienta, tyto jsou předávány neformálními cestami a ve spisech zachycovány jen velmi obecně. Nicméně takové informace pomáhají sociálním pracovníkům koordinovat poskytovanou pomoc. Pokud se ovšem jedná o oficiálně vyžádané vyjádření, např. od soudu, každá ze stran poskytuje informace pouze „za sebe“ s případným poukazem, že klient využívá ještě tu a tu službu, a v případě potřeby dalšího infa je třeba se dotázat jí.

Takže v podstatě od té doby nějak splavně se to vyřešilo a protože si ty informace předáváme převážně neformálním způsobem, mailem, který nepovažuju tedy za jakoby úřední papír, nebo telefonicky, nebo osobně, tak vlastně s tím problém není.(…) Jinak třeba s touhle sociální službou, kdykoliv třeba paní K. zavolám a řeknu, jako jestli ještě spolupracuje s tou a s tou, nebo s tím a s tím klientem a jestli to teda…, jak to vidí, tak ona mi to prostě do telefonu sdělí, no. A já z toho třeba udělám jenom záznam prostě jednou větou „dle telefonického sdělení spolupráce pokračuje a službou je vnímána kladně“ a jako to postačí, no. A pro případ, že by se to dostalo někam, třeba k soudu, nebo na policii, tak jako rozhodně bychom nepsali něco za ně, jo. To bychom je právě odkázali, ať si vyžádají přímo tam. (P2: Obec, III/7, VED)

V některých případech pak sociální pracovníci obcí a sociálních služeb volí pro předávání informací cestu částečně obecného rozhovoru bez uvádění konkrétních jmen apod. Toto je vhodné zejména v situaci, kdy nějaká lokalita/komunita čelí problémům kvůli nastavení/očekáváním/předsudkům lokalizovaných v mezo či makro rovině a cílem intervence je působení právě na prvky v mezo a makro rovině.

S neziskovkama jsme v kontaktu, teď zrovna si plánujeme, máme tu tady velkou organizaci Člověk v tísni, přímo s nima, protože ti jsou nejvíc jako, když to řeknu, nebo nejvíc - jsou hodně aktivní v tom terénu, hodně dělaj jako tý sociální práce. A teď máme s nima právě společnou, udělali jsme si takový pracovní setkání, a jedno máme naplánovaný. Protože si právě chceme, když to řeknu, zintenzivnit tu naší spolupráci. Aby to bylo vlastně jako, abychom o sobě věděli víc v tom smyslu, že (…) si třeba vzájemně můžeme předat informace, že chodí víc já nevím do týdle lokality. V rámci uchování anonymity klientů se nebavíme o tom, že máme my paní Novákovou, oni paní Novákovou, takhle ne. Ale jako že opravdu třeba tuhle ta je lokalita složitější, komplikovanější, takže sledujem nějakou rodinu. My zase kde jako působíme. Teď jsme to jako opravdu viděli jako potřebný v rámci tý sociální práce, protože my jsme s nima už spolupracovali a spolupracujem dlouhodobě, ale měli jsme třeba větší takový sezení na téma dluhový poradenství na podzim loňskýho roku. (P1:Obec, K/3, Ved)

Některé organizace řeší předávání infa OSPODu o společných klientech tím, že doplnili **příslušnou klauzuli do smlouvy o poskytnutí služby, kterou s klienty uzavírají.** Tento postup však není obecně rozšířený.

Oni myslím to mají ve smlouvě, že vlastně tím, že by…, je to na doporučení OSPODu, takže ten klient jako tam podepíše v rámci smlouvy, že se nebrání tomu, aby byly předávány informace orgánu sociálně právní ochrany dětí. (P2: Obec, III/7, VED)

3.5.3 Platformy pro navazování spolupráce

To se odráží i **v úsilí některých obcí a také samotných poskytovatelů sociální služeb, ustavovat platformy pro vzájemné setkávání,** jejichž cílem bylo především informování se o své činnosti, a případně předávání klientů. Některé obce pro tyto aktivity s užitkem využívaly proces **komunitního plánování sociálních služeb či setkávání sociální komise města.** Nutno ovšem upozornit, že **při těchto setkáváních až na výjimky nedocházelo ke vzájemné spolupráci při řešení konkrétního případu**. Setkávání v rámci komunitního plánování, resp. vytváření střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, pak dle jedné z vedoucích sociálního odboru obce, v níž s komunitně plánovat začali již v roce 2005, velmi usnadnilo přijetí zákona 108/2006 Sb.

Určitě máme v rámci komunitního plánu kontakty na neziskový organizace, takže snažíme se s nima taky spolupracovat, aby ony nám jejich klienty dávaly a my se teda snažíme, když nám by měly pomoci se s nimi domlouvat (...). Je to dohoda, kdy v rámci komunitního plánování se ty neziskový organizace oslovily, měli jsme tady schůzku, řekli jsme si, co od prvního ledna dělá odbor sociálních věcí nebo to oddělení sociální práce a co bychom teda chtěli od nich nebo jak bychom my si představovali tu spolupráci. (P1:Obec, III/6, Ved)

Tady na městě jsme v roce dva tisíce pět začali komunitně plánovat rozvoj sociálních služeb a vzešel z toho tedy plán rozvoje sociálních služeb, který byl platný do loňského roku, a vlastně v letošním roce jsme ve spolupráci s Centrem pro komunitní práci z krajskýho města rozjeli další proces aktualizace toho komunitního plánu. Vlastně tomu napomohl i zákon o sociálních službách. (…) No a vlastně v důsledku toho začali jakoby se vytvářet ty sociální služby nějakým takovým jakoby organizovaným způsobem. Jo, že k tomu byla nějaká metodika, oni vlastně museli splnit určité podmínky, aby byly registrované sociální služby. No a já jsem po celou tu dobu pořádala minimálně dvakrát ročně setkání poskytovatelů sociálních služeb, což se tedy setkalo s poměrně kladnou odezvou. Protože vlastně tam se vždy jakoby probralo, jaké služby tady dále vznikly, nebo co vlastně ty stávající služby dělají, jo… (…) Vznikaly tam neformální partnerství. (…) Na základě osobního kontaktu vše podle mého názoru funguje úplně nejlépe. (P2: Obec, III/7, VED)

Já si pravidelně beru aktualizovaný katalogy poskytovatelů sociálních služeb z krajskýho úřadu. Kde jsou všechny ty organizace vypsaný, (…) jo a tam když něco potřebuju, tak tak si to vždycky vyhledám, zkontaktuju a jako vyhledávám si díky těm katalogům. (P1:Obec, III/9, Ved)

Od počátku roku tady pod Charitou funguje projekt potravinové pomoci, takže s tou prostě spolupracujeme, kdy ona sem přijde a řekne třeba: Občanská poradna mi dohodila nebo Diakonie mi posílá toho a toho klienta. Víte o něm něco? Můžete tam zajít třeba na šetření nebo promluvit s ním? Jo, takže jsou to i tyhlety věci z tý potravinový pomoci. A to nemusí být, že by konkrétně byli z hmotné nouze, jsou tam i třeba důchodci. (P1:Obec, III/7, VED)

Tak my vždycky máme nějaký setkání s těma vlastně představitelkama z Člověka v tísni, takže oni sami i nám dají vlastně kontakty, že je máme předávat, pokud klienti něco potřebujou, takže máme vizitky. (…) Takže nám předala kontakty, vizitky, který my předáváme pokud cítíme, že třeba by nám ještě pomohly i víc, že by spolupráce byla dobrá k navázání. (P1:Obec, III/8, Ved)

A ještě navíc, tady je sociální komise na městě udělaná. A jsou v ní vlastně zástupci těch organizací. Takže je tady z domova důchodců, z domova s pečovatelskou službou paní, je tam radní paní doktorka, která je zastupitelkou radní, je v tý komisi ředitelka Charity, já jsem tam jako vedoucí sociálního odboru, ještě tady jedna kolegyně, co dřív dělala zdravotně postižený ... takže my si jako předáváme všichni ty informace jako i na základě toho, že to město to jako pěkně zastřešuje tou komisí. Jo, takže se jako, jako dobře domlouváme, a jako tam, tam se hodně jako rozkryje, tam vlastně my se dozvíme jak ty, ta paní doktorka třeba předává i lékařům informace. Zase co jo, co ty lékaři zase neví, legislativně ty změny. Jak by se těm lidem dalo pomoct a tak jo. Takže tohle jako funguje přes to město moc dobře. (P1:Obec, III/9, Ved)

3.5.4 Vnímaná role samosprávy v rozvoji sociálních služeb

Někteří respondenti zmiňovali jak v roce 2012, tak v roce 2014, vliv samosprávy města na rozvoj sociálních služeb v dané lokalitě. Jednak poukazovali na problematiku financování sociálních služeb, a to v tom smyslu, že nedostatek financí brání rozvoji sociálních služeb, z vyjádření však není zcela zřejmé, jakou roli v tom samospráva hraje – zda sama nemá prostředky, nebo má ale nechce je uvolnit na daný účel, či jde obecně o podfinancování tohoto sektoru apod. Finanční prostředky pak podle jedné z respondentek ovlivní to, zda potřeby identifikované v průběhu komunitního plánování v oblasti rozvoje sociálních služeb budou uspokojeny nebo ne.

Neříkám, že máme pokryto úplně všecko, třeba se domnívám, že tady chybí nějaký denní stacionář pro seniory, ale to je zase věcí právě tý aktualizace toho plánování. Ono je to samozřejmě všechno o penězích, takže nezáleží tak úplně jenom na nás, aby tady všechny ty služby byly pokryty. (P2: Obec, III/7, VED)

Dalším tématem je nepopulárnost některých cílových skupin z hlediska vedení města a možná rizika, kterých se vedení města v jednom případě dle přesvědčení sociální pracovnice obávalo. V souvislosti se zřízením sociální služby azylový dům bylo vnímáno riziko „imigrace“ cílové skupiny této služby do města.

Já si myslím, že to asi záleží na městu. Na vedení města a na financích, že dotace a takové, jakže a zřízením azyláku, který tady chybí, si asi město možná nechce natahovat nějaké takové lidi, nevím, ale myslím si, že to je všechno o penězích. (P3: SP MěÚ, obec XIII)

3.6 Spolupráce s ÚP ČR

3.6.1 Význam této spolupráce

3.6.1.1 Z hlediska sociálních pracovníků obce v oblasti agendy HN (krátce po sociální reformě)

1. Sociální pracovníci obcí v oblasti pomoci lidem v HN **považovali spolupráci s místním KoP ÚP ČR za velmi důležitou, a to právě kvůli finančnímu zajištění klienta**.

> *Jako pokud je člověk opravdu v hmotný nouzi, obrátí se k nám teda o pomoc, jo … tak samozřejmě to se bez … bez oddělení hmotný nouze na úřadu práce a těch dávek řešit nedá, že jo. (...) (P1: Obec, III/7, SPR)*

> *Pokud nemají kde bydlet, tak vlastně máme smlouvu s azylovým domem pro lidi bez přístřeší. Tak jim tam poskytneme vlastně adresu, dá se jim i jednorázová finanční pomoc na překlenutí třebas tý doby. Takhle my ty prostředky nedáváme, ale vlastně napíšeme jakoby doporučení pro úřad práce. Úřad práce pak ty mimořádný pomoci vyplatí. (P1: Obec, III/8, Ved)*

2. Současně někteří pracovníci obcí uváděli, že vnímání nutnosti spolupráce obce a ÚP ČR je oboustranné – **zatímco hlavní předmět spolupráce iniciované obcí je poskytnutí dávky pomoci v HN ze strany ÚP ČR, předmětem spolupráce iniciované referentem HN ÚP ČR je řešení dalších potíží osoby v HN.**

> *Kromě toho … díky dobrým vztahů s kolegyněmi, které přešly pod úřad práce, tak není problém, ony když tam někdo takovýhle se objeví a třeba ony cítí, že by, nebo vidí, že by potřeboval nějakou pomoc, tak nám ho sem prostě pošlou. (P1: Obec, III/7, Ved)*

> *... nebo na úřadu práce, třeba tam sedí ti bezdomovci v zimě a tak je samozřejmě kontaktuju, že jo, protože mně ty pracovnice řeknou, že jim tam dnes a denně teda vysedávají obtočení kolem topení, takže ty kontaktuju, nabídnu, ale prostě nemůžu je nějak jako nutit nebo… Takže i to se stává. (P2: Obec, III/7, SPR)*

> *Tak spolupráce s ÚP, tak tam je to jasný že, v podstatě máme, dá se říct, hodně stejnou cílovou skupinu, takže tam ta spolupráce vyplývá jednak z jejich strany, kdy oni nás oslovují a zase my je oslovujeme že, že, že víme, že tady máme takového a takového klienta a chceme vědět, jestli teda je nějak zajištěn, zabezpečen, jestli má nebo nemá dávky, abychom mohli eventuálně pracovat vlastně ve směru, že mu je pomůžeme vyřídit. (P1: Obec, K/2, Ved)*

3. Sociální pracovníci obce vnímali spolupráci s agendou HN na ÚP jako jeden ze způsobů **depistáže.** Někde byly vytvořeny přímo formalizované postupy, jinde byli sociální pracovníci obce informováni o potenciálních klientech neformálními cestami a dle toho, jak situaci příjemce dávek v HN vyhodnotil referent či sociální pracovník ÚP.

> *Takže klienti v hmotné nouzi, vlastně co pobírají ty dávky déle jak tři měsíce, tak ty my vlastně oslovujeme tím, že nám Úřady Práce vytisknou ty seznamy, co mají teď v evidenci, tyto osoby a posléze jak my dostaneme ty seznamy, tak my se snažíme ty lidi kontaktovat. A to buď tak, že vlastně vykonáme tu depistáž, že k nim jedeme, přímo na nějaké to prošetření situace a nebo jelikož sedíme vlastně na jedné budově, tady, tak většinu už známe, jsou to stálí klienti, co neznáme samozřejmě poznáme, že je tady třeba odchytneme a řekneme jim, jestli by si udělali čas, že ještě za námi sem mohou dojít a můžeme prořešit jejich situaci. (P2: Obec, III/13, SPR)*

3.6.1.2 Z hlediska sociálních pracovníků obce v oblasti agendy PnP (2014)

1. při realizaci sociálního poradenství (potřeba SPR mít ověřenou informaci, zda klient pobírá PnP nebo DPvHN, aby neradili duplicitně; případně nebrali v úvahu zdroje, které nejsou k dispozici apod.; klienti jsou sami často zmatení ohledně dávek, které pobírají, toto umožňoval náhled do Standardizovaného záznamu SPR u HN, ale v době výzkumu 2012 i 2014 program nefungoval),

> *Dokud nám fungoval původní standardizovaný záznam sociálního pracovníka, tak jsme mohly pracovat i s paní kolegyní a mohly jsme se podívat, jaký má klient dávky, jestli už má ten příspěvek na péči.., teď ten systém nefunguje, teď to vypadá, že bude spuštěn nový, takže třeba zavoláme na úřad práce, že bysme třeba se setkali nebo... někdy ty lidi mají pocit, že dávku mají nebo nemají a nemáte možnost si to hodnověrně ověřit. (P3: SP MěÚ, obvod XVII)*

> *R: Buď ho zmrazej, nebo má to ten člověk odejmuto, ten příspěvek na péči, ale to nám moc nepomůže, protože nám potom začne neskutečnej kolotoč, protože ten člověk, kterej je nějakým způsobem handikepovanej, tak vlastně je bez prostředků a to už je potom zase naše záležitost, takže my ho musíme nějakým způsobem někam...*
> *T: Vy se od toho úřadu práce dozvíte, že mu ten příspěvek odejmuli, nebo...?*

R: Někdy ano..., někdy ne. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)

2. ad hoc vzájemná pomoc při dílčím úkonu z hlediska procedury ÚP nebo poskytnutí dílčí informace o klientovi na žádost SPR obce

Komunikace byla velmi špatná na začátku, když jsme se rozdělili. Tak ta komunikace byla velice špatná, vázla. Teď postupem času se komunikace zlepšila a vlastně my se na ně obracíme s jakoukoliv žádostí o informaci a je na nich, co oni nám řeknou a co ne. A obráceně. Oni se na nás třeba obrátí, když potřebujou opravdu:"Tam jsme se nedostali, jak to tam vypadá, vy jste tam byli, pokud jste nám podávali za toho člověka žádost, nebo jste nám ji nesli, jak se tam dostaneme?" atd. (P3: SP MěÚ 2, obvod VIII)

3. Sociální pracovníci obce vnímali spolupráci s agendou PnP na ÚP jako jeden ze způsobů **depistáže.** Tato spolupráce probíhala na bázi neformálních kontaktů.

Ano, tak nám zavolají a řeknou, "jděte si tam", nebo " při šetření se nám zdálo, že ten člověk by potřeboval", takže spíš nás takhle upozorní. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)

Někdy dostaneme podnět z úřadu práce. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)

3.6.1.3 Z hlediska sociálních pracovníků ÚP ČR v oblasti agendy PnP (2014)

1. pomoc při řešení závažných nedostatků v poskytování péče o osoby dlouhodobě závislé na pomoci jiné osoby. Situace závažného zanedbávání či nezvládání péče, či podezření na záměrné poškozování pečovaného, jsou případy, kdy se většinou i v lokalitách, v nichž není spolupráce pravidlem či k ní v podstatě vůbec nedochází, snaží sociální pracovníci KoP a obce společně hledat řešení, dohodnout se na nějakém koordinovaném postupu, vzájemně se informovat a spolupracovat.

Dám jí třeba část toho zápisu, nebo jí udělám záznam svůj z toho šetření, ty poznatky, a ona si toho klienta zkontaktuje. Já při té návštěvě, při tom šetření už klienta na to upozorňuji, zeptám se, když s tím souhlasí, tak pak dám kontakt a kontaktují se přímo na něho. Ale prostě vždycky upozorním, když se mi něco nezdá, nelíbí. (P3: SP ÚP, obvod XXII)

Kolikrát jsme přišli na věci, že jsme potom informovali obce, že tam to prostě není dobrý (...) tak pošlu třeba, já nevím, fotky, pošleme jim i sociální šetření, jo. Byli jsme u pána - to bylo něco naprosto úděsnýho, v jakejch podmínkách žil - tak jsem to nafotil, pošlu jim fotky, jo. (P3: SP ÚP, obvod XVI)

Ale víte co, já jsem se třeba setkala i s lidma, že jsem přesvědčená, že maj hlad.(…) Ty důchody nemaj vysoký, to je fakt, ale na tu hmotnou nouzi nedosáhnou. A navíc velkou položku jim tam dělají ty léky. Jo, takže já když mám jo takovej pocit, že, hm, ten člověk třeba nemá nikoho nebo daleko, tak zase ještě teda s kolegyněma z města, jako povíme si o tom člověku, že jo. A voni tam jdou a třeba mu pomůžou vyplnit na bydlení, příspěvek na bydlení, že jo. To se musí zkusit, jestli jo nebo ne. Nebo třeba mu pomoct, já nevím, do domova s pečovatelskou službou, jo. Že by tam měl snazší bydlení zase, jo. Prostě ňák se zkusit s tím člověkem, mu ňák pomoct, no. (P3: SP ÚP, obvod I)

2. část sociálních pracovníků agendy PnP ÚP ČR byla přesvědčena, že individuální sociální práce s žadateli o PnP směřující k zajištění potřebné péče (tj. poradenství na míru situaci klienta, pomoc s výběrem a případně zkontaktováním vhodné sociální služby) není úkolem jejich, ale SPR obce, proto případně žadatele o PnP odkazují na SPR obce.

Ale hlavně teď nám jako teda bylo řečeno, že to není naše práce, že to je práce sociálních pracovnic města, obce. Takže my je většinou navádíme, kontaktujeme ty sociální pracovnice obce, jakoby města, který tam zůstaly, a ty potom navazujou na tohle naše sociální šetření a jedou tam třeba a dávaj tyhle ty informace už voni, no. (P3: SP ÚP, obvod III)

T: Jo. A stává se teda, když to řeší tady vaši pracovníci, že potom třeba kontaktují přímo tu službu nějakou?
SP & VED: To si myslím, u příspěvku na péči si myslím, že ne. Že my i podáváme ty informace, že pokud by měli nějaký konkrétní k tomu problém, třeba si zajistit tu službu nebo tak, tak že určitě na obci jsou sociální pracovníci, kteří s tímhle jim pomohou a detailně, a klidně je tam i doprovodí nebo tak. Protože tady na to prostě není časový prostor. Takže vždycky je podaná tadle informace, že můžou se obrátit na město. (P3: SP & VED ÚP, obvod XVII)

T: Když Vy na tom sociálním šetření máte dojem, že by bylo potřeba zajistit pomůcky nějakou službou a tak dál, tak jakoby voláte ty sociální pracovnice obce…
SP: No, my jim to řekneme. Řekneme jim to tak ňák jako zkráceně, podáme ty základní informace. Prostě pečovatelská služba jedna, druhá, my tady máme dvě, půjčovny pomůcek tydle, tydle, tydle - tam sídlej… No, a další větší informace nebo pokud potřebujete pomoct se zajištěním těch pomůcek a tohle, je tady možnost kontaktovat sociální pracovnice města, který se Vám budou věnovat a to… Máte o to zájem? Že jo, voni většinou maj, a i když by řekli, že nemaj, že se to snad ani nestalo,

tak stejně ty sociální pracovnice kontaktujem a řekneme jim, hele byly jsme tady u tý paní, potřebovala by pomoct se zprostředkováním pečovatelský služby, můžete se na to podívat? A oni…ten člověk je může odmítnout, že jo, že prostě nechce, ale většinou každej… Minimálně, že si s nima popovídá a vyslechne, že jo. Jak už se potom rozhodne, jestli to využije nebo nevyužije, to už je něco jinýho. Ale že by někdo nechtěl ten kontakt a poslechnout si, jaký možnosti, to se nám snad ještě fakt nestalo. (P3: SP ÚP, obvod III)

3.6.2 Faktory, které spolupráci mezi SPR obce a ÚP ČR ovlivňují

Spolupráci mezi sociálními pracovníky na obci a na ÚP ČR ovlivňuje řada faktorů:

3.6.2.1 Personální kapacity

Poddimenzované personální kapacity určené na výkon sociální práce jak na obci tak na ÚP a pocit pracovníků, že není čas společně konzultovat společné klienty (viz výše).

3.6.2.2 Problematická funkčnost společného IS

Problematická funkčnost společného IS způsobující, že i základní informace nelze často sdílet on-line a je třeba se osobně dotazovat na ÚP s nejistým výsledkem a při vynaložení větších nákladů, než by byla komunikace přes IS.

Sociální i vedoucí pracovníci obcí poukazovali na to, že informační systém ještě **v dubnu 2012, tj. 4 měsíce po sociální reformě,** neumožňoval sdílení dat o klientech zejména s ÚP ČR, takže byli sociální pracovníci nuceni zdlouhavě zjišťovat a ověřovat informace důležité pro práci s daným klientem, přičemž bylo pravděpodobné, že k části relevantních informací se nedostanou vůbec. Nefunkční přístup do informačního systému tak respondenti z obcí vnímali jako významnou překážku efektivní práce s klientem v hmotné nouzi. Nicméně myšlenku jednotného informačního systému jako takovou dotázaní pracovníci vítali a očekávali, že bude-li systém plně zprovozněn, významně přispěje k účinnosti jejich práce s klienty. Jak se však ukazuje potíže se sdílením informací přes JIS provázely výkon agend HN, PnP a sociální práci na obci minimálně do roku 2014 včetně.

My máme, je to i v zákoně, pracovat vlastně ve společném jednotném informačním systému, který je vlastně i na úřadě práce nebo měl by být, a my bysme měli tam konkrétně mít k dispozici v tom programu standardizovaný záznam, který bohužel teda ehm ještě asi programově není vytvořen. (P1: Obec, II/3, SPR)

Rozhodně bysme potřebovali už přístup do jednotného informačního systému tak, abysme mohli řádně pracovat se standardizovaným dotazníkem sociálního pracovníka a určitě nahlížet, jestli ten člověk pobírá příspěvek na péči, jestli je tam podaný návrh na zvýšení příspěvku na péči, kdo je třeba zvláštním příjemcem důchodu, jestli mají už vyměněné označení motorového vozidla a další informace, které bysme zjistili přímo z toho jednotného informačního systému, který bohužel není ještě k dispozici. Takže to nám chybí. (P1: Obec, K/2, SPR)

Ministerstvo přislíbilo, že budeme mít možnost nahlížet do nějakého toho centrálního informačního systému, kde v podstatě u klienta uvidíme, co pobírá a nepobírá … Zatím teda … to není a nevím, kdy se to teda uskuteční a to považuju za poměrně značný nedostatek, protože pro nás není problém si to zjišťovat, ale jako proč, když mělo být tohle nastaveno a já vlastně už v okamžiku, kdy ten klient ke mně přijde, tak bych se podívala do toho počítače a tam bych to viděla. A mohla bych s ním začít pracovat hned tu první hodinu. Takhle až on odejde, tak já potom teprv zjišťuju, co má a nemá a třeba zjistím, že něco může brát a nebere a to by se dalo přece vyřešit hned. Protože oni ti lidi se v tom, to bych ještě chtěla podotknout, neorientují, jo. Takže já třeba kolikrát řeknu: „A pobíráte to?" A oni řeknou: „Jo." Ale nepobírají to, protože neví vlastně, co berou za peníze. (P1: Obec, III/7, Ved)

Měli jsme poradu před měsícem, bylo potvrzeno, že údajně snad do konce března, ono už dneska máme kolikátýho dubna, a ještě to není funkční. (...) A byla by to velká opora, protože my tam budeme zapisovat ty výstupy. Ty výstupy budou vlastně moct sdílet úředníci, pracovníci z úřadu práce, a tam vlastně už jako opravdu uvidí ty důležitý informace o tom klientovi, a budou zase s nima moct pracovat, takže tohle bude velká úspora, že se nebude muset nijak jako dělat náhradním způsobem, telefonem a podobně. (Obec, K/3, Ved)

To je katastrofa, to je prostě katastrofa. Protože já nemám v tuhle chvíli program, kterej jsem měla mít od ledna. Nevím, jak bude vypadat, kdy bude vůbec spuštěnej. (P1: Obec, III/1, SPR)

Další problém je jednotný informační systém. Mluvila jsem s kolegou z Hradce Králové, říkal mi o klientovi, my ho tady známe, on se na ně obracel, oni to zanesli do IS, já ho tam nenajdu toho klienta. On tam prostě není. A ani pod rodným číslem, prostě nic, tam o něm není nic. Ne, že by tam nebylo zapsaný sociální šetření, nebo pomoc, nebo co mu poskytovali, on tam není. To samý nám se stane, že ženský z úřadu práce dole někoho chtějí vidět v tom ISu, on tam už ten člověk má bejt, my to víme,

že tam je zanesenej, za mnou by ten člověk přišel a já ho tam nevidí, mně tam nenaskočí a zadala bych ho tam znovu. (P2: Obec, III/1, SPR)

Ten IS je půl roku zabloklej...(rozhovor byl realizován v polovině 2014). Ale my sociální pracovníci se dostaneme k těm věcem z úřadu práce jenom k těm základním. K těm konkrétním. Takže my víme, že rodina dostala todle, dostala tamto, že mají takový a takový finance, ale nedostaneme se k jejím záznamovým archům. Záznamům z jednání. To samý oni. Oni se nedostanou k nám na to, na ten základ šetření. Jo? Co my tam vkládáme záznamy, záznamový archy, tak oni neotevřou naše záznamový archy. Takže oni se na to nepodívaj a já se nepodívám na jejich záznamový archy. Ale základní věci tam viděj, takže viděj, co, co se tam provádělo. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)

3.6.2.3 Absence/přítomnost formálních legálních postupů předávání dalších informací o (společných) klientech

Absence postupů, jak předávat informace vede jednak k nejistotě pracovníků zda vůbec, případně jakým způsobem informace poptávat/podávat. Současně pokud nejsou oba úřady spolupráci příznivě nakloněny, lze absenci postupů využít jako argument a důvod pro zablokování vzájemné spolupráce, nebo min. vyvolávání kompetenčních sporů. Ani jeden ze stavů však není v zájmu řešení nepříznivé situace společného klienta. Jeví se, že právě **neformální podoba spolupráce umožňovala sociálním pracovníků agendy PnP i HN snáze zvládat nejistotu** ohledně toho, jakým způsobem mohou či nemohou poskytovat informace o životní situaci klienta dalším sociálním pracovníkům, kteří by se na pomoci danému klientovi měli/mohli podílet.

Díky tomu, že opravdu my nejsme propojeni tím jednotným informačním systémem, a není ten, ta plynulá návaznost na tom, že to my ty údaje získáme, tak oni jako je mají jinde k dispozici. Tak je to takováto nahodilá spolupráce. V tom smyslu, že prostě je to na základě třeba telefonického jednání, na základě toho, že tam osobně třeba vezeme nějakou písemnost od klienta, že tam vezeme, tak to v tu chvíli pak věc projednáme přímo s tou pracovnicí toho úřadu práce. Nebo pošle třeba něco faxem, zjistíme ... no ale nejčastěji ta informace teda ta telefonická. (P1: Obec, K/3, Ved)

V době výzkumu P3 panovala ohledně předávání informací o klientech agendy PnP v rámci řešení jejich životní situace dalším pomáhajícím subjektům nejistota ohledně pravidel, zda a jak informace předávat a v důsledku toho i poměrně různorodá praxe, pro níž byla ovšem až na výjimky charakteristická opatrnost ze strany sociálních pracovníků agendy PnP ÚP ČR. Někteří sociální pracovníci ÚP ČR však v situacích, které vyhodnotili jako naléhavé a zdraví či život žadatele o PnP ohrožující, předávali informace na obec v plném rozsahu.

Myslím si, že bysme ani neměli teda to sociální šetření, i kdyby to po nás někdo chtěl.., tak si myslím, že to by mělo sloužit vyloženě jenom pro ty účely toho příspěvku. Jakože můžem neoficiálně spolupracující sociální pracovnici sdělit, co si třeba myslíme, nebo co jsme zjistili, ale že bysme jí poskytli přímo ten záznam, aby ho ona měla někde ve spisech, tak to si myslím, že by ani jako…. Nebo možná, kdyby nás o to požádala třeba písemně v rámci součinnosti, tak pak bych asi o tom uvažovala. (P3: SP &VED ÚP, obvod XXIII)

Dám jí třeba část toho zápisu, nebo jí udělám záznam svůj z toho šetření, ty poznatky, a ona si toho klienta zkontaktuje. Já při té návštěvě, při tom šetření už klienta na to upozorňuji, zeptám se, když s tím souhlasí, tak pak dám kontakt a kontaktují se přímo na něho. Ale prostě vždycky upozorním, když se mi něco nezdá, nelíbí. (P3: SP ÚP, obvod XXII)

Kolikrát jsme přišli na věci, že jsme potom informovali obce, že tam to prostě není dobrý (...) tak pošlu třeba, já nevím, fotky, pošleme jim i sociální šetření, jo. Byli jsme u pána - to bylo něco naprosto úděsnýho, v jakejch podmínkách žil - tak jsem to nafotil, pošlu jim fotky, jo. (P3: SP ÚP, obvod XVI)

Na některých pracovištích hovořili sociální pracovníci o spolupráci formalizované, která probíhala prostřednictvím oficiálních „podnětů“ a „žádostí“ o sociální šetření, a to jak ze strany sociálních pracovníků ÚP ČR, tak ze strany sociálních pracovníků obce.

My je [sociální pracovníky města] je upozorníme, my je třeba můžeme upozornit dopisem, ale nemůžeme jim do důsledku sdělit tu situaci toho člověka. My můžeme tak akorát, já nevím, třeba napsat, že bylo zjištěno, že třeba paní žije v neutěšený sociální situaci, a tak proto že je žádáme, aby tam provedli nějaké šetření. (P3: SP & VED ÚP, obvod X)

No, ano, na úřadu práce vyloženě mají takový formulářek a oni jim dávají podepsat vlastně, že souhlasí, že informace předají i jinému úřadu, jako nám městskému úřadu. Takže ani jako bez toho by oni neměli žádné informace vypouštět. (…) Když jdete domů do té rodiny vlastně, než je rozhodnutí, tak lze to vlastně, ale to ještě není rozhodnuto kladně, takže to nemusí být vlastně vždycky samozřejmě příspěvek na péči může být i nepřiznaný, takže to je zbytečné dávat jakoby hned, ale úřad

práce se tím chrání, jaksi potom ta spolupráce opravdu ono to vypadá jakože ten jiný úřad po nich chce a oni jsou neochotní, ale tím, že jsem na tom úřadu práce pracovala, tak vím, že prostě to opravdu jakmile není ošetřeno podpisem, tak oni nesmějí, nesmějí tydle informace podávat, no je to hodně složité. Samozřejmě, když už by asi i lékař řekl, že to je na domácí násilí a ten souhlas tam nebyl, tak musí zase město jaksi zakročit potom ze své pozice, aby nedošlo k něčemu takovédlemu, ale to jsem teda ještě neřešila (P3:SP MěÚ 2, obvod XXII)

Tam je vyloženě, že jo, zákon o ochraně osobních údajů, ten zákon, číslo zákona, paragraf, takže prostě to máme všichni jako úředníci povinnost mlčenlivosti, že jo, ale podle mě by stačilo celostátně, když by to bylo zakomponováno v těch žádostech všech, tak pro zákonodárce jako když bych mohla navrhnout, tak určitě todle tam zakomponovat, protože když se tady najde ta průkazka – jak já bych to zneužila, tady jde pro toho občana o jako rychlejší návrat do jeho rukou a rychlejší spolupráce s dalším úřadem. Jako nevidím v tom porušení nějaké mlčenlivosti, já vím, že s tímdle zákonem jsou velké problémy, ale todle je ve prospěch občana, není to žádné, že my bychom ho obtěžovali nějakými nabídkami nebo něčím takovým. (P3:SP MěÚ 2, obvod XXII)

3.6.2.4 Nejasný rámec a parametry spolupráce příslušných agend ÚP ČR a obcí vs. vymezení rolí a postupů

Někteří vedoucí pracovníci sociálních odborů obcí v P1 poukazovali na to, že **absence jasných pravidel spolupráce mezi obcemi a ÚP ČR je typická nejen pro oblast práce s lidmi v HN, ale vztahuje se ke spolupráci mezi ÚP ČR a obcemi vůbec**. Nevyjasněnost kompetencí a postupů pak **problematizuje např. efektivitu některých aktivit** v rámci terénní sociální práce realizované obcemi.

No, my jsme řešili třeba problém, když na úřad práce, když tam vezete žádost, oni si to chtějí ověřit s občankou. Ale tu občanku má zas ta stařenka, která je v XY, a vy to s ní vyplňujete. Tak jsme říkali, proboha, tak snad když sociální pracovník to vyplní, dyť je to taky úřední osoba, tak to ověří s tou občankou tý paní v XY a pak to vezeme a předáváme žádost. Tak jako já chápu, že ty pracovnice na tom úřadu práce mají nějaký svý pokyny, ale tohle je věcí, když to řeknu, možná trochu metodiky mezi úřadem práce a mezi MPSV. Jako metodicky by tohle přece fungovat mělo a nemělo by to narazit na nějaký byrokratický opatření, že teda „to jo, vy to sice jako sociální pracovnice dovezete, ale já potřebuju tu občanku". Zase mě osobně se nelíbilo, že by si sociální pracovnice půjčovala občanku od paní. To si myslím, že není úplně správně. (P1: Obec, K/3, Ved)

Z výpovědí vedoucích i sociálních pracovníků obcí vyplynulo, **že tři až čtyři měsíce po uskutečnění reformy nebyly podoba ani obsah spolupráce mezi sociálními odbory obcí a KoP ÚP ČR jasně ustaveny**. Spolupráce většinou **spočívala na neformálních osobních vazbách pracovníků** a **formalizace postupů spolupráce více méně nebyla na pořadu dne, možná i proto, že se očekávalo plné zprovoznění jednotného informačního systému**. Rovněž **představy o obsahu spolupráce** se koncentrovaly především **na výměnu informací, případně na výpomoc sociálních pracovníků obcí přetíženým referentům HN** (sociální šetření, shromažďování podkladů pro rozhodnutí o dávce, pomoc lidem v HN při vyplňování žádostí o DPvHN). **Sociální pracovník obce se tak v některých případech dostával do pozice „asistenta" referenta HN při ÚP ČR**, jehož úkolem bylo usnadnit administraci dávky. Případně sociální pracovník „přebíral" klienty ÚP ČR, aby s nimi dále řešil komplex jejich potíží, které souvisely s jejich stavem hmotné nouze. **Cílená spolupráce, nikoliv pouze kontakt, mezi pracovníky obou subjektů, při řešení klientovy situace tak byla v úvodní fázi implementace reformy přítomná spíše nahodile.**

T: Zda teda spolupracujete s úřadem práce a jeho pracovníky a v čem teda ta spolupráce spočívá?
R: Spočívá v tom, že my tam třebas odkazujeme klienty, že jo, posíláme tam klienty, když už jim máme tady něco poradit. Tak je tam tedy nasměrujeme, pomůžeme jim vyplnit žádost a nasměrujeme je tam. Ale vyloženě spolupráce jako abysme spolupracovali, my je občas o něco požádáme, ale prostě bohužel nám to tady moc nefunguje. (P1: Obec, III/4, SPR)

Spolupracujeme samozřejmě, bez toho bysme se nehli dál, že jo. Spolupracujeme na tom, že vlastně spolu konzultujeme i znalostně naše klienty, společný, ty který teda máme společný. Protože jsme vlastně tak propojený i v tý dávce toho systému, že to vlastně záleží i na tom zda bude dávka přiznána nebo nebude přiznána. Jsme schopni i třeba provést šetření. Nebo na dotaz nám zase úřad práce zpětně odpoví, prostě nějak v rámci toho rozsahu tý spolupráce a v rámci teda toho rozsahu daného problému, kterého se to týká, třeba tý výplaty jednorázový dávky. (P1: Obec, III/8, SPR)

Pak jsme dělali sociální šetření, v lednu jsme dělali pro úřady práce, jo, potom jsme se v podstatě dozvěděli na školení od pracovníků ministerstva, že se to tak dělat nemá. To znamená, že jsme to zastavili. (P1: Obec, K/2, SPR)

T: Zase v čem spočívá ta spolupráce s úřadem práce?

R: No tak teď to trošku vlastně vázlo, protože nikdo nevěděl, co a jak. A když to vezeme z té dřívější oblasti, kdykoli se potřebovalo nějaké potvrzení, protože klienti s tím třeba nepřijeli, odjeli, zjistilo se, že ho zapomněli. A my jsme jim třeba zavolali, tak jsme se domluvili, že to potvrzení vyzvedne, protože by to byly další finanční náklady zase přijet až sem kvůli potvrzení, aby nám ho jenom předali. Že když něco bylo takového zapotřebí. Nebo teď v současné době potřebujeme zjistit, jaká je možnost rekvalifikace, nějaké kurzy nebo to, tak se na úřadě zeptáme. Nebo když víme, že toho klienta bychom do té oblasti potřebovali. Nebo byl by v oblasti schopen pracovat, tak takovou tu výpomoc oni nám řeknou, jestli ten kurz bude nebo nebude. Tam ta spolupráce, nemůžeme říct, že by byla špatná, v žádném případě. (P1: Obec, II/1, SPR)

Domníváme se, že **plným zprovozněním informačního systému nezmizí potřeba metodického upravení vzájemné spolupráce mezi obcí a ÚP ČR**, neboť vždy budou existovat případy, kdy osobní jednání a společné hledání cest řešení situace osoby v HN oběma subjekty současně bude s ohledem na efektivitu intervence žádoucí. Jistým rizikem spuštění informačního systému by totiž mohlo být úplné vymizení osobní spolupráce mezi sociálními pracovníky a referenty HN a její omezení výhradně na výměnu informací prostřednictvím neosobního systému.

T: V čem spočívá, jak spolupracujete s úřadem práce, asi tak.
R: Tím, že nemáme kontakt do toho programu, takže perfektně to funguje tak, že my si jako ty informace předáme aspoň po telefonu. Já vím, že by to asi takhle bejt nemělo, ale my bez těch informací bejt nemůžem a oni taky ne, jo. (...) A i jako nám sem dají vědět, že někdo má nějakej problém, že se přišel informovat na dávku, ale už se víc neobjevil a my si s tím člověkem promluvíme. (P1: Obec, III/9, Ved)

Jak vypadá spolupráce teď no, ... že se dotazujeme a píšeme, teda na ten úřad práce, jaký dávky vyplácí těm klientům. Tak to je nejdůležitější spolupráce, protože vůbec možnosti nebo, při pomoci vyplnit jim vůbec ty žádosti, tak určitý údaje mít musí. (P1: Obec, K/3, Ved)

T: Spolupracujete třeba s úřady práce?
R: Jak říkám ta spolupráce je tam omezená a nemáme možnost nahlédnout, nemáme možnost dozvědět se, jestli pobírá příspěvek v jaké výši, jakou má diagnózu, jestli se mu dalo pomoci, takže opravdu je to o tom, že ta depistáž je cílená, je samozřejmě cílená, protože chodíme třeba do domu s pečovatelskou službou, ale samozřejmě musíte jít normálně do ulic jo? Takže přivítali bysme vyšší informovanost ze strany úřadu práce. (P1: Obec, K/2, SPR)

V oblasti klientely **agendy PnP napomáhá řešení klientovy situace, existuje-li dohoda či ustavená praxe mezi obcí a KoP týkající se možnost společné účasti sociálních pracovníků z obou institucí na sociálním šetření**, a to zejména při kontrolních šetření, která mohou být iniciovány ze strany obce s cílem napomoci řešení klientovy situace. V některých případech využívali sociální pracovníci KoP spolupráci s obcí k monitoringu situace předtím, než provedli oficiální kontrolní šetření využívání PnP, či následně, aby podpořili dlouhodobost úpravy kvality péče. Dohoda se může týkat i kompetencí v oblasti zprostředkování dalších služeb. Nastavení takových postupů napomáhá, je-li sociální pracovník obce ze strany KoP vnímán jako partner při vyřizování záležitostí klienta, které bezprostředně souvisí s agendou PnP (ohlašování hospitalizace a informace o přerušení výplaty PnP), toto může být stimulující faktor pro udržení kontaktu mezi pracovníkem obce a příjemcem PnP, nebo mezi pracovníkem obce a organizací poskytující péči.

No, většinou to spíš je tak, že když mám tady tohle podezření a potřebuji se třeba i do té rodiny nějakým způsobem dostat, byť, samozřejmě, pokud mě ta rodina nepustí, tak já tam nemůžu vstoupit. Takže já se snažím to obejít přes Úřad práce a jdeme dvě. Jdeme, já jdu tedy s Úřadem práce a jedeme na to sociální šetření (...) s kolegyní z toho úřadu práce. Já si tedy dělám jakoby, nebo spíš jsem takový nezávislý pozorovatel, takže to šetření, to kontrolní si dělá moje kolegyně, já jsem takový nezávislý pozorovatel, abych si tu sociální stránku zmapovala, a můžeme dělat další kroky, jo. A nebo je to opačně, že oni nám třeba řeknou, ty podívej se, tahle rodina je taková, moc se nám to nezdá, skoč se jako podívat, jo. (P3: SP MěÚ, obvod XV)

Když teda přijde ta pečující osoba na úřad, protože s úřadem práce máme domluvu, že tydle služby vlastně nabízíme my, takže oni je k nám pošlou. Většinou se to spojí s tím parkovacím průkazem, že vlastně mají jednu cestu. (P3:SP MěÚ 2, obvod XXII)

Ještě u těch pečujících osob, jak jste říkala s tou pomocí, tak hodně využívají ty odlehčovací pobyty, tak to jim taky vypíšeme, kde je tady všude v okolí, protože někdy jsou ta zařízení zaplněná, takže třeba i v J., které není tak blízko, tak využijou, když jedou na dovolenou nebo prostě na nebo jsou nemocní. Nebo paní tady byla minule a říkala: „Co já mám dělat, já jdu na operaci a prostě já mám sestru hrozně daleko, ta sem nemůže přijet na těch 10 dnů a taky nevím přesně po té operaci, jestli budu moct kvalitně tu péči poskytovat.“ Tak tý jsme vypisovali, kam všude si může zavolat, aby ta péče po tu dobu byla zajištěná, tak to taky uvítala. Neříkám, že by nevěděli na úřadu práce, kdyby přišla tam, tak samozřejmě určitě by ji to také

řekli, ale už je ta praxe tady tak naučená, že oni je poučej na úřadu práce, já jsem to dělala taky, že co se týče služeb, takže to zajišťuje městský úřad a ať se na ně obracej sami a nebo, když potom oni třeba zavolají na úřad práce, tak oni jim nadiktujou telefonní čísla k nám na naše – kdo dělá vyloženě sociální poradenství a nemusej lidi složitě se zas dopátrávat kdo to dělá, že jo, protože samozřejmě je tady i protidrogový koordinátor atd. (P3:SP MěÚ 2, obvod XXII)

Obdobě, existuje-li realitně jasná představa o rolích obou stran, tj. sociálního pracovníka obce a sociálního pracovníka ÚP, která je těmito pracovníky neproblematicky sdílená (nemusí být ani formalizovaná), je možné poměrně efektivně a uspokojivě spolupracovat i v rámci agendy HN. Ukazuje to příklad jednoho SO ORP, který byl zachycen v listopadu 2012: Předávání klientů bylo oboustranné (SPR obce posílal své klienty pro dávky na referát HN, referentky HN posílaly své klienty SPR obce, aby s nimi řešil další věci; případně volají SPR obce, aby zkusil nabídnout pomoc např. bezdomovcům v zimě, kteří vegetují v prostorách ÚP). Obě strany přitom věděly, co od sebe navzájem očekávat a někdy i neformálně konzultovali vhodný postup. Rozdělení úkolů při zajišťování pomoci klientovi mezi oběma subjekty vnímal sociální pracovník obce následovně – referentky HN zajišťují finanční stránku problému, sociální pracovník obce pomáhá s řešením dalších potíží klienta (zejm. ubytování, zaměstnání, dluhy). Z rozhovorů s referentkami HN nicméně vyplynulo, že alespoň v první polovině roku 2012 se rovněž pomoc s bydlením a s dluhy snažily zajistit většinou z vlastních sil, pouze v situaci, kdy se jim nedostávalo času, předávaly klienta sociálního pracovníka obce.

T: To jo, ta výplata určitě. Ale jestli oni se Vám jakoby…, že jo… Vy třeba jestli se s nimi setkáváte…, nebo kdy ještě nejsou poběrateli a Vy třeba máte dojem, že by jako mohli být. Tak jestli:::?
R: Ano, ano. No, tak jako říkám, ***ten proces je u nás docela stručnej, snadnej, protože prostě je odkážu na hmotnou nouzi.***
T: Jo, když jakoby vyhodnotíte, že by mohli být. A oni tam teda dojdou, nebo…?
R: ***Oni tam dojdou, nebo je doprovodím****, když to tady lidi neznají a jako zatím, zatím jsme se vždycky nějakým způsobem domluvili.*
T: Jakoby s těma pracovnicema na té hmotné nouzi?
R: S těma pracovnicemi. ***Takže já jim vlastně vylíčím ten problém, předběžně se domluvíme na nějakým teda postupu, kterej vlastně už realizujou oni s tím klientem.*** *Takže co se týká jako výplaty, anebo* ***zabezpečení teda finančních prostředků*** *lidí v hmotný nouzi, tak říkám, ten proces je z mýho hlediska docela takhle stručnej. Já samozřejmě s nima řeším další věci…*
T: … no, přesně tak, jo… A o tom to je…
R: … ***v rámci zase svojí funkce, že jo, teda sociálního pracovníka, sociálního kurátora, takže řešíme bydlení, řešíme rodinu, řešíme zaměstnání****, takovýhle věci, ale konkrétně tu hmotnou nouzi, nebo výplaty dávek s nima až tolik jakoby nemusím řešit díky tadyhlec tý spolupráci s tím úřadem práce.*
T: Jo, to určitě. No a mě teďka právě zajímá to, co s nima teda děláte Vy dál. Protože oni sice jako, tak jak jsme to vyrozuměla, snaží se taky jim poskytovat další, že jo, jakoby pomoc nebo služby nebo nějak jakoby i to ubytování a tak, ale jak prostě jsou tak zavalení tou prací a vším, tak už jako…
R: Ano, tak to zase jsme domluvení, že pokud…, protože když to bylo spojený, že jo, ***tak ti lidi byli zvyklí i ty svoje problémy jako povídat těm pracovnicím tady. Takže šli vlastně ti klienti ze dveří do dveří jenom, teď je to prostě rozdělený, oni taky tolik času zas nemají úplně na tu sociální práci…***
T: … no právě, no, že jako po té reformě …
R: ***… takže si zase takhle ty lidi jakoby přeposíláme, no. Takže říkám, finanční situaci řeší oni, já zase řeším ubytování****, to řešíme teda obvoláváním ubytoven, kontaktem vlastně s ubytovacíma zařízeníma, s neziskovýma organizacema, s Charitou, zejména teda, která…, říkám, nedám na ni dopustit, jsme rádi, že tady prostě je, protože ti dokážou…, konkrétně ta Charita prostě dokáže pružně reagovat na i specifický problémy klientů kolikrát, kteří se tu teda ocitnou… (P2: Obec, III/7, SPR)*

Naopak nedostatečná komunikace a nízká úroveň spolupráce mezi obcí a KoP vede často k tomu, že za dostatečně rozvinutou spolupráci je považováno pouhé předání některých klientů, navíc často nahodilé - žadatelé jsou na obec občas odkazováni, „předáváni“. Dále nejsou vyjasněna očekávání ohledně role sociálního pracovníka na obci (což může být např. na malých obcích dáno obecným povědomím o přístupu vedení obce k výkonu sociální práce). Specifické dopady toto může mít zejm. na neúspěšné žadatele, kteří při neustavené spolupráci mohou končit ve slepé uličce – pokud např. sociální pracovník obce není vnímán jako partner při řešení situace neúspěšných žadatelů, např. není dohoda o tom, že pracovník obce bude pomáhat klientovi při formulaci odvolání atd. Sociální pracovník obce tak nemá příležitost zachytit neúspěšné žadatele (viz i téma chybějící depistáž), kterým by mohl nabídnout jiné formy pomoci (ať už dočasně nebo trvale). Dále není dohoda, že lidé, kteří neuspějí s žádostí o PnP, budou odkazování na sociální pracovníky obce, kteří jim mohou nabídnout jiné formy pomoci, či pomoci hledat řešení, jak potřebnou péči zajistit i bez financí z PnP.

Jako oni ne, oni jako prostě už si vyřizují svoje dávky. Ale já když mám třeba někoho a nevím, nebo třeba já nevím, teď jsem tady měla dokonce ze Slovenska paní, která si nevěděla rady s příspěvkem, tak jsem jí to zařizovala, vyřizovala, tak jsem je informovala, jako co jsem zjistila, protože kdyby tam někdo přišel třeba z toho Slovenska a takové, takže spíš jakoby já volám jim, že třeba tady mám takového klienta a je potřeba to, nebo takhle, takže spíš jako, ale to, protože jsou to moje bývalé kolegyně, se kterými jsem seděla tady na úřadě, tak řešíme společné problémy, nebo takhle si voláme navzájem. (P3: SP MěÚ, obvod XIII)

3.6.2.5 Vymezení kompetencí SPR obcí a SPR ÚP při spolupráci, příp. neochota ke spolupráci maskovaná kompetenčními překážkami

V době realizace výzkumu P1 (**pol. 2012**) **se sociální pracovníci obcí** svoji úlohu při práci s lidmi v hmotné nouzi **snažili chápat mimo jiné jako komplementární** k tomu, co dělají pracovníci agendy DPvHN na **ÚP ČR**. Nicméně z výpovědí pracovníků se zdá, že **v některých činnostech se spíše dublovali a u jiných nebylo doposud ujasněné, kdo a v jakém rozsahu je bude vykonávat.** V některých případech suplovali sociální pracovníci obcí pracovníky agendy DPvHN v činnostech, na které tito pracovníci zatím neměli dostatečné kapacity – např. provádění sociálního šetření, přičemž **obě strany považovaly tento stav za dočasný**.

Prostě si myslím, že to zatím tady tu sociální práci nikdo moc neřeší. Jo, každý ten úřad se k tomu staví, jo, tak nějak po svým, že, že se snaží jednak spolupracovat s tím úřadem práce, protože ty klienti, ti klienti jsou společní, jak tady u nás na sociálním odboru, tak na tom úřadu práce a úřad práce, když prostě si neví s něčím rady, nebo potřebuje něco vyřešit, já nevím, ať je to občanský průkaz, nebo něco u toho klienta, tak oni se obrací na nás. Jo, takže tam oni nemají ten prostor, aby s tím klientem něco vyřizovali jiného, než dávku, když to řeknu takhle, jo. (P1: Obec, III/3, Ved)

T: A považujete vámi popsanou praxi v oblasti práce s lidmi v hmotné nouzi za optimální?
R: … myslím si, že by ta práce měla být vyšší, že prostě chybí tady ještě pořád a vidím to, že to prostě v tom, že to nebylo hned od začátku roku nastaveno v té spolupráci větší s úřadem práce, s pracovnicemi z úřadu práce, prostě oni si ty šetření musí dělat sami, na základě tedy rozhodují, a tím pádem když už jednou tu domácnost navštívili tak už ví, co ten klient potřebuje, co nepotřebuje a myslím, že si spoustu věci vyhodnocují sami, i když už třebas nemají čas na tu samotnou sociální práci a už třeba ty klienty neodkazují k nám a každý k nám nepříde, takže tam to vidím, že by tam měla být ta spolupráce větší prostě a bylo by to potřeba. (P1: Obec, II/3, SPR)

Výzkum P3 realizovaný v roce 2014 však poukazuje na to, že **součinnost sociálních pracovníků různých odborů/oddělení ÚP ČR a obecních úřadů v zájmu řešení nepříznivé sociální situace občanů není samozřejmostí**, pokud ji jasně nepředpisují oficiální pokyny. Naopak **někteří sociální pracovníci měli tendenci využívat reálné nebo domnělé pokyny ke zdůvodnění vlastní nečinnosti.** Např. pokud při snaze řešit tíživou sociální situaci klienta sociální pracovník agendy PnP ÚP ČR zjistí, že běžné postupy jako poradenství, nebo kontaktování sociálního pracovníka obce či sociální služby za účelem zprostředkování služby nebudou účinné, např. kvůli odmítavému postoji rodiny příjemce PnP, rozvinutí alternativních postupů intervence může být obtížné. Níže citovaná sociální pracovnice agendy PnP ÚP ČR narážela zejména na neochotu kolegů vystoupit ze zaběhaných, rutinních mantinelů toho, jak pojímali vlastní roli. **Sociální kurátor se například odmítal zabývat otázkou omezení svéprávnosti u jedné z klientek, kde bylo z tohoto důvodu obtížné běžným způsobem zajistit péči o její osobu, poukazem na to, že se jedná o příjemkyni PnP, a tedy o klientku ÚP ČR, a ne jeho, ačkoliv problematika opatrovnictví je součástí agendy sociálních kurátorů.**

Když jsem potřebovala řešit situaci v rodině, kde paní pobírala příspěvek na péči, a zdálo se mi, že by bylo vhodné tam u ní ustanovit opatrovníka soudním řízením, protože v rodině se mi nejevil nikdo vhodný, tak opatrovníka třeba na městském úřadu, tak to je takový horký brambor: „Vy vyplácíte příspěvek na péči, tak vy si kontrolujte využívání toho příspěvku na péči.“ A to je vždycky na ochotě těch lidí s vámi spolupracovat, jestli z MÚ někdo pomůže tomu klientovi…, já prostě bych toho klienta tomu kurátorovi předala a on by sepsal návrh k soudu na ustanovení opatrovníka. Tak je to takový složitější, že tady ty cesty nejsou zaběhnutý, není to obvyklý. Takže vždycky, když chcete něco takhle nestandartního, co se tady nikdy nedělalo, tak musíte buďto přes to, že máte nějaký kontakt a že vám to někdo k dobru udělá. (P3: SP ÚP, obvod XXII)

Kolegyně dané sociální pracovnice agendy PnP z jiného KoP ÚP zase odmítaly činnosti nad rámec rutinní kontroly, jejímž výstupem je pouze vyplněný formulář, nikoliv reálná pomoc příjemci PnP. Sociální pracovnice tedy hledala jiné řešení prostřednictvím svých osobní kontaktů na sociálním odboru daného města.

Já jsem měla takhle problém, když jsem si potřebovala dožádat kontrolu. Klientka sice tady bydlí trvale bytem, ale pohybuje se po různých krajích, a potřebovala jsem udělat kontrolu využívání příspěvku na péči. Tak přes ty pracovnice toho příspěvku jsem nějak neuspěla, aby mně udělaly kromě té kontroly ještě trošku nadstandard, aby mi vyhodnotily tu situaci, jestli tam právě není vhodné, protože paní se různě stěhovala, a s různými partnery, jestli o ni je dostatečně postaráno, jestli by tam nebylo vhodný zamezit, aby ona nebyla využívána, protože ona byla příjemcem dávek invalidního důchodu a podobně, tak jestli není zneužívána rodinou a podobně, jestli by nebylo vhodné jí určit opatrovníka a trošku se na ni zaměřit. Takže s tou kontrolou příspěvku jsem nebyla úplně spokojena, protože mi přišel jenom stroze odškrtaný dotazník a jenom maximálně třeba vyplnění oznámení o poskytovateli a tím to končilo. Mají pocit, že tohleto, co po nich chci, je něco navíc. Takže pak jsem volala na MÚ kurátorovi, ale pro něj bylo to: „ale je příjemcem příspěvku na péči, co já tam budu chodit." Takže přes svůj osobní kontakt jsem se s ním domluvila, že navíc mi udělal šetření toho, co jsem potřebovala, nejenom stroze si založit do spisu, že kontrola proběhla, OK. Ale že tam jsem chtěla ten hmatatelnej výsledek, jestli se s tím člověkem bude pracovat, jestli se podá návrh na to opatrovnictví, a co bude dál. Věděla jsem, že ta paní má problém, hrozně se mi pohybovala po ubytovnách, tak jak na tom je, jestli má peníze, jestli nějaký vhodnější ubytování zajistit a jestli zrovna na tý ubytovně, kde je, tak to prostředí je optimální. Takže to jsem řešila přes kurátora, ale to jsou takový... není to prostě obvyklý a není to automaticky zajetý, že by to takhle jako bylo. (P3: SP ÚP, obvod XXII)

3.6.2.6 Koordinace cílů a rozsahu intervence – absence vs. jednotný směr působení, rozpornost cílů intervence

Překážkou ve spolupráci je, pokud sociální pracovníci obcí a ÚP společně nesdílí představu o hlavních cílech práce se společným klientem, např. pokud je na ÚP dominantním cílem kontrola nároku na dávku, případně „ušetřit", pak se jedná o cíle, které se sociální prací s klientem míjí či jsou s ní dokonce v rozporu a budou zdrojem nedorozumění případně konfliktů ohledně vhodných nástrojů a postupů pomoci mezi sociálními pracovníky ÚP a obce při pomoci společnému klientovi.

My jsme se snažili pomáhat…a jako trochu tady na to narážíme, jak vidím, že…voni si tam třeba nastaví něco a my to dost těžko překonáváme, jo. (…) neříkám, že vždycky všechno se povede s nimi, nedosáhnem třeba to, co chcem a už je to třeba tím, že my máme ten cíl jinej. Máme cíl těm lidem pomoct a oni šetřit prostředky. (P1: Obec, III/12, Ved)

Zvlášť když oni ještě mají ty tendence, že ty dávky musí tlačit dolů. (P3: SP MěÚ, obvod XV)

Zejména u **klientů agendy PnP bylo možné u některých sociálních pracovníků obcí identifikovat přesvědčení, že oni s klientem řeší jiné problémy než sociální pracovníci ÚP** (zejm. že SPR ÚP řeší jen „špatnou péči" a oni cokoliv jiného), **a tedy není nutné intervenci vzájemně koordinovat**, neboť dle přesvědčení pracovníků tyto problémy spolu nesouvisí. Pouze pokud by se ukázalo, že nějak souvisí, tak by sociální pracovník obce o sladění postupů začal usilovat. Za jakých okolností „se to může ukázat" není jasné, jelikož vzájemně o své činnosti neví, neboť spolu tito pracovníci nekomunikují od začátku intervence.

R: Ale třeba je nějakej problém ohledně příspěvku na péči, třeba přijde nějaké oznámení sem k nám, že je třeba špatná péče. A my to postoupíme úřadu práce a nabídneme součinnost, pokud chtějí, my klidně jako sociální pracovník ORP, pokud by tam byl ještě jinej problém v tý rodině, když oni budou chtít, tak tam půjdeme. (…)Ale tam jako jsme neřešili co se týče příspěvku na péči, to nám nepřísluší, to jsme neřešili.. péči vůbec ne, to musí pracák, oni jsou výplatce a mají možnost kontroly… ale my jsme tam řešili jakoby negativní chování tý pečující osoby.
T: A dáváte si pak třeba nějakou zpětnou vazbu nebo s tou sociální pracovnicí z úřadu práce, jak to bylo dořešený, nebo to už je potom vaše vlastní linie.
R: Ne, oni si řeší příspěvek na péči, my si řešíme svůj problém, ale potom, když bysme měli otevřít tuhle tu věc, tak se samozřejmě sejdeme a řekneme si o tom, jaký kroky jsme činili, co oni činili a tak.
T: Kdyby se tam mělo dělat něco dalšího, nějaká pomoc.
R: Ano, kdyby tam byl nějaký problém, protože oni můžou mít něco rozpracováno, my můžem mít něco rozpracováno, tak aby nedošlo k nějaký duplicitě, zbytečně se neoslovoval třeba stejnej orgán.
T: Ale jak už se to dořeší, tak to jakoby už zůstalo..,že už jste jim nedávaly zprávu.
R: Ne, ne, protože my jsme třeba řešily to, co zase jim nepřísluší řešit, nemají kompetence k tomu, a my nemáme kompetence řešit příspěvek na péči. (P3: SP MěÚ, obvod XVII)

Sociální pracovnice ze dvou pracovišť ÚP tematizovaly v souvislosti se zapojením více typů sociálních pracovníků do řešení životní situace klienta agendy PnP problematiku informovanosti sociálních pracovníků různých subjektů o pravidlech nároku a využívání PnP a jednotného působení na klienta. **Zatímco jednotné působení na klienta je popisováno jako efektivní z hlediska práce s klientem, neboť jsou jednoznačně vyznačeny mantinely možných řešení, zavádějící informace o PnP poskytované sociálními pracovníky obce/sociální služby naopak cestu k řešení klientovy situace prodlužují**, např.

proto, že při řešení situace se mylně počítá se zdroji, které ve skutečnosti k dispozici nejsou (např. hrazení nájemného z PnP), nebo se intervence prodlužuje kvůli narušení vztahu důvěry mezi klientem a sociálními pracovníky v důsledku mylných informací. Obě sociální pracovnice byly přesvědčeny, že pokud je do situace klienta zapojeno více sociálních pracovníků, měli by na klienta působit jednotně. To však předpokládá jejich vzájemnou informovanost o relevantních agendách a sdílení podobného přesvědčení o cílech a prostředcích pomoci vhodných v daném případě, čehož lze patrně jen obtížně dosáhnout bez vzájemného osobního setkávání těchto pracovníků.

> *Snažíme se prostě tak, aby ta péče opravdu, když se tam dávají peníze, tak aby ty základní věci tam byly zajištěny. A musí se to komplexně, že jo, když tam přijdou tři sociální pracovnice, tak každá z nich jim musí říct to samý. To znamená, to vyžaduje tu spolupráci. Jak už s obcí, kdy starostka s nima projednává určitý záležitosti, týkající se kvality bydlení, tak sociální pracovnice, která tam jde na OSPOD na děti, a to samý budou slyšet ode mě. Tam ta péče musí být a musí mít pocit, že někdo dohlíží a není to, že od stolu šmahem přiznám příspěvek na péči a bude se tam vyplácet. (P3: SP ÚP, obvod XXII)*

Z výpovědi jedné sociální pracovnice obce se zdá, **že překážkou spolupráce a zejm. vzájemného využití informací získaných při sociálním šetření u klienta, může být rozdílný pohled na to, co je/není adekvátní péče, zanedbávání péče, co je a co není problém a rovněž a spolehlivost získaných informací**. Sociální pracovnice obce v této souvislosti podrobně popisuje případ, kdy řešili sousedy nahlášené podezření na zanedbávání péče mladého dospělého s mentálním handicapem s tím, že se jim to nepodařilo proto, že docházelo k nespolupráci s lékaři a proto, že sociální pracovník KoP vyhodnotil situaci jako řádnou péči. Odlišné perspektivy ilustruje i dále uvedená zkušenost sociální pracovnice OSPOD.

> *Protože ty rodiny se opravdu na to připravěj. Připravěj, uměj to, stejně jako když vyjíždím s kolegyněma z OSPODu, a kolegyně z OSPODu taky nemají jakoby, neříkají v kolik hodin, protože oni můžou přijet i v noci, že jo, když se jedná o problémovou rodinu a jedná se o děti, tak je to prostě znát. Je to strašně moc znát jako. Náhodou jsem jela na návštěvu po pracovnici úřadu práce, která byla v mý rodině, kde mám dvouletou holčičku, těžce postiženou, vychovává ji jenom tatínek, maminka od nich odešla, maminka byla taky trošičku hendikepovaná smyslově, tak od nich odešla a tatínek tu holčičku plus ještě svýho šesti, pětiletýho syna vychovává. Já jsem prostě nepochopila, jak ten člověk může vychovávat děti. Gambler, nechává děti samotný, takže se jednalo o to, že OSPOD mu sebere děti. A zase - kolegyně, která, vlastně jsme požádali o příspěvek na péči, vypsali jsme žádosti, donesla jsem to kolegyním, oni už tam udělali počáteční šetření a vlastně zase řekli mu, kdy tam přijdou, takže tatínek měl navaříno, tatínek měl ustlaný postýlky, všechno měl v pořádku, že jo. A vlastně když potom, po půl roce, když jsme s tím člověkem jakoby pracovali, protože byl takovej docela obtížnej, tak vlastně kolegyně mi nedůvěřovala v tom, že ten tatínek se o ty děti nestará, když jsme chtěli ty děti jakoby sebrat z rodiny, protože vlastně když tam ona byla před půl rokem, tak bylo všecko v pořádku, jo. Tak potom třeba dojde k takovýmu jakoby, že ty kolegyně si nerozuměj a ona nechápala, že prostě za půl roku ten člověk se zhoršil, že doma chlastá, má tam mejdany a o to dítě se nestará. Protože ona tam byla před půl rokem a domnívala se, že od tý doby tam bude všechno v pořádku. Ale to takhle prostě není. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)*

3.6.2.7 Ne-/možnost objektivně poznat životní situaci klienta pracovníky ÚP ČR

Jak bylo uvedeno v předchozí podkapitole, **sociální pracovníci agendy PnP při ÚP ČR mohou u některých klientů (kolísavé zdravotní stavy, připravenost na sociální šetření, snaha žadatele skrývat či naopak zveličovat potíže apod.), či za určitých podmínek (šetření realizované během 20 min., nevyužívání dalších zdrojů informací apod.), chybně poznávat životní situaci klienta**. To může mít neblahé důsledky nejen pro spravedlivé přiznání stupně závislosti, ale i pro řešení obtížné situace klienta (viz výše).

Jedna z dotázaných sociálních pracovnic obce považovala riziko nesprávného posouzení životní situace jejích klientů sociálním pracovníkem agendy PnP ÚP ČR za natolik pravděpodobné a závažné, že se u těchto klientů, pokud se stali žadateli o PnP, snažila domluvit s pracovníky ÚP, aby mohla příslušné sociální šetření pro ÚP provést sama.

> *S Úřadem práce my máme dobré vztahy a kolikrát se mi i podaří to vykomunikovat tak, že si to šetření, vím, že by to nemělo být, ale udělám si ho sama. Protože toho klienta přece déle znám, už s ním pracuji a pro mě ta zpráva je objektivnější, než když potom přijde pracovník z toho Úřadu práce a vidí ho třeba chviličku. (…) No, ono to potom třeba, neříkám, že takhle tyhle vztahy nadstandardní mám se všemi pracovníky, jo, jsou tam pracovníci, kteří třeba tohle nechtějí připustit, chtějí si to udělat sami, ale já říkám vždycky já bojuji pro toho klienta a já to vidím úplně*

jinýma očima, když s ním pracuji měsíc, dva, tři, než když tam přijde pracovnice a vidí ho dvacet minut. (P3: SP MěÚ, obvod XV)

Vy jste mi připomněla situaci, kdy mě ÚP žádal, že tam byli na šetření, že se jim ta péče nezdála, že nebyla dobrá, takže jsme tam pak udělali šetření společně, a my jsme tam pak nějakej čas jezdili, to bylo mimo Jihlavu na vesnici, a dívali jsme se, jestli teda se to lepší, nebo je to špatný. Tam jsme se spojili s lékařkou, praktickou, a ta to neviděla tak hrozně, jako to viděl ten ÚP. Já jsem byla tak někde ve středu mezi nima. Tam jsme se pak ještě spojili přímo v tý vsi, tam taky je pečovatelská služba charitní, a tam se podařilo, že si ty služby ta rodina rozšířila. Tam totiž ten pán byl dost často mimo domov v týdnu a ta paní tam vegetovala s hodně už s pokročilou demencí většinou sama. Ale tam se to tím rozšířením té služby myslím že celkem spravilo a ta lékařka tvrdila, že ta péče tý rodiny je dostačující. Takže se to pak ukončilo. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)

3.6.2.8 Rozpoznání vs. nerozpoznání potřeby intervence pracovníky ÚP ČR: klientela PnP

Zejména na konkrétně uváděných příkladech bylo patrné, že bariérou poskytnutí pomoci je často skutečnost, že sociální pracovník KoP vůbec potíže, o kterých pečující referuje, případně o nich nereferuje, ale jsou zjevné, nevyhodnotí jako problémy a potíže, které by bylo žádoucí řešit. K nerozpoznání potřeby intervence může přispívat i určité pojetí klienta a jeho potřeb a zejména přesvědčení některých sociálních pracovnic agendy PnP o vlastní schopnosti klienta si péči zajistit, či o tom, že samotná existence/přítomnost pečující osoby znamená, že péče je zajištěna, či že bude zajištěna, případně že je v možnostech pečující rodiny mít situaci pod kontrolou. Část dotazovaných sociálních pracovníků agendy PnP byla přesvědčena, že jako pomoc klientům agendy PnP se zajištěním péče je dostačující pouze informování žadatele a případně jeho rodinných příslušníků o možnostech pomoci/pomůcek v této oblasti, podle zájmu klienta doplněné o předání příslušných kontaktů. Domnívali, se že klienti agendy PnP jsou s touto pomocí schopni si již péči zajistit sami, nebo zorganizovat si další podporu kontaktováním sociálních pracovníků příslušné obce.

T: Jo. A stává se teda, když to řeší tady vaši pracovníci, že potom třeba kontaktují přímo tu službu nějakou?
R: To si myslím, u příspěvku na péči si myslím, že ne. Že my i podáváme ty informace, že pokud by měli nějaký konkrétní k tomu problém, třeba si zajistit tu službu nebo tak, tak že určitě na obci jsou sociální pracovníci, kteří s tímhle jim pomohou a detailně, a klidně je tam i doprovodí nebo tak. Protože tady na to prostě není časový prostor. Takže vždycky je podaná tadle informace, že můžou se obrátit na město. (P3: SP & VED ÚP, obvod XVII)

My doporučujeme, my je doporučujeme, ty organizace, které se tím zabývají, případně nabídneme telefonní číslo a oni se potom už domluví na té konkrétní službě. (P3: SP ÚP, obvod VII)

Část dotázaných sociálních pracovníků agendy PnP se neztotožňovala s přesvědčením, že všichni jejich klienti jsou schopni zajistit si pomoc sami. Proto, podle toho, jak sociální pracovník při kontaktu s žadatelem o PnP a jeho rodinou vyhodnotí jejich schopnost samostatného zajištění péče, buď předávají kontakty, nebo přímo kontaktují sociálního pracovníka obce či pečovatelské služby s žádostí, aby se s daným klientem spojil a pomohl mu se zajištěním péče či komplexním řešení jeho životní situace. Jak ukazují následující citáty, **někteří sociální pracovníci toto dělají rutinně u většiny žadatelů o PnP, jiní volí spíše situační přístup a kontakt na žadatele předávají dál po posouzení situace klienta a s jeho souhlasem.**

T: Když Vy na tom sociálním šetření máte dojem, že by bylo potřeba zajistit pomůcky nějakou službou a tak dál, tak jakoby voláte ty sociální pracovnice obce…
R: No, my jim to řekneme. Řekneme jim to tak ňák jako zkráceně, podáme ty základní informace. Prostě pečovatelská služba jedna, druhá, my tady máme dvě, půjčovny pomůcek tydle, tydle, tydle - tam sídlej… No, a další větší informace nebo pokud potřebujete pomoct se zajištěním těch pomůcek a tohle, je tady možnost kontaktovat sociální pracovnice města, který se Vám budou věnovat a to… Máte o to zájem? Že jo, voni většinou maj, a i když by řekli, že nemaj, že se to snad ani nestalo, tak stejně ty sociální pracovnice kontaktujem a řekneme jim, hele byly jsme tady u tý paní, potřebovala by pomoct se zprostředkováním pečovatelský služby, můžete se na to podívat? A oni…ten člověk je může odmítnout, že jo, že prostě nechce, ale většinou každej… Minimálně, že si s nima popovídá a vyslechne, že jo. Jak už se potom rozhodne, jestli to využije nebo nevyužije, to už je něco jinýho. Ale že by někdo nechtěl ten kontakt a poslechnout si, jaký možnosti, to se nám snad ještě fakt nestalo. (P3: SP ÚP, obvod III)

Pokud vidím, že tam ta rodina není úplně tak schopná a jenom si podají žádost a tím to pro ně končí, tak tady mám domluveno se sociální pracovnicí města, že ho navštíví a že s ním třeba sepíšou žádost o umístění do domova. Nebo mu nabídnou nějakou pečovatelskou službu, takže tady vlastně se sociální pracovnicí jak z pečováku tak i na městě ...(P3:SP ÚP, obvod XXII)

Ale víte co, já jsem se třeba setkala i s lidma, že jsem přesvědčená, že maj hlad.(…) Ty důchody nemaj vysoký, to je fakt, ale na tu hmotnou nouzi nedosáhnou. A navíc velkou položku jim tam dělají ty léky. Jo, takže já když mám jo takovej pocit, že, hm, ten člověk třeba nemá nikoho nebo daleko, tak zase ještě teda s kolegyněma z města, jako povíme si o tom člověku, že jo. A voni tam jdou a třeba mu pomůžou vyplnit na bydlení, příspěvek na bydlení, že jo. To se musí zkusit, jestli jo nebo ne. Nebo třeba mu pomoct, já nevím, do domova s pečovatelskou službou, jo. Že by tam měl snazší bydlení zase, jo. Prostě ňák se zkusit s tím člověkem, mu ňák pomoct, no. (P3:SP ÚP, obvod I)

3.6.2.9 Přítomnost a povaha neformálních vztahů mezi SPR obce a SPR ÚP ČR

Napomáhajícím faktorem jsou dobré kolegiální vztahy mezi sociálními pracovníky KoP a obce, vzájemná důvěra a případně již zavedené neformální způsoby výměny informací, či dokonce koordinace intervence, v jejichž rámci se pracovníci spolu domlouvají, telefonují si, snaží se vzájemně informovat či se radit o vývoje řešení situace daného klienta.

V prvních měsících po reformě spočívala intenzita, rozsah a obsah spolupráce mezi obcemi a ÚP ČR ve většině případů na osobních vazbách mezi bývalými kolegy a někdy i na **prostorové blízkosti**, která spolupráci usnadňovala. Osobní garance spolupráce však nese riziko, že **po oslabení nebo zpřetrhání osobních vazeb či výměně pracovníků, spolupráce mezi obcí a ÚP ČR v podstatě odumře**, či bude „bojkotována“ v neprospěch řešení obtížné situace klienta. Na druhou stranu, podobně mohou „odumřít“ i vzájemné animozity a nevraživost spojená s delimitací části pracovníků v roce 2012 a vztahy se mohou naopak zlepšit.

Určitě spolupracujeme s bývalými kolegyněmi tady, co u nás dělaly. Takže určitě s nima spolupracujeme. Teďka nově, co jsou děvčata pod úřadem práce. Stále jsem v kontaktu i s úřadem práce, co se týče třeba problematiky zaměstnanosti. Jo? Tak jak jsem ty kontakty měla předtím, tak i teď ta ochota je vlastně přetrvávající. Takže v kontaktu jsme. (P1: Obec, III/13, SPR)

S úřadem práce je spolupráce s tím referátem jejich hmotné nouze a pro osoby zdravotně postižené, ta spolupráce je dobrá, buď jsou tam kolegyně, se kterými jsem dělal, takže o té práci ví, takže já si nestěžuji, spolupráce je dobrá. Bez problému, to co jsme se domlouvali tady, tak to funguje i tam. (P1:Obec, III/2, SPR)

S tím, jak úřady se teď ještě bijí s tím, co tam mají s novým programem a vůbec se vším všudy, tak jsou rády, že hmotnou nouzi vyplatí jako takovou a neměli čas zatím na to se zabývat nějakou vzájemnou spoluprací nebo něco podobného. (P1:Obec, II/3, Ved)

No tak spolupráce s úřadem práce je těžká, teda aspoň tady u nás. Ale tak jako my by jsme měli spolupracovat na tom, že já pokud tam pošlu klienta, aby si něco vyřídil, nebo pokud tam s klientem půjdu, tak bych měla mít zpětnou vazbu, že to ten klient vyřídil a nemělo by to fungovat tak, „my si ho tady vyplatíme a ty už se nestarej“. (...) Já už k tomu nemám tu zpětnou vazbu, on nemá ke mně oznamovací povinnost ten úřad práce, takže já se nedozvím, jestli mu něco vyplatili, já se nedozvím, jestli on někam odešel, protože pokud on už se k mně nevrátí, tak já ho nevyhledávám a mám za to, že on už je zaměstnán, že má situaci vyřešenou. Nemusí mít, může spadnout do dluhů, ale já se to nedozvím, protože není tady ta vazba. Nedostanem se k těm informacím. (P1:Obec, III/4, Ved)

Ale vyloženě spolupráce, jako abysme spolupracovali, my je občas o něco požádáme, ale prostě bohužel nám to tady moc nefunguje. Nevím, jestli je to tím, že jsme se rozdělili jako odbor a někteří pracovníci přešli na úřad práce a někteří jsme zůstali na městským úřadu, anebo jestli, nevím. Nevím. Ale jako jinak spolupráce s úřadem práce záleží jak s kterým. Jako třebas, myslím si, že je zakopanej pes tady, prostě na místním úřadě práce, protože třebas není problém komunikovat s úřadem práce přes republiku a dotáhnout žádost během mála dnů do zdárnýho konce. (P1:Obec, III/4, SPR)

Vzhledem k tomu, že jak jsme se rozdělili, tak jsou tam i naše, je tam i naše bývalá kolegyně, se vlastně známe přímo (…) i tady sídlí v tý budově v patře. Takže cokoliv potřebujeme, anebo oni potřebují, tak si vlastně jakoby sdělujeme. Takže určitě spolupráce je dobrá v tomhle směru rozhodně. (P1:Obec, III/8, Ved)

Celkem si myslím, že ta spolupráce, že se teďka už vyvinula dobře. Tam to bylo špatný ze začátku, když se to rozdělilo, tak asi i ty vztahy díky tomu dělení, ale ono tady v Jihlavě došlo k tomu, že z těch kolegyň bývalých tam prakticky nikdo nezůstal, jsou tam samí noví pracovníci. A myslím si, že teďka je to dobrý, že když my něco potřebujeme, když třeba jdeme podat ty žádosti za klienty, nebo s klientama, tak je tam spolupráce dobrá. A oni zase naopak, když potřebujou něco od nás, co je takový časově náročnější, na což oni nemají čas, tak zase oni volají nám. (P3: SP MěÚ, obvod VIII)

Jak ukazují data z roku 2014 (P3), i tři roky od spuštění sociální reformy, se spolupráce mezi sociálními pracovníky, v daném případě pracovníky agendy PnP, a obcí na zkoumaných pracovištích ustavovala především „zespoda“. Buď na bázi osobních kontaktů z předreformního období, nebo nově ustavených, nebo na bázi formální interakce bez intenzivnější spolupráce. Pouze na jednom z pracovišť

ÚP ČR tamní sociální pracovnice popisovala snahu ustavit takovou spolupráci „shora“, tj. dohodnout její pravidla na úrovni vedení daného KoP a na úrovni starostů a tajemníků obcí v daném správním obvodě. Tato snaha však nebyla úspěšná. Nicméně, efektivní spolupráci mezi sebou následně ustavili sami pracovníci první linie, tedy sociální pracovnice obou subjektů. Jednalo se ovšem o spolupráci na neformální bázi.

> *My jsme s nima [sociální pracovníci města] v dobrý spolupráci, takže de facto my si voláme. (...) my se setkáváme i mimo práci, takže si takhle vlastně můžeme… třeba si jdeme sednout večer jako na večeři nebo tak, na bowling si jdeme… že jsme byly kolegyně, takže de facto ten vztah je jakoby úzkej, takže potom se setkáváme a bavíme se: Hele, jak to, jak toto, jak to pokračuje. (…) Jo, podporujou to. Jako město, jako si chválí úřad práce a úřad práce zase si chválí spolupráci s městem, jo, tady jako je to takhle, ano. (P3: SP ÚP, obvod XIX)*

> *Protože to jsou interní věci, který by vlastně vůbec neměly jít přes nějakej mail nebo něco, tak spíš jenom tam jakoby dáváme zprávu klasickou, bez čísla jednacího, ale prostě aby ona měla v ruce něco. Pokud to bude pak dávat k soudu nebo k něčemu dalšímu jako jednání, tak už to musí být normálně oficiální prostě dopis, ale todleto je, opravdu v rámci kolegiality: Já na něco přijdu a vlastně to podsunu tý svý kolegyni, že tam je něco v nepořádku, jo. Je to takový spíš jenom jako taková ta záchrana prvotní pro toho člověka, o kterýho se tam jedná, jo. Že chceme tu situaci tam nějakým způsobem řešit. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)*

> *Vzhledem k tomu, že to jsou naše bývalý kolegyně [sociální pracovnice města], tak když prostě něco zavolají, tak prostě si ty informace nějak o těch klientech řeknem… (P3: SP ÚP, obvod XX)*

> *Jen aby věděli, že teda tam jde pan XY a prostě s čím za nimi jde, aby byli informování, to je spíš takový mezi náma, že to usnadní i ten vstup toho člověka, nemusím složitě zpovídat, proč přišel, už vím tady, když ona mi zavolá tu základní informaci a jedná se mi jako snáz. (P3: SP MěÚ 2, obvod XXII)*

3.6.2.10Pojetí vlastní role sociálními pracovníky ÚP ČR a profesionální výkon sociální práce: klientela PnP

Se zajištěním další pomoci klientům agendy PnP souvisí to, **jak sociální pracovník KoP vnímá svou roli ve vztahu k tomuto tématu: někteří sociální pracovníci se případnými potížemi klientů agendy PnP v oblasti zajištění péče nezabývali vůbec, jiní poskytovali poradenství v oblasti služeb, případně i kompenzačních pomůcek, a další přímo zprostředkovávali pomoc ze strany sociálního pracovníka obce či sociální služby.** Právě širší pojetí vlastní role v této oblasti, tj. poskytnutí poradenství a dle potřeby i zprostředkovat kontakt s dalšími pomáhajícími subjekty, se jeví jako faktor, který napomáhá tomu, aby byly poznatky ze sociálního šetření využity při případném dalším zajištění pomoci klientovi.

> *T: Když ten klient nebo žadatel o příspěvek na péči někdy není schopen zkontaktovat tu pečovatelskou službu.*
> *R: Tak tam ta pracovnice dojede. Když zhodnotím, že ten člověk ani ta rodina nejsou schopni něco pro to udělat, tak tam ta pracovnice dojede. (…) Dám ji třeba část toho zápisu, nebo jí udělám záznam svůj z toho šetření ty poznatky a ona si toho klienta zkontaktuje. Já při té návštěvě, při tom šetření už klienta na to upozorňuji, zeptám se, když s tím souhlasí, tak pak dám kontakt a kontaktují se přímo na něho. (P3: SP ÚP, obvod XXII)*

Předsudky sociálního pracovníka KoP vůči jeho klientům („alkoholik“) můžou vést daného pracovníka k odmítání zprostředkovat další pomoc. Je to řešitelné, pokud je pravidelná komunikace se sociálním pracovníkem obce (pokud ovšem tento nesdílí stejné předsudky). Předsudky tak mohou být reflektovány a jejich vliv na intervenci omezen, pokud je sociální pracovník obce ochoten v zájmu klienta působit na postoje sociálního pracovníka KoP a společně hledat řešení. Dodejme, že odlišné představy o skutečném problému klienta obou typů pracovníků mohou dále vést k rozporu mezi sociálním pracovníkem obce a sociálním pracovníkem KoPu ohledně vhodného postupu intervence u daného klienta.

> *Je to pracovní problém, nikoliv osobní problém, tak se snažíme, abychom jaksi dosáhli pro toho klienta to, co je nejoptimálnější. Ale nebereme to osobně, doufám, že ani oni to neberou, že ví, že my jsme trošku v jiným postavení než oni, že my jako jsme tady od toho, abychom pomohli, a my zkrátka pracujeme s každou skupinou klientů,… můj klient je notorický alkoholik, ano, je notorický alkoholik, ale já jsem sociální pracovník a nejsem soudce, je to jeho způsob života, můžu mu říct cokoliv, ale je to jeho chování, jeho zodpovědnost, já zase chápu, že jim se nelíbí a taky oprávněně nelíbí, že dostane dávky a že je půjde propít a že chodí pětkrát denně opitý po autobusovým nádraží, já to chápu, ale to není pro mě důvod, abych s tím klientem nepracovala, naopak jako jo? (…) Oni vidí: „Celej život pil, nikdy nepracoval, teď ještě dostává příspěvek na péči.“ (...) My mu tu pomoc nemůžeme nutit, že jo, ale jsme tu od toho, abychom mu řekly, jaký kroky můžeme dělat společně, pokud bude mít zájem a bude chtít spolupracovat. (P3: SP MěÚ, obvod XVII)*

3.6.2.11 Rozpoznání a uznání klientů v HN nebo HN ohrožených jako cílové skupiny i SPR na obci

Problém s nejasným vymezením agendy pomoci v hmotné nouzi po sociální reformě se týkal v různé míře a v různých podobách poměrně velké části obcí, které byly zahrnuty do výzkumu P1 (sběr dat 1. pol. 2012), a to napříč všemi typy obcí, tj. u II. i III. obcí. Z výpovědí dotázaných pracovníků plyne, že v některých obcích je oddělení agendy hmotné nouze od ostatních agend nezřetelné, někde zcela chybí. Obce, kterých se tato situace týká, mohou být ve výzkumném vzorku navíc poměrně podhodnocené, protože některé z obcí prvotně vytipovaných do výzkumu dokonce účast odmítly právě s tím odůvodněním, **že agendu a pracovníky, kteří by se věnovali problematice hmotné nouze, v době konání sběru dat vůbec neměli**.

> *Takže, konkrétně jako hmotnou nouzi tady nedělá nikdo, akorát vlastně my ty lidi, kteří sem přicházejí, potřebujou poradit, tak my můžeme, nebo komunikujeme s lidma, kteří jsou na úřadu práce a dělají hmotnou nouzi, tak tam doporučujeme (...) Jinak ještě tady jsou dvě pracovnice, který jsou z bývalýho příspěvku na péči, takže jako… tak nějak se domlouváme, radíme vzájemně, ale klasicky v hmotný nouzi se tady nepracuje, nevěnuje se jí nikdo. (**P1:**Obec, K/4, SPR)*

> *Vyloženě, vyloženě hmotné nouzi, jelikož hmotnou nouzi převzal úřad práce, tak vyloženě hmotné nouzi se nevěnuje nikdo. Ale je to propojený tím, že pokud se osoba v hmotné nouzi ocitne v nějaké situaci, tak to potom podle toho, co potřebuje, tak buď řeším já, paní vedoucí a nebo kolegyně z OSPODu, popřípadě i ten kurátor. To je propojený. (**P1:** Obec, III/4, SPR)*

> *T: A kolik z nich se věnuje činnostem spojeným s pomocí lidem v hmotné nouzi?*
> *R: Já si myslím, že kromě paní sekretářky všichni. Tady na oddělení péče o děti určitě, o hmotné nouzi se jedná, tady na oddělení, co je kurátor určitě, u nás také... Tak já si myslím, že kromě paní sekretářky, no...paní vedoucí teda ví o všem, co se děje, ale není to ta, která by to v tom terénu přímo vyřizovala, ale informovaná je určitě o tom dění na odboru. (**P1:**Obec, K/3, SPR)*

Tato situace byla doprovázena také **velmi neurčitou představou o počtech a skladbě klientů, kteří se nacházejí v situaci hmotné nouze.**

> *T: Kolik klientů podle Vašeho odhadu připadá na jednoho pracovníka?*
> *R: No, to se velmi špatně odhaduje, protože jak říkám, máme to zhruba rozdělené tak, že jeden se věnuje rodinám s dětmi, druhý se věnuje seniorům, zdravotně postiženým, třetí těm lidem co jsou jakoby dá se říct v hmotné nouzi, protože bydlí buďto na té ubytovně pro potřeby města, nebo v bytech se sociálním nájemným, ale zhruba se dá říct, že ten závěr je na, těžko no těch padesát, sedmdesát klientů. Opravdu těžko se to odhaduje. (**P1:** Obec, II/4, Ved)*

> *T: Můžete zhruba odhadnout, jaký podíl tvoří lidé v hmotné nouzi?*
> *R: V současné době nejvíc lidí, no nevím, těžko se to odhaduje, protože ty lidi se totiž chodí ptát, oni přijdou s nějakým požadavkem a s nějakým dotazem a my jim na ten dotaz odpovíme, někdy s nimi pracujeme dál, někdy prostě jen nasměrujeme někam jinam k nějakému jinému na odborné pracoviště. No dotaz na číslo to teď jako přesně neumím říci. (**P1:** Obec, III/5, Ved)*

> *T: A evidujete jako například počty klientů? Nebo kolik lidí je v současné době, máte v evidenci, jestli to jde odhadnout?*
> *R: No dost těžko. Protože my si je nerozdělujeme, nebo takhle, my jsme si rozdělili ty, který potřebujou pomoc jenom sociálního pracovníka a ty, který potřebujou pomoc i OSPODu. (**P1:** Obec, III/4, Ved)*

Jako nejvíce ohrožující můžeme tuto situaci považovat pro ty z lidí v hmotné nouzi, kteří jiný problém nemají, „pouze“ se ocitli v situaci hmotné nouze. Ti se nemusí do zorného pole sociálních pracovníků obce, v níž agenda hmotné nouze není dostatečně vymezena, vůbec dostat. U této skupiny lidí v hmotné nouzi je největší pravděpodobnost, že se předmětem sociální práce vůbec nestanou a veškerá sociální pomoc zůstane omezena na poskytnutí dávek v hmotné nouzi, tedy saturaci základních materiálních potřeb.

> *Ještě v loňském roce, když jsme vypláceli dávky, tak to bylo počitatelné a jasné a přehledné. Ale v současné době, kdy skutečně se jedná mnohdy pouze o latentní klientelu a mnohdy o klientelu se kterou se dál nepracuje, tak já neumím říct číslo. (**P1:** Obec, III/5, Ved)*

> *T: A je nějakým způsobem vedena evidence práce s lidmi v hmotné nouzi?*
> *R: Já úplně evidenci lidí v hmotné nouzi nemám. Jako že bych měla kolonku „lidi v hmotné nouzi“, ne. U nás, když se objeví, jak jsem říkala, my jim pomůžeme, ale od toho my tady nejsme. Ty výplaty dávek hmotné nouze dělá úřad práce. Takže my*

*máme přehled klientů, s kterými se setkáváme, vedeme o nich záznam. Ale že bych měla jenom klienty na hmotnou nouzi, to ne. (**P1:** Obec, K/3, SPR)*

Pro řešení životní situace klientů v hmotné nouzi pak nejenže nebyli vyčleněni sociální pracovníci, kteří by se na tuto problematiku specializovali, ale **nebyly rozpracovány strukturované postupy intervence, problémy plynoucí ze situace hmotné nouze tak mohly být řešeny spíše mimochodem, či se ztráce v problému, který byl pro daný odbor/oddělení a konkrétním pracovníkem vnímán jako primární**. Za těchto okolností je problematická rovněž evaluace úspěšnosti práce s lidmi v hmotné nouzi.

*Takže na našem oddělení je ta činnost trošičku různorodá. Jsou tady jednak referentky sociálních věcí, což jsou klasické sociální pracovnice pro výkon klasické sociální práce, které jsou na obcích. Potom tady máme čtyři kurátory pro děti a mládež, což souvisí se sociálně právní ochranou dětí a potom tady máme sociálního kurátora pro dospělé nebo takzvaného koordinátora sociální péče. Takže tyhlety tři oblasti vlastně naše oddělení řeší (...) Klientela je různorodá a říkám, oni když přijdou lidi, co jsou v hmotné nouzi, tak se na nás neobrací přímo s tím problémem v hmotné nouzi, ale s nějakým souvisejícím problémem. (**P1:** Obec, K/1, Ved)*

Na většině **obcí** zkoumaných v P1 neměli v době konání výzkumu (**pol. 2012) pracovníci ucelenou představu o pomoci lidem v hmotné nouzi. Většina dotazovaných pracovníků hovořila o tom**, že po změnách uskutečněných v rámci sociální reformy, tedy hlavně po převedení agendy dávek na úřady práce a delimitaci části pracovníků, **se musí nová praxe práce s lidmi v hmotné nouzi teprve vytvořit a ustálit.** Neujasněnost, co se nastavení a cílů intervence týče, pracovníci často odůvodňovali změnami **od ledna 2012, od kdy nemohou vyplácet dávky HN, což byl podle nich často stěžejní bod intervence či alespoň silný motivační prvek pro klienty**, aby se sociálními pracovníky spolupracovali. Část sociálních pracovníků pak přímo konstatovala, že **je pro ně obtížné s některými klienty vůbec navázat spolupráci, pokud to nejsou oni, kdo má vyplácení dávek v hmotné nouzi pod kontrolou.**

Měl by být cílem ten klient, že jo, ten klient, pomoc tomu klientovi. A asi tímhle způsobem se s tou reformou počítalo, ale nepočítalo se s tím, že jako stát, pokud přebere, nebo obec, pokud nemá tady ty finanční páky na svý klienty, tak že je to špatně. To ten stát nedomyslel. U kulatých stolů, kde byly tyhle reformy dělaný, se ozývaly k tomuhle hlasy a nebyly vyslyšený. (Obec, III/4, Ved)

No v tom, že se přestalo pravidelně každý měsíc, vlastně to byla naprosto jasně daná práce, tam byla žádost, proběhlo správní řízení, došlo k nějakému rozhodnutí a k vyplacení dávky. Ted vlastně žádnou žádost nepřijímáme, teďka přijímáme akorát klienty. Vyslechneme si jeho problém, který se snažíme nějak řešit bez toho, aby klient podal žádost, aby proběhlo klasické správní řízení, které proběhlo vlastně do teď, to teď je vlastně úplně jinak. (Obec, III/5, SPR)

V současné době není to ideální. Pokud jsme byli i plátce těhle dávek, takže jsme s tím klientem daleko snáz mohli pracovat, daleko snáz jsme ho mohli směrovat. (...)Věděla jsem, že na ty dávky hmotné nouze má nárok, mohla jsem mu najít ubytovnu, mohla jsem mu domluvit ubytování, případně pokud to byla ubytovna v okresním městě, takže jsme mu tam mohli pomoct hledat i zaměstnání a kontrolovali jsme si, jestli on to zaměstnání hledá, jestli jenom nevyužívá ty dávky. K tomuhle se teďko v současný době nedostanem. Dost těžko můžu já najít klientovi, kterej se vrátil z výkonu trestu, ubytovnu, když nevím, jestli on tu ubytovnu bude mít zaplacenou. (P1: Obec, III/4, Ved)

V několika obcích zahrnutých do **výzkumu P1** jsme zaznamenali systematickou snahu **práci s klienty uspořádat a do poskytování intervence dát větší přehlednost tím, že jsou např. v návaznosti na komunitní plánování vymezeny cílové skupiny**, přičemž různé cílové skupiny pak mají na starosti různí sociální pracovníci. Tímto způsobem lze vyřešit problém, se kterým se potýkali sociální pracovníci v naprosté většině námi zkoumaných obcí a to je pocit zahlcení přílišnou různorodostí klientely a bezbřehostí situací a typů problémů, s nimiž klienti přicházejí, a s následnými obtížemi stanovit pro konkrétní klienty cíle intervence, zvolit metody práce s klientem odpovídající těmto cílům a dosahování těchto cílů vyhodnocovat. **Domníváme se, že specializace sociálních pracovníků na určité cílové skupiny může přispět ke komplexnější a promyšlenější odborné pomoci poskytované jednotlivým klientům.**

Nadefinovali jsme si cílové skupiny a rozdělili jsme si vlastně v rámci toho oddělení, s kterými cílovými skupinami, nebo takhle organizace, které se, to jsou ty navazující, které poskytují sociální služby vlastně v našem městě, tak s nimi spolupracujeme. Já mám například vlastně cílovou skupinu osoby v krizi a mám navázanou spolupráci se všemi organizacemi, který poskytují těmto lidem nějakou sociální službu. (P1: Obec, III/6, SPR)

Takže jako opravdu ta agenda byla vždycky, pokud to šlo, tak byla zaměřená na tu jednu, jakoby pracovní náplň, byla zaměřená na tu jednu agendu. Aby nebyla zbytečná kumulace, protože je to zase o tý větší profesionalitě. Více se specializuje ten člověk a více se v tom orientuje jako, když... Samozřejmě musí mít povědomí i o tom, o těch dalších jako souvislostech, protože tu informaci dává člověku komplexně, ale myslím si, že to vždycky jako je ku prospěchu tý práce. (P1: Obec, K/3, Ved)

3.6.2.12 Sdílení některých informací, které jsou důležité pro sociální práci na obci s ÚP, by mohlo ohrozit klienta

Někteří dotázaní pracovníci se domnívali, že může nastat i situace, kdy tento JIS a sdílení Standardizovaného záznamu bude jejich práci s klientem v HN a potažmo klienta samého spíše ohrožovat. Tito pracovníci upozorňovali na to, že v zájmu úspěšné dlouhodobé práce s klientem založené na důvěře, nemusí být často jejich přístup ke klientovi v souladu s tím, co by považoval za správné či přijatelné pracovník místního KoP ÚP ČR. Sociální pracovníci obcí se tak mohou v rámci kontaktu s klientem dozvídat také věci, které podle jejich názoru nelze do databáze zavést, aniž by klienta neohrozili, např. se někdy dozvídají, že lidé pracují na černo, apod.

Je nám nějak proti srsti … většinu údajů tam uvádět, i když se říká, že hmotná nouze nebude mít přístup do některých částí. Nevim, nedovedu si to technicky moc představit. Přesto je mi tak nějak proti srsti dávat do tý databáze věci, který jsou vyloženě důvěrný a který vůbec třeba hmotná nouze nepotřebuje. A který nepotřebuje ani jiný orgán, který potřebujeme vyloženě jenom my k té práci. Že máme tady třeba HIV pozitivního klienta, pracujeme s lékařskejma zprávama … a jsou to … Vezměte si, že někdy vlastně ten náš přístup k tomu klientovi odporuje přístupu pracáku. (P1: Obec, III/12, Ved)

3.6.2.13 Kompetentnost a postoje managementu vzhledem k sociální práci

Vzájemnou spolupráci mezi sociálními pracovníky obce a ÚP ČR může významně ovlivňovat i to, do jaké míry jejich nadřízení chápou význam a nároky profese sociální práce. Tedy zda vyhodnotí výkon této činnosti na jejich pracovišti jako důležitý či ne, a to včetně nezbytnosti ustavení různorodých forem spolupráce mezi oběma subjekty.

když jsem bývalé kolegyně dole navštívila, protože ty o tom mají rozhodně větší povědomí, než ta vedoucí toho úřadu práce, a já jí to neberu, já to chápu. Ale když třeba…, oni ani nechápali, na co ony potřebujou auta, tak začínám mít prostě pocit, že nemá cenu o spolupráci jako takový…, prostě jednoho dne to budu muset udělat, hovořit vyloženě s jejich vedoucí. Ale ona to stejně bude mít…, bude se muset dotázat těch svých podřízených, které přišly na ten úřad práce po tom rozdělení. (P2: Obec, III/1, Ved)

Já totiž vím, že třeba tajemník z vedlejšího okresního města a podobných jiných městských úřadů, dostal dopis z úřadu práce o spolupráci. Ale inicioval to ten šéf úřadu práce tam v tom městě. A popsal konkrétní spolupráci, co by chtěli. Tak já jsem doufala, že ten samej dopis dostane náš tajemník, protože pro mě je hrozně složitý obhajovat imrvére ty místa, jo, sociálních pracovníků. To je…, to je vždycky takový… My ani nemáme v ruce rozhodnutí, nemáme v ruce počty klientů, nic. Tak je to problém. (P2: Obec, III/1, Ved)

3.6.3 Podoby spolupráce mezi SPR obce a SPR agendy PnP při ÚP ČR (2014)

Spolupráce mezi sociálními pracovníky obcí a sociálními pracovníky agnedy PnP při ÚP ČR probíhala v některých správních **obvodech na bázi dobrých osobních kontaktů a měla spíše neformální charakter**, přičemž obvykle docházelo k vzájemné výměně informací a případně i vzájemným poradám ohledně vývoje řešení situace daného klienta. **Na jiných pracovištích hovořili sociální pracovníci o spolupráci formalizované, která probíhala prostřednictvím oficiálních „podnětů“ a „žádostí“ o sociální šetření**, a to jak ze strany sociálních pracovníků ÚP ČR, tak ze strany sociálních pracovníků obce.

Zrovna minulý týden nás z úřadu práce právě požádali, že se jim nelíbí přístup rodiny k jedné osobě, která pobírá příspěvek na péči a že by chtěli prověřit vlastně, jestli je využit ve prospěch, oni kontrolní činnost sice udělali, ale chtěli, aby to bylo opakovaně, aby ta rodina teda věděla, že opravdu ty peníze jsou jen na tu péči, že vlastně by měla být takhle poskytována kvalitně opravdu pro tu osobu a ne na nějaké své potřeby jiné. V tomhle má teda si myslím ten městský úřad nebo obecní úřad všeobecně docela malé pravomoce, protože úřad práce, když ten příspěvek vyplácí, tak tu kontrolu může dělat toho příspěvku, kdežto my teda - vzali jsme katalog sociálních služeb, zazvonili jsme na tu rodinu a s tím, že jdeme nabídnout, které všechny služby město Chrudim vlastně poskytuje a ty neziskové organizace a kam by se mohli obrátit, že vlastně na žádost úřadu práce, kde pracovnice sdělila, že - takhle samozřejmě jsme jim nemohli říct, že co nám ona řekla - ale prostě, že je tam ta osoba, která příspěvek na péči pobírá a že ty služby pracovnice nepovažuje za úplně dostačující, takže my jsme šli s nabídkou vlastně, že bychom jim chtěli pomoci a doporučit další, co třeba oni vlastními silami nezvládnou, natož pán nás teda nepustil ani za branku, že vlastně oni všechno zvládají, že je s manželkou, že prostě o babičku je postaráno. Když

jsem teda chtěla babičku vidět, tak mi řekl, že spí babička a že, jestli nemáme nějaké povolení prostě policejní nebo k vstupu do domu, takže jako průkazka sociálního pracovníka, že ho nezajímá. (P3: SP MěÚ, obvod XXII)

Pokud ten podnět dám, dám ho písemně s číslem jednacím, tak samozřejmě oni na to musej reagovat. Pokud vezmu telefon a kolegyni zavolám a řeknu, že se mně tam něco nezdá, tak ona to šetření tam provede a pak mi zatelefonuje zpátky a řekne jako jo, měla jste pravdu, zastavuji, zastavuji jim příspěvek na péči třeba, jako jo. A, a do té doby, než se to jakoby vyřeší, tak s ní musím já pracovat, s tou rodinou, jo. Aby oni pochopili, že ten příspěvek na péči, ono to trošku všechno to dlouho trvá. Ono to šetření se udělá jednou z jejich strany, podruhý, oni jim to vysvětlej, proč, nač, já tam budu třeba jenom dohlížet, jestli tam, jestli to, co vlastně ta kolegyně jim tam řekla, k čemu to budou používat, aby to vlastně dělali. A když to budou dělat, tak ona jim ten příspěvek na péči nesebere, že jo. Nechá to bejt. Ale zas tam musí mít ode mě třeba zpětnou vazbu to, že opravdu se to tam děje. Že ty příspěvk..., nebo že ten příspěvek je využíván. Jo. Všecko, todleto všecko jako, ta kolegialita tam prostě funguje. Jo, že ta informovanost tam je. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)

Podezření na nedostatečnou či problematicky zajištěnou péči o příjemce PnP, ti z dotázaných sociálních pracovníků agendy PnP, kteří takové případy zmiňovali, řešili především ve spolupráci se sociálním odborem dané obce. Podoba této spolupráce byla přítomna ve třech variantách:

- Sociální pracovník ÚP ČR dává podět sociálnímu pracovníkovi obce, aby klienta kontaktoval. Sociální pracovník obce převezme řešení případu a dále již se sociálním pracovníkem ÚP ČR nespolupracuje.

R: My je můžeme, my je upozorníme, my je třeba můžeme upozornit dopisem, ale nemůžeme jim do důsledku sdělit tu situaci toho člověka. My můžeme tak akorát, já nevím, třeba napsat, že bylo zjištěno, že třeba paní žije v neutěšený sociální situaci, a tak proto že je žádáme, aby tam provedli nějaké šetření.
T: A máte tam nějakou zpětnou vazbu? Co oni s tím udělali?
R: Ne. Ne. Jako zpětnou vazbu oficiální nemáme, maximálně že se takhle, třeba jako protože s něma jsme trošičku v kontaktu, takže se dozvíme, jestli to nějakým způsobem vyřešili, nebo ne. (P3: SP &VED ÚP, obvod X)

Při tom sociálním šetření, tam se o nich zjistí naprosto všechno, zjistí se i rodinný podmínky. Kolikrát jsme přišli na věci, že jsme potom informovali obce, že tam to prostě není dobrý, jo, o toho člověka je špatně postaráno, jo. Snažíme se pak kontaktovat toho sociálního pracovníka města, jo. Ale jak s tím je dál postupováno, nevím. (P3: SP ÚP, obvod XVI)

- Sociální pracovník ÚP ČR dává podět sociálnímu pracovníkovi obce a oba pracovníci jsou během řešení případu ve vzájemném kontaktu, tj. sociální pracovník ÚP ČR je informován vývoji řešení případu.

Se sociálkama z města máme úžasnou spolupráci. Takže já když třeba jdu na to soc. šetření, a něco se mi tam nezdá, tak jim dávám echo, holky, jeďte se tam podívat, teď jsme řešili takhle společně, třeba holka nesvéprávná a matka jí dělala opatrovníka a matka zemřela. Ona sice zůstala v domě s tátou, ale on nevěděl, co má dělat, kam se obrátit, on ani nevěděl, že nám to má nahlásit. Takže jsme se spojili s městem, s těma sockama, ty zařídily tu změnu opatrovníka a protože to muselo bejt urychleně kvůli příspěvku, nebyl kam vyplácet, když opatrovník zemřel, že jo. Tak se spojili i s obcí, se starostou, kterej, dočasně to převzala obec, jako ty povinnosti. (P3: SP ÚP, obvod XVIII)

- Sociální pracovník ÚP ČR a sociální pracovník obce provádí kontrolní sociální šetření u klienta společně a společně se domlouvají na krocích vedoucích k řešení situace, přičemž následně většinu z nich realizuje sociální pracovník obce, neboť spadají do jeho běžných činností, zejm. zprostředkování služeb sociální péče, zahájení řízení o opatrovnictví. Při řešení akutních situací bývá obvykle kontaktován i ošetřující lékař, a to buď sociálním pracovníkem obce, nebo sociálním pracovníkem agendy PnP.

Ale myslím si, že tato jako spolupráce nás a města funguje. Že oni třeba volají tady paní vedoucí: Máme hlášku na tohleto, tohleto, pojedeme tam, pojedete s náma? I z naší strany to funguje tak. (P3: SP ÚP, obvod VIII)

I se mi stalo kolikrát, že jsem volala záchranku. Jsou to nemocní lidi, takže… I třeba kolikrát se snažíte ty lidi přimět, aby neodmítali to lékařský ošetření. Byla paní, měla tady nádor prostě příšernej, rozmokvanej, šmudlala si to tam nějakým obvazem, takže vemete telefon, protože vy víte, kdo je obvodní lékař, řeknete paní doktorko, je to takhle a takhle, tak tam pošlete zdravotnickou službu, paní si to tam prostě tak šmudlá. Ani ten lékař nemusí vědět, protože prostě tam nejde a paní už nedojde k němu. (P3: SP ÚP, obvod IX)

To, že lze v takto krajních případech nějakým způsobem spolupracovat, může být chápáno jako základ rozvinutí širší spolupráce a může sloužit jako inspirace při hledání modelů spolupráce i v méně akutních případech – viz druhé dva z výše uvedených modelů.

3.6.4 Podoby spolupráce mezi SPR obce a SPR agendy HN při ÚP ČR (2012)

Spolupráce mezi oběma subjekty nebyla v době realizace výzkumu upravována žádnými závaznými formálními postupy, **závisela čistě na dobré vůli dotčených pracovníků** a, jak ukazují citáty níže, **také na jejich odborné kvalifikaci a zkušenosti. Např. na některých KoP ÚP byl brán v potaz názor sociálního pracovníka obce na vhodnost MOP na jiných ne.**

> *R: Prostě my třeba bysme viděli, že ano, že ten klient by potřeboval například novou pračku, ale pokuď kolegyně uzná a vyhodnotí, co pracuje na úřadě práce a poskytuje dávky pomoci v hmotné nouzi, že to není potřeba, tak vlastně my s tím tady nic neuděláme, neovlivníme to nějak.*
> *T: A jaké podmínky by tedy musely být splněny, aby mohlo dojít ke změně?*
> *R: No tak určitě v zákoně, ta legislativa no, tam to není prostě dopracovaný, není to propojený, tak jak by mělo být. (P1: Obec, II/3, Ved)*

> *…jsme vyřešili tu jednorázovku s tím úřadem práce, což jí poprvé dát nechtěli tu dávku, takže jsem teda šla a říkám „holky, tak mi to pomozte, zamyslete se, ta ženská opravdu nemá na jídlo pro děti", tak tu dávku dostala. (P2: Obec, III/1, Ved)*

> *No, alespoň tedy chodíme za kolegyněmi z Úřadu práce a domlouváme se s nimi, jestli by každý měsíc v hmotné nouzi jim mohli dávat tu mimořádnou okamžitou pomoc újmu na zdraví. Že třeba byli sankčně vyřazeni například z Úřadu práce, ale jestli by byla ta možnost každý měsíc jim alespoň na to živobytí něco dát. Ale dost často se stává, že jako dávají tu mimořádnou okamžitou pomoc, tak alespoň to zajistit, no. (P2: Obec, III/13, SPR)*

Sociální i vedoucí pracovníci sociálních odborů městských či obecních úřadů v prvních měsících po reformě systému sociální pomoci v HN **vnímali tuto reformu především jako rozpojení vazby mezi poskytováním dávek pomoci v HN a sociální pomocí osobě v HN při řešení dalších potíží**, a to zejména v oblasti zajištění ubytování. Toto rozpojení současně vnímali jako komplikaci při zajišťování doprovodné sociální pomoci lidem v HN na úrovni obce, neboť situace, které dříve tito pracovníci řešili samostatně, nyní vyžadovaly spolupráci s referátem HN při KoP ÚP ČR**. I tam, kde vztahy mezi sociálními pracovníky obce a referenty HN při ÚP ČR vnímaly obě strany jako vstřícné**, což nebylo ve všech zkoumaných případech, poukazovali pracovníci obcí na to, že **nová úprava zahrnuje více mezikroků při řešení akutní situace klienta v oblasti ubytování, doba nutná k vyřešení situace se prodlužuje a sociální pracovník obce si nikdy není zcela jist, zda nakonec bude dosaženo cíle této okamžité intervence, tj**. zda referent HN přizná dávku potřebnou k pokrytí nákladů spojených se zajištěním ubytování.

> *T: Hm, takže když to vezmu … třeba ten úřad práce, tak tam je …*
> *R: Tam ta spolupráce směřuje k tomu, aby klient čeSPRal vše, co může čeSPRat, na co má nárok. A třeba i v případě, že nemá ubytování, tak se snažíme domlouvat, jestli tedy můžeme klientovi zprostředkovat nějakou ubytovnu, nebo domluvit, nebo třeba jestli když využijeme služeb nějakého krizového azylového domu, jestli tam nebude problém s proplacením, jo. To vlastně dřív bylo v naší kompetenci, takže to bylo podstatně jednodušší, protože jsme to věděli hned, jestli mu to zaplatíme nebo ne (...), Teď nejprve teda musím zavolat na úřad práce, jestli mu to uhradí, jestli dostal dávku nebo nedostal dávku, jakým způsobem s nimi spolupracuje. Teprv potom můžu … nebo tak ještě úplně nejdřív se musím zeptat, jestli je tam vůbec volno, pak volám na úřad práce, pak teprv to můžu tý Charitě potvrdit, jo je to prostě složitý. Dřív to šlo z jedný vody a bylo to vyřešený. (P1: Obec, III/7, Ved)*

> *Nemocenský dávky se jim snažíme řešit, pokud jim nejsou vyplacený. (...) Pak se je snažíme nějak do doby, než to bude vyplacený, nějak nasměrovat někam, aby nezůstali bez finančních prostředků. Ale je to velmi omezený tím, že je můžeme jenom nasměrovat, že jim nemůžeme pomoct. Ta pomoc nám byla sociální reformou odebraná, takže ta práce sociální je daleko složitější než byla. (P1: Obec, III/4, Ved)*

Je zajímavé, že sociální pracovníci obce, pokud mluvili o spolupráci s bývalými kolegyněmi, dnes pracovnicemi referátu HN, UP, v některých případech tuto spolupráci nepopisují tak, že společně najdou řešení pro klienta, pomohou klientovi, ale spíše tak, že pomáhají sami sobě navzájem.

> *Určitě je to o nějaké loajalitě s těmi pracovníky, že si vycházíme vstříc, že když oni mi řeknou, že něco potřebujou, tak já jim to udělám, a já když potřebuju, tak mi to taky udělaj. Ale je to zbytečně komplikovaný, protože si to dřív člověk udělal prostě sám. Teď je to takový… je dost často. Tady, že to maj v budově, takže přejdou prostě dvě patra, jo, že si je posíláme, jo. Protože oni řeknou, máme tu paní, která nemá občanku, dávky mi jí dát nemůžeme, tak mi ti tam pošleme, a tak s ní něco vyřeš, jo. (P2: Obec, III/1, SPR)*

Sociální pracovníci obcí současně upozorňovali na to, **že klienti v HN již nejsou motivovaní ke spolupráci s nimi, neboť již nevyplácejí dávky.**

> *No od tý doby, co to tady takhle začalo tímhle tím způsobem, tak se přiznám, že o d úřadu práce, co nám pošlou klienty bývalý kolegyně, tak ti klienti většinou nedorazí. (...) Jo, takže klienti v hmotný nouzi, od doby co nemáme v ruce peníze, tak jsme pro ně spíš ty obtěžující, co jim budou radit, jak mají existovat, když oni to jako ví a jim se plést do života nemáme. (P2: Obec, III/1, Ved)*

Na některých pracovištích proto již v brzké době po uskutečnění sociální reformy vytvářeli společně s místním kontaktním pracovištěm ÚP ČR, resp. oddělením/pracovníky HN, strategie jak zajistit výkon individuální sociální práce s klienty.

V jedné lokalitě **vytvořili formalizovaný postup, který ÚP ČR a ORP pomáhal naplnit zákonnou povinnost zahájit individuální sociální práci s lidmi, kteří jsou v situaci HN déle než 3 měsíce uvedenou v § 64 odst. 2 zákona 108/2006 Sb. Jednalo se o pravidelné předávání seznamů klientů ÚP,** kteří pobírají dávky v HN, sociálním pracovníků daného ORP, kteří je následně kontaktovali s nabídkou pomoci. Z popisu této praxe sociálními pracovníky ORP se ale jeví, že tento postup byl z jejich hlediska poměrně časově náročný (kvůli nedostatečné identifikaci klientů a nutnosti je dohledávat, či opakovaně navštěvovat) a z hlediska stimulování vyhledaného klienta ke spolupráci se sociálním pracovníkem obce při řešení jeho nepříznivé sociální situace rozpačitý až málo efektivní.

> *R: No, dostáváme kusou tabulku, kde je napsáno nějaké číslo jednací, pak je tam jméno a příjmení, není tam adresa, není tam datum narození, není tam nic. Je to podle té naší staré evidence, protože de facto ani podle toho czech.pointu to nedokážeme, protože tam nemáme to datum narození. Takže podle té staré....podle té staré evidence zjišťujeme bydliště, kde jich tam může být i víc, takže to může být taková opravdu titěrná práce. Teď je problém, když v tom jednom domě je otec a syn se stejným jménem. Já nevím, jestli to na tom Úřadu práce je otec, nebo syn. Já jsem také hledala tatínka, tatínek byl zaměstnaný, kulil na mě oči, a on to měl být syn, takže, to už se mi stalo také. Takže opravdu je to takové bych řekla, nevychytaný ten problém, je to úplně ... (...) Ani nám to jako moc nepomáhá. Ta sjetina je dobrá věc, ale možná kdybych tady prošla tu chodbu a ty lidi si pochytala, tak je budu mít hned a hned budu vědět, ke komu to je. Kdežto my když někam jedeme a máme to na tom papíře, nevím, do nějaké té domácnosti, tak nevím, co tam najdu. Jestli se mám bát, máme jít, nebo...*
> *T: Jasně. A teď dobře, dostanete nějakou sjetinu a to je pro vás impuls, že tyto lidi se snažíte zahrnout do té své klientely, jako že s nimi chcete zahájit nějakou intervenci?*
> *R: Já je navštívím, zeptám se co je nového, vymysleli jsme si takový tiskopis, takže si tam do toho zapíšeme - kontakt, zastižen, nezastižen, součinnost s Úřadem práce, jaké dávky bere, Zeptám se, jestli má nějaký problém. Ať už jsou dluhy, nebo je to...a s tím že až půjde na Úřad práce třeba, nebo když je to akutnější, tak může přijít kdykoliv jindy, tak už si vybírám. Protože ten, kdo samozřejmě problém nemá a mezitím nastoupil do práce, tak toho nějak jako nezahrneme. (...) A jinak už jim nabízíme, jaká spolupráce tady je možná a využijí toho... no, tak bych možná řekla možná 40%. (...) Kdyby ten člověk sem chodil, tak jak chodí na ten Úřad práce, tak už ví, že já jsem ta jeho sockář a přece jenom už tak jako povídá lépe. To tak někdy mezi těmi dveřmi si připadám jako prodejce elektrické energie. (P2: Obec, III/13, SPR)*

V jiné lokalitě referentky HN samy vyvinuly inciativu proto, aby lidem propuštěným z vězení zajistily hladší vstup do společnosti tím, že splní administrativní nároky (mají občanku, registrují se na ÚP apod.) – i když propuštění z vězení již nemají povinnost hlásit se sociálnímu kurátorovi, který se stará o zajištění všech těchto věcí + bydlení i zaměstnání, **referentky HN ty propuštěné, kteří k nim přijdou minimálně pro příslušnou MOPku zřejmě podmiňují její vyplacení návštěvou sociálního kurátora.** SPR obce v tom spatřuje snahu referentek, aby tak nahradily sociální práci, o které jsou přesvědčeny, že je třeba s těmito lidmi provést, ale samy na ni nemají poté, co byly DPvHN převedeny na ÚP čas.

> *R: My nic nevyplácíme. Takže někdo přijde ze zvyku, že jsou to letití klienti, takže se domnívají, že prostě by měli přijít za kurátorem, teďko i nastaly případy, že pracovnice hmotný nouze těm lidem řeknou „jděte si nejdřív za sociálním kurátorem", abych aspoň o nich teda nějak třeba věděl, takže to zas v rámci spolupráce, i když jsem jim to nenařídil, jo, to jako...*
> *T: … jo , tak oni uvážili, že by to…*
> *R: … tak oni uvážili…, protože já zase, že jo, je to fakt, oni ten prostor na tu sociální práci nemají, a asi ani v takovým rozmezí dělat ani asi jako nemají, takže já přede jenom zkontroluju „máte doklady? A jak teda?", a úřad práce a pojištění a tak dál, no a pak už oni vědí, že jsem s ním mluvil, že jsme všechno probrali, tak oni už si ho zas vemou jenom na to finanční zabezpečení, no.*
> *T: Ale tak to je výborný, protože právě tím, jak jakoby se vydělily ty dávky…*
> *R: Jo, to se teďko objevilo, protože ti lidi mi teďka říkaj „ale oni mi tam řekli, že mám nejdřív přijít za Váma".*

T: Jo, jo, jo, jakože jak jinak je donutit, že jo, než když už jakoby jim mají přiznat ty dávky…
R: Tak je to dobrý, no. (P2: Obec, III/7, SPR)

Nejčastější formou spolupráce pak bylo telefonické informování sociálních pracovníků obce sociálními pracovníky agendy HN při ÚP o potenciálně společném klientovi; případně na žádost sociálního pracovníka obce mu usnadňují kontaktování obtížně dostupného klienta.

My spolupracujeme tak, že když opravdu s nima my potřebujeme mluvit, tak kolegyně nám zavolají „máme tady tu a tu", sdělí do telefonu a my tam přijdeme jakoby třeba náhodou. (P2: Obec, III/1, Ved)

3.7 Spolupráce s KÚ

Data z P1 (2012) hovořila v souvislosti s možnostmi zlepšení výkonu sociální práce na obcích a potažmo s lidmi v HN ve prospěch potenciálu krajských úřadů a tamních metodických pracovníků. Z rozhovorů bylo totiž zřejmé, že **kvalitní spolupráce s krajským úřadem představuje pro obce významnou metodickou podporu**. Respondenti z některých krajů zmiňovali, že na místně příslušném krajském úřadě působí metodik, který usiluje o vytváření a implementaci jednotných postupů v oblasti sociální práce.

> *A vlastně metodicky u nás začíná, i na těch krajských úřadech se vytvořila skupina, nebo kteří tam zůstali, pracovníci, kteří nadále poskytují metodiku. Ze strany toho krajského úřadu, odboru sociálních věcí je ta metodika poskytovaná. A teprve se to taky rozjíždí. Ted jsme vlastně měli dvě metodický schůzky v tom novém roce a kraj už připravuje takovou nějakou metodiku. (P1: Obec, III/2, Ved).*

> *Je tady, je tady vlastně ještě kraj, že jo, ten nás metodicky vede a čtvrtletně máme setkání s nimi. Takže tam se řeší problémy, které nastanou, a většinou dají doporučení třeba jak pracovat. Jo řeší se tam kolikrát i konkrétní případy, samozřejmě že ne jmenovitě, že jo, je to anonymně, ale zase tím, že to třeba vidí víc lidí z různých úřadů, z různých oblastí, tak je to fajn. (P1: Obec, III/9, SPR)*

Metodické postupy jsou pracovníkům zprostředkovány v podobě písemných podkladů, ale také formou skupinových setkání a **seminářů**.

> *A pak někdy krajský úřad, ten pořádá v rámci jakoby své kompetence jednak metodicky nás samozřejmě řídí formou porad, jo, že se scházíme pravidelně na krajském úřadě z celého našeho kraje, kde se snažíme tak nějak ujednotit, nebo to, co nám není jasné, tak aby aspoň náš kraj dělal jednotně… (P1: Obec, III/3, Ved)*

> *Kraj pro nás si nasmlouvá třeba sociální pracovníky v terénu, kteří se tam pohybují 20 let. Protože na městě zůstali lidi, kteří v podstatě, dalo by se říct dávkaři a k tomu měli sociální šetření. A teď jako sociální práci na obcích jako takovou tu terénní nedělal, téměř nikdo. A ten kraj nám domlouvá přednášky V podstatě vyučující, kteří jsou z praxe, kteří dvacet let v tom dělají. (P1: Obec, III/1, Ved)*

V jedné ze zkoumaných obcí v P1 hovořili i o tom, že s krajským metodikem **konzultují dle potřeby sporné či obtížné případy**. Komunikace probíhá operativně, např. prostřednictvím telefonu.

> *Krajský úřad, když nevíme, tápeme, tak to máme jako vynikající vynikající metodiky na krajském úřadě. (…) Krajský úřad v tom, že když si s něčím s čímkoli nevíme rady, tak můžeme zavolat. A oni nám okamžitě dají odpověď anebo prostě řeknou „jo my se tady poradíme a hned se vám ozveme". (P1: Obec, III/1, Ved)*

Krajský úřad je pracovníky vnímán jako důležitý prostředník mezi obcí a ministerstvem. Pracovníci vychází z představy, že metodik krajského úřadu roztřídí a zpracuje informace přicházející z ministerstva, které pak předá obcím ve formě podobné metodickým pokynům.

> *T: A máte tedy i například metodické postupy práce s těmito lidmi?*
> *R: No vlastně takhle co nám vlastně jenom přichází nějaké doporučení z krajskýho úřadu, vlastně jsou jako kdyby naši metodici… říkají nám jaké jsou plánované změny, snaží se získat nějaké bližší informace z ministerstva, takže určitě ano to máme, z krajského úřadu… (P1: Obec, II/3, SPR)*

> *Krajský úřad se snaží, pokud se k nějakým informacím dostane, tak nám je přeposílá, informuje nás. Máme od něj novely vyhlášek k zákonu, i když k těm se dostaneme i jinak, ale prostě dopředu nás informuje, s krajským úřadem nemáme v tomhle směru problém, na našem krajském úřadu dokonce bych řekla, že je schopná pracovnice v týhle oblasti, takže kdykoliv, i za předchozí dobu, jsme se na ni mohli obrátit, zkonzultovat s ní určitýho klienta, určitý případ, který jsme řešili a vždycky jsme teda došli k nějakýmu konci, takže v tomhle směru já bych, to bych zase činnost krajského úřadu pochválila. (P1: Obec, III/4, Ved)*

> *V tom doporučeném postupu MPSV, já, když jsem ho četla, tak jsem si myslela, že si snad někdo dělá srandu… Já jsem k tomu, i jsem psala teda připomínky, jsem je posílala na kraj. (P2: Obec III/7, VED)*

3.8 Spolupráce s dalšími obcemi

Do tématu spolupráce pracovníků obcí s rozšířenou působností (ORP) nebo s pověřeným obecním úřadem s představiteli dalších obcí spadá spolupráce s dalšími obcemi s rozšířenou (pověřenou) působností v regionu, která **je iniciována při hledání vhodných řešení situace klienta, např. jednání ohledně umístění klienta do azylového zařízení, které většinou nebývá v menších obcích dostupné**.

> *My jsme spíš celkem slušně navázali spolupráci s magistrátem města XY, protože oni jsou přece jenom trojkovou obcí a ty jejich kompetence jsou trošku jinde a trošku větší. V letošním roce magistrát vyzval ke spolupráci i ostatní obce, které spadají do jeho širokého obvodu a tak podobně. (P1: Obec, III/13, SPR)*

Dalším typem interakce je spolupráce s obcemi prvního nebo druhého stupně. Povaha i obsah interakce jsou velmi různorodé a **iniciátorem bývají jak pracovníci ORP, kteří se snaží informovat obce ve svém SO o tom, jakou činnost vykonávají a s čím mohou na menších obcích pomoci, tak zástupci těchto menších obcí, a to v případech, že potřebují řešit konkrétní problém, neboť nemají vlastního sociálního pracovníka.** V některých krajích je vytváření těchto sítí spolupráce mezi obcemi různých stupňů součástí metodické podpory ze strany pracovníků krajského úřadu.

> *Ty obecní úřady ty hodně volají třeba, že chcou vyřešit nějaký problém, ale za ty roky my už se tady tak známe, že něco je vyloženě oficielní cestou, něco je nějakým neformálním způsobem, když chcou s něčím poradit, nebo něco vysvětlit, nebo podat nějaký vysvětlení nebo kontakty, jo, je to, bych řekla jak formálně, tak neformálně. (P1: Obec, III/3, Ved)*

> *No na samotné obce samozřejmě posíláme, aby ti starostové mohli informovat ty občany o tom, co ten sociální odbor teda poskytuje, nabízí. Takže informační letáky jsme jim rozeslali na obce. Na obce dokonce i jezdíme buď sami anebo stane se, že i starosta některé obce se na nás obrátí, že třeba si neví konkrétně s nějakým občanem už rady, takže se na nás obrátí. (P1: Obec, III/13, SPR)*

> *Jinak samozřejmě obce informujeme o sociálních službách, který tady jsou. Já je vždycky zvu na to pravidelný setkání poskytovatelů sociálních služeb, který tady dělám dvakrát ročně. Všichni dostávají katalogy, takže… jakoby… oni se můžou obracet rovnou na ty služby. Ale když se obrátí na nás, tak jako taky není problém. (…) Pokud je nějaké setkání starostů, tak tam třeba vždycky vystoupím alespoň s nějakou informací, aby věděli. Mnohé služby třeba nabízejí rozšíření svých své, svých služeb jako mimo ORP třeba, i když mají smlouvu s námi, takže nabízí své služby i tak aby ti starostové věděli, že toho mohou využít. Prostě tam především jde o to, aby lidé nejenom v našem ORP, ale z celého okresu věděli, kam se můžou obrátit a měli ty informace o sociálních službách, o té sociální sféře. (P1, Obec, III/7, VED)*

> *No s obcemi, tak existují, jednak krajský úřad má nějakou metodickou činnost, takže existují nějaké, už byly dvě sezení, kde jsou konkrétní pracovníci těch obcí. Takže jednak si sdělujeme ty poznatky jak to funguje, jak to nefunguje a u těch menších obcí, kdy vlastně v podstatě tam nemají sociální pracovníky že, tak tam jsme taky dohodnutí, to tady nepadlo, že v rámci toho přestavení půjdeme nejenom na, do těch organizací, ale i v rámci třeba těch výjezdů že se domluvíme, že zajedeme buď za starostou nebo za někým, kdo v té obci, že oni většinou pracují nějak na půl úvazku a tak dál, aby jsme jim aspoň svým způsobem řekli, že tady jsme a že pokud potřebují pomoc, že se na nás můžou obrátit. (P1: Obec, K/2, Ved)*

> *Nebo dostaneme podnět z menších obcí, a protože každá z nás tady máme svůj region, tak vlastně oni se na nás, třeba dvojkový obce obracej automaticky, protože teď vlastně teďka máme jedinej sociální odbor, protože ty malý obce tam nemají sociální pracovníky, takže se na nás jako automaticky obracejí. (…) Pan starosta, nebo já nevím, nějaká paní referentka z matriky. Že třeba se doslechla, že někdo někde něco. Takže my tam prostě se rozjedem, protože máme hlavně terénní službu nebo tu práci, takže většinu času, času jsme prostě mimo. (P3: SP MěÚ, obvod XIX)*

Závažnou překážkou v dostupnosti činností sociální práce na malých obcích, resp. obcích bez sociálního pracovníka, je situace, kdy nikdo ve vedení obce není schopen rozpoznat, že se některý z obyvatel obce nachází v obtížné sociální situaci/je ohrožen sociálním vyloučením, nebo snaha tyto situace přehlížet, či bagatelizovat.

> *(...) v malých obcích místních. Tak jsem jim říkala, že pokud budu vědět o někom, protože to jsou obce, kam se třeba dostaneme jednou za rok, protože tam nemáme žádný případ. Kdyby o někom věděli, že potřebuje pomoc, jo? (...) oni vědí o těch svých občanech víc, že tam mají nějaké problémové lidi, který třeba nemají co jíst. Nemají za co koupit jídlo, ale my se o nich nedovíme. My těžko vyjedeme autama a pojedeme támhle do nějaké malý vísky, jo? Musí tam nějaký prvotní impulz. (...) Jak jsem říkala, když jsme měli sezení se starostama obce, tak jsem jim říkala, že když budou o někom vědět. Kdo bude potřebovat pomoc, prostě ti lidi uniknou našemu našemu hledáčku bych řekla. Tak ať nám dají vědět, že na tom není nic špatnýho. Prostě přijet a těm lidem nabídnout, že jsme se dozvěděli, že by potřebovali tohle tohle.(P1: Obec, III/1, Ved)*

No a ten starosta mi říkal," no jo, vždyť já ani nevím kolik my těch lidí takových máme a jestli by měli vůbec zájem". Jo že prostě někdy je to tam taková ta, to nechtění vidět to jo, ten problém. Že tam na té obci je. Jo, že kdyby se k tomu postavili tak, přijeďte, my to tady vyhlásíme, dáme to do nějakého občasníku, jo, opravdu, na těch obcích, co jsme byli třeba, tak našli se tam vždycky nějací takoví, kteří přišli buď sami za sebe, nebo pro někoho, já jsem tam šla dokonce i do rodiny, protože si mě paní, jo, nechala zavolat a protože nemohla chodit, že. (P2: Obec, III/13, SPR)

Podle zkušenosti sociálního pracovníka jednoho ORP v roce **2012** byly v důsledku sociální reformy nejen redukovány stavy sociálních pracovníků na obcích III. typu, ale **i část obcí II. typu toto využila jako příležitost pro zbavení se sociálního pracovníka v řadách pracovníků obecního úřadu**. Někteří starostové se domnívali, že II. obce již nemají žádné právně určené povinnosti v oblasti zajištění sociální práce a z vlastní vůle pozici sociálního pracovníka nezřizovali.

Moje spolupráce s dvojkovejma obcema skončila ve chvíli, kdy já jsem se domníval, že ta pracovnice tam vykonává sociální práci a ta mi řekla, že ne. (…) Takže to jsem řešil, i paní vedoucí o tom asi taky možná něco ví, ale myslím si, že na těch dvojkových obcích to prostě nefunguje. I jsme to řešili s krajskou metodičkou i s krajem. I kraj tenkrát jsme konkrétně informovali, kraj sdělil, že jim pošle nějakou metodiku, z čeho to vychází, protože ten starosta chtěl vědět, na základě čeho to mají vykonávat…(…) Takže tam jsme to i s krajem řešili, že jim pošlou, podle čeho. Přesto se domnívám, teda jsem přesvědčenej, že se to tam prostě nevykonává. (P2: Obec, III/7, SPR)

Narazili jsme i na to, že vlastně sociální práci by měli vykonávat vlastně jakoby dvojkový obce…a tam teda jsem zatím v současný době narazil na to, že konkrétně nevědí, co by měli vykonávat a kdo by to měl vykonávat, takže… zatím si myslím, že to vykonáváme tak jako my tady, no. (P1: Obec, III/7, SPR)

Naopak pozitivním případem spolupráce ORP s obcemi nižšího typu bylo **vyjednání ochoty těchto obcí finančně se spolupodílet na poskytování sociální služby jejím občanům**. Vyjednávání této finanční spoluúčasti **zajišťovala vedoucí sociálního odboru ORP**.

T: A spolupracujete třeba i s dalšími obcemi?
*R: V případě, **protože to je vlastně přenesená působnost**, že jo, takže jestliže se nám tady objeví někdo z nějaké přilehlé obce, tak samozřejmě že spolupracujeme. Většinou se na nás obrací, abychom my situaci nějakým způsobem řešili. Takže my s nimi můžeme spolupracovat třeba v tom duchu, že tam mají bezdomovce a chtějí ho nějakým způsobem umístit, tak třeba můžeme říct: No, ale možná… byli byste teda ochotný za to třeba zaplatit nebo jo… to je ale prostě individuální, to jsem uvedla jenom jako příklad, jo. Ale spolupracujeme s nimi v tomto duchu. (P1, Obec, III/7, VED)*

4. Stručné shrnutí a implikace pro výzkum

Na základě sekundární analýzy dat se lze domnívat, že:

1. vliv samosprávy, tj. zejm. tajemníka a dále rady a zastupitelstva spočívá zejm. v:
    a. „ochotě“ alokovat mzdové prostředky na sociální pracovníky působící v přenesené působnosti → personální zajištění přenesené působnosti
    b. nastavení sociální (např. sociální služby, speciální fondy)/bytové politiky obce, které rozšiřují/omezují zdroje, jež může sociální pracovník při své činnosti využívat
2. **sociální pracovník obce může veškeré své aktivity v rámci individuální sociální práce na obci chápat jako činnost v přenesené působnosti**, a to **podle §92 odst. d) zákona o sociálních službách**: „na území svého správního obvodu *koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob*; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.“ případně i podle **§92 odst. a) zákona o sociálních službách: „**zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví*, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci***,** a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby“.
3. **funkce sociálního kurátora pokrývá další část přenesené působnosti ORP, a to dle §92 odst. b) zákona o sociálních službách: „**koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky.“
4. výkon přenesené působnosti ORP v oblasti zajištění pomoci osobě opouštějící zdravotnické zařízení dle **§92 odst. c) zákona o sociálních službách nebyla zmíněna.**
5. **výkon přenesené působnosti dle zákona o hmotné nouzi nebyl v době výzkumu k HN (2012) jednotně ustaven, panovala nejistota,** jak toto uchopit, důležitou roli hrály osobní kontakty a nasazení sociálních pracovníků.
6. **Výkonu činností sociální práce v přenesené působnosti na ORP „nekonkuruje“** (tj. není vykonáván na úkor SPR v přenesené působnosti) **výkon sociální práce v samostatné působnosti** (tj. zejm. střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb), **ale praxe pověřovat sociálního pracovníka obce dalšími činnostmi v přenesené působnosti, nikoliv však přímo z oblasti SPR dle 108/2006 nebo dle 111/2006**, jednalo se o:
    a. sociální šetření pro soud (tzv. součinnost)
    b. opatrovnictví
    c. vydávání parkovacích karet OZP
    d. administrace lékárenských receptů s modrým pruhem
7. **Dopady na občany v dostupnosti sociální práce jsou spojeny s těmito faktory**:
    a. personálním zajištěním agendy
    b. limitovanými kompetencemi SPR obce
    c. pojetím sociální práce na obci (tendence vnímat ho zejm. jako sociální poradenství a zprostředkování sociální služby)
    d. schopností SPR obce vyhledat a rozpoznat potenciálního klienta
    e. schopností SPR obce uplatňovat v praxi metody sociální práce

f. dostupností sociálních služeb v lokalitě
g. ne/spolupráce s ÚP ČR, OSPOD apod.
h. sociální a bytovou politikou obce
i. makro faktory jako národní sociální politikou, trhem práce apod.

8. Sekundární analýzy poukázala na **tyto životní situace občanů, které jsou z hlediska SPR obce obtížně řešitelné, nebo úplně stojí mimo pozornost SPR obce**:
   a. starobní důchodci s exekucí
   b. bezdomovci s potřebou péče
   c. lidé bydlící na ubytovnách s potřebou péče
   d. domácí násilí na seniorech
   e. osoby s potřebou péče bez vlastních finančních prostředků → sociální služby je odmítají
   f. osoby fakticky nesvéprávné, ale bez omezené způsobilosti k právním úkonům
   g. senioři bez funkčního zázemí, kterým zemře partner, jež se do té doby staral o placení složenek, energií, telefonu apod., a senior ani netuší, co všechno musí zařídit, kde a jak → rychlý pád do dluhů

Podněty pro výzkum:

- rozlišovat dostupnost SPR i sociálních služeb přímo v ORP a ve správním obvodě daného ORP, bývá v tom velký rozdíl

- zatímco vedoucí sociálních odborů běžně spontánně zmiňovali vliv tajemníka, zastupitelstva na činnost jejich odboru, řadoví sociální pracovníci toto až na výjimku nezmiňovali → při rozhovorech v rámci případových studií lze přepokládat, že to bude obdobné, proto:

  - v rozhovoru se vedoucími se kromě samotné SPR vyptat i na to v jakých situacích se dostávají do kontaktu s tajemníkem, zastupitelstvem, radou a co a s jakým výsledkem řeší, a jestli něco řešili s KÚ a s MSPV,

  - rozhovor se sociálním pracovníkem obce pak již směrovat na jeho náplň práce atd.