

Zpravodaj sociální práce

č. 5/2019



Systemová podpora sociální práce v obcích



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





Obsah

Úvodní slovo.....	4
1. Teoretická část	6
Sociální práce – jak (ne)pracovat s dokumenty	7
Spisová dokumentace sociálního pracovníka	9
Jak je to s přístupem tajemníka úřadu a jiných představitelů města (městského úřadu) k informacím sociálního pracovníka	14
2. Praktická skupinová část.....	18
Skupina 1	19
Skupina 2	22
Skupina 3	24
Skupina 4	26
Skupina 5	30
Závěry z odpoledních skupin.....	33
3. Závěrečné shrnutí workshopu	36

Úvodní slovo

Mgr. David Pospíšil



Vážení čtenáři,

jsem velmi potěšen, že Vás mohu již po páté pozdravit prostřednictvím Zpravodaje vydávaného v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích.

Tato publikace je vždy věnována tématu vyplývajícímu z workshopů realizovaných právě v rámci výše uvedeného projektu. Téma vydání, které nyní držíte v rukou, lícuje s workshopem pořádaným v říjnu 2018 v Olomouci, a je jím dokumentace sociálního pracovníka. Velmi mě těší neklesající zájem o pořádané akce, který stále převyšuje jeho kapacitní možnosti. Mezi stovkou účastníků opět byli sociální pracovníci obecních úřadů, Úřadu práce ČR, Generálního ředitelství ÚP ČR a krajských úřadů. V rámci workshopu účastníci k tématu identifikovali a nejvíce diskutovali zejména formu vedení spisové dokumentace, sdílení dokumentů a informací s dalšími aktéry v sociální práci, především pak mezi jednotlivými úřady, ale i s třetími subjekty, dále úschovu osobních dokumentů klientů a také jejich souhlasy s poskytnutím osobních údajů třetím stranám.

Jsem rád, že Vám prostřednictvím projektu můžeme nabídnout platformu pro odborné diskuse, pro sdílení dobré praxe a identifikaci špatné praxe, ale také vzdělávací aktivity i odborné publikace a věřím, že jsou pro Vás přínosnými.

S pozdravem

Mgr. David Pospíšil

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

1. Teoretická část





PhDr. Filip Novotný

SOCIÁLNÍ PRÁCE – JAK (NE)PRACOVAT S DOKUMENTY

Není málo času, který máme, ale mnoho času, který nevyužijeme.

(Lucius Annaeus Seneca)

Článek vznikl v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích, proto je zaměřen zejména na dokumentaci sociálního pracovníka zařazeného do obecního úřadu obce s pověřeným obecním úřadem (dále jen „POU“), obecního úřadu obce s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) a sociálního pracovníka kraje zařazeného do krajského úřadu (dále jen „KÚ“), tj. vykonávající činnosti v přenesené

působnosti. Netýká se však oblastí upravených zvláštními právními předpisy - sociální práce v sociálních službách a sociálně-právní ochraně dětí.

Smyslem sociální práce je předcházet sociálnímu vyloučení. Dojde-li však k situaci, že se klient v některé z rovin biopsychosociální dostane mimo hranice, které lze z odborného hlediska považovat za běžné či normální a není schopen sám adekvátně reagovat, získává sociální práce ještě na větším významu, neboť jen sociální pracovník dokáže provázet klienta tak, aby se v rámci svých možností dostal zpět do stavu rovnovážného nebo rovnováže blízkého, tj. aby zvládl vzniklou sociální událost.

Klientovým průvodcem je odborník - sociální pracovník. Podmínky výkonu činností¹, které vykonává, stanoví zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“). Ten mu zároveň zajišťuje exkluzivitu vykonávaných činností², neboť se jedná o tzv. regulované povolání³. Sociální práce je však vykonávána v působnosti několika resortů, konkrétně zdravotnictví, školství, vnitra, spravedlnosti, a dokonce i v resortu obrany. Proto lze důvodně předpokládat odlišnosti ve formě a rozsahu vedení dokumentace sociálního pracovníka. Společným cílem sociálních pracovníků, jejich zaměstnavatelů a jednotlivých ministerstev by však mělo být nalézání rovnováhy mezi časem pro práci s klientem a zaznamenáváním údajů o proběhlých intervencích a souvisejících informacích.

Základní právní úpravu dokumentace v oblasti správní obsahuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, který ukládá povinnost založit v každé věci spis. Ten tvoří zejména podání, protokoly, záznamy, písemné vyhotovení rozhodnutí a další písemnosti, které se vztahují k dané věci. Forma vedení dokumentace sociálního pracovníka není napříč resorty totožná. Příkladem je zákonná povinnost sociálního pracovníka zařazeného do úřadu (POU, ORP, KÚ a analogicky i Úřad práce ČR) vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, jenž je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí⁴. Jednotná je však povinnost původců písemností, např.

¹ § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

² § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

³ § 1 odst. 1 zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace, ve znění pozdějších předpisů

⁴ § 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁵ § 64 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

obecních úřadů, uchovávat dokumenty a umožnit výběr archiválií⁶. Zákonem určení původci mají povinnost vydat spisový řád, jehož součástí je spisový a skartační plán. Ten obsahuje seznam typů dokumentů rozříděných do věcných skupin s vyznačenými spisovými znaky, skartačními znaky a skartačními lhůtami. Sociální pracovníci by proto měli uvažovat, jak dlouho potřebují dokumenty, s nimiž pracují, uložit a případně, zda je některé z nich vzhledem k vyšší informační hodnotě vhodné archivovat⁶. S jistotou lze tvrdit, že dokumentace sociálního pracovníka by neměla obsahovat například lékařské zprávy, ale může obsahovat parafrázované klientovo sdělení o jeho zdravotním stavu.

S informační hodnotou úzce souvisí téma sdílení informací a jeho limity. Zákon o sociálních službách ukládá sociálním pracovníkům obecních a krajských úřadů povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích, které se při své činnosti dozvědí a týkají se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek na péči. Toto však neplatí zcela, zákon připouští výjimky. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být sociální pracovníci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Vedle toho existuje od roku 1999 zákon č. 106, o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a nová úprava nakládání s osobními údaji, která vešla v účinnost v květnu 2018 v podobě NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), známého pod zkratkou GDPR⁷. Pro výkon sociální práce je patrně nejvýznamnější ustanovení čl. 6, které odpovídá na otázku, zda je ke každému zpracování osobních údajů nutný souhlas subjektu údajů (klienta). Jak v rámci kampaně k nabytí účinnosti nařízení GDPR informoval Úřad pro ochranu osobních údajů v souladu s ustanovením zmíněného článku, není povinnost mít souhlas se zpracováním osobních údajů, neboť se jedná o plnění právní povinnosti. Znamená to, že pro sociální pracovníky, vykonávající činnosti v souladu se zákonem o sociálních službách, nenastala v pravidlech zpracovávání osobních údajů prakticky žádná změna.

Formy, prostředky a potřeba zaznamenávání informací se v průběhu času mění. Proto je důležité, aby se sociální pracovníci, jejich zaměstnavatelé a zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí setkávali a hledali konsenzus nebo alespoň kompromis při stanovování rozsahu a formy vedení dokumentace sociálního pracovníka s pozitivním dopadem na efektivitu výkonu sociální práce, tj. více času na klienta a informačně hodnotná, avšak nikoli rozsáhlá, dokumentace v jednotném formátu, kterou lze za stanovených podmínek jako celek nebo část sdílet s jednotlivými subjekty podílejícími se na subjektu udržení nebo reintegrace klienta do společnosti.

PhDr. Filip Novotný

pověřen výkonem funkce vedoucího oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání Ministerstva práce a sociálních věcí

⁶ Spisovnou se rozumí místo určené k uložení, vyhledávání a předkládání dokumentů pro potřebu původce a k provádění skartačního řízení, archivem pak zařízení podle zákona o archivnictví a spisové službě, které slouží k ukládání archiválií a péči o ně. Sociální pracovníci při vedení dokumentace obvykle ukládají, avšak málokdy dokument je následně archivován.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>, cit. on-line [21-12-2018]



Mgr. Irena Drijáková, DiS.

SPISOVÁ DOKUMENTACE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Sociální práce je především činnost. Profese, která je společností pověřena výkonem této činnosti a zároveň disponuje předepsanou kvalifikací, je sociální pracovník. Účelem sociální práce a ústředním cílem sociálních pracovníků, ať už svou profesi vykonávají pro kterýkoliv subjekt, je všeobecná snaha o naplnění individuálních potřeb, zájmů a práv klientů, ať je klientem v konkrétní situaci jednotlivec, skupina (zejména rodina) nebo komunita (širší spole-

čenství lidí, kteří sdílí zpravidla společné potřeby, zájmy a povinnosti). Cílem a účelem sociální práce je dosažení souladu mezi naplňováním zájmů, práv a potřeb klientů a širšími cíli i potřebami společnosti směřujícími k udržení sociálního smíru. Neméně důležitým principem je také vnímání potřeby korekce vyplývající z obecných morálních a etických norem všech zúčastněných, tj. soulad mezi obecně uznávanými projevy slušnosti a uplatněním profesní etiky v oblasti sociální práce. Profese sociálního pracovníka je tak oprávněně považována svým charakterem za jednu z tzv. pomáhajících profesí.

Podmínky kvalifikačních předpokladů pro výkon profese sociálního pracovníka a s těžejni profesně zaměřené činnosti, které sociální pracovník provádí, včetně vymezení některých věcných oblastí, obsahuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) v ustanovení § 1, § 109 a § 110. Z obsahu zmíněného ustanovení § 109 je zřejmé, které činnosti sociální pracovník předně vykonává. Obsah těchto činností již charakterově napovídá, v jaké formě budou tyto činnosti sociálním pracovníkem zaznamenávány. Jako každá profesionální činnost, tak i výkon činností sociální práce vyžaduje její zdokumentování, respektive písemné postižení faktů, zjištění a popis situací i zdrojů informací apod. rozhodných pro další postup. Pravidla, rozsah a forma spisové dokumentace sociálního pracovníka závisí vždy na dvou základních faktorech, a to na:

- právním režimu, v jakém je sociální práce s klientem vykonávána,
- k čemu má být spisová dokumentace využita mimo zaznamenání případu klienta.

Jednoznačně určujícím faktorem, který nastavuje pravidla pro výkon sociální práce a její dokumentace, je právní režim, respektive prostředí, v němž je sociální práce vykonávána. Sociální pracovníci jsou zaměstnáváni organizacemi a institucemi v rámci různých resortů, byť primárně spadá výkon sociální práce do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“). Přesto vykonávají sociální pracovníci svou činnost i v rámci jiných oblastí gesčně náležejících pod Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo školství, mládeže, sportu a tělovýchovy, Ministerstvo vnitra či Ministerstvo obrany apod. Podle toho, jaký subjekt je zaměstnavatelskou organizací sociálního pracovníka, se

odvíjí i procesní postupy při výkonu sociální práce. Je tak nepochybné, že odlišné prostředí je spojeno s rozdílnými pravidly a principy, které jsou s tímto spojeny a upraveny též speciálními právními předpisy v konkrétní oblasti. Tyto rozdíly pak mají vliv i na pravidla, rozsah a formu vedení spisové dokumentace o výkonu činností sociální práce v praxi, včetně možností přenosu informací mezi institucemi jednotlivých resortů.

Pomineme-li odlišnosti, které jsou upraveny při výkonu sociální práce v rámci jiných resortů, zaměříme se na pravidla a principy při výkonu sociální práce a s tím související vedení spisové dokumentace v rámci resortu MPSV, a to zejména s důrazem na sociální práci vykonávanou obecními úřady obcí pověřených (dále jen „PO“) a obcí s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) v rámci výkonu státní správy tzv. přenesené působnosti. Zároveň je třeba ještě pro úplnost zmínit, že se v tomto článku nezabýváme ani vedením spisové dokumentace při výkonu sociální práce poskytovateli sociálních služeb, ani při výkonu sociálněprávní ochrany dětí, neboť v obou případech jde o oblasti, u nichž je výkon sociální práce i vedení spisové dokumentace upraveno speciálními věcně příslušnými právními předpisy.

Čím se tedy řídí a jaká jsou pravidla pro vedení spisové dokumentace sociálními pracovníky PO a ORP při výkonu sociální práce prováděné dle § 92 a § 93 a ZSS a § 63 až § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPHN“). Niž uvedená pravidla je přitom nezbytné použít ve vzájemné kumulaci, nikoliv jednotlivě.

V prvé řadě jde vždy o výkon sociální práce jako profesní a profesionální činnosti, proto je nezbytné, aby spisová dokumentace obsahovala základní podkladový materiál, jímž jsou všechny informace, které představují popis situace klienta, a to zpravidla v rozsahu sociální a rodinné anamnézy, diagnostiky situace a možnosti jejího řešení. Je vhodné také znát informace – jaké kroky nebo předchozí postupy klient využil při hledání vlastního řešení, odkud přichází, resp. kdo jej odkázal na sociálního pracovníka, s jakou představou nebo očekáváním se na nás obrací, jaká je jeho motivace apod. Pokud klient poskytuje sociálnímu pracovníku informace nebo písemnosti k posouzení jeho situace, které pak tvoří součást spisové dokumentace, je nezbytné, aby se tak dělo především prostřednictvím takové formy předání, která je následně průkazná a kontrolovatelná. Zejména pak v případě, že vzniknou nejasnosti ve vztahu k poskytnutým informacím o výchozí situaci klienta, o správnosti poradenství nebo zvoleného postupu při řešení situace klienta apod. Nejvhodnější formou je tak činit prostřednictvím např. protokolu, v rámci jehož obsahu může klient celou záležitost a svou situaci dobře popsat a též sám podepsat. Vedle profesních metod a postupů je sociální pracovník povinen se řídit také principy Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

Vzhledem k tomu, že jde zároveň o činnost, kterou vykonává sociální pracovník jako zaměstnanec veřejnoprávního subjektu, jímž obec jednoznačně je, je povinen se při vedení spisové dokumentace řídit také ustanoveními zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZASS“), a to na základě pravidla uvedeného v ustanovení § 3 odst. 1 písm. f). Každou písemnost přijatou či vytvořenou

sociálním pracovníkem je tak potřeba označit a zaevidovat do spisové služby a následně přiřadit ke konkrétní spisové dokumentaci, již se obsahově a svým účelem týká.

Rovněž je potřeba si uvědomit, že výkon sociální práce dle ZSS a dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPHN“), prováděna sociálními pracovníky PO a ORP je výkonem státní správy, kterou tyto zákony svěřují obcím. Vedení spisové dokumentace sociálním pracovníkem, který je v tomto případě v postavení úředníka a úřední oprávněné osoby, musí být také v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘ“), a to s ohledem na pravidlo v ustanovení § 1. Sociální pracovník tak při výkonu činností sociální práce zastupuje správní orgán. Pravidla SŘ však neupravují pouze postup správního orgánu při klasické situaci vedení správního řízení od jeho zahájení do ukončení pravomocným rozhodnutím, ale také upravuje veškeré postupy správního orgánu vůči adresátům veřejné, resp. státní správy (tj. vůči fyzickým a právnickým osobám). Jinými slovy je potřeba si uvědomit, že procesní postupy sociálního pracovníka při výkonu sociální práce, poradenství a při využití dalších profesních metod a technik sociální práce musí zároveň respektovat i pravidla SŘ. Pravidla SŘ totiž neupravují jen proces správního řízení, jehož výsledkem je správní rozhodnutí, ale upravují veškerou komunikaci veřejné správy vůči jejím adresátům, kterými jsou mimo jiné i klienti sociální práce. Tento princip zcela nepochybně vyplývá z ustanovení § 1 odst. 1 SŘ, kde se výslovně říká: Tento zákon upravuje postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy (dále jen „správní orgán“). Přesto tedy, že se při výkonu sociální práce nejedná o správní řízení, jsou postupy správního orgánu a tím i jeho sociálních pracovníků ovládané minimálně základními zásadami a dalšími procesními pravidly upravenými SŘ. Při vedení spisové dokumentace k výkonu sociální práce je proto sociální pracovník povinen označovat všechny jednotlivé podklady, písemnosti, protokoly a další zdroje informací v souladu např. s ustanovením § 17 SŘ včetně označení spisu, uvedení oprávněné úřední osoby dle ustanovení § 15 SŘ. V souvislosti s těmito procesními pravidly je nezbytné si uvědomit, že právem klientů je využití všech ochranných mechanismů, které SŘ upravuje, a to např. žádost o umožnění nahlížení do vedeného spisu (jak klientovi, tak případně osobám, které prokážou právní zájem k nahlížení do spisu dle ustanovení § 38 SŘ), právo vznést námitku podjatosti (dle ustanovení § 14 SŘ), žádost o přijetí opatření proti nečinnosti (dle ustanovení § 80 SŘ), postoupení věci k příslušnému orgánu (dle ustanovení § 12 SŘ), podání stížnosti v případě nesprávného postupu správního orgánu (tj. proti postupu sociálního pracovníka dle ustanovení § 175 SŘ) apod. Postup sociálních pracovníků je v podstatě postupem dle části IV. SŘ. Sociální pracovníci jsou povinni mít na paměti, že při komunikaci s jinými správními orgány musí být z jejich informace jednoznačně zřejmé, jak byla daná informace ze strany PO nebo ORP o klientovi získána, neboť ostatní správní orgány mají za to, že mohou informaci, kterou jim PO nebo ORP předá, vzít za jednoznačně prokázanou, pokud se neprokáže opak (v souladu s ustanovením § 53 odst. 3 SŘ). Velmi důležitou zásadou SŘ je též zásada písemnosti, která má rovněž chránit klienta před nesprávným postupem, neboť představuje princip – co není obsaženo ve spise, nelze spolehlivě prokázat, a proto se nelze odvolávat na existenci informace, která není obsažena ve spisové dokumentaci. V této souvislosti je třeba mít na paměti vždy

těž principy Etického kodexu sociálního pracovníka ČR, neboť každý záznam do spisové dokumentace je třeba činit uvážlivě a se zřetelem k zájmům klienta.

Vedle výše uvedených principů, jimiž se výkon sociální práce, resp. jeho procesní postupy a s tím spojené vedení spisové dokumentace, musí řídit, platí též pravidla související se speciální právní úpravou, a to jednak pravidlem uvedeným v ustanovení § 64 odst. 2 písmenem d) ve spojení s ustanovením § 65 ZPHN, a jednak vedením Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, který je uveden v vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“), který je součástí Jednotného informačního systému Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „JIS MPSV“). Jde o elektronický komunikační mechanismus, který má především sloužit pro sjednocení postupů správních orgánů a předávání informací mezi nimi (zejména mezi pracovišti Úřadu práce ČR a PO a ORP), a to např. v souvislosti s ustanovením § 8 SŘ. Obsah a úprava SZSP jsou stanoveny výše uvedenou vyhláškou, kdy podrobněji se SZSP zabýval např. článek uvedený ve Zpravodaji sociální práce č. 1/2017 vydaném MPSV. Součástí spisové dokumentace by mělo být i prokazatelné poučení klienta o tom, že poskytnuté informace budou součástí JIS MPSV. V opačném případě by mohla být narušena důvěra klienta k sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník je povinen vždy jednat v souladu s etickými zásadami. Proto by poučení mělo být poskytnuto na počátku komunikace s klientem

Z výše uvedeného je zřejmé, že výkon sociální práce, který je zajišťován sociálními pracovníky PO a ORP je ovlivňován vícero pravidly i principy a je nepochybné, že žádné z nich nelze pominout, neboť jde o sociální pracovníky, kteří jsou zároveň v postavení zaměstnance, úředníka a oprávněnou úřední osobou. Nesmíme také zapomínat na fakt, že právní režim, v němž sociální pracovník vykonává svou profesi, upravuje též pravidla pro nakládání s osobními údaji a zvláštními kategoriemi údajů („citlivé osobní údaje“) klientů, ale to už je další oblast, která není předmětem tohoto článku.

Při určování způsobu a pravidel vedení spisové dokumentace o výkonu sociální práce se dotkneme také druhého faktoru, který ovlivňuje tyto postupy. Je nezbytné mít totiž na paměti, že spisová dokumentace vedle toho, že představuje zdokumentování sociální práce konkrétních situací klientů, tak umožňuje významný zdroj informací pro koncepční oblast sociální práce. Často se totiž stává, že sociální pracovník při poskytování sociálního poradenství a při hledání řešení konkrétní situace klienta může zjistit systémový nedostatek v legislativní úpravě dané věcné oblasti, nebo zjistí nedostatek konkrétní sociální služby v určité územní lokalitě, popřípadě zjistí tuto skutečnost ve více případech. Pak je nezbytné mít spisovou dokumentaci zpracovávanou do té míry, aby mohla být zdrojem údajů a informací pro účely zobecnění potřebných informací a následnou činnost sociálního pracovníka, která směřuje k systémovým řešením a k odstraňování nedostatků. Pokud totiž jde o systémový nedostatek právních předpisů s celostátní působností nebo lokálně působících (např. obecně závazných vyhlášek obcí) je sociální pracovník v souladu s principy obsaženými v etickém kodexu sociálního pracovníka povinen upozorňovat na takové nedostatky a přičinit se o to, aby byly odstraněny, a to v souladu se svými oprávněními a se subordinačními principy uvnitř organizace, kterou zastupuje při výkonu své profese.

Jedná se o uplatnění reformního paradigmatu sociální práce bez ohledu na to, zda sociální pracovník vykonává sociální práci v samostatné nebo přenesené působnosti. Upozornění sociálního pracovníka na zjevné nedostatky v systémech sociální ochrany je také v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků. Z tohoto hlediska je tak spisová dokumentace sociálního pracovníka cenným zdrojem posouzení fungování a nastavení systémů sociální ochrany a také důsledků, které jsou s nedostatky těchto systémů bezpochyby spojeny a přímo ovlivňují situaci klientů sociální práce. Cílem každého sociálního pracovníka je mít na paměti zájmy a potřeby klientů, které jsou však též v souladu s cíli a zájmy rodiny, komunity a společnosti. Spisová dokumentace je tak zdrojem mnoha poznatků, z nichž může vyplývat celá řada obdobných situací, do kterých se klienti dostávají, aniž by byli schopni řešit záležitosti společně. Pokud tak sociální pracovník v rámci výkonu sociální práce dle ustanovení § 92 a § 93a zákona o sociálních službách nebo dle ustanovení § 63 - § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi zjistí skutečnosti a postupy, které ukazují na systémové nedostatky v právních předpisech, v činnostech správních či státních orgánů apod., je jeho povinností na ně upozorňovat v souladu vnitřními pravidly organizace a navrhnout možná opatření, která by tomuto zamezila. Z tohoto pohledu je systematická sociální práce velmi zásadně ovlivňována i úrovní spisové dokumentace vedené při výkonu individuální sociální práce s konkrétním klientem, která tak ve svém důsledku může být zdrojem cenných informací využitelných v další sociální práci koncepčního charakteru.

Mgr. Irena Drijáková, DiS.

Pracovník projektu Systémová podpora sociální práce v obcích
sociálně právní poradenství



Mgr. Bc. Zbyněk Vočka

JAK JE TO S PŘÍSTUPEM TAJEMNÍKA ÚŘADU A JINÝCH PŘEDSTAVITELŮ MĚSTA (MĚSTSKÉHO ÚŘADU) K INFORMACÍM SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA⁸

Úvod

Sociální pracovníci městských úřadů se čas od času setkávají s dotazy na situaci jejich klientů ze strany vedoucích úřadů či volených zástupců měst (starostů, místostarostů, členů zastupitelstev apod.) V této situaci pak sociální pracovníci řeší otázku, jak se k dotazům postavit a zda je „silnější“ povinnost mlčenlivosti stanovená sociálnímu pracovníkovi právními předpisy, zejména zákonem o sociálních službách, či zda může tyto informace „představenému“ poskytnout s ohledem na to, že se jedná o úředníka nadřízeného sociálnímu pracovníkovi. Na tuto otázku vyjádřím v tomto příspěvku svůj názor.

Mlčenlivost v právních předpisech

Povinnost mlčenlivosti sociálnímu pracovníkovi městského úřadu ukládá ustanovení § 100 zákona o sociálních službách a § 55 zákona o pomoci v hmotné nouzi. Tyto dva právní předpisy současně definují úkoly sociálních pracovníků městských úřadů při realizaci činností sociální práce.

Obecnou povinnost mlčenlivosti úředníka územního samosprávného celku obsahuje zákon o úřednicích územních samosprávných celků, podle kterého je jednou z povinností úředníka, jímž je i sociální pracovník městského úřadu, v rozsahu stanoveném zvláštními právními předpisy zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu zaměstnání a v souvislosti s ním. To neplatí, pokud byl povinnosti mlčenlivosti zproštěn, přičemž povinnosti zachovávat mlčenlivost může úředníka zprostit vedoucí úřadu, jím pověřený vedoucí úředník nebo příslušný správní úřad podle zvláštních právních předpisů, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak.

Zákon o sociálních službách a zákon o pomoci v hmotné nouzi je zcela jistě nezbytné považovat za speciální předpisy (*leges speciales*), které „zprůšňují“ obecnou povinnost úředníka vyplývající ze zákona o úřednicích územních samosprávných celků (*lex generalis*). Lze vysuzovat, že povinnost mlčenlivosti sociálního pracovníka městského úřadu je „zprůšňována“ uvedenými speciálními právními předpisy, které v případě úředníka – sociálního pracovníka suspendují zmíněné oprávnění vedoucího úřadu zprostit úředníka mlčenlivosti. Podle uvedených speciálních právních předpisů může totiž povinnosti mlčenlivosti zprostit sociálního pracovníka pouze ten, v jehož zájmu tuto povinnost mají (tj. klient sociální práce).

Důležité je zmínit, že právní úprava v zákoně o sociálních službách může být považována za problematickou. Ustanovení § 100 odst. 1 zákona o sociálních službách neobsahuje výslovně „činnosti sociální práce“, nýbrž pouze poskytování sociálních služeb

⁸ Tento text byl vydán v časopise Moderní obec č. 11/2018.

nebo příspěvku na péči. Jsem však přesvědčen, že je jednoznačně možné (a nezbytné) dovodit, že mlčenlivost, přestože nedošlo v rámci tzv. Drábkovy reformy k úpravě znění tohoto ustanovení, se vztahuje i na sociální pracovníky městských úřadů. A věřím, že se ani nenajde nikdo, kdo by tuto povinnost sociálních pracovníků městských úřadů zpochybňoval, nebudu se tak dále věnovat této otázce s tím, že zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu jako úředník vykonávající správní činnost „v sociálních službách“, tj. realizující činnosti sociální práce, má povinnost mlčenlivosti, přičemž porušení této povinnosti je přestupkem.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi podobnou pochybnost nevyvolává, neboť povinnost sociálních pracovníků - úředníků územních samosprávných celků je stanovena výslovně v § 55 odst. 5.

Komu tedy (ne)sdělovat informace

Po rekapitulaci právní úpravy mlčenlivosti by bylo možno konstatovat, že informace o situaci klientů sociálních pracovníků městských úřadů nesmí tito sociální pracovníci sdělovat osobám, na které nedopadá povinnost mlčenlivosti stanovená uvedenými speciálními právními předpisy.

Jak je to ale s tajemníkem městského úřadu? Může tajemník městského úřadu jako vedoucí úřadu získat informace o klientovi sociální práce? Jak již bylo uvedeno, není tajemník úřadu v případě sociální práce tím, kdo by mohl sociálního pracovníka zprostit mlčenlivosti.

Tajemník zajišťuje výkon přenesené působnosti a za plnění úkolů v přenesené působnosti je zodpovědný starostovi obce. Současně tajemník plní úkoly statutárního orgánu zaměstnavatele podle zvláštních právních předpisů vůči zaměstnancům obce zařazeným do obecního úřadu. Ve smyslu zákoníku práce tak rovněž kontroluje práci úředníků obecního úřadu.

Jsem přesvědčen o tom, že informace o situaci konkrétního klienta sociální práce není možné sdělit v žádném případě starostovi ani žádnému jinému členu zastupitelstva obce (ani jeho výboru; ani komise rady obce). Obdobně však ani tajemníkovi obecního úřadu nepřísluší získávat konkrétní informace o klientovi sociálního pracovníka městského úřadu, a to ani v souvislosti s řídicí rolí tajemníka městského úřadu. Ani v případě, že vedoucí úředník součástí městského úřadu (např. vedoucí odboru), do kterého je podle organizačního řádu zařazen výkon činností sociální práce a sociální pracovníci, není současně sociálním pracovníkem (tj. částí úvazku nevykonává činnosti sociálního pracovníka), nemůže mít k dispozici informace o konkrétním klientovi sociální práce, aniž by nedošlo k porušení povinné mlčenlivosti (pokud tento klient nezprostit sociálního pracovníka mlčenlivosti).

Může padnout otázka, co v situaci, kdy vedoucí úředník či jiná osoba splňuje podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka? Domnívám se, že toto nemůže být rozhodné. Za rozhodující považují pouze fakt, že zaměstnanec města je do městského úřadu zařazen jako sociální pracovník (jak již bylo výše uvedeno, vykonává správní činnost „v sociálních službách“). Pokud bych přistoupil na opačný výklad, dospěl bych nutně k závěru, že informace o konkrétním klientovi sociální práce může získat i úředník vykonávající jinou správní činnost např. „v zemědělství“, pokud bude splňovat podmínky definované zmíněným § 110 zákona o sociálních službách (zejména odbornou způsobilost). Takový výklad nemohu považovat za správný. Splnění podmínek definovaných v uvedeném ustanovení zákona o sociálních službách je pouze předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka, sociálním pracovníkem však zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu je až v případě, že činnosti, které vykonává podle popisu pracovní činnosti, jsou činnostmi, které spadají do výkonu sociálního pracovníka, tj. výkon sociální práce oprávněnou úřední osobou.

Při úvahách o ochraně informací, které získává sociální pracovník při výkonu sociální práce, jsem rovněž musel vzít v úvahu, že vyšší míra ochrany informací sociálního pracovníka, je zřejmá i ze vztahu sociálních pracovníků a orgánů činných v trestním řízení. Podle ustanovení § 8 odst. 5 věty první trestního řádu: „Nestanoví-li zvláštní zákon podmínky, za nichž lze pro účely trestního řízení sdělovat informace, které jsou podle takového zákona utajovány, nebo na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, lze tyto informace pro trestní řízení vyžadovat po předchozím souhlasu soudce.“ Zákon o sociálních službách speciálně upravuje pouze sdělování údajů směrem k orgánu sociálně-právní ochrany dětí, žádnou speciální úpravu pro sdělování údajů orgánům činným v trestním řízení však neobsahuje. Zákon o pomoci v hmotné nouzi speciální úpravu obsahuje a poskytují podle ní zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, zaměstnanci státu, zaměstnanci městské části hlavního města Prahy určené Statutem hlavního města Prahy zařazení do úřadu městské části, zaměstnanci krajů a zaměstnanci hlavního města Prahy zařazení do Magistrátu hlavního města Prahy na žádost orgánů činných v trestním řízení údaje potřebné pro trestní řízení. Uvedený nesoulad právních úprav tak vede k paradoxní situaci, kdy pověřené obecní úřady, resp. jejich sociální pracovníci, vykonávající činnosti sociální práce podle zákona o pomoci v hmotné nouzi, sdělují údaje na základě speciální úpravy, zatímco obecní úřady obcí s rozšířenou působností mohou údaje pro účely trestního řízení sdělit až na základě souhlasu soudce.

Závěry

Vzhledem k tomu, že výkon činností sociální práce je výkonem přenesené působnosti, je zcela nepochybné, že k informacím o konkrétních klientech sociálního pracovníka nemohou mít přístup zástupci žádného ze samosprávných orgánů (členové zastupitelstva, rady města, starosta, ani komisi rady či výborů zastupitelstva).

Tajemník městského úřadu (vedoucí úřadu) či vedoucí odboru (oddělení), nevykonává-li současně činnosti sociální práce, ke konkrétním informacím o klientech sociálního pracovníka rovněž nemá přístup.

Všem uvedeným osobám může sociální pracovník, nebude-li mlčenlivost zproštěn, poskytovat pouze zobecněné a souhrnné údaje. Tyto údaje musejí být dostačující i ke kontrole činnosti sociálních pracovníků v rámci města. Pokud tajemník městského úřadu má pochybnosti o způsobu realizace sociální práce ve vztahu ke konkrétnímu klientovi, lze doporučit, aby si vyžádal externí kontrolu výkonu přenesené působnosti krajským úřadem. Ten má vždy k dispozici sociální pracovníky, kteří mají oprávnění nahlížet do konkrétních dokumentací (spisu a standardizovaného záznamu sociálního pracovníka), a disponují rovněž odbornými znalostmi nezbytnými k vyhodnocení postupu sociálního pracovníka (vyhodnocení účinnosti zvolených metod a technik sociální práce vzhledem k individuální situaci klienta).

Zcela na závěr si dovoluji zjednodušeně konstatovat, že v rámci městského úřadu může mít k informacím o konkrétním klientovi sociální práce přístup zase a jenom sociální pracovník tohoto městského úřadu, který je oprávněnou úřední osobou (např. z důvodu zajištění zástupu). Jiným subjektům (osobám) je možné tyto informace předávat pouze na základě zákonného zmocnění (veřejnému ochránci práv apod.) či se souhlasem klienta sociální práce.

Nemohu rovněž jinak, než vyslovit názor, že v případě, kdy sociální pracovník sdělí, v rozporu s uvedenou povinností mlčenlivosti, údaje osobě, která je nemůže získat s ohledem na výše uvedené, jedná se o porušení zabezpečení osobních údajů a sociální pracovník by měl, podle postupů definovaných v rámci městského úřadu, ohlásit pověřenci pro ochranu osobních údajů porušení zabezpečení osobních údajů.

Mgr. Bc. Zbyněk Vočka

Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje

2. Praktická skupinová část

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



SKUPINA 1



Prezentující: Mgr. Alžběta Vrbíčková, DiS., Mgr. Milan Janda (Městský úřad Hodonín)
Facilitátor: Bc. Petr Votruba

Složení účastníků této pracovní skupiny bylo různorodé, což se při diskuzi v rámci pracovní skupiny ukázalo jako velmi přínosné. Přítomni byli sociální pracovníci obecních, krajských úřadů a Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“) z celé ČR.

Účastníkům byl nejdříve představen projekt města Hodonín s názvem Podpora sociální práce v obci s rozšířenou působností. Prezentace obsahovala informace o pracovní náplni terénních sociálních pracovníků (pilotně ověřované pracovní pozice), o cílech projektu a úspěších, kterých bylo v rámci realizace projektu dosaženo v Hodoníně a území ORP. Následovala prezentace na téma dokumentace sociálního pracovníka, jejímž cílem bylo poskytnout účastníkům pracovní skupiny prostor pro zamyšlení nad otázkami, které z prezentace vyvstaly. Obsah prezentace totiž nesměřoval na to, jakým způsobem se dokumentuje a eviduje práce sociálního pracovníka na Městském úřadu (dále jen „MěÚ“) Hodonín, ale nabízel obecně způsoby, které je možné využívat při vedení dokumentace sociálního pracovníka, včetně představení jejich kladů a záporů a zamýšlel se nad možnostmi zjednodušení a zefektivnění vedení této dokumentace. Dále byly představeny nejpoužívanější i méně často používané IT programy, které sociální pracovníci obecních úřadů a ÚP ČR používají.

Po prezentaci MěÚ Hodonín byla diskutována tabulka, která byla vedena na základě požadavků projektu MPSV (Systémová podpora sociální práce v obcích) určená ke sledování času, který stráví sociální pracovník přímou a nepřímou sociální prací ke sledování časové poptávky a “zbytečné poptávky“ a zbytečné zakázky. Dalšími diskutovanými tématy bylo předávání informací, respektive jaké informace a s kým sociální pracovníci sdílí, na základě kterého opatření/ustanovení má oprávnění nahlížet, a jak je nebo by měla být časově rozdělena sociální práce realizovaná v terénu a vedení dokumentace práce a zda a jak se navzájem ovlivňují ve smyslu omezování, zejména tedy vedení dokumentace na úkor výkonu činností sociální práce, a to zejména v terénu.

Diskutován byl i písemný a elektronický způsob vedení dokumentace, jejich přínosy a slabá místa, stejně jako byl diskuzi podroben obsah Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a zlepšení podmínek pro přenos informací mezi sociálními pracovníky obecních úřadů, krajských úřadů a ÚP ČR.

Pracovní skupina se také věnovala významu vedení dokumentace sociálního pracovníka, kdy ve prospěch jejího vedení byla zmíněna především ochrana provedené práce samotného sociálního pracovníka a její užití jako souboru důkazů prokazující jaká činnost byla s klientem odvedena. Dále dokumentace slouží pro usnadnění předávání informací mezi dalšími sociálními pracovníky.

V závěru sociální pracovníci MěÚ Hodonín představili kazuistiku, na které ilustrovali, jaké informace vedli ve spisové dokumentaci.

Kazuistika

Paní Lenka je svobodná matka, která pobírala dávky pomoci v hmotné nouzi. Neměla nárok na přídatek na dítě ani rodičovský příspěvek v ČR, protože otec dítěte pracoval v Rakousku. Současně však měla velké obtíže dosáhnout na dávky přídatek na dítě a peněžitá podpora v mateřství z Rakouska, protože otec dítěte nespolupracoval. Čeští sociální pracovníci, které kontaktovala po více než roce svého boje s rakouskými úřady, jí v průběhu šesti měsíců pomohli vyřídít veškeré rakouské sociální dávky, na které měla nárok.

Ve spisové dokumentaci byly evidovány veškeré formuláře k sociálním dávkám z Rakouska, doručeny z pošty, dopisy a stížnosti na postup rakouských úřadů, včetně překladů do německého a českého jazyka. Průběh diskuse v rámci pracovní skupiny přinesl několik zajímavých otázek. Jsou jimi:

1. Proč má sociální pracovník stále pochyby o svých kompetencích a své odbornosti? Může na to mít vliv i vedení dokumentace sociálního pracovníka? Dokumentace sociálního pracovníka je zdrojem informací pro vnitřní i externí kontroly a audity, jejichž závěry ve většině popisují chyby a nedostatky, nikoli dobře realizované činnosti sociální práce a dobře vedenou dokumentaci sociálního pracovníka. Někteří účastníci tak zmínili svůj názor, že i dokumentace sociálního pracovníka může nepřímo zvyšovat nejistotu sociálního pracovníka ve výkonu činnosti sociální práce. A dále uvedli, že nejistota může být zvýšena i rozdílnými závěry ke shodným záležitostem z různých typů kontrol či auditů, ale někdy i např. závěry jednotlivých inspektorů sociálních služeb v oblasti inspekce v sociálních službách. Sociálním pracovníkům by proto pomohlo vymezení obsahu dokumentace sociálního pracovníka.
2. Proč se „utajují“ informace mezi jednotlivými úřady? Nebylo by vhodné mít jeden program pro obecní, krajské úřady a pracoviště Úřadu práce ČR? Sociálním pracovníkům připadá, že zamítnuté přístupy v programech, kdy ne všichni příslušní pracovníci mají možnost vidět všechny informace, je zcela nevyhovující. Všichni státní zaměstnanci mají podepsanou mlčenlivost ke sdělování osobních a citlivých údajů svých klientů. Sociálním pracovníkům by pomohla možnost většího sdílení a propojení programů, ve kterých pracují mezi jednotlivými úřady. Jednotný program by jistě vyřešil mnoho problémů se sdílením informací a ulehčil by práci sociálním pracovníkům i samotným klientům. Odpadlo by předkládání stále stejných dokumentů a formulářů na všechna oddělení Úřadu práce ČR, odpadlo by neustálé popisování klientova případu na několika místech. Podmínkou však je, že by do takto vzniklého komunikačního kanálu měli přístup pouze sociální pracovníci, což je současně limitujícím předpokladem, když ne ve všech uvedených agendách jsou sociální pracovníci zaměstnáni.

3. Je potřeba vedení obou typů dokumentace, tedy fyzické i elektronické nebo je vedení dokumentace v elektronické podobě dostačující? Účastníci pracovní skupiny se shodli na tom, že záleží na nastavení konkrétního úřadu, tedy zaměstnavatele sociálního pracovníka, zda požaduje vedení listinné dokumentace. Výstupem z této diskuse je, že vedení elektronické dokumentace je z důvodu sdílení informací mezi sociálními pracovníky kteréhokoli obecního či krajského úřadu a ÚP ČR.
4. Je možné vymezit kompetence sociálních pracovníků obecních a krajských úřadů a Úřadu práce ČR ve vztahu ke zjišťovaným informacím?

Diskuze

Diskuse byla vyvolána otázkou, zda klient nesděljuje „dokola to samé, stejné informace, stejný příběh“ na jednotlivých úřadech, a zda tomu jde předejít nebo to eliminovat. V závěru vymezeného času pracovní skupina definovala dva výstupy.

1. Požadavek na vytvoření metodiky/manuálu ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka a vydefinování obsahu dokumentace sociálního pracovníka.
 - Metodika ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka by měla obsahovat postup jeho vedení, včetně upřesnění, jaký minimální obsah má být uveden v jeho kolonkách.
 - Definovat negativní vymezení dokumentace sociálního pracovníka, tedy jaké dokumenty nesmí dokumentace obsahovat.
 - S vymezením dokumentace sociálního pracovníka však ponechat určitou „míru svobody při psaní zápisů“.
 - Sjednocení požadavků inspekcí, kontrol a auditů na revizi dokumentace sociálního pracovníka.
2. Nastavení spolupráce mezi obecními, krajskými úřady a Úřadem práce ČR.
 - Požadavek na sjednocení dokumentace sociálního pracovníka na obecních a krajských úřadech a Úřadu práce ČR.
 - Požadavek na jednotný program pro všechny úřady (obecní, krajské a ÚP ČR).
 - Vymezení kompetencí sociálních pracovníků (obecních, krajských a ÚP ČR).
 - Tak, aby se jejich práce s klientem nepřekrývala práce dle aktuální potřeby.



SKUPINA 2

Prezentující: Bc. Helena Zbořilová (Městský úřad Moravský Beroun)

Facilitátor: Mgr. Michaela Holcmannová, Mgr. Nikola Kozová

Dokumentace sociálního pracovníka v Moravském Berouně

V dokumentaci vycházíme z legislativního ustanovení § 17 a následujících zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů; zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů; ustanovení § 92, § 93a, §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů; zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky č. 332/2013 Sb., o Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“).

Dokumentace sociálního pracovníka obecního úřadu je vedena dvojím způsobem, a to elektronicky a fyzicky (papírově). Elektronická dokumentace je zapisována v jednotném informačním systému (dále jen „JIS“).

Obsahem dokumentace je popis nepříznivé sociální situace, záznamy z jednání s klientem, sociální šetření (popis, zjištění, vyhodnocení), zápisy z pracovních setkání týmů, zápisy z porad, další dokumentace související s klientem, jeho situací a postupem v jeho prospěch a cíl spolupráce. V případě, že není veden fyzický spis klienta, zakládáme do JIS zápisy z případových konferencí a další související záznamy.

Forma dokumentace odpovídá typu poskytnuté podpory klientovi. Pokud je klientovi poskytnuta jednorázová podpora (jeden kontakt) nepracujeme v JIS, nezakládáme spis ani netvoříme individuální plán. Pokud je klientovi poskytována dlouhodobá podpora (více kontaktů), zakládáme i fyzický spis.

Součástí spisu je jeho označení – spisová značka, seznam dokumentů, oprávněná úřední osoba (sociální pracovník a jeho zástupce v případě nemoci či dovolené) a spisový a skartační znak. Dalšími dokumenty mimo záznamy v SZSP může být záznam o dojednání spolupráce, individuální plán, zápis z případové konference, žádost o součinnost, záznam do spisu aj. Dále spis, respektive dokumentace sociálního pracovníka obsahuje tyto záznamy: osobní údaje klienta, popis sociální situace, zakázku a způsob spolupráce, individuální plán, záznam o spolupráci s jinými dotčenými orgány, vyhodnocení (případně změna) cíle. Do spisu navíc zakládáme dokumenty (kopie) získané od klienta a kopie námi vypracovaných dokumentů. Klient má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm na úřadě vedena. Dále si ji může vyžádat orgán státní správy, Policie ČR a soud.

V dokumentaci sociálního pracovníka je možné sledovat vývoj spolupráce s klientem, vyhodnocovat účinnost provedených kroků, hledat příčiny případného neúspěchu a snažit se je odstranit nebo volit jiné kroky a následně vyhodnotit splnění cílů. Spisová

dokumentace má velký význam v případě, kdy s klientem např. v rámci zástupu pracuje jiný sociální pracovník. Pečlivé vedení dokumentace je ochranou sociálního pracovníka i klienta v případě sporu o správnosti učiněných kroků. Slouží také jako podklad pro kontrolní činnost nadřízeného orgánu.

Sociální pracovníky mnohdy limitují časové možnosti, což má vliv i na vedení dokumentace, když nedostatečné personální zajištění výkonu sociální práce často limituje sociálního pracovníka v sepsání kvalitního záznamu o výkonu sociální práce.

Kazuistika

Na náměstí se objevil zhruba čtyřicetiletý muž. Posedával na lavičce, většinu času sám, ve stejném oblečení, zadumaný, se spacákem a batohem. Od pracovníků městského úřadu jsme měli informace, že klient pochází z Moravského Berouna a pravděpodobně trpí psychickým onemocněním. Pobírá invalidní důchod. Klient má v plánu žít venku, v jeskyni, v souladu s přírodou. V minulosti bydlel 10 let u své babičky v rodinném domě. Zřejmě v důsledku nemoci přestal být s bydlením spokojený a ani s babičkou nevycházel dobře.

Při setkání klient uváděl, že žádnou pomoc nechce, nic nepotřebuje. Tvrdil, že je ve svém stavu rád a jako by si užíval nabyté svobody. Dle uvážení sociální pracovníce bylo zapotřebí nejdříve zajistit zlepšení jeho psychického stavu a následně zajistit vhodné bydlení. Klient o nic z toho nejevil zájem. Teprve v průběhu času se začal cítit méně komfortně, a to jej přimělo k návštěvě psychiatra (velmi napomohla výzva posudkové komise k přehodnocení invalidního důchodu), užíval medikaci. Sociální pracovníci se za pomoci realitního makléře podařilo sehnat klientovi podnájem v obci. Klient je podporován v aktivním trávení času a k pravidelnosti návštěv odborného lékaře. Je mu poskytována pomoc v komunikaci s jeho rodinou, především s matkou.

Spolupráce s klientem postupovala velmi pomalu pro klientovy psychické problémy, obavy a úniky. Bylo důležité budovat pocit důvěry a opakovaně a trpělivě klientovi naslouchat a objasňovat mu jednotlivé kroky spolupráce. S klientem byl vyplněn formulář SZSP v JIS a do spisu založeny záznamy o každé intervenci, schůzce a jednání s klientem. Záznam je ukládán aplikací OK nouze a současně zakládán v tištěné formě do spisu.

Individuální plán s tímto klientem v písemné formě nebyl vytvořen. Důvodem byla klientova extrémní nedůvěřivost a obavy, které pramení z jeho nemoci (co je napsané, musí se striktně dodržet apod.).



SKUPINA 3

Prezentující: Mgr. Nikol Holakovská, Bc. Barbora Nezdařilová (Městský úřad Bučovice)

Facilitátor: Mgr. Tereza Filipová, Tereza Hlaváčková, DiS.

Vedení spisové dokumentace sociálního pracovníka

„Dokumentaci sociální práce můžeme definovat jako soubor všech dokumentů, které získá sociální pracovník od klienta či jiného subjektu, a písemně (či prostřednictvím jiného média) zaznamenaných informací o průběhu činnosti, které se vztahují ke konkrétní osobě, která se dohodla a vstoupila do interakce se sociálním pracovníkem za účelem prevence nebo řešení nepříznivé sociální situace.“⁹

Vedení spisové dokumentace je nedílnou součástí práce sociálního pracovníka, podává přehled informací o klientovi, má informativní charakter pro nové pracovníky – popisuje nepříznivou sociální situaci klienta a z dokumentace lze vyčíst nastavené kroky vedoucí k vyřešení klientovy nepříznivé sociální situace.

Forma spisové dokumentace je buď písemná, nebo elektronická. Sociální pracovníci města Bučovice považují za důležitější písemný spis, do kterého klient může kdykoli nahlížet.

Součástí písemného spisu jsou:

- interní dokumenty,
- dokumenty od klienta,
- dokumenty z elektronické pošty,
- příchozí dokumenty, které jsou zapsané do spisové služby.

Součástí elektronického spisu jsou:

- Standardizovaný záznam sociálního pracovníka,
- textový dokument – zápisy z jednání s klientem,
- dokumenty vytvořené v elektronické podobě,
- přílohy elektronické pošty.

Obsah spisové písemné dokumentace sociálního pracovníka

Základním dokumentem písemného spisu je záznam o určení oprávněné úřední osoby, kde jsou uvedeny konkrétní úřední osoby, které mají právo nahlížet a pracovat se spisem. Nahlížet do spisu a pořizovat si z něj kopie může sám klient/klienti, kterých se spis týká a zákonem definované další osoby. Dále zakládáme do spisové dokumentace záznam ze sociálního šetření. Jedná se o jednoduchý formulář, do kterého sociální pracovník запиše informace, které při sociálním šetření zjistí nebo mu je klient sdělí.

⁹ Pracovní dokument Ministerstva práce a sociálních věcí „Dokumentace sociálního pracovníka“, str. 3

V rámci projektu Podpora sociální práce v obci s rozšířenou působností Bučovice, do spisu zakládáme monitorovací list podpořené osoby. Součástí spisové dokumentace dále tvoří dokumenty:

1. Dokumenty přichozí sociálnímu pracovníkovi, nejčastěji se jedná o dokumenty z ÚP ČR či jiných orgánů (např. žádost o posouzení případu hodného zvláštního zřetele nebo žádost o provedení sociálního šetření z důvodu místní příslušnosti, žádost o vyjádření se ke spolupráci s klientem).
2. Dokumenty, které přinese sám klient. Často se jedná o dokumenty z ÚP ČR (rozhodnutí o nepřiznání dávky, potvrzení o evidenci), ze zdravotní pojišťovny (výúčtování pojistného), dokumenty z Okresní správy sociálního zabezpečení a České správy sociálního zabezpečení (výměra důchodu).
3. Dokumenty, které pracovník vytvoří s pomocí/na žádost klienta. Jedná se o dokumenty jako životopis, motivační dopis, plná moc, odvolání proti rozhodnutí, prohlášení (o příjmech), oznámení o změně (bydliště), žádost (o postoupení dávek) aj.

Všechny informace o klientech jsou uchovávány po dobu vedení spisu. Záznamy z jednání s klientem jsou zaznamenávány elektronicky do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Veškeré dokumenty, které jsou do spisové dokumentace vkládány na žádost klienta (např. z důvodu obav ze ztráty nebo za účelem řešení záležitostí nesouvisejících s nepříznivou sociální situací klienta), jsou ukládány pouze s jeho výslovným souhlasem (písemným). U všech takovýchto dokumentů jde pouze o kopie.

Proces spolupráce s dalšími subjekty

Sociální pracovnice spolupracují nebo jsou vyzvány ke spolupráci s dalšími subjekty: ÚP ČR, Orgánem sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), sociální službou aj. Spolupráce probíhá následovně: informace jsou předávány na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, nebo na základě souhlasu klienta s poskytnutím informací pro každý jednotlivý účel (interní formulář) Informace jsou předávány písemně nebo ústně (za přítomnosti klienta). Předávání informací je důležité pro rychlé a efektivní vyřešení klientovy nepříznivé sociální situace.

Kazuistika

S klientem byla započata spolupráce na podnět místního obecního úřadu. Spolupráce s klientem byla navázána v jeho přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti). Záznam ze sociálního šetření je vložen do spisu klienta. Klientova zakázka se týkala řešení jeho finanční situace (dluhové problematiky), kdy klient uvedl, že má dluh jak u zdravotní pojišťovny, tak u nebankovní společnosti. Při jednání s klientem bylo zjištěno, že nedisponeuje kompetencemi, které by mu umožnily řešit svoji situaci vlastními silami. Z těchto důvodů bylo s klientem vyjednáno udělení souhlasu k poskytnutí informací při jednání s třetími osobami. Po určité době byl klient hospitalizován v nemocničním zařízení, kdy

se jeho zdravotní stav zhoršoval a vyžadoval jeho přijetí do pobytové sociální služby. S klientem a ve spolupráci se sociální pracovníci zdravotnického zařízení byla vytipoována vhodná pobytová zařízení a byly rozeslány žádosti do těchto zařízení sociálních služeb. Do spolupráce se zapojila klientova dcera, která byla následně obecním úřadem ustanovena zvláštním příjemcem starobního důchodu, neboť postupem času tohoto úkonu nebyl klient schopen. Vzhledem k tomu, že klientova situace vyžadovala celodenní péči, byl na přechodnou dobu přijat do odlehčovací služby. Smlouvu o poskytování sociální služby za klienta podepsala klíčová pracovníce obecního úřadu, jelikož klient toho nebyl schopen a neměl žádného zástupce. U okresního soudu mezi tím bylo zahájeno řízení na ustanovení opatrovníka, kterým se stala dcera klienta.



SKUPINA 4

Prezentující: Bc. Kateřina Kalčáková (Městský úřad Valašské Meziříčí)
Facilitátor: Bc. Markéta Vychodilová

Dokumentace sociálního pracovníka a právní úprava vedení této spisové dokumentace

Žádná zákonná úprava výslovně nestanovuje, jak má být veden spis na úseku sociální práce. Vedení dokumentace proto vychází z aplikovatelných právních předpisů. Zejména se jedná o:

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zde je např. stanovena povinnost vést spis v případech, kdy sociální práci vykonávají organizační složky státu, územní samosprávné celky, ústavy a obecně prospěšné organizace.
- Ustanovení § 17 a následující zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, upravující např. obsah spisu, náležitosti protokolu, informace o oprávněné úřední osobě (dále jen „správní řád“).
- Ustanovení § 92, § 93a, § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, upravující např. mlčenlivost (dále jen „zákon o sociálních službách“).
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhlášku č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“).

Hlavní ustanovení výše uvedených právních předpisů

Z výše uvedených předpisů vyplývá především samotná povinnost vedení spisové dokumentace, a to v analogové, elektronické či kombinované podobě. Ze zákonného ustanovení vyplývají také povinné náležitosti spisu.

Dále je definována povinnost vedení SZSP a to v Jednotném Informačním Systému práce a sociálních věcí (dále jen „JIS“).

V právních předpisech jsou také definovány mlčenlivost, povinnost jejího zachování, sankce za porušení a výjimky (např. předávání informací orgánům sociálně právní ochrany dětí či Policii České republiky), umožnění nahlížení do spisu.

Podstatná jsou také ustanovení, která upravují způsob nakládání se spisovou dokumentací, zde lze zmínit např. ukládání, vyřízení a nakonec archivaci.

Spisová dokumentace

Za dokumentaci sociálního pracovníka považujeme soubor všech dokumentů, které získá sociální pracovník od klienta či jiného subjektu písemně či prostřednictvím jiného média. Jde tedy o souhrn zaznamenaných informací a průběhu realizace činností, které se vztahují ke klientovi, který vstoupil do interakce se sociálním pracovníkem za účelem prevence nebo řešení jeho nepříznivé sociální situace. Dále sem patří například záznamy z jednání multidisciplinárních týmů, dokumenty, které doloží klient, další osoby či instituce (např. spolupracující sociální služby), popř. je sociální pracovník sám vytvoří v rámci své činnosti.

Účelem vedení dokumentace sociálního pracovníka je shromáždění všech zjištěných informací a zaznamenání provedených činností s cílem poskytnout klientovi komplexní, profesionální a kontinuální podporu a pomoc s využitím metod sociální práce.

Základním nástrojem evidence sociálního pracovníka obce, pověřeného výkonem přenesené působnosti, je SZSP - sociální pracovník je povinen SZSP vést, a to v elektronické podobě.

Dokumenty a spisy jsou ukládány podle spisového plánu ve spisovně dokumentů nebo v elektronické spisovně. Spis je označen spisovým znakem, skartačním znakem a skartační lhůtou. Jednotlivé dokumenty jsou označeny číslem jednacím.

Nahlížení do spisu

Klient má právo být seznámen s veškerou dokumentací, která je v jeho záležitosti vedena, má právo do ní nahlížet a pořizovat z ní kopie či opisy.

Jiným osobám, například orgánům sociálně-právní ochrany dětí či orgánům činným v trestním řízení, tj. Policie České republiky, lze umožnit nahlížení do spisové dokumentace, dokáží-li právní zájem nebo jiný vážný důvod, a pokud není porušeno právo některého z účastníků, jiných osob či veřejný zájem. Sociální pracovník o odepření nahlížení do dokumentace vydá usnesení podle ustanovení § 38 odst. 5 správního řádu.

Poskytování a předávání informací

Ustanovení § 100 zákona o sociálních službách ukládá sociálnímu pracovníkovi mlčenlivost. Rovněž je v souladu s platnou legislativou zapotřebí dodržovat ochranu osobních údajů. Předávání informací z dokumentace klienta třetím subjektům (např. za účelem zajištění návaznosti dalších sociálních služeb) je možné pouze se souhlasem klienta, pokud požadavek třetího subjektu není založen na zákonném nároku (např. sdělování informací sociálním pracovníkům Úřadu práce ČR, poskytovateli sociální služby orgánu sociálně-právní ochrany dětí, viz ustanovení § 100a zákona o sociálních službách).

Sociální pracovník obecního úřadu se může setkat se žádostí o nahlédnutí do spisové dokumentace či poskytnutí informací o klientovi např. ze strany samosprávy. V této konkrétní situaci musí klient vyslovit souhlas.

Praxe vedení spisové dokumentace na obecním úřadu Valašské Meziříčí

Spisová dokumentace je vedená v analogové podobě, a navíc je elektronicky vyplňován SZSP v JIS. Postup vedení spisové dokumentace je vždy jednotný. Důvody pro zachování vedení analogové spisové dokumentace jsou zejména nemožnost vložení dokumentů do JIS (např. skeny dokumentů, doručky), z důvodu nutné znalosti alespoň jména, příjmení a data narození klienta pro vytvoření SZSP. V případě, kdy se jedná s tzv. anonymním klientem, zakládá se do JIS pouze záznam o jednání s anonymním klientem. U této možnosti poté nelze využít vyhledávání a evidenci pomocí jména či data narození. Další nevýhodou jen elektronického vedení spisové dokumentace vnímáme nemožnost propojení se se spisovou službou, která slouží také jako evidence dokumentů, spisů a jako nástroj pro uložení a archivaci.

Analogový spis vždy obsahuje označení spisu (spisovou značku), soupis součástí spisu s uvedením data vložení jednotlivých dokumentů, označení oprávněné úřední osoby (vždy jeden sociální pracovník a jako zástup ostatní sociální pracovníci), průběh sociální práce (např. záznamy, protokoly, písemné vyhotovení rozhodnutí), případně další doklady a přílohy (např. elektronické záznamy).

Specifika cílové skupiny dle ustanovení § 92 písm. b) zákona o sociálních službách

Spis klienta je založen na základě tiskopisu Hlášení změn zaslaným Vězeňskou službou ČR. Spisová značka je získána prostřednictvím zavedení klienta do programu Sociální agenda (interní IT systém), zde se rovněž eviduje začátek a konec výkonu trestu odnětí svobody (dále jen „VTOS“) nebo vazby.

Do 30 dnů od obdržení Hlášení změn je osobě ve VTOS sociálním pracovníkem zaslán informativní dopis, který obsahuje základní informace jako je nabídka ke spolupráci, nabídka pomoci při řešení nepříznivé sociální situace. Po navázání případné spolupráce je dalším obsahem spisu korespondence s klientem, záznamy o řešení nepříznivé sociální situace, hlášení změn, záznam z případné návštěvy osoby ve VTOS, protokol z jednání při

propuštění osoby z VTOS, další záznamy o sociální práci s osobou po propuštění z VTOS, případné předání klienta do agendy „sociální práce“ (toto je vždy individuální) a následné uzavření spisu.

Specifické situace při vedení dokumentace sociálního pracovníka

V souvislosti s vedením spisové dokumentace v praxi dochází k různým netypickým situacím, které je třeba řešit individuálně.

Zmínit lze například:

- Duplikát rodného listu – tato situace nastává často u osob bez domova, které chtějí uložit dokument na městském úřadě u sociálního pracovníka. Toto je možné pouze za předpokladu, že doklad je založený v analogovém spise klienta v samostatné obálce označené „osobní údaje“. S klientem je sepsána dohoda o uložení tohoto dokumentu, kterou obě strany stvrdí svým podpisem.
- Dokumenty nebo jejich kopie, které sociální pracovník získá z výkonu činnosti sociální práce např. rozsudky soudu, doklady o zaplacení nájmu, nájemní smlouvy, a dle vyhodnocení, zda je k danému řešení nepříznivé sociální situace klienta potřebuje, vloží do spisu klienta. Dále tyto dokumenty nebo jejich kopie mohou být zakládány do spisu na žádost klienta a s jeho souhlasem. Zde je s klientem sepsána dohoda o uložení.
- Zástup obcí při uzavírání smlouvy o sociální službě podle ustanovení § 91 a následujících zákona o sociálních službách – spis neobsahuje souhlas klienta s poskytnutím a zpracováváním osobních údajů. K zástupu při podpisu smlouvy dochází u osob, které nejsou schopny samy jednat (při splnění dalších zákonných podmínek).

Kazuistika

Vypracovaná kazuistika je zaměřena na dokumentaci sociálního pracovníka, stručně popíše oblasti řešené v rámci sociální práce a průběh a formu vedení dokumentace.

V prosinci 2016 odbor sociálních věcí městského úřadu obdržel podnět sociální pracovnice domova pro seniory, do kterého klient podal žádost o přijetí, protože v rámci sociálního šetření bylo zjištěno, že potřebuje pomoc při řešení své životní situace. Na základě tohoto byl klient navštíven v domácnosti a byla zahájena sociální práce. Klient je muž, 71 let, vdovec. Bydlí s dospělým synem a jeho rodinou, s dalšími dětmi je v kontaktu. Klient se špatně pohybuje, ale je orientovaný, komunikuje. Má zájem o spolupráci, žádá o osobní návštěvy, není schopen docházet na úřad. Bydlí v nebytových prostorách v hygienicky nevyhovujících podmínkách.

Prvotním cílem klienta bylo vyřídit průkaz a dávky pro osoby zdravotně postižené (dále jen „OZP“), tento cíl se v průběhu spolupráce rozšiřoval. Postupně byly podány žádosti o příspěvek na péči, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na mobilitu, hlášení hospitalizací, návrh na změnu výše přiznaného příspěvku na péči a změnu nároku na průkaz OZP, zvláštní příjemce příspěvku na péči. V oblasti bydlení byly zjišťovány dluhy vůči

městu, spolupracovalo se na jejich splácení a byla podána žádost o přidělení pronájmu městského bytu. Také se pracovalo na zajištění péče, a to prostřednictvím aktivizace a podpory rodiny, zprostředkování pečovatelské služby, podání žádosti o přijetí do domova pro seniory a spolupráce s poskytovateli sociálních služeb. Klientovi byla také poskytnuta hmotná pomoc: oblečení, lůžkoviny, potravinový a hygienický balíček. V oblasti zdraví potřeboval klient podporu při zajištění ambulantních vyšetření, zajištění dopravy, hospitalizace. S orgánem sociálně-právní ochrany dětí se spolupracovalo na řešení situace nezletilých dětí v domácnosti.

Průběh a forma vedení dokumentace:

- záznam telefonického podnětu,
- přidělení spisové značky, založení analogového spisu se všemi náležitostmi,
- založení SZSP v JIS,
- průběžně z každého jednání, konzultace, telefonického rozhovoru atd. písemný záznam do spisu a SZSP,
- výslovný souhlas pro spolupráci s dalšími subjekty (písemný nebo ústní), který se sepíše vždy při konkrétní situaci
- pro písemnou komunikaci je využíván e-spis, který je součástí interního IT systému, případně anonymizovaný e-mail,
- kopie dokumentů, které sociální pracovník získá výkonem činností sociální práce (žádosti, rozhodnutí) a dle vyhodnocení, zda je k danému řešení nepříznivé sociální situace klienta potřebuje, nebo tyto dokumenty chce uložit sám, v tom případě na žádost klienta, s jeho souhlasem a po sepsání dohody o uložení,
- lékařské zprávy a posudky – na žádost a se souhlasem klienta, uloženy samostatně po sepsání dohody o uložení dokumentu,
- písemný podnět orgánu sociálně-právní ochrany dětí, písemné doporučení pro poskytnutí hmotné pomoci (centrum sociální a materiální pomoci).



SKUPINA 5

Prezentující: Mgr. Michaela Vaško, Markéta Krausová, DiS.,
Mgr. Klára Pospíšiliková (Městský úřad Holešov)
Facilitátor: Mgr. Eva Capicarová, Lucie Nevoralová, DiS.

Prezentace k danému tématu byla pojata jako představení vedení dokumentace v obecním úřadě Holešov. Sociální pracovníci rozdělují klienty na klienty s jednorázovou a dlouhodobou podporou a klienty anonymní. Od této skutečnosti se odvíjí forma vedené spisové dokumentace. Formy spisové dokumentace jsou elektronická a písemná (tištěná). K elektronické řadíme systém OK nouze (závazný, jak pro pracovníky obecních úřadů, tak i pracovníky ÚP ČR), také sdílenou elektronickou složku s písemnými záznamy práce s klienty, ke kterým má přístup klíčový sociální pracovník klienta, vedoucí odboru a v době nepřítomnosti vedoucí její zástupkyně. Písemná forma je tištěná verze spisové dokumentace, do které se zakládají tištěné záznamy (které jsou vedeny i v elektronické složce). Jak již bylo řečeno, vedení

dokumentace se liší u klientů s jednorázovou a dlouhodobou podporou a u klientů anonymních. Klienti s jednorázovou podporou jsou ti, kteří přijdou za sociálním pracovníkem jednou pro radu, či se jedná o několik intervencí týkajících se většinou pouze jedné záležitosti. Záznam z jednání s těmito klienty je zapsán do systému OK nouze a do interní sdílené složky odboru, není zakládán tištěný spis a s klientem není zpracován individuální plán. U anonymních klientů je postup stejný. Klienti s dlouhodobou podporou jsou klienti, u kterých vznikla dlouhodobá spolupráce, nebo z charakteristiky jejich situace se předpokládá, že spolupráce bude trvat delší dobu. Je zapsán záznam do systému OK nouze a do sdílené složky odboru. Navíc je u těchto klientů sestavován individuální plán a zakládána elektronická složka, kam jsou ukládány veškeré dokumenty týkající se práce s klientem. U všech klientů jsou veškeré záznamy práce zpravidla jednou měsíčně tištěny a vkládány do spisu daného klienta.

Část prezentace byla zaměřena na seznámení účastníků pracovní skupiny s jednotlivými formuláři odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Holešov, které sociální pracovníci v praxi s klienty používají. Výčet formulářů je uveden níže, jejich tištěná podoba byla názorně všem představena.

Obsahem spisové dokumentace jsou následující části:

- titulní strana (spisová značka, agenda, jméno a příjmení klienta, cílová skupina, přehled klíčových sociálních pracovníků a skartační znak),
- sociální/rodinná anamnéza (přehled základních informací o klientovi: jméno a příjmení klienta, datum narození, trvalé a skutečné bydliště, rodinní příslušníci a kontakty na ně, kontakty na lékaře, finanční situace, bytová situace, zaměstnání, popis výchozího problému a prostor pro další potřebné informace - tento dokument je zcela dobrovolný a záleží na rozhodnutí klienta, které informace sociálnímu pracovníkovi předá),
- klientův souhlas se spoluprací s dalšími institucemi ve prospěch řešení klientovy situace (tento souhlas je udělován sociálnímu pracovníkovi vždy pro konkrétní situaci, jsou zde jmenovány instituce a osoby, se kterými bude sociální pracovník jednat v rámci řešení zlepšení dané situace),
- individuální plány (jsou realizovány s klienty s dlouhodobou podporou, jsou zde popsány cíle klienta a kroky k jejich dosažení, každý individuální plán obsahuje také vyhodnocení stanovených cílů),
- záznamy intervencí (tištěné záznamy práce s klientem),
- další dokumenty (spis může obsahovat další potřebné dokumenty jako např. protokoly z případových konferencí, plné moci udělené klientem sociálnímu pracovníkovi, dokumenty uložené na žádost klienta, záznamy o poskytnutí potravinové pomoci atd.).

V rámci prezentace bylo otevřeno i téma spolupráce s dalšími subjekty, které se problematiky dokumentace sociálního pracovníka také týká. Bylo hovořeno o tom, že v rámci spolupráce týkající se hledání řešení zlepšení klientovy životní situace, k ní musí mít sociální pracovník od klienta písemný souhlas, a to z důvodu předávání informací třetím osobám. Na tomto souhlasu musí být napsáno, pro jaký konkrétní úkon je souhlas pořízen, tedy pro jaké konkrétní kroky sociálního pracovníka je souhlas klienta vydán. Klient může sociálnímu pracovníkovi místo písemného souhlasu udělit i plnou moc za konkrétním účelem. Jednání

s ostatními organizacemi musí být vždy se souhlasem a vědomím klienta, v jeho zájmu a nejlépe v jeho přítomnosti. V záznamu z intervencí je pak v případech klientovy nepřítomnosti u jednání zapisována informace o tom, že klient o daném jednání věděl a souhlasil s ním.

V rámci spolupráce s dalšími subjekty je možné v praxi využívat a realizovat případové konference, které umožňují setkání několika odborníků, kteří klienta znají a spolupracují s ním. Tato setkání jsou ideální příležitostí k dohodnutí další spolupráce v rámci řešení klientovy nepříznivé životní situace. Pokud se klient nedostaví, může případová konference proběhnout i bez jeho přítomnosti, jednání však musí být vždy v jeho zájmu. Z tohoto setkání je pořizován písemný záznam, ve kterém je popsán průběh konference, jednotlivé domluvené cíle a kroky k jejich dosažení. Záznam musí být vždy srozumitelný jak pro zúčastněné odborníky, tak především pro klienta.

Při spolupráci s ÚP ČR není třeba písemný souhlas klienta, tato spolupráce je dána zákonem. Pracovníci ÚP ČR by tedy měli vždy se sociálními pracovníky obecního úřadu spolupracovat v rámci zlepšení životní situace klienta. I zde platí, že je nevhodnější předávat informace o klientovi v jeho přítomnosti.

Na závěr prezentace byly představeny dvě kazuistiky z praxe, na kterých byla prezentována konkrétní podoba vedení spisové dokumentace. Účastníkům byly předány postřehy z praxe při vedení spisové dokumentace v těchto případech a byly představeny ukázky záznamů z intervencí.

Kazuistika

S paní Mirkou (53 let) byla navázána spolupráce v lednu 2018. Klientka je vdova, závislá na požívání alkoholických nápojů, je matkou dvou dospělých dětí. Dcera jí byla před lety odebrána pro zanedbávání péče a trvale umístěna do pobytové sociální služby. Dcera je mentálně retardovaná a vyžaduje celodenní péči, kterou klientka nezvládala. Syn tragicky zemřel v listopadu 2017 a také byl závislý na alkoholu a na omamných látkách. Tehdy se zdravotní i psychický stav klientky rapidně zhoršil. Začala ještě více požívat alkoholické nápoje a psychicky se zhroutila. Nakonec skončila v péči psychiatrické nemocnice.

Spolupráce s klientkou započala při léčbě v psychiatrické nemocnici. Klientka měla neplatný průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, který sociální pracovnice na základě plné moci udělené klientkou od zdravotní pojišťovny zařídila. Sociální pracovnice dále podala, opět na základě zmocnění, na OSSZ žádost o invalidní důchod. Klientce již v minulosti byla uznána invalidita III. stupně, ale nedostavila se před posudkového lékaře a invalidní důchod byl tedy zrušen. Klientka po ukončení hospitalizace v psychiatrické nemocnici bydlela v azylovém domě, následně jí byla vyhledána ubytovna a zde zařízen pobyt, kde je klientka ubytována doposud. Dále byla klientce poskytnuta podpora při vyřízení dávek pomoci v hmotné nouzi, které však po rozhodnutí vyplácení invalidního důchodu ÚP ČR odejmul. Paní Mirka má sestru a bratra, stýká se pouze se svou sestrou. Ta se jí také snaží pomáhat a stará se o její finanční záležitosti, neboť pokud má klientka k dispozici větší obnos peněz, utratí je za alkoholické nápoje. Klientce byly zajištěny kontroly u psychiatrického a praktického lékaře, kam je po dohodě pravidelně sociálním pracovníkem doprovázena.

Závěry z odpoledních skupin

Jak bylo popsáno již výše, proběhla v pracovních skupinách vždy nejprve prezentace sociálních pracovníků obecních úřadů obcí, se kterými projekt MPSV spolupracuje a následně probíhala odborná diskuse všech účastníků pracovní skupiny na téma dokumentace sociálního pracovníka.

Účastníci ve vztahu k dokumentaci sociálního pracovníka definovali několik oblastí, respektive otázek, se kterými při jejím vedení v praxi vyvstávají a vyvolávají otázky či nejasnosti.

Forma dokumentace SP

Některé obecní úřady pracují s dokumentací pouze v elektronické podobě, jiné pracují také s fyzickým spisem, přičemž někdy bývá při výběru způsobu vedení dokumentace i zohledňován rozsah očekávané podpory a pomoci, tedy odlišují dlouhodobou a krátkodobou podporu, kdy bývá veden spis pouze v elektronické podobě (mimo Standardizovaný záznam sociálního pracovníka), zatímco při dlouhodobě poskytované podpoře bývá veden i písemný spis.

Ve věci nepanuje shoda mezi obecními ani krajskými úřady. Při vedení dokumentace sociálního pracovníka se tak projevuje rozdílnost, neefektivnost, nepřehlednost spisů a nepřemýšlenost vedení dokumentace.

V rámci diskuse ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka (dále jen „SZSP“) vyplynulo, že v praxi se jeví jako nedostatečný nástroj sociálního pracovníka, který od svého zavedení potřebuje nezbytnou modernizaci. Dále je nezbytné blíže specifikovat pojmy a intervence.

Ze strany MPSV tak sociální pracovníci očekávají bližší specifikaci dokumentace sociálního pracovníka a jejího obsahu, stejně jako modernizaci a bližší identifikace pojmů a intervencí v rámci SZSP.

Sdílení dokumentů

Sdílení informací musí být ve prospěch klienta a řešení jeho nepříznivé sociální situace. ÚP ČR může nahlížet do určitých částí spisu klienta v rámci SZSP OÚ a opačně. Opakovaně jsou diskutovány obavy k přístupu osob do SZSP a možného zneužití získaných informací a obavy z uchování dat o klientech ve virtuálním úložišti (pozn. MPSV – do SZSP mají přístup pouze sociální pracovníci obecních a krajských úřadů a ÚP ČR a v omezené míře zaměstnanci MPSV, ale bez náhledu na vložené informace a data).

Některé obecní úřady využívají mezi sociálními pracovníky sdílené dokumenty, a to z důvodu zastupitelnosti a souvisejícího dohledání záznamů o práci s klientem. V tomto případě je nezbytné zajistit, aby do sdílených složek měli přístup pouze sociální pracovníci. Některé obecní úřady mají v rámci vnitřních metodik a směrnic sdílení informací v rámci úřadu – např. s OSPOD.

V rámci spolupráce a výměny informací se osvědčila případová setkání a osobní setkávání sociálních pracovníků – konkrétně sociálních pracovníků obecních úřadů, ÚP ČR, sociálních služeb a zdravotnických zařízení. Zde je však nutné mít na paměti souhlas klienta s přenosem a předáváním informací třetím osobám.

Úschova osobních dokumentů klienta

Účastníci workshopu se shodli, že nemají zákonné oprávnění k úschově osobních dokladů klienta (např. občanského průkazu). Přesto se tak ve výjimečných případech na některých obecních úřadech děje, a to na základě přání a v zájmu klienta (např. osoba žijící na ulici má obavu ze ztráty či krádeže dokladů). Jiné osobní dokumenty, např. rodné listy, lékařské zprávy, nájemní smlouvy, korespondenci klienta apod. některé obecní úřady neuschovávají, jiné ano – odděleně, mimo samotný spis klienta (např. v trezoru, v uzamčené kartotéce v oddělené zásuvce). Ovšem na některých obecních úřadech vkládají tyto dokumenty přímo do spisu, a proto bylo ze strany pracovníků MPSV opakovaně zdůrazněno, že úschova těchto dokumentů ve spisu není možná.

Souhlasy se zpracováním a sdílením údajů

Formulář „souhlasů“ není jeden centrální, ale každý obecní úřad má vytvořený svůj dokument (formulář). Z diskuse, ale i z povědomí MPSV je známo, že některé obecní úřady od svých klientů vyžadují podpis souhlasu se zpracováním osobních údajů. Tato praxe je však zcela nadbytečná, jelikož sociální pracovník vykonává činnosti sociální práce na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, čímž je naplněn zákonný podklad a souhlas není potřebný. Také generální souhlasy a někdy i podepisované blanco, se sdílením informací o klientovi třetí osobě bylo v praxi zaznamenáno a takto jsou zcela nepřipustné. Souhlas s poskytnutím informací třetí osobě se sepisuje pouze pro konkrétní účel a pro sdílení informací s konkrétní osobou či s institucí. Tento druh souhlasu je také nadbytečný pro sdílení informací s ÚP ČR.

Sdílení informací obec a ÚP ČR

Sociální pracovníci ÚP ČR uváděli, že jim ztěžuje a často prodlužuje práci skrývání informací o klientech v JIS. Informace mají neúplné, a to podstatné (dle pracovníků obecních úřadů až intimní informace – např. že klient je narkoman) zapisují sociální pracovníci obecních úřadů do kolonky „záznam úřadu“, do které sociální pracovník ÚP ČR nemá přístup.

Doplnění MPSV ve věci:

Kvalita spolupráce sociálních pracovníků obecního úřadu se sociálními pracovníky ÚP ČR je závislá na vzájemné komunikaci, respektu k rolím obou stran a především nezamělování důležitých údajů, poznatků, které mohou mít vliv například na nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi. Pouze v mimořádných případech sociální pracovník obecního úřadu může rozhodující, podstatné informace pozdržet, a to jen na nezbytně nutnou dobu, a současně s klientem pracovat na tom, aby došlo k nápravě.

Dalším diskutovaným bodem byla aktivace možnosti přístupu referentů ÚP ČR do JIS. Do JIS může nahlížet pouze sociální pracovník.

Další témata

Z diskuze vyplynulo, že by sociální pracovníci ocenili možnost provázat JIS se sociálními službami. Zejména by bylo užitečné sdílet informace o volné kapacitě sociálních zařízení.

Celkově je dokumentace sociálními pracovníky vnímána pozitivně, slouží jako způsob doložení práce sociálního pracovníka, jako podklad v případě zástupu za sociálního pracovníka klienta a dále ke sledování vývoje situace klienta a k vyhodnocování kvality a efektivity výkonu činností sociální práce. Zazněl požadavek na vytvoření metodiky/manuálu k programu OK nouze jako doporučeného postupu MPSV, nikoli příručky k ovládání aplikace, která k dispozici je.

3. Závěrečné shrnutí workshopu



Člověk měl od dávných dob potřebu zaznamenávat to, co považoval za důležité. Měnily se psací nástroje, materiál, na nějž se psalo, i způsoby psaní. Za patrně největší milníky v novodobé historii lze považovat vynález knižtisku a digitální informační technologie. Ty v posledních dvou desetiletích zaznamenávají dynamický vývoj a nabízejí možnosti záznamu a uchování dat značně odlišné od toho, co znali naši předkové. Díky technologiím můžeme své poznámky zaznamenávat hlasem, pořizovat obrazové přílohy během pár kliknutí a sdílet v reálném čase velké množství dat. Mohou být tedy dobrým sluhou sociálních pracovníků při vytváření dokumentace. Je však nutné uvědomovat si riziko vzniku informačního balastu. Proto je důležité, aby existovala jednotná pravidla vedení dokumentace tvořená zejména těmi, kteří ji mají vést.

Dokumentace sociálního pracovníka je nedílnou součástí výkonu sociální práce, přičemž je tématem spjatým s jeho profesionalizací. Proto byl na základě ohlasů sociálních pracovníků obecních úřadů v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích zorganizován workshop, který se aspektem dokumentace sociálního pracovníka věnoval.

Během dopolední části workshopu měli účastníci možnost připomenout si pravidla a principy vedení dokumentace a seznámit se s nejnovějšími informacemi z oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání Ministerstva práce a sociálních věcí.

V rámci odpoledních skupin proběhla diskuze o dobré praxi vedení dokumentace sociálního pracovníka na obecních úřadech a jejich limitech. V rámci diskuse byla identifikována značná variabilita vedení dokumentace sociálního pracovníka jak na úrovni jednotlivých úřadů, tak na úrovni jednotlivých sociálních pracovníků v rámci jednoho úřadu.

Účelně a kvalitně vedená dokumentace sociálního pracovníka je nástrojem profesionálního výkonu sociální práce, usnadňuje přímou práci s klientem a odráží kvalitu poskytované podpory a pomoci. Naopak neefektivně vedená dokumentace přináší zbytečnou administrativní zátěž a nesplňuje svůj účel.

Metodickou podporu v této oblasti považuji za zásadní. Je třeba i nadále spolupracovat na zkvalitnění vedení dokumentace. Je nezbytné hledat konsenzus nebo alespoň kompromis mezi sociálními pracovníky, jejich zaměstnavateli a Ministerstvem práce a sociálních věcí ohledně obsahu a způsobu vedení dokumentace sociálního pracovníka, aby obsahovala potřebné informace, a tím přispívala k efektivnímu výkonu sociální práce, ale aby její vytváření nebylo časově náročné a v důsledku toho na úkor práce s klientem. Výstupy z tohoto workshopu budou sloužit jako jeden z podkladů pro koncepční a legislativní činnost oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání a pro přípravu doporučených postupů Ministerstva práce a sociálních věcí.

Téma dokumentace sociálního pracovníka je živým a neustále se vyvíjícím tématem, nad kterým jsme se beze sporu nesešli naposledy. Dovoleté mi touto cestou poděkovat všem, kteří se na workshopu a následné diskusi aktivně podíleli.

PhDr. Filip Novotný

pověřen výkonem funkce vedoucího oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání Ministerstva práce a sociálních věcí

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

Zpravodaj sociální práce

Projekt Systémová podpora sociální práce v obcích

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003527

5. číslo, Praha – květen 2019

Recenzent: Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

Kontakty na realizační tým projektu naleznete na adrese https://www.mpsv.cz/files/clanky/30073/kontaktني_udaje_projektu.pdf

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

www.mpsv.cz

ISBN: 978-80-7421-152-2

www.mpsv.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

