



Standardizace sociální práce ve veřejné správě

Cílem standardizace výkonu sociální práce v tomto pojetí je definice základních činností sociální práce ve veřejné správě a nastavení shodné minimální úrovně výkonu těchto činností, především pak na obecních úřadech, v rámci, kterých je vykonávána sociální práce v přenesené působnosti, tj. na pověřených obecních úřadech a obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (mimo agendy sociálně-právní ochrany dětí).

V rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích vznikla počátkem roku 2018 pracovní skupina pro přípravu podkladů pro tvorbu standardů činností sociální práce ve veřejné správě.

Obsahem práce pracovní skupiny byl především sběr podkladů, analytická a konzultační činnost a vytvoření výsledného podkladu, materiálu pro tvorbu standardů činností sociální práce ve veřejné správě. Plánovalo se, že výstupy budou také využity jako podklad pro vytvoření vnitřního řídicího aktu MPSV nelegislativní povahy – doporučeného postupu určeného obecním a krajským úřadům za účelem metodického vedení ze strany MPSV.

Členy pracovní skupiny byli kromě ředitele odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, v jehož gesci skupina vznikla, zástupci MPSV (13 osob) a externí odborníci z obecních a krajských úřadů a Úřadu práce (23 osob).

Dosud pracovní skupina připravila podklad pro tyto činnosti: sociální poradenství, sociální šetření, analytická, metodická a koncepční činnost, depistáž.

Práce v rámci pracovní skupiny byla ukončena na jaře 2020, a to jednak z důvodu mimořádných opatření souvisejících s epidemiologickou situací, ale dalším důvodem byla i finalizace prací na novele zákona č. 208/2006 Sb., o sociálních službách, do níž byly výstupy pracovní skupiny zapracovány, a to v podobě tezí prováděcího předpisu č. 332/2013 Sb. Vyhláška o vzoru Standardizovaného záznamu, kde měly standardy tvořit přílohu č. 1. Činnost pracovní skupiny z těchto důvodů již není potřeba, nicméně konzultace s jejími členy budou obnoveny až při pracích na návrhu věcného zákona o sociální práci, který je v Legislativním plánu vlády na rok 2021. Získané výstupy z pracovní skupiny budou podkladem i pro další koncepční práci MPSV.



Standard – sociální poradenství

Definice:

Sociální poradenství, jako metoda sociální práce, se zaměřuje na zjištění rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace, se kterou klient za sociálním pracovníkem přichází. Na základě tohoto zjištění pak poskytnutím potřebných informací spolu formulují cíl (zakázku) a sociální pracovník pomáhá klientovi při jeho řešení. Informace podávané sociálním pracovníkem musí být relevantní, pravdivé, aktuální a ověřené.

Rozlišujeme základní sociální poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni sociální pracovníci, a dále odborné sociální poradenství, které se zaměřuje na jednotlivé cílové skupiny (rodiny, osoby pečující, seniory, osoby se zdravotním postižením, oběti trestných činů a domácího násilí apod.).

Součástí odborného sociálního poradenství je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zprostředkování navazujících služeb), sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku způsobu života osoby, a také zahrnuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cíl:

Cílem poradenství je poskytnout klientovi aktuální, relevantní a správné informace, které povedou ke zmírnění, odstranění nebo budoucí prevenci jeho nepříznivé sociální situace.

Obsah standardu:

Sociální poradenství poskytuje sociální pracovník osobě, která není schopna sama řešit vzniklou nepříznivou sociální situaci z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, krizové situace, špatných životních návyků a způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícího prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.

Dále sociální poradenství poskytuje osobě pečující, či jiné třetí osobě, která o osobu v nepříznivé sociální situaci projeví zájem.

Během sociálního poradenství, jako metody přímé práce s klientem, sociální pracovník vede rozhovor tak, aby získal potřebné informace od klienta o jeho nepříznivé sociální



situaci a aby předal klientovi informace, kterým klient porozumí, a povedou k řešení společně stanoveného cíle.

Poradenství je proces a probíhá v několika krocích:

1. Sociální pracovník naváže poradenský vztah s klientem.
2. Rozhovorem, studiem dokumentů, informacemi od doprovázejících osob atd. shromáždí informace, rozklíčuje popis problému dle klienta a klientovo hodnocení své situace (tato fáze může probíhat při více setkáních, záleží na charakteru a rozsahu nepříznivé sociální situace klienta, a zda je vůbec schopen hodnocení své situace předat).
3. Po zjištění relevantních údajů společně sociální pracovník a klient stanoví cíl spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace, kroky k jeho splnění, úkoly a odpovědnost za jejich plnění, termínování úkolů. Pokud se bude jednat o jednorázovou pomoc/podporu klienta, sociální pracovník s klientem stanoví cíl, kroky k jeho dosažení, odpovědnost za jejich plnění.
4. Po této fázi nastává čas na vlastní způsob řešení problému a uskutečnění intervencí.
5. Posledním krokem je hodnocení průběhu společné práce, předání zpětné vazby a ukončení poradenského procesu s klientem.
6. Sociální pracovník zdokumentuje výkon poradenství. Dokumentace se provádí průběžně.

Není vyloučeno, že některé fáze poradenského procesu se budou opakovat, zaměřovat nebo budou vynechány, záleží to na osobnosti klienta, ochotě, motivaci něco měnit a řešené nepříznivé sociální situaci.

Sociální pracovník – poradce rozšiřuje možnosti svého poradenství studiem, zjišťováním aktuálních informací, aktivní prací s adresářem sociálních a dalších navazujících služeb a kontaktů. Informace, které sociální pracovník poskytuje, musí být pravdivé, ověřitelné a aktuální.

Pokud sociální pracovník – poradce – vyhodnotí aktuální situaci osoby tak, že pro řešení její situace bude lepší nabídnout jí jinou službu, je profesionálním přístupem ji odeslat do specializované poradenské organizace nebo k jinému odborníkovi či sociální službě: dluhová poradna, občanská poradna, manželská a rodinná poradna, intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, poradna pro oběti trestných



činů, odborný lékař či jiný odborník (psycholog, právník), apod. Pokud takto specializovaná organizace není v dosahu pomoci, její služby částečně a dle svých schopností a dovedností pokrývá svou činností sociální pracovník.

Ověření naplnění standardu:

SZSP, listinná dokumentace klienta

Standard – sociální šetření

Definice:

Sociální šetření je výkon činností sociální práce prováděné sociálním pracovníkem v přirozeném prostředí osoby/osob, a to za účelem vyhodnotit její/jejich životní situaci. Jedná se o intervenci založenou zejména na komunikaci a pozorování se zaměřením na získání informací tak, aby závěrečné vyhodnocení bylo úplné a ověřitelné.

Pro účel standardu sociální práce ve veřejné správě rozlišujeme dva typy sociálního šetření. Komplexní sociální šetření, které je zaměřeno na získání informací o celkové situaci klienta/klientů/úzké i širší rodiny klienta. Druhým typem je cílené sociální šetření (specifické). Toto sociální šetření je jednostranně zaměřené na získání všech informací pro konkrétní účel, kterým je např. poskytnutí dávky, zprostředkování sociální služby. Účel je zde předem znám.

Cíl:

V rámci sociálního šetření sociální pracovník prostřednictvím metod a technik sociální práce získává informace o sociální situaci osoby/osob ve vztahu k jejímu/jejich širšímu sociálnímu prostředí, a to za účelem vyhodnocení a zjištění, zda se jedná o nepříznivou sociální situaci a jakou.

Následně dochází ke hledání způsobů jejího řešení, včetně dojednání dalšího postupu, pokud se vyhodnotí, že půjde o dlouhodobou práci s klientem. Sociální šetření nemusí být využito vždy.

Obsah standardu:

Sociální šetření má tři fáze:

- Příprava na sociální šetření



(zjištění prvotních informací o životní situaci osoby/osob z dostupných zdrojů, sjednání termínu sociálního šetření, vytvoření předběžné představy o průběhu sociálního šetření)

- Realizace sociálního šetření

(vstup do přirozeného prostředí osoby/osob, zjišťování informací o životní situaci, průběžný záznam informací, vyhodnocení, že se jedná o nepříznivou sociální situaci, poskytnutí sociálního poradenství, jednání o zprostředkování další pomoci, domluvení další schůzky s klientem v přirozeném prostředí nebo na úřadě)

- Vyhodnocení sociálního šetření

(vyhodnocení probíhá po ukončení rozhovoru s osobou/osobami na pracovišti sociálního pracovníka, tvoří se rámcový návrh další pomoci, sjednává se dohoda o spolupráci s klientem, zahájení interdisciplinární spolupráce)

- Využívání poznatků

(plán intervencí).

Ověření naplnění standardu:

SZSP, listinná dokumentace, změna v nepříznivé sociální situaci klienta.

Standard – analytická, metodická a koncepční činnost

Definice:

Sociální pracovník vykonává analytickou, metodickou a koncepční činnost s využitím běžně dostupných a pro tento účel získaných informací (formou šetření, průzkumu apod.). V určitých případech zjišťuje specifické informace o potřebách osob v nepříznivé sociální situaci, o potřebách osob (fyzických i právnických), které o osoby v nepříznivé sociální situaci pečují nebo jejich potřeby jinak zajišťují nebo o dostupnosti veřejných služeb osobám v nepříznivé sociální situaci.

Cíl:

Účelem analytické, metodické a koncepční činnosti je zjištění potřeb osob v nepříznivé sociální situaci nebo osob, které o osoby v nepříznivé sociální situaci pečují nebo jinak



zajišťují jejich potřeby za účelem sociálního začleňování, jako ochranu před sociálním vyloučením a rozbor příčin, postupů nebo způsobů řešení v (stanoveném) území.

Obsah:

Sociální pracovník při své analytické, metodické a koncepční činnosti využívá znalostí:

- o dávkových systémech (nepojistné a pojistné sociální systémy),
- o sociální politice,
- o veřejných službách v území správního obvodu,
- o potřebách osob v nepříznivé sociální situaci,
- o přirozeném sociálním prostředí osob

Ověření naplnění standardu:

- podklady pro analýzy o potřebách území;
- kazuistické práce o potřebách osob;
- podklady pro koncepční, strategické a plánovací materiály střednědobé a dlouhodobé povahy k veřejným službám;
- metodická usměrňování a doporučení k legislativnímu rámci.

Standard – depistáž

Definice:

Depistáž je souhrnem činností sociální práce v jejichž rámci jsou v terénu systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledávání jedinci či skupiny sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením či jinou nepříznivou sociální situací. Depistáž realizuje sociální pracovník v přirozeném, sociálním prostředí jedinců či skupin. Jedná se o včasné zachycení problému, evidenci, následné odborné posouzení situace a návrh intervence.



Cíl:

Cílem depistáže je vyhledání a nabídka pomoci a podpory jedincům, skupinám či komunitám sociálně vyloučeným, či ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální situací. Kvalitně provedená depistáž je předpokladem včasného řešení nepříznivé sociální situace těchto osob či komunit a přispívá k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů v místních podmínkách.

Obsah standardu:

Depistáž zpravidla sestává z následujících fází:

1. Míra konkrétní identifikace problému:
 - a. Depistáž je realizovaná preventivně, bez upozornění či podnětu, ale ze znalosti místní problematiky.
 - b. Může být realizovaná i na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace, kdy se pracovník rozhodne k realizaci depistáže zaměřené na předem zvolenou cílovou skupinu či lokalitu.
 - c. Je stanovena pravidelnost a četnost depistáže, okruh osob a území, ve kterém depistáž probíhá.
2. Plán depistáže:
 - a) Na základě posouzené potřeby depistáže zvolí sociální pracovník vhodnou techniku a postup provedení depistáže.
 - b) Preventivní depistáže jsou realizovány na základě znalosti potřeb, jsou opakované (např. dle plánu, či namátkově), důležité je jejich cílení do lokalit, kde může k eskalaci negativních sociálních jevů dojít nebo zaměřená na konkrétní nepříznivou sociální situaci (lze například realizovat depistáž, jejímž cílem je zachytit osoby, které jsou sociálně izolované, protože pečují o postiženého člena rodiny).
 - c) Jako možný nástroj využitý při depistáži sociální pracovník spolupracuje s dalšími organizacemi a institucemi (PČR, MP, ÚP ČR, PMS ČR, lékaři, školy, ČSSZ/OSSZ, sociální služby,...).
 - d) Před vstupem do terénu jsou vyhodnocena rizika (například do rizikových oblastí nevstupuje sociální pracovník samostatně, ale vykonává depistáž ve dvojici).



3. Realizace depistáže v krocích:

1. Doprava do (a z) terénu; 2. Seznámení s prostředím; 3. Navázání kontaktu;
4. Shromáždění informací; 5. Nabídka/poskytnutí pomoci; 6. Záznam z depistáže a plán dalších opatření

Sociální pracovník dbá na bezpečnost práce a postupuje s ohledem na možná rizika. Do soukromých prostor vstupuje pouze se souhlasem klienta.

Techniky depistáže:

- Pozorování v terénu.
- Rozhovory v terénu (s potenciálními klienty i s lidmi, kteří znají lokalitu).
- Depistáž přes stávající klienty „technikou sněhové koule“.
- Přednášky v terénu (např. zařízeních sociálních služeb, věznicích, kde může zároveň probíhat osvěta o možnostech pomoci s monitorováním situace a nabízením pomoci).
- Distribuce letáků s informacemi do míst, kde se mohou nacházet osoby sociálně vyloučené, ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální situací (sociální služby, čekárny zdravotnických zařízení apod.) s odkazem na místo, kde tyto osoby mohou požádat o pomoc. Tato technika práce spíše probíhá jako forma přípravné fáze depistáže, funguje jako nástroj ke zvýšení účinnosti samotné depistáže.

4. Vyhodnocení depistáže:

Zhodnocení, jak se skrze zvolenou techniku podařilo/nepodařilo oslovit cílovou skupinu, došlo/nedošlo k samotnému vyhledání a návrh dalšího postupu. Součástí vyhodnocení je i vytvoření Zápisu z depistáže, který obsahuje datum realizace, popis lokality, jména pracovníků, stručný popis realizace – počet oslovených osob, charakteristika problému oslovené cílové skupiny (osoby bez přístřeší, drogově závislí, OZP, senioři, nezaměstnaní apod.), popis zjištěných poznatků, v závěru je nutné uvést návrhy opatření a plán dalších kroků (opakovanou depistáž, postoupení, součinnost apod.). V případě poskytnutí individuálního poradenství je proveden záznam v JIS, a to buď anonymní, nebo neanonymní.

Ověření naplnění standardu:

Zápisem z depistáže