

# METODIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCÍCH

*aneb Inspirace pro sociální práci na obci nejen  
pro ORP Dobříš, Hořovice, Vlašim a Votice*

Zpracoval: kolektiv CPKP střední Čechy



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost





# **METODIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCÍCH**

*aneb Inspirace pro sociální práci na obci nejen  
pro ORP Dobříš, Hořovice, Vlašim a Votice*

Zpracoval: kolektiv CPKP střední Čechy

# OBSAH

1.	<b>Odborný úvod</b> .....	3
2.	<b>Sociální práce na obci – možnosti a příležitosti</b> .....	5
3.	<b>Legislativní rámec sociální práce na obci</b> .....	7
4.	<b>Sociální práce na obci s vybranými cílovými skupinami</b> .....	11
4.1.	Rodiny s dětmi.....	12
4.2.	Osoby ohrožené sociálním vyloučením a rizikovým způsobem života – sociální kuratela.....	15
4.3.	Osoby omezené ve svéprávnosti.....	18
4.4.	Osoby s duševním onemocněním.....	22
4.5.	Cizinci, migranti a uprchlíci.....	26
4.6.	Osoby se zdravotním postižením nebo osoby zdravotně znevýhodněné.....	27
4.7.	Senioři.....	30
4.8.	Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby - neformálně pečující.....	32
5.	<b>Metody a nástroje sociální práce a jejich aplikace v praxi</b> .....	34
5.1.	Depistážní činnost.....	34
5.2.	Sociální šetření.....	36
5.3.	Vedení rozhovoru/jednání a vyhodnocení.....	39
5.4.	Posouzení nepříznivé sociální situace.....	42
5.5.	Individuální plánování/aktivizace klienta.....	44
5.6.	Sociální poradenství.....	45
5.7.	Případové konference.....	47
5.8.	Komunitní sociální práce.....	48
5.9.	Case management a multidisciplinární spolupráce.....	50
5.10.	Prevence.....	53

5.11.	Ukončení poskytování sociální práce.....	54
6.	<b>Možnosti spolupráce.....</b>	<b>56</b>
6.1.	Spolupráce sociálních pracovníků mezi odděleními sociálního odboru.....	56
6.2.	Spolupráce sociálního pracovníka se zaměstnanci v rámci úřadu.....	57
6.3.	Spolupráce se samosprávou obce a obcemi v rámci územní působnosti ORP.....	59
6.4.	Multidisciplinární spolupráce v sociální práci na obci.....	63
7.	<b>Mlčenlivost sociálních pracovníků na obci a vedení dokumentace.....</b>	<b>68</b>
8.	<b>Vybraná témata ve vztahu ke klientům sociální práce na obci a veřejnosti.....</b>	<b>71</b>
8.1.	Informovanost o výkonu agendy.....	71
8.2.	Místní a časová dostupnost sociální práce na obci.....	72
8.3.	Prostředí a podmínky pro výkon sociální práce na obci.....	74
9.	<b>Vybraná témata ve vztahu k sociálním pracovníkům jako zaměstnancům úřadu.....</b>	<b>75</b>
9.1.	Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.....	75
9.2.	Hodnocení a profesní rozvoj.....	77
9.3.	Co je supervize.....	81
9.4.	Personální zajištění.....	84
9.5.	Rizikové a nouzové situace.....	87
10.	<b>Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP.....</b>	<b>91</b>
11.	<b>Základní informace k průběhu exkurze.....</b>	<b>96</b>
12.	<b>Zdroje a doporučená literatura.....</b>	<b>97</b>
13.	<b>Použité zkratky.....</b>	<b>100</b>

# ÚVOD

V našich projektech se zaměřujeme na různá témata z oblasti sociální práce, sociálních služeb a pomoci lidem v nepříznivé sociální situaci. Jedná se o plánování dostupné pomoci, tzn. jak sociálních služeb, tak služeb návazných, a výkonu sociální práce v rámci různých institucí.

Podstatné je pro nás zviditelňování potřeb konkrétních znevýhodněných skupin obyvatel, možných řešení, dostupných zdrojů a hledání různých cest a inovativních postupů.

Zkušenost máme s tématy neformálně pečujících, osob se sluchovým postižením, lidí ohrožených výkonem trestu nebo ve výkonu trestu, osob s různým druhem komunikačních bariér, zkvalitňování pomoci či nastavování systému financování sociální pomoci.

Ve všech našich tématech se objevuje sociální práce na obci, její důležitost a různorodost jejího pojetí. Společně s Ing. Mgr. Ivetou Turkovou a Mgr. Renatou Baxovou hledáme cesty, jak poskytnout větší metodické zázemí pro výkon sociální práce na obci, jak zvýšit její prestiž, zviditelnit její důležitost a poskytnout inspiraci pro její rozvoj. Doufáme, že se nám touto publikací podaří alespoň trochu ke zkvalitňování našeho oboru přispět.

Poděkování patří kolegům z Krajského úřadu Středočeského kraje, Mgr. Petru Hrubému, vedoucímu oddělení sociální práce a registrace, a Jitce Cardové, referentce pro oblast sociálních věcí.

Mgr. Martina Macurová

ředitelka místního zastoupení CPKP střední Čechy

# 1. Odborný úvod

Různých metodik a materiálů řada z nás přečetla určitě mnoho, proto se snažíme o stručnost a výstižnost. Snažíme se být srozumitelní i pro různé partnery sociální práce, např. vedení obcí a měst, která jsou důležitými spolupracovníky při řešení různých forem pomoci a nemusí jim profesně být sociální práce blízká.

Tato publikace se zaměřuje na oblasti a témata, které považujeme za vhodné vyzdvihnout, zrekapitulovat či popsat. Důležitou součástí je odkazování na existující materiály a navazující zdroje.

Na jejím vzniku spolupracovali vedoucí sociálních odborů<sup>1</sup> měst Dobříš, Hořovice, Vlašim a Votice a jejich kolegyně z řad terénních sociálních pracovníků. Její struktura vychází z jednání, která jsme společně realizovali v letech 2020 – 2022.

Publikace je převážně koncipována:

- jako inspirace pro terénní sociální pracovníky<sup>2</sup> měst a obcí a nejenom pro ně,
- jako případná opora pro rozvoj sociální práce, jednotlivých metod práce a zahrnutí různých cílových skupin/občanů a jejich obtížných životních situací,
- pro vedení měst a obcí, která mají možnost seznámit se s celou škálou činností, problémů, metod a cílových skupin, které do oblasti sociální práce na obci můžeme zařadit,
- pro sociální pracovníky registrovaných sociálních služeb jako inspirace pro rozvoj mezioborové spolupráce v jejich území,
- pro všechny, které text zaujme z jiných důvodů.

---

<sup>1</sup>Použili jsme obecný název odborů, přestože každý používá trochu odlišné pojmenování.

<sup>2</sup>V textu používáme mužský rod z důvodu obecného pojetí výkonu sociální práce. Pod mužský rod zahrnujeme jak muže, tak ženy. Výjimkou je kapitola 10 (a pasáže v jiných kapitolách k ní se vztahující), ve které používáme rod ženský. Důvodem je, že se tento text věnuje výstupům Popisu potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP, kterého se jako respondentky zúčastnily výhradně sociální pracovníce vybraných sociálních úřadů.

V úvodní části se publikace dotýká několika definic sociální práce pro celkové ukotvení profese sociálních pracovníků. V další části je uveden základní legislativní rámec sociální práce na obci.

Podstatnou částí jsou kapitoly týkající se jednotlivých cílových skupin, jejich specifik a vybraných metod sociální práce. V celém textu je kladen důraz na vzájemnou spolupráci a její přínos.

Poslední část se věnuje oblastem vztahujícím se k samotným klientům a zajištění jejich informovanosti a dostupnosti potřebné pomoci a k sociálním pracovníkům a jejich profesnímu vzdělávání, bezpečí apod.

Závěrem zmiňujeme dílčí výstupy, které jsme v průběhu projektu zpracovali.



## 2. Sociální práce na obci – možnosti a příležitosti

Sociální práce na obci je součástí systému pomoci lidem nacházejícím v nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního stavu, finanční, bytové nouze apod. Jedná se o jeden z účinných nástrojů pro zmírnění nebo předcházení sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin, sociálních skupin či komunit. Nedílnou součástí sociální práce na obci je i práce v terénu v rámci celého území obce, obce s přenesenou či rozšířenou působností.

Pro práci sociálního pracovníka (tzn. i sociálního pracovníka pracujícího na obci) je, mimo jiné, klíčový kontakt se sociálním prostředím klienta a multidisciplinární přístup. I proto jsou v tomto materiálu reflektovány základní principy sociální práce, tzn. týmovost, multidisciplinarita, spolupráce a individuální přístup.

Za důležité považujeme zmínit vybrané definice sociální práce, jak je uvádí odborná literatura, které mohou být pro čtenáře vhodnou inspirací či připomenutím. Každá z nich vychází z jiného konceptu či klade důraz na jiné charakteristiky. Vzájemně se ale prolínají. Níže uvedené pořadí je náhodné a neprezentuje naše preference.

- *„Sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. – nedělají.“ (Hanvey a Philpot, in Navrátil 2001)*
- *„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“ (Metody a řízení sociální práce, Oldřich Matoušek a kol., 2008)*

- *„Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování, a na tvorbu společenských podmínek, příznivých pro tento cíl.“ (Národní asociace sociálních pracovníků, NASW, 1973, in Navrátil 2001).*
- *„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Zapojuje lidi a struktury, aby se zabývali životními těžkostmi a výzvami a zvyšovali životní pohodu. Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o místní znalosti.“ (Definice odsouhlasená Mezinárodní federací sociálních pracovníků (2014) a Mezinárodní asociací škol sociální práce v červenci 2014.)*

Zastrow (Zastrow, in Matoušek, 2003, s. 13 - 14) ve své práci prezentuje obecné praktické cíle podle Americké asociace sociálních pracovníků, kterými jsou:

- *„Podporovat schopnosti klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.*
- *Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.*
- *Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).*
- *Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.“*

Definice sociální práce jsou různorodé, ale vycházejí ze společného principu pomoci člověku ve zkvalitnění jeho života, prostřednictvím:

- podpory jeho schopností a dovedností,
- vytvoření psychosociální pohody,
- zprostředkování kontaktu s podpůrnými systémy,
- zprostředkování informací a poradenství.

### 3. Legislativní rámec sociální práce na obci

Současný český legislativní rámec sociální práce na obci je velmi stručný. Tato skutečnost nám vytváří prostor pro individuální přístup pro každou obec, současně zachovává potřebnou flexibilitu, možnosti respektování lokálních specifik a podporu mezioborové spolupráce. Této „volnosti“ někdy schází právní jistota, jinak řečeno, můžeme postrádat oporu pro zvolené postupy.

#### **Kde i tak hledat oporu v platných normách:**

- V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je specifikována povinnost realizace činností sociální práce v přenesené působnosti na obecních a krajských úřadech, a to v ustanoveních §92, §93 a §93a.
- V Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením.
- V Listině základních práv a svobod.
- Dále je sociální práce vymezena v ustanovení §7, §63, §64 a §65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
- Mimoto je sociální práce vymezena v zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů v §35, kde je výkon sociální práce na obcích formulován velmi volně.

Oporu lze nalézt i v Etickém kodexu sociálního pracovníka České republiky: *„Respektování a dodržování kodexu je v zájmu rozvoje etiky sociální práce jako profese a odborného růstu každého sociálního pracovníka bez ohledu na členství ve výše uvedených profesních organizacích.“*<sup>3</sup>

#### **V obecné rovině lze konstatovat, že sociální pracovník na obci vykonává následující:**

- realizace činností sociální práce (uplatňování metod a technik sociální práce),
- řešení nepříznivé sociální situace,

<sup>3</sup>Zdroj: Etický kodex sociálního pracovníka České republiky, Preambule, bod 6. Online: Etický kodex\_Profesní svaz\_verII.pdf (apsscr.cz).

- zajišťování spolupráce a koordinace činností v rámci inter a multidisciplinární spolupráce,
- realizace sociálního šetření,
- poskytování základního sociálního a odborného poradenství,
- na pozicích vedoucích pracovníků - realizace analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti,
- realizace depistážní činnosti,
- zjišťování potřeb obyvatel obce a území ORP.

#### **Klíčové momenty sociální práce na obci III. a II. typu:**

- aktivní propojování klíčových aktérů pomoci,
- koordinace pomoci,
- kontinuální udržování osobních kontaktů s dotčenými odborníky/službami/institucemi v území,
- aplikace metod sociální práce (sociální poradenství, ale i celá škála dalších metod),
- kombinace terénní a ambulantní práce,
- přesah do komunitní práce,
- propojování formálních i neformálních sítí,
- reflektování dostupné pomoci a hledání řešení individuálních klientských situací.

#### **Cíle sociální práce na obci:**

- Podporovat klienta řešit jeho nepříznivou sociální situaci.
- Identifikovat s klientem jeho zdroje, propojovat je a hledat potřebné příležitosti.
- Podporovat klienta v adaptaci na nároky společnosti, zvyšovat jeho kompetence a rozvíjet je.
- Podporovat silné stránky klienta a minimalizovat slabé. Pracovat s příležitostmi a ohrožením.
- Pracovat s celým komplexem problémů klienta.
- Udržovat rovnováhu ve vztahu klienta a prostředí, kde žije.
- Zachovat humánnost a efektivnost.
- Obhajovat práva klientů.
- Rozvíjet a zkvalitňovat sociální politiku území.

### **Co očekáváme od sociálního pracovníka na obci:**

- Udržování a rozvoj osobních kontaktů s klíčovými aktéry pomoci.
- Aktivní oslovování pracovníků dotčených subjektů – sociální služby a další organizace a instituce.
- Seznámení se se způsoby pomoci dotčených subjektů, mapování jejich dostupnosti, potenciálu, limitů a bariér.
- Přímoou práci s klientem.
- Spolupráci se sociálními službami, dalšími organizacemi a institucemi.
- Spolupráci s veřejnou správou a samosprávou v rámci území.
- Administrativní, poradenskou a terénní činnost.
- Uplatňování metod a technik sociální práce.
- Pravidelné vzdělávání a osvojování si nejnovějších poznatků.
- Dodržování etických zásad.

### **Sítě pomoci pro sociální práci na obci:**

- Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR.
- Okresní správa sociálního zabezpečení.
- Další odbory městského/obecního úřadu.
- Obce v samostatné působnosti.
- Zdravotnická zařízení.
- Sociální služby.
- Návazné služby.
- Starostové spádových obcí a další pracovníci/referenti v rámci úřadu obce.

Výše uvedené shrnujeme do upřesnění náplně práce a kompetencí sociálního pracovníka.

**Je důležité neopomíjet vnitřní či osobní nastavení každého člověka, tudíž i sociálního pracovníka.**

Pro sociální práci na obci a její personální zabezpečení by mohlo být přínosné či inspirující předložit typové pozice sociálních pracovníků na obcích.

Vzhledem k tomu, že každá obec má:

- odlišné podmínky pro jejich zajištění,
- velmi odlišné potřeby v území,
- odlišný počet obyvatel, a tudíž potřebnou kapacitu pro výkon sociální práce atd.,

považujeme za přínosné využít materiál zpracovaný MPSV ČR v rámci systémového projektu „Systémová podpora sociální práce na obcích“, který se věnuje návrhu modelových typových pozic sociálních pracovníků obcí. Tento materiál, mimo jiné, vychází z praxe 15 vytipovaných obcí.



Dokument je dostupný zde.

## 4. Sociální práce na obci s vybranými cílovými skupinami

Výkon sociální práce na obci určují zejména nepříznivé sociální situace. Ty se mohou dotýkat různých cílových skupin sociální práce.

Nepříznivou sociální situací dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je:

*„Oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.*

Úplný výčet cílových skupin, se kterým je sociální práce obecním úřadem obce s rozšířenou působností vykonávána, je uveden ve vyhlášce MPSV č. 332/2013 Sb., o standardizovaném záznamu sociálního pracovníka:

- osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním,
- osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby,
- osoby s různým stupněm zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům,
- osoby ohrožené sociálním vyloučením,
- osoby ohrožené rizikovým způsobem života,
- nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy,
- oběti agrese, trestní činnosti a domácího násilí,
- osoby, které ztratily přístřeší nebo se nacházejí v nejistém nebo neadekvátním bydlení,
- imigranti,
- rodiny s dětmi,
- ostatní neuvedené cílové skupiny.

Rozhodli jsme se pozornost v následující části zaměřit na vybrané cílové skupiny sociální práce na obci, které vyžadují z našeho pohledu specifický přístup na základě právní úpravy, zvýšenou potřebu spolupráce v rámci

odboru a dalších dotčených institucí, a dále vybrané cílové skupiny vycházející ze zákona o sociálních službách. Tomu odpovídá i odlišná struktura popisu jednotlivých cílových skupin.

**Konkrétně se jedná o:**

- rodiny s dětmi,
- osoby ohrožené sociálním vyloučením a rizikovým způsobem života – sociální kuratela,
- osoby omezené ve způsobilosti k právním úkonům,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s duševním onemocněním,
- cizinci, migranti a uprchlíci,
- senioři,
- osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby.

## **4.1. Rodiny s dětmi**

**Sociální práce s rodinou s dětmi v agendě sociálního pracovníka na obci vychází z nepříznivých sociálních situací, kterými mohou být zejména:**

- rodiny, kde je jeden z členů se zdravotním postižením, duševním onemocněním nebo omezen na svéprávnosti,
- rodiny s příslušností k národnostní menšině nebo lokální komunitě,
- rodiny, kde došlo k nástupu do VTOS u některého z jejich členů (zejména, jednalo-li se o živitele rodiny), a to jak v průběhu, tak posléze po propuštění z výkonu trestu se všemi jeho důsledky,
- rodiny ohrožené ztrátou bydlení, v nevyhovujícím bydlení, bez bydlení,
- rodiny, které se ocitly v krizové sociální situaci, například závislost, vážná nemoc a úmrtí,
- rodiny, kde probíhá agrese, domácí násilí (z hlediska oběti i pachatele),
- rodiny s nízkými příjmy a dluhovou problematikou,
- rodiny migrantů.



Při výkonu sociální práce je důležité vymezení nepříznivých sociálních situací, které je odlišné od situací, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí (§6, zákon o sociálně-právní ochraně dětí). Sociální pracovník obce tedy vykonává svou činnost mimo kompetence a činnosti OSPOD, které jsou dané zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a je partnerem OSPOD.

#### **Doporučené činnosti sociálního pracovníka obecního úřadu v rozsahu sociální práce s rodinou:**

- Depistážní činnost zaměřená na vyhledávání ohrožených rodin, a to také tehdy, pokud jsou práva a zájmy jejich členů ohroženy trestnou činností jiné osoby.
  - o *Depistáž je realizována v přirozeném sociálním prostředí, a to s cílem nabízet pomoc při hledání řešení nepříznivé sociální situace rodin s dětmi a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů.*
  - o *Realizace depistáže je zajištěna, a to v souladu s §64 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.*
- Sociální šetření, jehož cílem je mapování potřeb rodin, zdrojů pomoci a následné posouzení nepříznivé sociální situace.
- Sociální pracovník na základě sociálního šetření navrhuje vhodné postupy vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace rodin.
- Sociální pracovník prostřednictvím sociálního šetření mapuje individuální potřeby rodin a navrhuje řešení.
- Poskytování základního sociálního a odborného sociálního poradenství.
- Vedení dokumentace a zpracování osobních či citlivých dat, včetně zpracování Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a další související dokumentace.
- Realizace činností sociální práce (uplatňování metod a technik sociální práce).
- Řešení nepříznivé sociální situace rodin a vypracování plánu činností k řešení/individuální plánování.
  - o Základem plánování průběhu/postupu je stanovení cílů a jednotlivých kroků jejich realizace.

- o Individuální plán je vytvořen na základě vyjednávání a vzájemné dohody mezi rodinou a sociálním pracovníkem.
  - o Z uzavřené dohody musí být zřejmá odpovědnost za provedení jednotlivých cílů i kroků – tj. kdo, kdy, co a jak zajistí/vykoná.
  - o Obsah individuálního plánu je vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby klient/rodina podle něj mohl/a postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění, respektive i efektivitu výkonu činností sociální práce.
  - o Individuálnímu plánování vždy předchází identifikace nepříznivé sociální situace rodiny zjištěné především v rámci výkonu sociálního šetření.
- Zajišťování spolupráce a koordinace činností v rámci inter a multidisciplinární spolupráce zahájené a realizované v zájmu řešení nepříznivé sociální situace rodin.

### **Spolupráce v rámci odboru**

Sociální pracovníci obecních úřadů jsou partnery sociálních pracovníků zařazených v rámci agendy SPOD. Výkon činností SPOD je upraven zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Nedílnou součástí je spolupráce (společná sociální šetření, případové konference, předávání informací, supervize apod.) a vymezení spolupráce s OSPOD v případě, že se jedná o rodiny s ohroženým dítětem dle zákona o SPOD.

### **Spolupráce mezi odděleními na společných případech**

Spolupráce obou oddělení probíhá v případě, že je dítě v rodině nebo dítě není v rodině (nachází se v ÚV, NRP, ZDVOP, tedy mimo rodinu), ale je potřeba pracovat s rodiči, jelikož je možnost, že se dítě do rodiny navrátí.

Sociální pracovník pracuje s klienty na bázi „nízkoprahovosti“, klient má možnost vystupovat anonymně.

Na sociálního pracovníka obce se nemůže obrátit nezletilé dítě samotné, pracovník nevede s dítětem rozhovor a nezjišťuje jeho názor.

## **Zkušenosti a doporučení**

Praxe sociální práce s rodinou a spolupráce s OSPOD vychází z nastavení jednotlivých ORP a ze Standardů SPOD, zejména standardu č. 14, a) a b):

- a) Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte – tedy i spolupráci se sociálním pracovníkem obce.
- b) Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů – a spolupracuje se sociálními kurátory.

Osvědčují se společná sociální šetření a společné případové konference, případně společné supervize.

V případě potřeby odkazuje OSPOD klienty na sociální práci a obráceně, nesdílejí se informace, ale jednotlivé agendy spolupracují. Spolupráce je součástí síťování rodiny.

## **4.2 Osoby ohrožené sociálním vyloučením a rizikovým způsobem života – sociální kurátela**

Jedná se o cílovou skupinu spojenou s řadou nepříznivých sociálních situací. S touto skupinou pracuje zejména sociální kurátor, který je sociální pracovník specialista zaměřený na práci se zletilými, sociálně rizikovými jedinci a skupinami obyvatel ohroženými sociálním vyloučením. Působí v oblasti přenesené působnosti, tj. v oblasti výkonu státní správy.

Agenda sociálního kurátora je upravena zákonem č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, který definuje okruh osob, které lze považovat za klienty sociálního kurátora.

Mezi tyto osoby se řadí i pachatelé trestných činů, a to dle tohoto zákona jako osoby v hmotné nouzi: *“Za osobu v hmotné nouzi lze považovat též osobu, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí*

*a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, zejména jestliže je propuštěna z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody.” (zákon č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, §2)*

Toto ustanovení definuje i další osoby, například osoby po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěné ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo osoby, které nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou bez přístřeší.

Dle výše uvedeného se výkon činností sociálního kurátora zaměřuje na rozmanité cílové skupiny a činnosti sociální práce.

### **Nepříznivé sociální situace, kdy je realizována sociální kuratela**

Sociální kuratela je realizována při sociální práci s osobou sociálně ohroženou, tedy osobou, která s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svou situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, zejména následujícími sociálními situacemi:

- propuštění z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody,
- ukončení léčby chorobných závislostí, propuštění ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti,
- propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech,
- neuspokojivé naplnění životně důležitých potřeb vzhledem k tomu, že se jedná o osobu bez přístřeší (*pozn. tato cílová skupina může spadat i do agendy sociální práce dle rozdělení agendy na jednotlivých úřadech*),
- ohrožení trestnou činností jiné osoby,
- závislostní chování,
- způsob života, který může vést ke konfliktu se společností.

### **Činnosti sociálního kurátora**

Pozice sociálního kurátora je v systému sociální práce dále vymezena zákonem o sociálních službách, který upravuje působnost ORP a stanovuje jim povinnost koordinovat sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Zároveň umožňuje propojení koordinačních aktivit s výkonem přímé práce s cílovou skupinou klientů sociálního kurátora.

#### **Sociální kurátor:**

- koordinuje poskytování sociálních služeb,
- poskytuje odborné sociální poradenství,
- spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,
- na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb,
- realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob,
- spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.

Jednotlivé úřady vymezují agendu sociálního kurátora odlišně. Na některých ORP sociální kurátor vykonává agendu pro všechny cílové skupiny, které jsou vymezeny uvedenými zákony, na jiných ORP pracuje pouze s osobami v souvislosti s výkonem vazby nebo výkonem trestu odnětí svobody. V těchto případech jsou ostatní cílové skupiny v kompetenci sociálních pracovníků obce.

#### **Spolupráce v rámci odboru**

Spolupráce sociálního kurátora a OSPOD je zejména při předávání zletilých klientů, kteří budou přecházet z období nezletilosti do situace dospělosti, resp. zletilosti (dle §32 odst. 4 písm. f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů).

Jedná se o „zajištění návazné péče dětem i po dosažení zletilosti, zejména dojde-li k prodloužení ústavní nebo ochranné výchovy; při zajištění návazné péče je kurátor pro děti a mládež povinen spolupracovat zejména s obcemi v samostatné i přenesené působnosti, s krajskou pobočkou Úřadu práce, s poskytovateli sociálních služeb a zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy“.

Spolupráce sociálního kurátora a OSPOD je nastavena také v případě výkonu trestu odnětí svobody rodiče nezletilého dítěte.

### **Zkušenosti a doporučení**

Sociální kurátor pracuje s klientem stejně tak jako sociální pracovník. Vymezenost klientů je daná legislativou a je vhodné kontinuálně pokračovat v poskytování sociální práce, v případě potřeby i po ukončení prvotní kurátorské sociální práce:

- V praxi by neměla nastat situace, že s klientem pracuje v jednom období sociální kurátor i sociální pracovník, neboť sociální kurátor je vlastně sociální pracovník specializovaný na určitou cílovou skupinu sociální práce. Nicméně sociální pracovník může spolupracovat s rodinou klienta.
- Osvědčuje se konání případových konferencí i pro tuto cílovou skupinu, například pro osoby přicházející z VTOS, a to do 2 měsíců po propuštění.

## **4.3 Osoby omezené ve svéprávnosti**

Zásadní pro kvalitní fungování sociální práce s opatrovancem je co nejjasnější vymezení rolí opatrovníka a sociálního pracovníka.

Obecně lze pravidla týkající se opatrovnictví nalézt v občanském zákoníku a výkon sociální práce na obci v zákoně o sociálních službách.

Opatrovnictví konkrétně řeší ustanovení §456 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Dále se v rámci společných ustanovení o zákonném zastoupení a opatrovnictví postupuje dle

§457 – 464 občanského zákoníku. Obecná pravidla týkající se zastoupení jsou také obsažena v ustanoveních §436 – 440 občanského zákoníku. Některá pravidla jsou dále uvedena například v rámci úpravy svéprávnosti v §61 – 65 občanského zákoníku. Navazující pravidla najdeme na mnoha dalších místech téhož předpisu, ale i v další legislativě.

Hlavním zdrojem práva, dle kterého je třeba nezbytně interpretovat další pravidla, je Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. Jedná se o mezinárodní úmluvu, která má v případě, že dochází ke kolizi se zákonem, aplikační přednost, jak stanovuje Ústava v čl. 10. Ta je pak v mnohém společně s Listinou základních práv a svobod jádrem ochrany lidských práv v České republice.

#### **Veřejný opatrovník dle občanského zákoníku:**

- je s opatrovancem v potřebném rozsahu v pravidelném kontaktu a projevuje o opatrovance skutečný zájem,
- zastupuje opatrovance v právních záležitostech podle vymezení v rozsudku,
- komunikuje se soudy, státními organizacemi, se sociálními a dalšími službami,
- hájí práva opatrovance v otázkách zdraví,
- dokumentuje,
- podává opatrovnickému soudu zprávy,
- spolupracuje se sociálními pracovníky a dalšími odbornými pracovníky obecního úřadu, rodinou a sociálním okolím opatrovance, lékaři, opatrovnickou radou,
- napomáhá zajišťování běžných záležitostí,
- vykonává další činnosti.

Profese sociálního pracovníka a veřejného opatrovníka se nepřekrývají, protože každá z těchto profesí má specifické nároky a nelze je zaměňovat. V práci s klientem se ovšem významně stýkají a doplňují.

**Doporučené činnosti sociálního pracovníka obecního úřadu v rozsahu sociální práce s osobami omezenými ve způsobilosti k právním úkonům:**

- úzce spolupracuje s veřejným opatrovníkem, vzájemně se informují, konzultují řešení situací apod.,
- poskytuje základní sociální poradenství,
- asistuje - doprovází (např. k lékařům),
- zprostředkovává kontakt,
- poskytuje poradenství v oblasti dávek,
- je klientovi nápomocen při vyřizování zdrojů finančních prostředků (důchod, hmotná nouze, příspěvek na péči, příspěvky pro osoby zdravotně postižené),
- napomáhá nácviku a upevňování schopností a dovedností opatrovanců,
- vede motivační pohovor,
- vyhledává a zajišťuje sociální služby, návazné aktivity, pomůcky apod.,
- pomáhá při sepisování návrhů, žádostí, odvolání atd.,
- zastupuje osoby omezené ve svéprávnosti jako procesní opatrovník,
- zastupuje, kdy je předmětem řízení o svéprávnosti a opatrovnictví člověka,
- spolupracuje s lékaři a soudními úředníky,
- provádí šetření pro soud,
- realizuje depistáž.

**Spolupráce v rámci odboru**

V rámci agendy sociální práce a veřejného opatrovnictví musí být nastavena velmi úzká spolupráce.

V praxi jsou časté dva modely nastavení agend:

- sociální pracovník současně vykonává funkci veřejného opatrovníka,
- sociální pracovník spolupracuje s veřejným opatrovníkem a role jsou tímto vymezeny.



Kumulace agend výkonu činností sociální práce a výkonu veřejného opatrovnickví může přinášet řadu problémů, ovšem také výhod:

- Je nemožné agendy v činnostech přesně oddělit (časově a v dokumentaci). Rozdíly mezi agendami mohou být nesrozumitelné pro vedoucí pracovníky, pro kolegy, pro klienty i veřejnost.
- Některé situace jsou často časově i odborně velmi náročné. Obě profese kladou na pracovníka vysoké nároky jak odborné, tak osobnostní.
- Ne každý opatrovanec potřebuje výkon sociální práce, jeho právní omezení se týká například pouze hospodaření, v ostatních záležitostech běžného života je plně soběstačný.
- Často se ovšem stává, že opatrovanec je zároveň osobou v nepříznivé sociální situaci, kterou obvykle jakémukoliv jinému klientovi pomáhá řešit sociální pracovník, jež mu poskytuje zejména podporu při řešení jeho situace.
- Opatrovanci jsou z velké části lidé s duševním onemocněním, pro které je, dle názoru pracovníků, snazší komunikovat pouze s jednou důvěrnou osobou.
- Při jednání s opatrovanci je v běžné praxi zřejmá potřeba provázanosti právních úkonů a úkonů sociální práce.
- Opatrovník/sociální pracovník má přesný přehled o financích klienta, tj. jaké jsou jeho příjmy a výdaje a co si skutečně může dovolit.
- Opatrovanci nemusí umět rozlišit, za kým mají vlastně jít a s kým řešit jednotlivé problémy.
- Opatrovník a sociální pracovník nemusí mít vždy jasno, jaké jednotlivé úkony a činnosti patří do agendy každého z nich.

### **Zkušenosti a doporučení**

Z praxe je zřejmé, že veřejný opatrovník v některých případech skutečně zajišťuje kromě činností uvedených v rozhodnutí soudu také činnosti sociální práce (toto ovšem lze pouze, pokud splňuje předpoklady pro výkon této profese v souladu s §110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud jsou funkce oddělené, je vhodné, aby sociální pracovník s veřejným opatrovníkem zpracovali analýzu situace opatrovance a postupně ho ve spolupráci stabilizovali. Po období stabilizace dále zpravidla probíhá samostatný výkon opatrovnictví, do kterého sociální pracovníci vstupují opětovně v případě potřeby při vzniku nepříznivé sociální situace opatrovance, ke které může dojít například kvůli zhoršujícímu se zdravotnímu stavu, snížení jeho schopností v různých oblastech apod.:

- V ideálním případě by měl být výkon sociální práce a výkon opatrovnictví oddělen.
- Jedná se o dvě rozdílná povolání s rozdílnou náplní práce, rozdílným zdrojem financování, zařazením v katalogu prací apod. V praxi je ale žádoucí, aby spolu obě profese spolupracovaly.
- Pokud situace osoby vyžaduje komplexní přístup, je zapotřebí zpravidla výkon sociální práce a poradenství, neboť je nezbytné zkoordinovat více činností sociální ochrany najednou.

V případě, kdy jsou sociální práce a veřejné opatrovnictví spojeny, může docházet k nevyžití potenciálu sociálního pracovníka. Potřeby opatrovanců spočívají také v oblastech, které pozice sociálního pracovníka neřeší, a sociální pracovník je tedy vytížen záležitostmi, které by mohl vykonávat veřejný opatrovník na obci (nemusí mít vzdělání dle kvalifikačních předpokladů pro výkon profese). Může tak být snižována i dostupnost sociální práce v území.

Ministerstvo vnitra v materiálu s názvem „Základní informace pro obce jako veřejné opatrovníky“, vydaném v roce 2016, uvádí, že *„sociální práce je sice multioborovou disciplínou a přistupuje ke klientovi v kontextu jeho sociálního prostředí, jeho minulosti, od které se odvíjí současnost, a na které je možné stavět budoucnost, ale přesto je potřeba sociální práci a opatrovnictví odlišovat“*.

#### **4.4 Osoby s duševním onemocněním**

Klienti sociálních pracovníků na obci, kteří mají duševní onemocnění, patří mezi jednu z nejnáročnějších cílových skupin sociální práce. Náročná je zejména komunikace a často komplexní přístup v ošetření dopadů onemocnění do životů klientů a také nezbytnost multidisciplinarity. Sociální práce s touto cílovou skupinou klade vysoké

nároky na znalosti a dovednosti sociálních pracovníků, kteří se aktuálně musí, mimo jiné, orientovat v možnostech spolupráce a podpory na základě reformy psychiatrické péče.

Psychiatrická péče prochází v ČR reformou již od roku 2013 (snížení počtů lůžek v psychiatrických nemocnicích, snížení délky hospitalizací) prostřednictvím Národního akčního plánu pro duševní zdraví 2020 – 2030, který má za cíl zvýšení kvality života osob s duševním onemocněním (zlepšení péče, plná dostupnost služeb v čase, místě, kapacitě a ceně, koordinace péče, rovný přístup).

Cíle reformy psychiatrické péče odpovídají dlouhodobému přesvědčení, že pomoc lidem s duševním onemocněním se má uskutečňovat především v jejich běžném prostředí.

#### **Součástí reformy je vznik Center duševního zdraví (CDZ):**

- aktuálně v ČR 28 CDZ/30 pracovišť, většina již v „ostrém“ provozu,
- multidisciplinární týmy složené z psychiatrů, psychologů, psychiatrických sester, sociálních pracovníků, peer konzultantů,
- cílem je zachytit, udržet a pomáhat,
- multidisciplinarita, asertivita a mobilita,
- CDZ řeší nejen léčbu onemocnění, ale také osobní rozvoj klientů, budování sebedůvěry, navazování vztahů, návrat k volnočasovým a pracovním aktivitám a tím i plnohodnotné znovuzapojení do společnosti.

#### **Systém péče o duševně nemocné v ČR:**

- Institucionální péče - psychiatrické nemocnice, psychiatrická oddělení v nemocnicích.
- Ambulantní péče - ambulantní psychiatři, psychologické ambulance, krizová centra, denní stacionáře, komunitní centra, terénní služby.
- Služby - chráněné bydlení, chráněné bydlení komunitního typu, podporované bydlení, domy na půl cesty, terapeutické komunity.

- Služby - podporované zaměstnávání, sociálně terapeutické dílny, chráněné dílny, chráněná pracovní místa, sociální firmy, podporované zaměstnávání.
- Poradenské služby základní, odborné.
- Svépomocné aktivity - peer programy (peer konzultant, peer pečovatel), svépomocné rodičovské skupiny.

### **Psychosociální rehabilitace**

Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním spočívá zejména v psychosociální rehabilitaci, která je založená na týmovosti, naději, procesu uzdravy, vedení k samostatnosti, nezávislosti a zvyšování kompetencí, využití různých technik a postupů, ale také například na rozvoji sociální sítě a zdrojů pomoci a práci s prostředím a blízkými. Nedílnou součástí týmu usilujícího o psychosociální rehabilitaci lidí s duševním onemocněním je také sociální práce.

Posláním psychosociální rehabilitace je pomoci lidem s psychiatrickým postižením k tomu, aby mohli zvýšit svou schopnost fungovat tak, aby byli úspěšní a spokojení v prostředí, které si vybrali k životu, s co nejmenší mírou trvalé profesionální podpory.

### **Jednotlivé oblasti psychosociální rehabilitace:**

- pracovní,
- vzdělávání,
- bydlení,
- sociální.

### **Case management = případové vedení**

Cílem sociální práce je koordinovat jednotlivé služby a vycházet z individuálních potřeb klienta. Hlavním prvkem je dlouhodobá a intenzivní podpora klienta a komplexní řešení jeho problémů za podpory multidisciplinární spolupráce.

### **Možnosti a podpora léčby:**

- důležitá je včasná komplexní efektivní léčba,
- propojení zdravotních a sociálních služeb,
- ideální propojení kvalitního psychiatra, psychologa, správně zvolených psychofarmak, psychoterapie a pomáhajících služeb,
- léčba je dlouhodobá,
- psychoedukace klientů a jeho rodiny,
- psychosociální rehabilitace,
- poradenství.

### **Doporučený přístup k lidem s duševním onemocněním**

Duševní onemocnění si s sebou nesou řadu těžkostí, ke kterým se dále vážou nepříjemné důsledky. Je proto důležité při práci s lidmi s duševním onemocněním být si jako sociální pracovník těchto těžkostí a s nimi spojených důsledků vědom.

### **Cílem sociální práce je také pomoc získat důvěru v okolí a:**

- umožnit sdělovat své potřeby a přání,
- navázat kontakt s okolím,
- vytvořit prostor a čas pro obnovení vztahů.

### **Spolupráce v rámci odboru**

Sociální práce s klienty s duševním onemocněním je multidisciplinární, a to nejen ve vztahu k sociálním službám, zdravotnictví, ale také v rámci odboru, zejména pokud je klient omezen ve svéprávnosti.

Klient má v případě omezení svéprávnosti stanoveného buď veřejného opatrovníka, nebo opatrovníka z řad například blízkých a příbuzných. I v případě stanoveného opatrovníka sociální pracovník poskytuje podporu a pomoc jak klientovi, tak soudem stanovenému opatrovníkovi, respektive pečující osobě.

Sociální pracovník v rámci odboru úzce spolupracuje s veřejným opatrovníkem tak, jak je uvedeno v kapitole 4.3, a v případě rodičovství klienta také s OSPOD tak, jak je uvedeno v kapitole 4.2.

## 4.5 Cizinci, migranti a uprchlíci

Jedná se o skupinu klientů, se kterými se v sociální práci také setkáváme. Četnost je velmi různorodá, vychází ze specifik daných území, někde zkušenost s prací s cizinci nemají vůbec, někde se naopak jedná o velkou skupinu. Jinak řečeno, pro sociální pracovníky městských/obecních úřadů je to skupina osob/osoby, se kterými se ve své práci mohou setkat a pracovat s nimi.

Pro naši práci je důležité nezaměňovat termíny migrant a uprchlík, aby nedocházelo k odvádění pozornosti od zvláštní právní ochrany, kterou uprchlíci potřebují.<sup>4</sup>

**Cizinec** je osoba, která není státním občanem dané země. Jedná se o právní termín, který je definován českým právním řádem. Zatímco termín migrant nemá jednotnou právní definici zavedenou mezinárodní smlouvou. Nejčastěji je používána definice OSN a označuje člověka, který překročí mezinárodně uznávané hranice a v jiné zemi zůstává déle než jeden rok.

**Uprchlík** je dle Úmluvy o právním postavení uprchlíka<sup>5</sup> chápán jako člověk, kterému bylo přiznáno postavení utečence z důvodu opodstatněné obavy z pronásledování pro rasovou, národnostní nebo náboženskou příslušnost, pro příslušnost k určité sociální skupině nebo proto, že zastává určité politické názory, pro které se nechce nebo nemůže vrátit do státu, ve kterém má své občanství, nebo do státu posledního trvalého pobytu.

Pro všechny výše uvedené skupiny je, mimo jiné, důležité začlenění do majoritní společnosti, eliminace sociálního vyloučení nebo vzniku problémů při soužití s majoritní společností. I sociální pracovníci na obcích napomáhají k řešení těchto (a určitě i dalších) obtížných životních situací.

---

<sup>4</sup>Zdroj: [www.clovekvtisni.cz](http://www.clovekvtisni.cz) a Úmluva o právním postavení uprchlíků.

<sup>5</sup>Ženevská konvence – přijatá OSN v Ženevě roku 1951.

**Při práci s touto cílovou skupinou je velmi podstatné neopomíjet:**

- jazykovou bariéru a kulturní odlišnosti,
- změnu sociálního statutu a rolí,
- traumata z minulosti a stresující nejistotu z budoucnosti,
- časovou nejistotu, mimo jiné, v souvislosti s azylovou procedurou,
- neznalost uprchlické problematiky mezi běžnou veřejností.

**Nejčastěji řešené oblasti:**

- ubytování,
- zaměstnání,
- zdravotní péče,
- sociální zabezpečení,
- vzdělávání.

**Nejčastější forma podpory:**

- sociálně právní poradenství,
- materiální pomoc,
- doprovázení,
- pracovně právní poradenství,
- migrační podpora,
- vzdělávací aktivity.

#### **4.6. Osoby se zdravotním postižením nebo osoby zdravotně znevýhodněné**

Jedná se o poměrně běžné termíny, se kterými se setkal asi skoro každý. Pro sociální pracovníky městských/obecních úřadů se jedná o osoby, se kterými pracují, a proto je důležité významy těchto pojmů dobře chápat.

Definice zdravotního postižení/znevýhodnění se objevují v řadě právních norem, které tyto pojmy pro různé účely vymezují, např. zákon o sociálních službách, o zaměstnanosti atd. I proto je nutné se dobře orientovat v jednotlivých definicích.

Několik jich zde zmiňujeme:

**Zákon č. 108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §3g:**

*„Pro účely tohoto zákona se rozumí zdravotním postižením tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.“*

Je nutné nezaměňovat s definicí nepříznivého zdravotního stavu, kterou tento paragraf také vymezuje v části c, tzn. §3c. V tomto vymezení na délce zdravotního postižení nezáleží.

**Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením** (13.12.2006, vstoupila v platnost 3.5.2008): *„Osobou se zdravotním postižením se rozumí osoba mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejímu plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.“*

Pro účely **zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, §67** je *„osobou zdravotně znevýhodněnou fyzická osoba, která má zachování schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, ale její schopnosti být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat dosavadní povolání nebo využít dosavadní kvalifikaci nebo kvalifikaci získat jsou podstatně omezeny z důvodu jejího dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu; osobou zdravotně znevýhodněnou však nemůže být osoba, která je osobou se zdravotním postižením podle odstavce 2 písm. a) nebo b) tohoto zákona.“*

**Osobou se zdravotním postižením dle zákona č. 435/2004, o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, §67** je *„fyzická osoba, která je orgánem sociálního zabezpečení uznána invalidní ve třetím, druhém nebo prvním stupni nebo zdravotně znevýhodněnou.“*



Jedná se do určité míry o velmi obecné definice, kdy se může stát, že nejsou vidět jednotlivé podskupiny, tzn. nejenom lidé se smyslovým, mentálním či duševním onemocněním, ale i lidé s poruchou autistického spektra, s poruchami řeči a další.

Pro potřeby sociální práce na obci je vhodné si uvědomit, že zdravotní postižení není jen konkrétní postižení, ale i handicap, který zahrnuje celou sociální oblast, včetně sociálních rolí, vztahů, přijetí či rovnocenného zapojení do společnosti.

Sociální práce má podporovat rovnocenné zacházení s lidmi se zdravotním postižením a vytvářet příležitosti ve všech oblastech života, tím přispívat k větší šanci zapojení těchto osob do společnosti, zlepšení jejich kvality života a eliminaci handicapu.

Sociální práce na obci zahrnuje celou škálu osob se zdravotním postižením. Jedná se o velmi rozsáhlou cílovou skupinu sociální práce, u které nelze jednoduše popsat, jak postupovat.

Podstatné je reflektovat skutečnost, že není žádná skupina OZP, která do agendy sociálního pracovníka na obci nespadá. Současně je faktem, že pro práci s většinou OZP je vhodná spolupráce s dalšími odborníky pro poskytnutí potřebné pomoci či podpory, tzn. s odborníky z řad sociálních služeb, zdravotníků, psychologů apod. (Téma spolupráce je více popsáno v kapitole 6)

**Při práci s touto skupinou je velmi podstatné:**

- zachování osobní autonomie osoby se zdravotním postižením,
- oddělování přání/potřeb rodiny/osob blízkých od potřeb člověka se zdravotním postižením,
- umožnění participace na jednotlivých aktivitách,
- citlivá podpora zapojení/udržení zapojení do dění v místní komunitě,
- mapování individuálních možností, dostupných zdrojů,
- volba vhodných komunikačních forem, komunikačních kanálů, tlumočnicků apod.,
- respekt,
- vytváření prostoru pro bezpečí v každodenním životě.

### **Zkušenosti a doporučení:**

- jasně formulovat zaměření sociální práce na obci i na osoby se zdravotním postižením,
- neopomíjet specifika komunikace s lidmi se smyslovým postižením,
- zachovávat kontinuitu při sociální práci – potřeby rodičů s dětmi se zdravotním postižením od narození až do dospělosti,
- aktivně spolupracovat s místními komunitami.

## **4.7 Seniori**

Sociální práce se seniory na obecních úřadech je jedním z nejtýpčtějších zaměření sociální práce, přesto je důležité ji neopomíjet, rozvíjet a průběžně vyhodnocovat, zda se skutečně zaměřuje na různé skupiny seniorů, zohledňuje celé území ORP, je efektivní a dostupná.

Populace v České republice stárne a lze předpokládat, že je a bude potřeba klást stále velký důraz na tuto cílovou skupinu.

Člověk - senior je běžně vymezován věkem, tzn. seniorem je člověk starší 65 let. Nejedná se ale o vymezení, které je propojené s případnou potřebou pomoci – nepříznivou sociální situací. Jedná se o velmi široce definovanou cílovou skupinu, proto je praktické dělit ji například na dvě podskupiny, tj. na osoby ve věku 65 – 84 let a osoby starší 85 let. Výrazně větší potřebu podpory má přirozeně druhá skupina.

Ve vazbě k této skupině považujeme za důležité si připomenout, že před námi stojí člověk, pro kterého je řada běžných věcí se zvyšujícím se věkem náročnější. Potřebuje více času, trpělivosti a respektu. V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb proto považujeme za důležité poznat sociální i komunikační bariéry, se kterými se senior potýká. U seniora tuto bariéru není vždy jednoduché poznat. Jsou mezi nimi lidé, kteří vše zvládnou bez problémů, bez ohledu na vysoký věk, a naopak.

Současně je faktem, že pro práci se seniory je přínosná spolupráce s dalšími odborníky pro poskytnutí potřebné pomoci či podpory, tzn. s odborníky z řad sociálních služeb, zdravotníků, psychologů apod. (Téma spolupráce je více popsáno v kapitole 6)

**Při práci s touto skupinou je velmi podstatné:**

- zachování osobní autonomie seniora, znalost jeho dosavadních zkušeností, případně postojů,
- umožnění participace na jednotlivých aktivitách,
- citlivá podpora zapojení/udržení zapojení do dění v místní komunitě,
- mapování individuálních možností, dostupných zdrojů,
- zapojení okolí – nejenom rodiny, ale i osob blízkých, sousedské výpomoci,
- volba vhodných komunikačních forem, komunikačních kanálů,
- respekt a pocit sounáležitosti,
- minimalizace ageismu – věkové diskriminace,
- hledání individuálního řešení na míru konkrétnímu člověku,
- vytváření prostoru pro bezpečí v každodenním životě.

**Zkušenosti a doporučení:**

- hledat kapacity na aktivní depistáž seniorů v celém území obce s rozšířenou působností,
- neopomíjet problematiku domácího násilí,
- hledat možnosti podpory pro seniory, kteří nemají nárok na výplatu důchodu (např. podpora při zajištění dávek nepojistného systému),
- podporovat seniory při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- podporovat seniory v orientaci v nových technologiích a v legislativních změnách,
- aktivně spolupracovat s místními komunitami.

## 4.8 Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby - neformálně pečující

Problematika dlouhodobé péče poskytované převážně rodinnými pečujícími se v posledních letech dostala do pozornosti různých dotčených aktérů z řad odborníků či politiků, ale stále není ukotvena jednoznačná a ucelená politika neformální péče, a tudíž ani podpora rodinných pečujících. V posledních letech se pro rodinné pečující ustálil termín neformálně pečující. Jedná se o osoby z řad rodinných příslušníků pečovaného či osob jemu blízkých.

I v současné době představují neformálně pečující relativně neviditelnou sociální skupinu, jejíž potřeby jsou často formulovány v souvislosti s osobami, kterým poskytují péči. Díky tomu sice může dojít k odlehčení v péči, ale potřeby pečujících bychom neměli opomíjet.

Rozsah péče, kterou neformálně pečující svým blízkým poskytují, je velmi různorodý, ale bez ohledu na něj se jedná o skupinu osob, na kterou je vhodné se v sociální práci na obci zaměřit.

Je to skupina, která se potýká s řadou specifických problémů, které se odvíjejí např. od délky péče, důvodu péče (péče o dítě se zdravotním postižením, péče o partnera po úraze, rodiče apod.), podmínek, ve kterých péče probíhá, či od finančního zabezpečení/finančních možností širší rodiny či jednotlivce.

Stejně jako u předešlých cílových osob je i u neformálně pečujících klíčová spolupráce s dalšími odborníky pro poskytnutí potřebné pomoci či podpory, tzn. s odborníky z řad sociálních služeb, zdravotníků, psychologů, návazných služeb apod. (Téma spolupráce je více popsáno v kapitole 6)

### **Při práci s touto skupinou je velmi podstatné:**

- soustředění veškerých informací a nabídek pomoci na jedno místo,
- zajištění nabídky organizovaných podpůrných aktivit a proaktivní propojení,
- znalost prostředí nejenom sociálních služeb,
- aktivní hledání možností oslovení neformálně pečujících,

- vytváření důvěry a respektu,
- minimalizování pocitu nedostatečnosti v případě, že pečující požádá o pomoc,
- poskytnutí nejen informací, ale i zprostředkování kontaktu,
- průběžné a aktivní mapování situace a potřeb neformálně pečujících,
- kontinuální provázení.

#### **Zkušenosti a doporučení:**

- neopomíjet tuto cílovou skupinu v sociální práci na obci,
- aktivně spolupracovat s dotčenými aktéry,
- dlouhodobě zůstávat v kontaktu s cílovou skupinou – plnit roli koordinátora péče/podpory,
- vytvářet podmínky pro koordinovanou pomoc v území,
- podporovat realizaci aktivit vedoucích k setkávání neformálně pečujících, individuální podpoře apod.,
- aktivně spolupracovat s místními komunitami,
- podporovat asistenty péče (dříve formulováno jako osoba jiná, např. sousedská výpomoc, kamarádi z okolí apod.).

## 5. Metody a nástroje sociální práce a jejich aplikace v praxi<sup>6</sup>

Pojem „metoda“ označuje souhrn postupů, které si sociální pracovníci vybírají a aplikují je na konkrétní výkon sociální práce s klientem, skupinou či komunitou.

Metody sociální práce můžeme členit dle různých kategorií. Mohou být zaměřené na objekt (s jednotlivcem, skupinou či komunitou), být realizovány s různými věkovými skupinami, s různými skupinami lidí ohrožených sociálním vyloučením (lidé bez domova, etnické menšiny apod.). Lze je dělit i dle místa výkonu (sociální práce terénní, komunitní, ambulantní).

Mnohé metody a postupy mohou být v praxi vzájemně kombinovány, o volbě metody rozhoduje převážně sociální pracovník. Základním předpokladem pro výběr metod je jejich poznání, každý klient vyžaduje neopakovatelný přístup a postup. Pokud sociální pracovníci znají různé metody, dokáží se lépe orientovat v problémech klienta. Prostřednictvím aplikace metod se také zaměřují na prevenci eskalace rizikových sociálních jevů.

V následující části jsme vybrali metody a nástroje, které považujeme za vhodné a které se v praxi používají nejčastěji.

### 5.1 Depistážní činnost

Realizace depistáže musí být ze strany obcí zajištěna, a to v souladu s §64 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Činnost může v souladu s §109 zákona č. 108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonávat pouze sociální pracovník.

Depistáž je jednou ze základních činností sociálního pracovníka, v rámci které jsou systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledáváni jedinci či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich

---

<sup>6</sup>Příručka dobré sociální práce v ORP Holešov, s. 28 – 44; Doporučený postup MPSV č. 1/2018, s. 5 – 6, 11 – 16; Sešit sociální práce, s. 14 – 19.

přirozeném sociálním prostředí.<sup>7</sup> Jedná se o vyhledávání uvedených jedinců či skupin a nabízení pomoci. Tyto osoby jsou často bez motivace a samy by bez nabídnuté pomoci pracovníky nenavštívily a svou situaci řešily sporadicky.

Depistáž bývá buď zaměřená na konkrétní klienty, se kterými již v minulosti byla navázána spolupráce, ale tato spolupráce již netrvá, nebo se jedná o obecnou depistáž, kdy sociální pracovníci vyhledávají nové potenciální klienty.

Samotná depistáž vychází jak z iniciativy sociálních pracovníků, tak z podnětů od okolí.

Aby byla depistáž efektivní, je třeba brát ohled na charakter a potřeby cílové skupiny. Základem je především transparentní vystupování sociálního pracovníka, který depistáž vykonává – vždy pravdivě uvádět svou roli, postavení a instituci, kterou reprezentuje, a považovat získané informace za důvěrné, tedy pokud nepodléhají oznamovací povinnosti ze zákona. Pokud od začátku vysvětlí lidem svou roli, nastaví srozumitelné podmínky spolupráce a pravidla sdílení důvěrných informací, může sociální pracovník obecního úřadu být lidem v terénu přínosem a zároveň zprostředkovávat informace o životní situaci potřebných lidí ostatním úředníkům a představitelům místní samosprávy. Je však nutné, aby mohl být ve své činnosti co nejvíce nezávislý a měl možnost písemným kontraktem ošetřit jak svůj vztah vůči potenciálním klientům (podmínky zachování mlčenlivosti, odstoupení od spolupráce ze strany pracovníka i klienta, práce podle standardů terénní sociální práce apod.), tak i sdílení a zacházení s klientskými informacemi směrem k pracovníkům a představitelům obecního úřadu. Sociální pracovník na obci by neměl být tlačěn do pozice „mezi mlýnskými kameny“, kdy se zájmy obou stran, jeho klientů a zaměstnavatelů, mnohdy diametrálně odlišují.<sup>8</sup>

Kvalitně vedená depistáž může zabránit zhoršování sociální situace konkrétních lidí, kteří se rozhodnou nabídku spolupráce využít a ke kterým by se informace běžnou cestou (z webových stránek, nástěnky obecního úřadu, letáků apod.) nedostala, nebo by ji nedokázali využít. Zároveň by sociální pracovník měl přistupovat k lidem

---

<sup>7</sup>Doporučený postup MPSV č. 1/2018, s. 5.

<sup>8</sup>Sešit sociální práce, s. 14 – 19.

ohroženým sociálním vyloučením s respektem a vědomím, že i lidé žijící v neutěšených podmínkách mají právo na soukromí a také právo nabízenou pomoc odmítnout.

U vyhledávání již známých klientů, kteří mohou být agresivní a mohou být pro sociální pracovníky nebezpeční, je možnost využít spolupráce s místní městskou policií.

V praxi je mylně zaměňována metoda depistáže se sociálním šetřením. Depistáž je pouze vyhledání (potenciálních – nových i stávajících) klientů, přičemž sociální šetření probíhá již po vyhledání klienta. Sociální šetření může na depistáž přímo navazovat, může jich proběhnout v rámci řešení situace klienta i více.

## 5.2 Sociální šetření

Pojem „sociální šetření“ znamená zjišťování údajů, rozpoznávání a mapování sociálních problémů, potřeb a zdrojů jednotlivců, skupin a komunit a jejich vzájemných souvislostí.

Sociální šetření je metoda, kterou získáváme potřebné informace o klientech, ale také slouží k předávání informací o možnostech sociální práce či ověření, zda daný člověk tuto podporu potřebuje. Metoda umožňuje poskytovat sociální poradenství a informace vyhodnocovat. Používají ji nejen sociální pracovníci, ale i sociální kurátoři či pracovníci OSPOD, respektive ji dle §109 zákona o sociálních službách, podobně jako depistáž, vykonávají sociální pracovníci splňující kvalifikaci v souladu s §110 tohoto zákona.

Bližší sociální šetření, co se týká jeho obsahu a délky realizace, včetně dojezdu do bydliště klienta, definuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Metodickou podporu ze strany MPSV mohou sociální pracovníci ve vztahu k sociálnímu šetření, napříč různými oblastmi výkonu sociální práce, nalézt také v doporučených postupech:

- č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech,



- č. 13/2016 k postupu dle zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.<sup>9</sup>

Cílem sociálního šetření je uvedené mapování potřeb a zdrojů pomoci a následné posouzení nepříznivé sociální situace jedince, rodiny apod., které sociální pracovník využije k návrhu vhodných postupů vedoucích k řešení nepříznivé sociální situace klienta.<sup>10</sup> Následná práce s klientem již není sociální šetření, ale výkon sociální práce prostřednictvím dalších metod.

Základní metody, které jsou při sociálním šetření využívány, je **rozhovor a pozorování**. Pozorování je stručně popsáno níže, současně je s metodou rozhovoru podrobněji popsáno v podkapitole 5.3 Vedení rozhovoru.

Sociálním šetřením je zjišťováno, v jakých podmínkách klient žije – kategorie bytu, velikost bytu, kolik lidí v bytě žije, jaké jsou hygienické návyky, zdravotní stav, psychický stav (komunikace klienta, orientace), soběstačnost, vzdělání, kontakty s příbuznými apod.

Sociální pracovníci v rámci různých agend realizují sociální šetření u klientů v rodinách, ve škole, u klientů, kteří pobírají sociální dávku, u rodin ohrožených sociálním vyloučením, před a po rozvodu, při pěstounské péči, adopci, při žádosti o umístění do pobytových sociálních služeb, v pobytových sociálních službách, LDN a dalších. Obecně lze konstatovat, že sociální šetření probíhá buď v přirozeném prostředí klienta, nebo v nějakém zařízení.

Klíčovost a nezastupitelnost sociálního šetření lze spatřovat v tom, že sociální pracovník vstupuje do prostředí klienta, ale současně, na základě vyhodnocení získaných informací, navrhuje klientovi případnou další intervenci

<sup>9</sup>Zpravodaj sociální práce č. 3, s. 8.

<sup>10</sup>Doporučený postup MPSV č. 1/2018, s. 5.

v rámci podpory či pomoci, nebo jsou výstupy podkladem pro další řízení, které je pro klienta důležité s ohledem na účel, pro jaký bylo sociální šetření vykonáno (např. v řízení o nároku na dávky nebo služby).<sup>11</sup>

#### **Fáze sociálního šetření<sup>12</sup>:**

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

V rámci první fáze, tedy v průběhu přípravy, dochází k prvnímu kontaktu sociálního pracovníka s klientem a k získávání prvotních informací o klientovi. Tyto informace jsou získány od klienta či referující osoby, ale také vyhledáním a získáním informací, např. z předchozí činnosti sociálního pracovníka, ale také z informací a zpráv dalších odborníků, subjektů apod. Dále v rámci této fáze dochází k dojednání termínu realizace druhé fáze sociálního šetření a k přípravě sociálního pracovníka na tuto fázi.

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

Při sociálním šetření v domácnosti má sociální pracovník možnost zjistit řadu důležitých poznatků, např. v jakém prostředí klient žije, co má rád, co mu vyhovuje, jaké má zvyklosti, kdo a jak o něj pečuje, jaká je jeho verbální i neverbální komunikace. Zároveň má prostor pro výkon vlastní sociální práce, pro poskytnutí základního sociálního poradenství. Zjišťuje potřeby klienta v kontextu jeho přirozeného prostředí a vyhodnocuje jejich možné naplňování v kontextu další práce s klientem, respektive pro nastavení individuálního plánování. Forma návštěvy sociálního pracovníka v bytě klienta je také důležitá z hlediska zvýšení vzájemné důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem a utvoření pozitivního vztahu i s ostatními členy klientovy domácnosti.

---

<sup>11</sup>Zpravodaj sociální práce č. 3, s. 8.

<sup>12</sup>Zpravodaj sociální práce č. 3, s. 9 – 10.

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

Na závěr je důležité si připomenout, že sociální práce a šetření může předejít a zabránit zanedbávání a týrání, špatným hygienickým podmínkám, podvýživě, chudobě či osamělosti.

### 5.3 Vedení rozhovoru/jednání a vyhodnocení

Rozhovor je základní metodou přímé práce s klienty.

Při **vedení rozhovoru** může sociální pracovník volit různé formy komunikace, ty by měly vycházet především z toho, jak dokáže odhadnout aktuální potřebu klienta. Z hlediska struktury se může rozhodnout pro volný nebo řízený rozhovor.

**Neřízený (volný) rozhovor** – sociální pracovník nechá klienta volně mluvit o tom, co mu potřebuje sdělit. Nemá potřebu jeho dialog usměrňovat nebo do něj zasahovat svými otázkami či komentáři ke sdělovanému. Jediným limitem volného rozhovoru je časový rámec, kdy je vhodné klienta předem upozornit, jaký je časový prostor pro jejich setkání. Do volného rozhovoru je možné vstupovat jen s podpůrnými a nedirektivními otázkami či komentáři typu: „To je zajímavé, chcete o tom mluvit více?“, „Můžete o tom povědět více?“ atd.

**Řízený (strukturovaný) rozhovor** – sociální pracovník ho využívá tehdy, pokud potřebuje získat co nejpřehlednější a nejobsáhlejší údaje za nějakým účelem. Může být velmi efektivní zejména tehdy, kdy pracovník potřebuje s klientem „pracovat na určitém tématu“, kterému se klient raději vyhýbá a k němuž potřebuje od pracovníka strukturované vedení. Například klient, který má problém s dluhy a v situaci se neorientuje, může být strukturovaně veden ke zmapování celého rozsahu dluhů (komu z věřitelů dluží jaké částky), k možnostem jejich řešení (které dluhy musí řešit okamžitě, kde lze požádat o odklad splátek, jaké jsou další možnosti: osobní bankrot, půjčka od rodiny, kterou bude splácet atd.). Výhodou tohoto typu rozhovoru je, že pracovník ví, jaké otázky musí klást, a tak šetří čas sobě i klientovi.

**Kombinace volného a řízeného rozhovoru** bývá v praxi uplatňována nejčastěji. Pracovník ví, kam s klientem chtějí směřovat, a podle toho volí okruhy otázek, které rozhovor směřují. Může pomocí dotazů směřovat k oblasti, která se v rozhovoru klienta objeví, a tak se dostat k „jádro problému“.

Jednou z nejdůležitějších dovedností při rozhovoru je **kladení otázek**. Pracovník může rozhovor zcela znehodnotit (tak, že je pro klienta neúčinný a zbytečný) kladením uzavřených otázek nebo jejich necitlivým kladením. Naopak dobře volené otázky, které nabízí klientovi možnost jiného náhledu na jeho situaci, mohou být velmi užitečné. Mimoto může pracovník při rozhovoru využívat různé techniky.

Během rozhovoru dochází ke shromažďování podnětů a informací od klienta. Shromažďování podnětů může probíhat i na neverbální úrovni, kdy pracovník sleduje i to, co klient říká v podtextu, co mu neverbálně sděluje (gesty, postojem při rozhovoru, způsobem komunikace, docházením včas na domluvené konzultace atd.). Někdy právě tyto skryté signály od klienta mohou být tím rozhodujícím, co posune pracovníka dále v chápání osobnosti klienta a jeho komunikačních technik.

K základním nástrojům vedení rozhovoru patří dávání **zpětné vazby**, což pracovníkovi umožňuje popsat klientovu situaci, jak ji z rozhovoru pochopil on sám. Zpětná vazba od pracovníka je zároveň informací pro klienta, jak jeho problém vnímá, a může tak na základě pokračujícího vzájemného dialogu posouvat řešení jeho problému dál.

## **Fáze rozhovoru**

### **Zahájení rozhovoru**

Předpokladem pro úspěšný začátek rozhovoru je příprava, která spočívá v tom, že prostor, kde bude rozhovor probíhat, je přizpůsoben potřebám klienta i pracovníka. Pokud je to tedy možné, vhodným prostorem je konzultační místnost mimo běžnou kancelář. Důležitá je také psychická příprava. Pokud pracovník sám není v klidu a nemá zajištěné vhodné podmínky, ztěžuje to jeho soustředění a naladění na klienta při rozhovoru.

Při samotném setkání a zahájení rozhovoru je důležité, v jakém stavu se klient nachází. Jinak bude přistupovat

k člověku, který je v akutní krizi a potřebuje především stabilizovat a zklidnit, než k málo motivovanému klientovi, který potřebuje více vést a učit aktivovat své schopnosti.

Je důležité všimnout si klienta, navázat kontakt, nezaměřovat se ihned na problém, vhodnější je navodit atmosféru, tzn. volit lehčí témata – od obecného ke konkrétnímu, od lehčího k závažnějšímu.

### **Průběh rozhovoru**

Poté může pracovník začít pracovat na mapování toho, co od něj klient očekává, tedy vymezit **zakázku** klienta. Někdy jde o delší proces, kdy zpočátku nemusí být klientova zakázka jasná a viditelná. Klient má právo nevědět, co vlastně od pracovníka požaduje a potřebuje. Někdy je zakázka klienta srozumitelná a jednoznačná, například krátkodobá práce na vyřešení konkrétní věci (třeba poradit v oblasti pořízení kompenzačních pomůcek nebo pomoci s vyřízením sociálních dávek). Občas se stane, že po vyřešení takovéto jednoduché zakázky se objeví zakázka složitější, která předpokládá zapojení spolupracující organizace, jiného subjektu apod. Je proto vhodné si dále naplánovat jednotlivé kroky, kterými k cíli (zakázce) chceme s klientem dojít.

Osvědčuje se, pokud se pracovník v průběhu rozhovoru průběžně ujišťuje, že zakázka klienta se nemění, trvá a platí postup, který si společně domluvili. Pokud se něco v zakázce nebo postupných krocích změní, měl by na to pracovník reagovat. Je právem klienta i po dohodnutí zakázky a jednotlivých kroků k ní svůj názor změnit, aniž by tím zpochybňoval odbornost a kompetence pracovníka. Pracovník by také měl respektovat tempo, které klient k ujasnění zakázky zvolí.

### **Závěr rozhovoru**

Na závěr by měl pracovník vždy shrnout, na čem se spolu s klientem domluvili, co pro to udělali, jaký je výsledek a zda je u klienta ještě něco k dalšímu řešení. Je vhodné, pokud každé setkání má v závěru věnovaný prostor (třeba posledních 10 minut konzultace) ke společné rekapitulaci. Potom je možné kontakt zcela ukončit, zakázka je splněna a cíle bylo dosaženo. Nebo je možné identifikovat další potřeby klienta a společně dohodnout další zakázku.

Sociální pracovník by měl dát klientovi možnost případně doplnit informace, na které si dodatečně vzpomene a bude je považovat za důležité. Stejně tak sociální pracovník si při vypracování záznamu může vyžádat upřesnění nebo doplnění informací.

#### **5.4 Posouzení nepříznivé sociální situace<sup>13</sup>**

Posouzení nepříznivé sociální situace<sup>14</sup> je jednou z klíčových metod sociální práce a má za cíl zmapovat situaci klienta, popř. jeho rodiny, a následně vyhodnotit priority a stanovit další postup. Tato fáze procesu slouží k určení aktuální míry ohrožení klienta za účelem stanovení další, navazující sociální intervence.

Pro posouzení kompetencí a možností řešení sociální situace klienta je nezbytné mít potřebné informace a údaje vztahující se ke klientovi a jeho sociálnímu prostředí.

Kompetencí obecních úřadů je řešení sociální situace u lidí, kteří se nacházejí v jejich správním obvodu. Pokud má klient trvalé bydliště jinde, doporučuje se do spolupráce při řešení problému zařadit obec, kde má osoba trvalé bydliště, neboť místní příslušnost úřadu pro dávkové systémy je zpravidla určena jako obec trvalého pobytu takové osoby.

#### **Postup**

Sociální pracovník zjišťuje informace o celkové životní situaci klienta. Jako vodítko může být využit Standardizovaný záznam sociálního pracovníka.

---

<sup>13</sup>Doporučený postup MPSV č. 1/2018, Standardy sociálního kurátora ORP Benešov.

<sup>14</sup>Zákon o sociálních službách v §3 písm. b) definuje nepříznivou sociální situaci jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Ustanovení §2 výše uvedeného zákona stanoví, že poskytnutá pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.

Označení nepříznivá sociální situace zahrnuje různé životní situace, které způsobily sociální vyloučení osoby nebo je osoba tímto vyloučením ohrožena a nemůže nebo má oslabenou schopnost tuto situaci sama nějakým způsobem řešit.

V rámci daného procesu je klient seznamován s možnostmi výkonu sociální práce, aby u něj nedošlo k nereálnému očekávání, a současně mu sociální pracovník předává komplexní informace související s poskytováním sociální práce.

Sociální pracovník zjišťuje očekávání klienta od spolupráce, včetně jeho představ o způsobech řešení nastalé situace.

V rámci prvního kontaktu je definován cíl spolupráce. Definovat by ho měl především klient, stejně jako kroky, kterými ho dosáhne. Rolí sociálního pracovníka je nabízet možnosti a klienta procesem provázet.

Na základě této fáze dochází k dohodě o spolupráci sociálního pracovníka s klientem nebo sociální pracovník může vyhodnotit, že není kompetentní k řešení nepříznivé sociální situace klienta.

V této fázi může také klient informovat sociálního pracovníka, že o spolupráci nemá zájem. V tomto případě sociální pracovník poskytne klientovi alespoň základní sociální poradenství a upozorní ho na možné důsledky jeho rozhodnutí, které mohou spočívat v prohloubení jeho nepříznivé sociální situace, a nabídne mu, zda ho může v časovém odstupu znovu kontaktovat s nabídkou podpory/pomoci. Případně ho odkáže nebo mu zprostředkuje kontakt na kompetentní sociální službu.

Sociální pracovník může odmítnout momentální spolupráci s klientem pouze v případě, že je klient pod vlivem omamných a psychotropních látek a ohrožuje tak zdraví nebo život sociálního pracovníka nebo jiných osob. Nikdy však nelze odmítnout spolupráci s klientem, pokud je bezprostředně ohrožen na zdraví nebo dokonce na životě. V takových situacích sociální pracovník vždy spolupracuje s dalšími odpovědnými institucemi, jako jsou např. zdravotnická zařízení, soudy, policie.

Pokud dojde k dojednání spolupráce sociálního pracovníka a klienta, je dojednán plán konkrétní spolupráce, tzn. plán kroků a činností sociální práce.

V průběhu celého procesu sociální pracovník motivuje klienta k dosažení změny jeho nepříznivé sociální situace,

zvažuje a využívá interdisciplinární spolupráci a podporu sociálních pracovníků obecního úřadu, zvažuje a volí formu spolupráce multidisciplinárního týmu (např. případová konference).

Vždy záleží na vzájemném vztahu, důvěře a ochotě ke spolupráci. Pokud se vzájemná spolupráce nedaří, lze v zájmu klienta uvažovat i o změně sociálního pracovníka, pokud to organizační možnosti úřadu dovolí.

Klient má právo odmítnout spolupráci se sociálním pracovníkem v jakékoli fázi realizace výkonu sociální práce.

Činnosti sociální práce ve prospěch klienta jsou ukončeny také ve chvíli, kdy jsou naplněny cíle klienta a jeho nepříznivá sociální situace je ukončena. Ukončit činnosti sociální práce ve prospěch klienta je také možné v jiné situaci na straně klienta (např. stěhování, převzetí klienta sociální službou, úmrtí klienta).

### **Anonymní klient**

Sociální pracovníci posuzují nepříznivou sociální situaci i u anonymního klienta. V takovém případě sociální pracovník zváží, zda klientovi může poskytnout potřebnou podporu a pomoc i v případě, že nezná jeho osobní údaje. Pokud ano, tak dále s anonymním klientem pokračuje ve vyjednávání o podobě individuálního plánu atd.

V případě, že dle názoru sociálního pracovníka nelze bez znalosti osobních údajů dále s klientem plně pracovat, musí sociální pracovník klienta upozornit na možné důsledky poskytování podpory/pomoci bez znalosti osobních údajů, které mohou spočívat v prohloubení jeho nepříznivé sociální situace. V takovém případě však sociální pracovník vždy poskytne klientovi alespoň základní sociální poradenství.

Základním principem je, že sociální pracovníci zjišťují jen ty údaje klienta, které potřebují k výkonu sociální práce v rámci vyjednané spolupráce.

## **5.5 Individuální plánování/aktivizace klienta<sup>15</sup>**

Individuální plánování je nástroj sociální práce pro řešení nepříznivé sociální situace jednotlivce či skupiny. Vždy mu předchází identifikace nepříznivé sociální situace klienta zjištěné především v rámci výkonu sociálního šetření.

<sup>15</sup>Doporučený postup MPSV č. 1/2018.



Základem plánování průběhu/postupu řešení nastalé situace je stanovení cíle/cílů a jednotlivých kroků jejich realizace.

Individuální plán je vytvořen na základě vyjednávání a vzájemné dohody mezi klientem (popř. jeho zástupcem, dalšími zapojenými osobami, subjekty nebo institucemi) a sociálním pracovníkem.

Individuální plán obsahuje:

- osobní cíle klienta,
- kroky jejich dosažení (definování, kdo a co udělá, tj. která osoba/y či instituce se budou na plnění jednotlivých kroků podílet a jak, tzn. zodpovědnost),
- kritéria naplnění cílů,
- termín vyhodnocení (aktualizace) cílů.

Obsah individuálního plánu by měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby klient podle něj mohl postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění, respektive i efektivitu výkonu činností sociální práce.

Za účelem zjištění naplnění klientových cílů a vyřešení nepříznivé sociální situace sociální pracovník v pravidelných intervalech reviduje postup v jeho situaci a naplňování cílů vlivem realizace činností sociální práce a na základě této revize přijímá příslušná opatření, kterými jsou například změna cílů, změna kroků, kterými má být cíle dosaženo, ukončení cíle, zavedení nového cíle apod.

## 5.6 Sociální poradenství<sup>16</sup>

Sociální poradenství 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

---

<sup>16</sup>Standardizace sociální práce ve veřejné správě, s. 2 – 4; Poradenský proces v sociální práci, PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová, s. 5.

musí být relevantní, pravdivé, aktuální, ověřené a sdělované srozumitelnou formou s ohledem na zdravotní stav či kompetence klienta.

Rozlišujeme **základní sociální poradenství**, které jsou povinni poskytovat všichni sociální pracovníci, a **odborné sociální poradenství**.

K poskytování základního sociálního poradenství zákon o sociálních službách, §2, odst. 1, uvádí: „*Každá osoba má nárok na bezplatné sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.*“ Zároveň ho v §37, odst. 2, definuje takto: „*Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na specifické potřeby osob z různých cílových skupin a v různých nepříznivých sociálních situacích.

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

Sociální pracovník poskytuje poradenství osobě, která není schopna sama řešit vzniklou nepříznivou sociální situaci z různě definovaných důvodů. Dále ho poskytuje i osobě pečující či jiné třetí osobě, která o osobu v nepříznivé sociální situaci projeví zájem.

Během sociálního poradenství vede sociální pracovník rozhovor tak, aby získal potřebné informace od klienta o jeho nepříznivé sociální situaci a aby předal klientovi informace, kterým klient porozumí a které povedou k řešení společně stanoveného cíle.

Poradenství probíhá v několika krocích:

1. **navázání vztahu pracovníka s klientem**,
2. **shromažďování informací** od klienta, popis klientova problému a jeho hodnocení, a to rozhovorem, studiem dokumentů, informacemi od doprovázejících osob apod. (*pozn. 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. **stanovení společných cílů**, kroky k jeho splnění, úkoly a odpovědnost za jejich plnění, termínování úkolů,
4. **vlastní průběh řešení**, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze poradenstvím ovlivnit,
5. **zpětná vazba**, společné zhodnocení průběhu práce a její závěr – ukončení poradenského procesu s klientem.

Poté 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.

Pokud sociální pracovník vyhodnotí aktuální situaci osoby tak, že pro řešení její situace bude lepší nabídnout jí sociální službu, je profesionálním přístupem ji odeslat do specializované organizace nebo k jinému odborníkovi či do sociální služby: 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.

## 5.7 Případové konference<sup>17</sup>

Případová konference je plánované a koordinované setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť pro pomoc a podporu.

Cílem setkání je výměna informací, vyhodnocení situace klienta a jeho rodiny, hledání optimálního řešení

---

<sup>17</sup>Případová konference představuje jeden z nástrojů case managementu, více viz níže.

a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb. Výstupem je akční plán, který je součástí zápisu. Zápis je sepsán formou protokolu.

Případová konference tak patří k nositelům systémových změn, které mění pojetí sociální práce. Sociální pracovník přestává být samotným řešitelem případu s následnou plnou odpovědností, ale spolupracuje, zplnomocňuje, motivuje a činí odpovědnými zejména klienty samotné. Otevírá svou profesi, která se stává více transparentní a srozumitelnou.

Jednotlivé strany se díky případové konferenci poznávají, spolupracují bez předsudků, dohadů a dalších možných překážek.

Případová konference tak v sociální práci deklaruje partnerský a podporující přístup.

V praxi se setkáváme s řadou metodik. Níže uvádíme dvě, které v textu odráží i oblast výkonu sociální práce:

- **Metodika případových konferencí**, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Benešov, Ing. Mgr. Iveta Turková, 2015, [https://www.benesov-city.cz/assets/File.ashx?id\\_org=219&id\\_dokumenty=40084](https://www.benesov-city.cz/assets/File.ashx?id_org=219&id_dokumenty=40084),
- **Ohrožení výkonem trestu odnětí svobody na Benešovsku**, CPKP střední Čechy, strana 70 – 75, Praha 2018, <http://cpkp.cz/index.php/publikace/metodikavtos-compressed-pdf/detail>.

## 5.8 Komunitní sociální práce

Komunitu můžeme pojímat dvěma způsoby, a to jako teritoriální komunitu, což je skupina lidí, která žije na společném území (může se jednat např. o sousedství, obec, kraj či stát), nebo jako zájmovou komunitu, kdy skupinu lidí spojuje společný prvek (např. etnikum či zdravotní znevýhodnění).

Komunitní práce je metodou sociální práce, která je označována za jeden z nástrojů sociálního začleňování, zplnomocňování, aktivizace a participace lidí, a řeší témata, která přesahují jednotlivce.

Komunitní práce posiluje obyvatele komunit v definování potřeb a způsobů jejich naplňování. Podporuje je ve využívání vlastních zdrojů a dovedností a napojuje je na zdroje společnosti. Plní funkci „mostu“ mezi lidmi.

#### **Znaky komunitní práce:**

- používá se pro řešení problémů a pro navození změny v komunitě,
- vztahuje problémy jedinců a skupin ke zdrojům a možnostem místní komunity,
- vede k přerozdělení a sdílení zdrojů, odpovědnosti a kompetencí,
- zapojuje do řešení problémů a do rozhodování a života komunity její občany, stejně tak jako místní organizace a instituce,
- rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit to, co se s nimi děje.

#### **Proces komunitní práce**

Proces komunitní práce můžeme rozdělit do čtyř fází:

- zjišťování a analýza potřeb,
- plánování,
- realizace,
- vyhodnocení.

Pro realizaci komunitní práce je tedy klíčové nejprve zjistit a zanalyzovat dané potřeby. Následně naplánovat jejich uspokojení (tj. realizaci sociálních služeb či projektů směřujících k uspokojení potřeb) a tento „plán“ zrealizovat. Nedílnou součástí realizace, na kterou se často zapomíná, je i její vyhodnocení a implementace závěrů vycházejících z hodnocení zpět do praxe.

Komunitní práce je **metoda univerzální**, kterou lze řešit místní problémy v oblasti sociálních služeb a zdravotní péče, etnického napětí, životního prostředí, ale i sousedských vztahů a další. Zároveň je i **metodou variabilní**, tzn. každá situace, která vznikne, si vyžaduje odlišné řešení, a proto zde má velkou úlohu komunitní pracovník, jeho kreativita a respekt k odlišným názorům či postojům dalších aktérů.

### **Dovednosti komunitního pracovníka:**

- zná sociální priority a potřeby dané komunity,
- je schopen naslouchat potřebám místních obyvatel,
- je schopen povzbuzovat obyvatele komunity ke změně,
- pracuje jako zprostředkovatel mezi klientem a sociálním prostředím (rodinou, komunitou, ostatními sociálními zařízeními, veřejností),
- klade důraz na spolupráci všech zainteresovaných stran.

Předpokladem úspěšné komunitní práce tak je dobrá znalost příslušné obce nebo společenství a jejich institucí (počet obyvatel, mobilita, věkové složení, přítomnost menšin, tradice, kultura obce, zaměstnanost, nezaměstnanost, aktivita odboru, bydlení, chudoba apod.).

Z hlediska **výkonu sociální práce na obci** lze konstatovat, že sociální pracovník na obci pravděpodobně nebude vykonávat pozici komunitního pracovníka (ten bude působit spíše v místní neziskové organizaci), přesto ve své práci může uplatňovat komunitní přístup, tzn. pro nalezení řešení klientských případů navazovat na zdroje komunity, ve které působí.

**Komunitní přístup** zahrnuje spolupráci sektorů v komunitě, tj. sektoru veřejného (státní správa a samospráva), podnikatelského sektoru (podniky v místní komunitě, drobní podnikatelé) a místních občanů (tzn. jak místní nestátní neziskové organizace, tak fyzické osoby), a to za účelem vyvolání změny na místní úrovni.

## **5.9 Case management a multidisciplinární spolupráce**

Oporu pro uplatňování metody case managementu ve výkonu sociální práce na obci nalezneme v §92, 93a a §94 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v §63 a 64 zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Case management, neboli případová práce s klientem, je postaven na spolupráci více subjektů. Jeho základem je tak multidisciplinární spolupráce<sup>18</sup> (více o tématu multidisciplinární spolupráce v kapitole 6.4).

Jedná se o proces systematické a společně tvořené spolupráce mezi klientem, case managerem, poskytovateli sociálních a zdravotních služeb a ostatními profesionály i neprofesionály podílejícími se na uspokojení potřeb a řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Je vhodnou metodou především u klientů, kteří potřebují v nepříznivé sociální situaci poskládat pomoc z většího množství služeb. Je tedy vhodný zejména u klientů s více problémy, u nichž je žádoucí zapojit do řešení situace odborníky z různých oblastí a rovněž propojovat veřejné služby a zdroje, které lze najít na straně klienta.

Cílem je, aby klient obdržel pomoc, která je bezpečná a neriziková, včasná, účinná, hospodárná, spravedlivá a zaměřená na přání klienta.

Proces spolupráce s klientem má několik fází, které jsou pro case management typické:

- mapování a hodnocení potřeb klienta, včetně pojmenování rizik a nebezpečí,
- plánování péče a pomoci,
- uskutečnění a naplnění pomoci,
- sledování průběhu pomoci a změn,
- zjišťování zpětné vazby od všech zúčastněných v procesu,
- zhodnocení procesu.

Case management může probíhat buď individuálně, nebo týmově:

- **individuální:**
  - o sociální pracovník vede sám klientův případ a ručí za kvalitu zvolených postupů, společně s klientem volí, kdy a jaká sociální služba, instituce, organizace „vstoupí“ do řešení klientovy zakázky,

---

<sup>18</sup>Spolupráce, která umožňuje spojit vědomosti, dovednosti a zkušenosti ve prospěch klienta a poskytnout tak komplexní pomoc, kterou klient potřebuje.

- **týmový:**
  - o vnitřní - spolupráce v rámci týmu odboru/oddělení/organizace,
  - o vnější - na řešení situace klienta se podílejí další subjekty, které tvoří tým s různou mírou zapojení.

Vždy je nutné stanovit, kdo je tzv. klíčovým pracovníkem (case managerem). Klíčový pracovník má přehled o všech činnostech a krocích v klientově případě a proces poskytování služeb klientovi koordinuje.

Zaujímá-li roli case managera sociální pracovník obce, snaží se hájit zájmy klienta a využívat zdroje ve prospěch klienta, ale hospodárně. Důležitou podmínkou je aktivní role samotného klienta, respektive jeho aktivní využívání nabízených zdrojů pomoci a postupné přebírání zodpovědnosti za řešení nastalé situace.

Samotná realizace case managementu tak záleží na rozhodnutí klíčového pracovníka, zda volí individuální variantu, nebo sestaví tým, který se pravidelně schází.

Odborníky, které case manager přizývá ke spolupráci, mohou být, kromě výše jmenovaných poskytovatelů sociálních či zdravotních služeb, psychologové, pedagogové, právníci, zástupci městské či státní policie, pracovníci úřadů práce, pracovníci ostatních odborů městského úřadu a další zainteresovaní profesionálové. Je možné přizvat ke spolupráci i neprofesionály, tzn. pečující či jiné blízké osoby klienta. Jak bylo uvedeno výše, podmínkou jejich přizvání je podíl na uspokojení potřeb a řešení nepříznivé sociální situace klienta.

**Výhody case managementu**, tedy multidisciplinárního týmu:

- zlepšuje se kvalita, efektivita a hospodárnost přímé práce,
- přináší možnost zajistit kontinuitu přímé práce, prospět člověku, který je naším klientem, díky identifikaci a naplnění jeho potřeb,
- pokud pracují pracovníci v týmech, zvyšuje se úroveň rozlišení přínosnosti každého pracovníka, zvyšuje se motivace,
- týmová spolupráce umožňuje budování profesionální identity, přináší potřebný náhled,
- fungující tým dává prostor pro implementaci přístupů zaměřených na člověka a implementaci dalších inovativních myšlenek.



## 5.10 Prevence

Kromě situací, kdy jsou sociální pracovníci aktivně vyhledáváni klienty, sami ohrožené osoby či riziková místa v lokalitě aktivně vyhledávají či monitorují depistážní činností. Oblast prevence tak úzce souvisí s metodou depistáže, kterou jsme podrobněji popsali výše.

Do oblasti prevence dále patří realizace preventivních aktivit, které mohou mít, dle specifík území, různou podobu.

Příklady preventivních aktivit:

- pravidelná setkání se spolupracujícími subjekty, viz níže,
- přednášky,
- besedy,
- návštěvy zařízení ústavní péče a jiné (např. zdravotnická a školská zařízení),
- účast na preventivních aktivitách města/obce,
- podíl na charitativních akcích,
- zveřejňování informací týkajících se oblasti prevence na veřejných místech ve městě/obci, webových stránkách, v místním tisku apod.

Při jejich realizaci spolupracují sociální pracovníci s různými institucemi, např.:

- městská policie,
- Policie ČR,
- soudy a státní zastupitelství,
- školská zařízení,
- poskytovatelé sociálních či zdravotních služeb,
- orgány veřejné moci,
- orgány územní samosprávy,
- další právnické či fyzické osoby.

Příklady dokumentů, které prokazují preventivní činnost:

- komunitní plán rozvoje sociálních služeb,
- plán a programy prevence kriminality,
- plán a programy protidrogové prevence,
- katalog poskytovatelů sociálních a návazných služeb,
- seznam spolupracujících subjektů,
- zápisy ze setkání se spolupracujícími subjekty apod.

## **5.11 Ukončení poskytování sociální práce<sup>19</sup>**

K ukončení poskytování sociální práce dochází v následujících situacích:

- odmítnutí spolupráce se sociálním pracovníkem ze strany klienta,
- ukončení poskytování sociální práce ze strany sociálního pracovníka,
- naplnění cílů spolupráce a ukončení nepříznivé sociální situace klienta.

### **Odmítnutí spolupráce ze strany klienta**

Klient má právo odmítnout spolupráci se sociálním pracovníkem v jakékoli fázi realizace výkonu sociální práce. Jak bylo uvedeno v podkapitole 5.4 Posouzení nepříznivé sociální situace, v případě odmítnutí spolupráce ze strany klienta sociální pracovník poskytne klientovi základní sociální poradenství a odkáže ho na kompetentní sociální službu, případně mu zprostředkuje kontakt. Zároveň ho upozorní na důsledky jeho rozhodnutí a nabídne mu, zda ho může v časovém odstupu znovu kontaktovat s nabídkou podpory/pomoci.

### **Ukončení ze strany sociálního pracovníka**

Sociální pracovník může odmítnout spolupráci s klientem pouze v případě, že je klient pod vlivem omamných a psychotropních látek a ohrožuje tak zdraví nebo život sociálního pracovníka nebo jiných osob, ovšem nikdy ne, pokud je bezprostředně ohrožen na zdraví nebo dokonce na životě.

---

<sup>19</sup>Doporučený postup MPSV č. 1/2018.

Pokud je ohroženo zdraví klienta či je ohrožen na životě, sociální pracovník vždy spolupracuje s odpovědnými institucemi, jako jsou např. zdravotnická zařízení, soudy, policie.

Fakt, že klient nemá občanství či dlouhodobě nebo trvale nepobývá v územní nebo správní oblasti obecního úřadu, není důvodem pro odmítnutí.

### **Naplnění cílů spolupráce**

Pokud jsou naplněny cíle klienta a jeho nepříznivá sociální situace je ukončena, jsou ukončeny i činnosti sociální práce.

Ukončit činnosti sociální práce ve prospěch klienta je také možné například v situacích, kdy se klient přestěhuje, jeho případ přebírá sociální služba, došlo k úmrtí klienta.

## 6. Možnosti spolupráce

V této kapitole se věnujeme vymezení spolupráce mezi různými institucemi, odděleními a dalšími aktéry pomoci.

Konkrétně se jedná o:

- spolupráci sociálních pracovníků mezi odděleními sociálního odboru,
- spolupráci sociálního pracovníka/sociální kurátora se zaměstnanci v rámci úřadu:
  - o s odborem, který má v kompetenci správní agendy,
  - o s odborem, který má v kompetenci správu majetku a správu bytů,
- spolupráci se samosprávou obce a obcemi v rámci územní působnosti ORP,
- multidisciplinární spolupráci v rámci sociální práce na obci.

### 6.1 Spolupráce sociálních pracovníků mezi odděleními sociálního odboru

Vhodné je pravidelné setkávání k:

- vyjasnění kompetencí (kdo a co dělá a význam pro ostatní, možnosti spolupráce a podpory),
- pravidelným kazuistickým setkáváním,
- komunitnímu plánování a spolupráci na zajištění sítě sociálních a návazných služeb v území (např. rozdělení jednotlivých pracovníků v pracovních skupinách, spolupráce na naplňování plánu a vyjadřování se k možnostem naplňování jednotlivých opatření, spolupráce na vyhodnocování plánu a stanovení nových potřeb),
- plánování prevence kriminality a protidrogové prevence (rozdělení jednotlivých pracovníků v pracovních skupinách, spolupráce na naplňování plánu a jednotlivých opatření, vyhodnocování plánu a stanovení nových potřeb),
- mlčenlivosti a způsobu předávání informací při řešení situací jednotlivých klientů.

Probíhají také specifické formy spolupráce, například při ukončení ústavní výchovy nebo náhradní rodinné péče u zletilého dítěte, a tedy jeho předání od OSPOD sociálnímu kurátorovi či sociálnímu pracovníkovi. Vhodná je např. společná případová konference.

## 6.2 Spolupráce sociálního pracovníka se zaměstnanci v rámci úřadu

Sociální pracovník spolupracuje s dalšími zaměstnanci úřadu při zabezpečení výkonu sociální práce na obci, a to zejména:

- **Spolupráce s odborem, který má v kompetenci správní agendy**
  - o **Spolupráce s matrikou** - při vydání duplikátu matričního dokladu - rodného listu, úmrtního listu:
    - pokud klient nemá finance na správní poplatek nebo o vydání rodného listu požádá věznice, pokud je klient ve výkonu trestu odnětí svobody, lze žádat o vydání rodného listu pro úřední potřebu,
    - úkon není zpoplatněn,
    - do rodného listu matrika přímo uvádí, že je vydán pro úřední potřebu,
    - rodný list klienta zůstává v jeho spisu, klientovi se nevydává.
  - o **Spolupráce s oddělením dokladů** - při vyřizování nového občanského průkazu nebo potvrzení o občanském průkazu (dále pouze OP).

Sociální pracovník může jednat o:

    - platbě správního poplatku za OP,
    - vystavení „Potvrzení o OP“, pokud klient nemá dostatek finančních prostředků na úhradu správního poplatku za OP,
    - uložení pokuty a stanovení její výše v případě opakované ztráty OP,
    - úhradě uložené pokuty až při vyzvednutí OP, nikoli ihned při podání žádosti o OP,

- vyzvednutí OP na místním úřadu v případě návratu odsouzeného z výkonu trestu odnětí svobody, kde bylo požádáno o vyhotovení OP odsouzeného,
- doprovodu klienta k vyřízení dokladu,
- ztotožnění klienta při ztrátě dokladu a v případě, že je pracovníkovi klient osobně znám,
- vystavení rodného listu při jeho ztrátě na základě žádosti sociálního pracovníka „pro úřední potřebu“.

▪ **Spolupráce s odborem, kterým má v kompetenci správu majetku a správu bytů**

Spolupráce s odborem, který má v kompetenci správu majetku a správu bytů je klíčová pro naplňování základní potřeby klientů sociální práce v oblasti bydlení. Žádoucí je cílená a pravidelná spolupráce, a to například účastí také těchto pracovníků na případových konferencích tak, aby byli aktivně zapojeni do řešení problémů, měli informace a získali k řešení vztah a odpovědnost apod.

V rámci spolupráce je zpravidla řešen provoz městských ubytoven, městských bytů či bytů zvláštního určení v domech s pečovatelskou službou.

Ke spolupráci dochází zpravidla při:

- předávání dokumentů – smlouvy, dodatky apod.,
- předávání podkladů k vytvoření smlouvy nového nájemce,
- řešení havárií a jiných nastalých situací, zjišťování informací, který z žadatelů je dlužníkem vůči městu, zda je sepsán splátkový kalendář a osoba ho dodržuje,
- řešení složitějších situací v bytech v majetku města.

Systém spolupráce je zpravidla upraven ve vnitřním předpisu úřadu, který se týká přidělování obecních bytů nebo bytů zvláštního určení či bytů v rámci systému sociálního bydlení. Sociální pracovník sehrává v těchto systémech klíčovou roli, zvláště v systému sociálního bydlení.

Sociální pracovník například poskytuje:

- pomoc klientovi při vyplňování žádostí a doložení potřebných dokladů pro předání kompletní žádosti,
- možnou účast při jednání bytové komise města, a to klíčového sociálního pracovníka či zástupce odboru, který je členem bytové komise,
- na základě posouzení žádosti členy bytové komise může být tato žádost odložena a sociální pracovník je požádán o prošetření situace klienta a o zaslání následného vyjádření ohledně jeho celkové situace.

### **6.3 Spolupráce se samosprávou obce a obcemi v rámci územní působnosti ORP<sup>20</sup>**

Pro kontext spolupráce mezi sociálním pracovníkem ORP a samosprávami obcí v rámci územní působnosti ORP uvádíme v následující části základní fakta k působnosti obce a její organizační struktuře.

Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů. Tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. Právní postavení a úkoly obcí upravuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů. Samosprávné postavení obcí, včetně jejich fungování, je založeno na osobním, územním a ekonomickém základu. Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek, vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících.

#### **Působnost obce**

Působností obce se rozumí právně vymezený okruh společenských vztahů, předmět, obsah a rozsah činností, v nichž obec realizuje svou pravomoc.

---

<sup>20</sup>Zdroj: <https://www.blansko.cz/sprava-mesta/> a zmíněné zákony.

### **Působnost obce se dále dělí na dvě skupiny:**

- **Působnost samostatnou, samosprávnou**

Jedná se o věci, které si obec spravuje samostatně. Do skupiny samostatné působnosti jsou zařazeny záležitosti, které se dotýkají v první řadě života obyvatel a jejichž význam tento rámec nepřesahuje. Samostatná působnost neznamená libovůli obce a jejích orgánů. Možnost obce „samostatně“ řešit své záležitosti je třeba neustále poměřovat v kontextu s platnými zákony a ostatními právními předpisy.

- **Působnost přenesenou, delegovanou**

Jde o záležitosti veřejné správy, které náleží státu, avšak tento je na obec přenesl. Jejich význam přesahuje rámec obce a stát má zájem na ovlivňování jejich výkonu. Pokud zákon svěří obci výkon státní správy, je území obce správním obvodem a orgány obce jsou povinny zabezpečit úkoly v přenesené působnosti. Rozsah této agendy je dán především přímo zákonem. Zákon o obcích, ve znění pozdějších předpisů, v §11 zmocňuje radu obce k vydávání právních předpisů v přenesené působnosti, které označuje jako nařízení obce.

Podle současné platné právní úpravy má přenesená působnost vykonávaná obcemi tři stupně:

- obce (základní rozsah státní správy) – obce I. typu,
- obce s pověřenými obecními úřady – obce II. typu,
- obce s rozšířenou působností – obce III. stupně, bývají to větší města s velkým správním obvodem.

### **Organizační struktura obce**

#### **Orgány samostatné působnosti**

Základním orgánem obce je zastupitelstvo města volené občany v přímých volbách a rozhodující ve věcech patřících do samostatné působnosti. Pravomoci zastupitelstva vyjmenovává zákon o obcích, ve znění pozdějších předpisů, v hlavě IV, v díle 2 §84 odst. 2 a v §85. Tyto činnosti nemůže zastupitelstvo svěřit jinému orgánu obce. Dle §84 odst. 4 si zastupitelstvo může vyhradit další pravomoc v samostatné působnosti, mimo pravomoci vyhrazené zastupitelstvem volené radě města podle §102 odst. 2 zákona o obcích, ve znění pozdějších předpisů.



Rada města představuje výkonný orgán v oblasti samostatné působnosti a za její výkon odpovídá zastupitelstvu města.

### **Starosta**

Zákon přiznává postavení orgánu města také starostovi, který je ze své činnosti odpovědný zastupitelstvu města, neboť právě zastupitelstvo starostu a místostarosty volí z řad svých členů. Starosta zastupuje obec navenek a stojí v čele městského úřadu. Zákon o obcích přiznává starostovi tzv. sistační oprávnění, kdy podle §105 zákona o obcích starosta pozastaví výkon usnesení rady, má-li za to, že je nesprávné. Věc pak předloží k rozhodnutí nejbližšímu zasedání zastupitelstva.

### **Městský úřad**

Ustanovení §109 zákona o obcích, ve znění pozdějších předpisů stanoví personální složení městského úřadu, který je tvořen starostou, místostarosty, tajemníkem a zaměstnanci města zařazenými do městského úřadu.

Městský úřad představuje sídlo výše uvedených orgánů obce a zastřešující složku výkonu správy ve městě. Organizační strukturu úřadu tvoří odbory a oddělení zřizované radou. V samostatné působnosti úřad plní úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo nebo rada a zároveň vytváří podmínky pro jejich činnost. V činnosti pomáhá i výborům a komisím. Zcela jiné je jeho postavení v oblasti přenesené působnosti, kdy úřadu přísluší vykonávat státní správu. Z tohoto pohledu má úřad postavení správního úřadu nadaného pravomocemi výkonné správy, v jejichž plnění je podřízen příslušnému krajskému úřadu.

Městský úřad je pouhým orgánem města bez právní subjektivity. Právní osobou, která má způsobilost mít práva a povinnosti, je tedy město v samostatné působnosti.

### **Tajemník**

Tajemník je podle §110 zákona o obcích, ve znění pozdějších předpisů zaměstnancem obce a zároveň má postavení vedoucího úřadu podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Tajemník je za plnění úkolů městského úřadu jak v oblasti samostatné působnosti, tak v oblasti přenesené působnosti, odpovědný starostovi a při zasedání zastupitelstva a rady má poradní hlas.

Spolupráce se samosprávou je nedílnou součástí pracovních činností vedoucích odborů. Vedoucí odborů seznamují vedení úřadu a samosprávné orgány s činností a náplní odborů a s jejich jednotlivými agendami.

*„Za výstupy spolupráce sociálních pracovníků se zástupci samospráv obcí III. typu lze považovat níže uvedená témata, která jsou pro samosprávu významná v souvislosti rozvojem sociálních odborů:*

- *rozvoj a podpora proaktivity zaměstnanců,*
- *zefektivnění rozdělení jednotlivých agent,*
- *rozvoj a podpora depistáže,*
- *rozvoj a podpora spolupráce s poskytovateli sociálních služeb a rozvoj a podpora spolupráce se školskými zařízeními.*<sup>21</sup>

#### **Formy spolupráce sociálních pracovníků ORP a obcí:**

- telefonický kontakt a telefonický monitoring (nepřímá depistáž),
- depistáž,
- osobní kontakt v rámci šetření,
- poradenství v sociální oblasti.

#### **Další možnosti spolupráce sociálních pracovníků ORP a obcí:**

- společná tematická setkávání zástupců obcí se sociálními pracovníky a dalšími spolupracujícími organizacemi a úřady (sociální služby, úřady práce, školská poradenská zařízení, soudy, místní akční skupiny apod.),
- informování obcí o jednotlivých agendách sociálního odboru, jejich kompetencích a činnostech formou setkávání či letáků, informačních materiálů (zejména o cílech, kompetencích a možnostech sociální práce v přenesené působnosti pro působnost ORP),
- společná setkání v rámci metodických dnů na krajském úřadě,
- účast zástupců obcí na případových konferencích.

---

<sup>21</sup>Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP v obecném pojetí, CPKP, 2021.

Obce by měly být pravidelně informovány, pokud sociální pracovník ORP pracuje s klientem v jejich správním obvodu a podle aktuální situace klienta probíhá spolupráce v konkrétních případech.

- **Příklad dobré praxe z pohledu obce s rozšířenou působností<sup>22</sup>:**
  - o Jednotná strategie nastavení sociální práce v rámci celého území ORP, propojení klíčových aktérů prostřednictvím koordinace sociální práce, zajištění sociální práce v území prostřednictvím koordinátorky sociální práce.
  - o Spolupráce jednotlivých aktérů v území.
  - o Multidisciplinární nastavení řešení problémů.
  - o Vyšší míra podpory sociální práce ze strany vedení obcí III. typu v rámci územní působnosti ORP.
  - o Zajištění podpory v sociální oblasti (např. v rámci témat: veřejné opatrovnictví, zvláštní příjemce důchodu, sociální pohřby) pro obce I. typu a II. typu.
  - o Znalost sociálních pracovníků sítě sociálních a návazných služeb v celém území ORP, včetně znalosti způsobu poskytování konkrétní sociální služby a znalosti, komu je sociální služba určena.

## **6.4 Multidisciplinární spolupráce v sociální práci na obci<sup>23</sup>**

V kontextu předešlých třech podkapitol považujeme za důležité více popsat multidisciplinární spolupráci. Při realizaci sociální práce se setkáváme s různými přístupy k pojetí spolupráce mezi dotčenými aktéry/institucemi.

Sociální práce vede neustálý dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co chce klient. Naším cílem je, mimo jiné, rozvíjet tento dialog ke vzájemné multidisciplinární spolupráci.

Při realizaci sociální práce na obci se nacházíme na pomezí působnosti více resortů a institucí a z toho nám vyplývá potřeba koordinovaného a multidisciplinárního přístupu.

---

<sup>22</sup>Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP v obecném pojetí, CPKP, 2021.

<sup>23</sup>Podkapitola navazuje na podkapitulu 5.9 tohoto materiálu.

Využití multidisciplinárního přístupu při řešení situací klientů či sociálních témat v území, tzn. jak případových, tak i organizačních či systémových, přináší větší prostor pro hledání řešení, využití místního potenciálu, místních – komunitních zdrojů, společnou diskuzi a možnost lépe porozumět podstatě problému z pohledu více aktérů. Díky takové formě spolupráce může dojít k efektivnějším intervencím ve prospěch klientů v obtížných sociálních situacích nebo zvýšení možnosti prosadit systémovou změnu na lokální úrovni.

#### **Formy spolupráce:**

- na individuální rovině, tzn. pracovník x instituce, pracovník x služba apod.,
- v týmu:
  - o v rámci multidisciplinárního týmu – již existujícího,
  - o v rámci multidisciplinárního týmu – iniciovaného pro danou situaci/sociální téma.

Spolupráce s jednotlivými dotčenými subjekty na individuální rovině je důležitou součástí multidisciplinární spolupráce. Více ji zde nepopisujeme, protože je jedním z pilířů sociální práce a dotýká se jí celý tento materiál. V následující části se věnujeme popisu a doporučením k pojetí multidisciplinární spolupráce v týmu.

#### **Formy:**

- dlouhodobé multidisciplinární týmy,
- úkolové/tematické/kazuistické multidisciplinární týmy.

#### **Co je multidisciplinární tým a jaké jsou jeho cíle**

**Multidisciplinární tým** (dále **MT**) je tým odborníků působících v rámci řešení situace klienta, jehož cílem je koordinovaná podpora klienta a efektivní, komplexní a jednotný přístup při řešení klientovy situace. Kromě řešení situace klienta může MT svou činností přispívat k zefektivnění sociální práce v území i k podpoře/rozvoji profesionality všech zainteresovaných odborníků a institucí nebo k systémovým změnám.

**Cíle MT:**

- spolupráce při řešení konkrétních případů/situací klientů,
- sdílení informací a zkušeností,
- koordinace činností zapojených odborníků a organizací,
- spolupráce při vyhodnocování nových technik, metod či postupů zaváděných do praxe sociální práce na úřadech,
- spolupráce na tvorbě koncepčních dokumentů, strategií, popisů potřeb a jejich vyhodnocování,
- prosazování systémových změn na lokální úrovni,
- vyjasňování kompetencí a rolí,
- profesionalizace sociální práce v území.

**Milníky/zásady, na kterých stojí fungování MT:****Spolupráce a komunikace**

- Účastníci jednání MT mezi sebou otevřeně komunikují s cílem spolupracovat a dohodnout se na řešení problémů a projednávaných témat v jednotlivých územích/obcích s rozšířenou působností.

**Mlčenlivost a diskrétnost**

- Účastníci jednání MT dbají na diskrétnost projednávaných informací, dodržují mlčenlivost a dbají profesních etických zásad. V případě potřeby dochází k ujasnění pojetí diskrétnosti a mlčenlivosti.

**Respekt**

- Účastníci jednání MT se vzájemně respektují jak na lidské, tak odborné rovině.

**Profesionalita a odbornost**

- Účastníci jednání MT jednají v souladu s profesní etikou a svou odborností přispívají ke komplexnímu řešení problémů a projednávaných témat.

### **Organizační zajištění**

- Pro efektivní fungování různých MT je klíčové kvalitní organizační zajištění jednotlivých setkání a jasná vize existence MT.

### **MT obvykle tvoří:**

- koordinátor MT - zajišťuje organizaci setkání, pozvánky, prostory, pořizuje zápis a archivuje relevantní dokumentaci,
- facilitátor - zajišťuje facilitaci samotného jednání a podílí se na stanovení cíle/cílů setkání,
- členové - účastní se setkání, aktivně se zapojují do průběhu, navrhují řešení apod.,
- hosté - na základě aktuálních témat, která se na jednání MT řeší.

### **Členové a hosté mohou být např.:**

- zástupci organizací a odborníci působící v rámci řešení situace klienta,
- sociální pracovníci, sociální kurátoři, sociální pracovníci z OSPOD, zástupci vedení sociálních služeb,
- psychologové, lékaři, psychiatři či jiní zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci, zástupci Úřadu práce,
- odborníci z věznic, policie, probační mediační služby,
- političtí zástupci,
- zástupci relevantního odboru či komise v rámci města (např. sociální, bytová),
- koordinátor komunitního plánování sociálních a návazných služeb,
- další relevantní odborníci.

Počet členů/účastníků MT musí zajistit efektivitu jednání. Obvyklý počet je mezi 12 - 15 členy.

### **Kritéria pro hodnocení realizace multidisciplinární spolupráce:**

- počet zrealizovaných MT,
- průběžné vyhodnocování domluvených úkolů a jejich plnění v rámci MT,
- jednou ročně vyhodnocení efektivity MT a reflexe do dalších setkání.

**Přínos:**

- využití místního potenciálu pro řešení konkrétních klientských a sociálních témat,
- podklady pro změny v území,
- osobní kontakty jednotlivých odborníků, které vedou k efektivnější spolupráci na individuální rovině,
- prostor pro sdílení dobré i špatné praxe.

**Zkušenosti a doporučení:**

- Jasně definovat cíl vytvořeného MT.
- Klást důraz na facilitaci každého jednání a nezávislost facilitátora k danému tématu.
- Neopomíjet místo a čas setkávání MT, které vytvoří podnětné prostředí/atmosféru pro společnou práci.
- Propojit s individuální spoluprací mezi jednotlivými pracovníky/odborníky.
- Udržet kontinuitu jednotlivých setkání.

## 7. Mlčenlivost sociálních pracovníků na obci a vedení dokumentace

### Mlčenlivost sociálních pracovníků na obci

Mlčenlivost pro sociální práci na obci je analogicky upravena §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovníci jsou tak povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klientů sociální práce, které se při své činnosti dozvědí, není-li zákonem stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být sociální pracovníci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, tedy klientem, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

Údaje týkající se osob, kterým je poskytována sociální práce na obci a které se sociální pracovníci při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak zákon o sociálních službách nebo zvláštní zákon (například §128 občanského soudního řádu, §8 trestního řádu). Jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům opět pouze s písemným souhlasem klienta.

Sociální pracovník na obci smí dle legislativy (zákon o sociálních službách, zákon o hmotné nouzi a zákon o obcích) spolupracovat bez souhlasu klienta s Úřady práce a krajskými úřady.

### Standardizovaný záznam

Zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu obce s rozšířenou působností jako sociální pracovníci jsou v souvislosti s výkonem činností sociální práce povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí (dle zákona o hmotné nouzi a zákona o sociálních službách).

### Anonymní klienti

Dle krajského úřadu je anonymní klient ten, který přijde poprvé (případně i opakovaně) a zatím není stanovena dlouhodobá zakázka. Poskytuje se mu většinou základní či odborné sociální poradenství.



**Pokud je již stanovena zakázka, plán konkrétní podpory a pomoci a je poskytováno odborné sociální poradenství, pak již není vhodné, aby klient vystupoval anonymně.**

Standardizovaný záznam údaje o klientovi vyžaduje, dojde zároveň k propojení systémů (dávky a další).

#### **Doporučení:**

- Ze Standardizovaného záznamu by mělo být zřejmé:
  - o Co klient chce a potřebuje?
  - o Kde je příčina nepříznivé sociální situace?
  - o Co bylo nabídnuto jako řešení/pomoc?
  - o Co je klient schopen udělat pro řešení své nepříznivé situace sám?
  - o Co je nutné, aby za klienta učinil sociální pracovník (písemný souhlas)?
- Do Standardizovaného záznamu nepatří agenda veřejného opatrovnictví.
- Vedení spisové dokumentace i v listinné podobě vychází ze spisového a skartačního řádu daného úřadu.
- Co by, například, mělo být ve spisové dokumentaci v listinné podobě:
  - o souhlasy klientů,
  - o na žádost klienta možné zařadit např. zdravotní dokumentaci, občanský průkaz, rodný list,
  - o rozsudky,
  - o hlášenky z výkonu trestu,
  - o **součástí spisové dokumentace v listinné podobě je tzv. zvláštní složka** (například dokresluje situaci klienta; lze uvést informace, které nejsou ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka; zvláštní složka není klientovi přístupná).
- Při vedení spisové dokumentace je nutné dbát na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (např. nelze uvádět datum narození či rodné číslo na deskách spisu).
- Pro vedení spisové dokumentace je důležité správně **stanovit/vyhodnotit, kdo je klientem:**

- o Například matka má problémy s dospělou dcerou, která užívá návykové látky – klientkou je matka, spis je veden na matku, není veden na dceru.
- o Vedení spisové dokumentace v případě manželů – pokud mají stejnou zakázku (např. společné „umístění“ do domova pro seniory), pak je veden jeden spis. V případě odlišných zakázek je nutné vést dva spisy.

## 8. Vybraná témata ve vztahu ke klientům sociální práce na obci a veřejnosti

### 8.1. Informovanost o výkonu agendy

Informace o dostupnosti pomoci/terénního sociálního pracovníka v dané obci či městě jsou uvedeny různě.

Za podstatné považujeme:

- informovat srozumitelnou formou,
- zohlednit přístupnost informací pro různé věkové i vzdělanostní struktury obyvatel,
- zohledňovat různá komunikační specifika občanů,
- informace pravidelně aktualizovat,
- dbát na stručnost a výstižnost.

Současné nástroje, které jsou k informování používány a je vhodné je rozvíjet:

- uvedení základních informací na webových stránkách měst a obcí, tzn. místa, kde má pracovník kancelář, kontaktní údaje, časovou dostupnost apod.,
- různé formy informačních letáků,
- místní tisk,
- sociální sítě, v době zpracování publikace převážně facebook,
- katalogy poskytovatelů sociálních a návazných služeb,
- nástěnky v rámci úřadu,
- interní přehledy pro telefonické či osobní informování (např. pravidelně aktualizované přehledy ubytoven),
- osobní či telefonické předání.

Při zpracovávání různých informačních materiálů je vhodné:

- zpřístupnění textu pro nevidomé,
- zajištění základních informací v českém znakovém jazyce,
- zohlednění velikosti písmen v textu pro seniory,
- práce s grafickými prvky,
- využívání nových technologií.

## 8.2. Místní a časová dostupnost sociální práce na obci

**Místní a časová dostupnost** je definovaná jako místo a doba vyjadřující dostupnost sociální práce na úřadě, tudíž dostupnost pomoci pro lidi z území celé obce s rozšířenou působností.

**Příslušný úřad na veřejnosti dostupném místě uvádí:**

- sídlo úřadu/sociálního odboru a jeho oddělení, včetně konkrétní adresy, patra a informace o bezbariérovosti – stavební i komunikační,
- specifikaci pracovišť jednotlivých pracovníků a oblastí, se kterými se na ně mohou lidé obracet,
- tyto základní informace jsou jednoduše a srozumitelně uvedené na webu města, v prostorách městského úřadu a dalších místech dle zvyklosti (*pozn. minimalizovat nutnost hledání, kdo je z odboru ten správný – mít možnost obrátit se na jeden kontakt, který mne „nasměruje“, pokud si nebudu vědět rady*),
- informace na stránkách spádových obcí obce s rozšířenou působností.

**Zajištění výkonu sociální práce na obci:**

- výkon sociální práce je zajišťován na celém území správního obvodu s přenesenou působností, je uveden přesný výčet obcí, které spadají do správního obvodu obce s rozšířenou působností,
- celá správní oblast je rozdělena mezi aktuální počet pracovníků – dle lokalit/abecedy/typu agendy,
- kritériem pro rozdělení může být aktuální místo „přespávání“ klienta.

**Výkon činnosti sociálního pracovníka je zajišťován:**

- na úřadě (např. jednání s klienty),
- v terénu ve vazbě ke klientovi (např. sociální šetření, návštěva ve věznici, podpora při jednání u soudu, s probačním úředníkem, ve zdravotnickém zařízení, v sociální službě, na úřadu práce a v dalších institucích dle aktuální situace klienta a řešeného problému),
- prostřednictvím multidisciplinární spolupráce.

**Způsob kontaktování sociálního pracovníka:**

- člověk, který potřebuje pomoc, může kontaktovat pracovníky odboru na pracovišti v úřední hodiny odboru, na e-mailové adrese jednotlivých pracovníků a pracovníků, na pracovním telefonním čísle,
- je umožněno kontaktování prostřednictvím sms pro osoby se zhoršeným sluchem, který jim neumožňuje ani při kompenzaci využít ke komunikaci zbytky sluchu.

**Kritéria pro zajištění místní a časové dostupnosti:**

- informace o dostupnosti uvedené na webových stránkách města,
- letáky srozumitelně informující o místní a časové dostupnosti pracovníků odboru,
- zveřejněné informace na dalších místech dle zkušeností daného úřadu,
- počet pracovníků odpovídající vytíženosti sociálního odboru.

**Přínos:**

- lidé v nepříznivé sociální situaci vědí, kde mohou hledat pomoc,
- všechny formy pomoci jsou dostupné po celém území ORP.

**Zkušenosti a doporučení:**

- Nepodceňovat informování o místní a časové dostupnosti v jednotlivých obcích obce s rozšířenou působností.
- Využívat veškeré kanály k informování.

- Hledat možnosti zveřejnění jednoho konkrétního kontaktu, který může občan využít.
- Zaměřovat nástroje pro informování na různé skupiny občanů, zohlednit věk, zdravotní postižení či upřednostňované komunikačního nástroje.

### 8.3. Prostředí a podmínky pro výkon sociální práce na obci

Sociální práce musí být vykonávána za vhodných podmínek – jak prostorových, tak technických.

#### Konkrétně se jedná o následující vybavení a podmínky:

- Pro přímou práci **v kanceláři**:
  - o samostatná kancelář s vybavením jako je jednací stůl, výpočetní technika, telefonní připojení, internet, tiskárna, případně dle uvážení další technika,
  - o kancelářské potřeby apod.,
  - o zajištění únikové cesty, signalizace pro případ nebezpečí,
  - o kancelář je vybavena s ohledem na možná rizika, nejsou zde předměty s ostrými hranami a nebezpečné předměty, které lze použít jako zbraň.
- Pro práci **v terénu**:
  - o mobilní telefon, notebook,
  - o kolega v pohotovosti pro případ nebezpečí,
  - o služební automobil.
- Osobní **ochranné pracovní pomůcky** a potřebné **hygienické zázemí**:
  - o dezinfekční prostředky, hygienické pomůcky,
  - o zajištěné hygienické zázemí v blízkosti kanceláře,
  - o dobrovolné očkování.

## 9. Vybraná témata ve vztahu k sociálním pracovníkům jako zaměstnancům úřadu

### 9.1. Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

Cílem přijímání a zaškolování nových zaměstnanců je usnadnění jejich nástupu a jejich přizpůsobení pracovnímu místu tak, aby se co nejdříve zapracovali a samostatně a účinně vykonávali příslušné pracovní činnosti.

Přijímání a zaškolování je procesem, jehož cílem je zajistit, aby nový zaměstnanec zvládl pracovní činnosti stanovené pro danou pracovní pozici sociálního pracovníka a další nároky spojené s působením na oddělení. Přijímání nových zaměstnanců je v kompetenci personálního oddělení.

Výběrové řízení na pozici sociálního pracovníka je vypisováno dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (dále zákon o úřednících), ve znění pozdějších předpisů, a je dáno spoluprací vedoucího odboru, tajemníka úřadu a personálního oddělení.

Sociální pracovník musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle zákona o sociálních službách a disponovat zvláštní odbornou způsobilostí dle zákona o úřednících.

#### **Splnění podmínek:**

1. vzdělání stanovené v zákoně o sociálních službách,
  - o dalším předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost,
2. odborné způsobilosti dle zákona o úřednících,
  - o jedná se o způsobilost k výkonu správních činností, zkoušky musí povinně absolvovat každý úředník,
  - o pro výkon sociální práce je určena také zvláštní část „Sociální služby“ (výkon činnosti sociální práce na obci se řídí zákonem o sociálních službách),

- o přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti je v kompetenci personálního a mzdového oddělení a probíhá v souladu se zákonem o úřednících.

#### **Přijímání nového sociálního pracovníka se řídí:**

- zákoníkem práce,
- zákonem o sociálních službách,
- zákonem o úřednících,
- zpravidla vnitřním předpisem.

Zaškolování nových zaměstnanců je v kompetenci personálního oddělení, vedoucího pracovníka a případně tzv. instruktora/mentora, kterého zpravidla určí vedoucí odboru, viz níže.

Pro zaškolování je vhodné využít role instruktora/mentora, který nového zaměstnance zapracovává obvykle po dobu 3 měsíců do odborné agendy, například seznámení s:

- kolegy a chodem oddělení,
- příslušnou legislativou, vnitřními předpisy,
- pracovní náplní,
- využitím a používáním příslušných softwarů, spisovou službou a internetem.

#### **Dále instruktor/mentor:**

- sleduje aktivity zaměstnance v rámci absolvování vstupního vzdělávání úředníků,
- předává další informace, zvyklosti apod.
- sestavuje např. Adaptační plán - stanovení znalostí a dovedností, které si musí nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit, míra zodpovědnosti, kompetencí apod.

#### **Následná doporučení:**

- Vhodné je pokračování role instruktora/mentora po dobu delší adaptace nejen z pohledu odbornosti, ale také organizačních procesů odboru a úřadu, a to po dobu jednoho roku.



- V průběhu adaptace je vhodné, aby pravidelně probíhaly mezi nadřízeným a zaměstnancem zpětně vazební rozhovory.
- Po třech měsících by měl následovat pohovor s vedoucím odboru, kde je zhodnocen proces zaškolování, na jehož základě může být rozhodnuto o případném prodloužení zaškolovacího období či o ukončení pracovního poměru.
- Mentor spolu se zaměstnancem vyplňují zprávu ze zaškolování, tzv. Adaptační plán, viz výše.

#### **Přínos:**

- Kvalitně nastavený proces přijímání nových zaměstnanců, respektive jejich výběru, je předpokladem pro kvalitní výkon sociální práce na obci, a stejně tak proces zaškolování. Nejedná se jen o zapojení do pracovního procesu, ale také o předávání hodnot odboru a tzv. kultury organizace.
- Zaškolování vede k usnadnění zapojení do pracovního procesu, přijetí role sociálního pracovníka na obci a eliminuje riziko předčasného ukončení pracovního poměru.

#### **Zkušenosti a doporučení:**

- Je vhodné, aby proces zaškolování probíhal na úřadě, v terénu, u soudního jednání a v dalších institucích.
- Role a výběr mentora je významná a nelze ji podceňovat, mělo by se jednat o zkušeného zaměstnance s praxí.
- Je vhodná časová podpora mentora, jeho ocenění, případně finanční ohodnocení.

## **9.2 Hodnocení a profesní rozvoj**

### **HODNOCENÍ**

Hodnocení zaměstnanců je manažerským nástrojem vedoucího odboru, případně oddělení, jak spravedlivě a objektivně ohodnotit zaměstnance a naplánovat jeho další profesní rozvoj. Získané informace poskytují zpětnou vazbu jak zaměstnanci samotnému, tak přímému nadřízenému a dalšímu vedení.

Předpokladem dobrého hodnocení je **objektivita a nestrannost**:

- objektivita hodnocení vyžaduje zpravidla nejen průběžné sledování práce a výsledků zaměstnanců, ale i užití hodnotících metod,
- nestrannost souvisí s komunikačními schopnostmi vedoucího a týká se jak okamžité zpětné vazby, tak předávání dlouhodobějšího pravidelného hodnocení.

Hodnocení je podkladem pro vytvoření individuálního vzdělávacího plánu (tvorba vzdělávacího plánu navazuje na zjištěné potřeby zaměstnance a odpovídá potřebám pracoviště a potřebám klientů).

Smyslem hodnocení je podpora zaměstnanců, práce s jejich motivací a vedení k sebereflexi jejich způsobu práce.

Při hodnocení zaměstnanců lze doporučit práci s formuláři (jsou součástí osobní složky zaměstnance), například:

- dotazník pro zaměstnance před ústním rozhovorem s přímým nadřízeným, jehož součástí je seznam absolvovaných vzdělávacích akcí, včetně plánovaných,
- výsledný hodnotící formulář (podpis hodnotitele a hodnoceného),
- individuální vzdělávací plán.

Návrhy vhodných dílčích **oblastí hodnocení**:

- profesní kompetence (např. znalost legislativy, vedení spisové dokumentace, přístup ke klientovi, spolupráce s návaznými službami),
- osobnostní předpoklady (např. samostatnost, zodpovědnost, týmovost, spolehlivost),
- vyjádření hodnoceného, sebereflexe zaměstnance,
- souhrn hodnocení obsahující silné stránky zaměstnance, v čem je potřeba pracovníka podpořit, vzdělávací potřeby, doporučení.

**Přínos:**

- Přínosem je podpora motivace sociálních pracovníků, zpětná vazba, vedení k sebereflexi, ale také vyjádření pohledu vedoucího pracovníka na kvalitu jejich práce.

### **Zkušenosti a doporučení:**

- Pravidla hodnocení zaměstnanců jsou zpravidla vnitřním předpisem městského úřadu. Pokud městský úřad nemá tento nástroj personální politiky zpracovaný, je vhodné jeho vypracování pro odbor.
- Vhodná je pravidelná forma hodnocení, ústní forma s dostatečně dlouhým časovým prostorem a soukromím.

### **PROFESNÍ ROZVOJ**

**Profesní rozvoj** je souhrn aktivit/činností směřující ke zdokonalování výkonu sociálních pracovníků. Aktivity musí navazovat na osobní vizi pracovníka, musí být realizovatelné a motivující.

**Profesní rozvoj sociálního pracovníka** – referenta úřadu zohledňuje:

- podmínky zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, §17,
- podmínky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §111,
- vnitřní pravidla úřadu,
- úřad má písemně zpracované individuální vzdělávací plány, které má k dispozici personální a mzdové oddělení a které jsou součástí hodnocení každého zaměstnance.

Naplnění profesního rozvoje se řídí podle plánu vzdělávání zpracovaného na 3 roky v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů (ve vazbě k MV) a současně 24 hodin ročně (dle MPSV). Jedenkrát za 3 roky dochází k jeho vyhodnocení a aktualizaci.

**Zajištění profesního rozvoje:**

- formální vzdělávání,
- neformální vzdělávání.

**Formy:**

- samostudium,
- odborné semináře – akreditované MPSV, MV,
- odborné a pracovní workshopy a setkání,
- vzájemné diskuze a sdílení zkušeností,
- supervize,
- koučink a mentoring.

**Kritéria pro hodnocení naplnění profesního růstu:**

- počet hodin splněného vzdělávání,
- kazuistická setkání/semináře, na kterých dojde k přenosu vzdělávání do praxe,
- sdílení na pracovních workshopech,
- prezentace v týmu.

**Přínos:**

- individuální zvyšování odbornosti každého pracovníka,
- prostor pro sdílení dobré i špatné praxe.

**Vazba na další oblast:**

- profesní rozvoj je úzce propojen s každoročním hodnocením pracovníka a jeho agendou v rámci sociálního odboru.

**Zkušenosti a doporučení:**

- Jasně definovat profesní rozvoj každého pracovníka/sociálního pracovníka.
- Zohledňovat při nastavení vzdělávacího plánu agendu/cílové skupiny, se kterými pracovník pracuje.
- Zohledňovat obě výše uvedené zákonné oblasti, tzn. jak 24 hodin ročně akreditovaného vzdělávání MPSV, tak 18 pracovních dní za 3 roky u MV.

- Podporovat individuální formy vzdělávání a minimálně 1x ročně skupinové - týmové vzdělávání.
- Zahnout do profesního růstu mentoring jako vhodný nástroj pro předávání zkušeností a znalostí „menteemu“ (mentorovanému).
- Podporovat inovativní metody sociální práce, např. případové konference, skupinová práce, case management.
- Využívat stáže do služeb, spolupracujících úřadů a institucí v území apod.
- Sdílet společnou odbornou knihovnu pro zvyšování profesionality jednotlivých pracovníků – fyzicky nebo v elektronické formě ve sdíleném prostoru.
- Zapojit do týmových porad/setkání vzájemné prezentace zkušeností z praxe, ze vzdělávání apod.

### 9.3 Co je supervize<sup>24</sup>

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu. Probíhá většinou formou rozhovoru mezi supervizorem a supervidovanými pracovníky. Supervizor má být průvodcem, který pracovníkům pomáhá vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, rozvíjet profesní dovednosti, posilovat vztahy v pracovním týmu a nacházet řešení problematických situací.

Supervize výkonu sociální práce na obci není zákonem ukotvena, nicméně se lze v této oblasti inspirovat zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, §9a, odst. 4, ve znění pozdějších předpisů, Vyhláškou č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPOD, §6, ve znění pozdějších předpisů, a přílohou č. 1 Vyhlášky, které do činnosti orgánů SPOD zavádí standardy kvality výkonu sociálně – právní ochrany dětí<sup>25</sup>. Konkrétně Standard 6d uvádí:

*„Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu*

<sup>24</sup>Zdroje: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>, Slovníček supervizních pojmů (Kurz supervize ČAS, 2011 – 2012).

<sup>25</sup>Další inspirací může být zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zde je v části VIII., Příloha č. 2, bod 10, kritérium e) stanoveno, že „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného pracovníka.“

*sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“*

Nelze opominout ani fakt, že dle Metodiky Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování příspěvku na výkon sociální práce patří náklady na supervizi do oprávněných nákladů:

*„Z dotace je rovněž možno uhradit individuální i skupinovou supervizi sociálních pracovníků, a to v potřebném rozsahu. Vzhledem k náročnosti výkonu činností sociální práce je nezbytné, aby se podmínky pro využití supervize sociálními pracovníky úřadů i nadále rozšiřovaly. Supervizi musí vést kvalifikovaný externí supervizor, popř. dvojice supervizorů. ...“<sup>26</sup>*

### **Supervize má 3 základní funkce:**

- **podpůrnou** (pomáhá pracovníkovi nést zátěž vyplývající z pomáhající profese),
- **vzdělávací** (podporuje odbornost tím, že v konkrétních situacích v průběhu supervize pracovníka „vzdělává“),
- **řídící** (orientuje pracovníka v hodnotách, dává podněty pro jeho hodnocení a profesní rozvoj).

### **V praxi také rozlišujeme několik druhů supervize, a to:**

- **případová** (zaměření na konkrétního klienta/případ),
- **týmová** (zaměření na růst pracovníka v kontextu pracovního týmu),
- **supervize řízení** (orientace pracovníka v hodnotách, podněty pro jeho hodnocení a profesní rozvoj).

### **V neposlední řadě známe několik forem supervize:**

- **individuální** (supervize 1 pracovníka),
- **týmová** (supervize týmu),
- **skupinová** (supervize skupiny pracovníků, kteří netvoří tým).

---

<sup>26</sup>Zdroj: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061549/Metodika+MPSV+pro+poskytov%C3%A1n%C3%AD+p%C5%99%C3%ADsp%C4%9Bvku+na+v%C3%BDkon+%C4%8Dinnost%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce.pdf/39903ad1-0c22-48a6-a3e2-d9679a4f2c91>.

**Přínos:**

- podpora týmovosti, spolupráce, komunikace a konstruktivního řešení obtíží,
- nové zážitky, nová poznání či nové vnímání kolegů mezi sebou,
- zvýšení kvality a efektivity práce,
- jedna z forem vzdělávání pracovníků,
- vyšší uspokojení z práce,
- prevence profesního vyhoření.

**Zkušenosti a doporučení:**

- Supervize by vždy měla být sjednaná na základě trojstranného kontraktu, tzn. supervizor, zástupce týmu a zástupce zaměstnavatele.
- Je výhodou, pokud supervize probíhá na různých úrovních (vedení, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách).
- V praxi se osvědčuje pravidelné poskytování supervize ve frekvenci 1x za 1 - 2 měsíce, tzn. je zachovaná kontinuita.
- Vhodná je kombinace týmové a individuální formy.
- Je důležité ošetřit bezpečné prostředí, tzn., jak se zachází s informacemi ze supervize, přenos informací z individuální supervize do týmové apod.
- Je ke zvážení účast vedoucích pracovníků na supervizi.
- Je přínosné proces supervize pravidelně hodnotit, a to nejlépe vždy po skončení supervize, nebo alespoň 1x ročně za přítomnosti všech 3 stran (viz trojstranný kontrakt).
- Supervizi by měl poskytovat externí nezávislý odborník s kvalifikací supervizora (např. akreditace ČIS).

## 9.4. Personální zajištění

Sociální práce na obci je vykonávána sociálními pracovníky a specializovanými sociálními pracovníky, resp. sociálními kurátory. Obec má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracovaný pracovní profil sociálních pracovníků.

Pro výkon agendy sociální práce je písemně zpracovaná pracovní náplň s ohledem na katalogové zařazení dle katalogu prací a stanoven souhrn oprávnění a povinností sociálního pracovníka.<sup>27</sup>

### **Kompetence (oprávnění a povinnosti) sociálního pracovníka jsou stanoveny v:**

- zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů,
- Doporučeném postupu MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech,
- pracovním řádu příslušné obce,
- doplňujících vyhláškách jednotlivých zákonů.

Sociální pracovník má písemné oprávnění (průkaz zaměstnance), na kterém jsou uvedeny oprávnění/povinnosti a kterým se prokazuje při vstupu do obydlí za účelem vykonávání činností sociální práce.

### **Průkaz zaměstnance má tyto náležitosti:**

- jméno, příjmení a titul zaměstnance,
- fotografie zaměstnance,
- označení „sociální pracovník“,

---

<sup>27</sup> Sociální pracovník v praxi mívá i kumulované funkce, tzn., že úvazek je složen z více různých pracovních agend. Při personálním zajištění sociální práce na obci je nutné brát zřetel na možné nežádoucí kumulace funkcí, kdy může dojít ke střetu zájmů (dilemata). Je to například zcela vylučují: sociální práce a přestupky proti občanskému soužití, sociální práce a vybírání poplatků. Tedy obecně platí nevhodnost kumulace funkcí: dobrovolná podpora a pomoc v sociální práci x vymáhání, sankce.



- označení příslušného úřadu, který průkaz vydal, otisk úředního razítka a podpis vedoucího zaměstnance,
- doba platnosti průkazu.

#### **Doporučení:**

- Průkaz zaměstnance nesmí obsahovat identifikační údaje zaměstnance jako fyzické osoby, tedy rodné číslo, číslo občanského průkazu apod.
- Stanovit dobu platnosti průkazu, tj. ode dne vydání do konkrétně stanoveného data, či na stanovený časový úsek, nebo na dobu neurčitou.
- Po ukončení pracovního poměru či po odchodu na rodičovskou dovolenou je průkaz v rámci personálních náležitostí odebrán.

K posouzení optimálního počtu sociálních pracovníků je nezbytné vycházet z náplně pracovních pozic sociálních pracovníků, struktury nepříznivých sociálních situací osob, se kterými se v rámci výkonu činností sociální práce pracuje, z jejich počtu a počtu intervencí.

Personální zajištění, respektive počet sociálních pracovníků, je dáno možnostmi úřadu k naplnění jednotlivých modelů sociální práce.

#### **Modely realizace sociální práce:**

- **Polyvalence** - sociální pracovník řeší jakoukoli životní situaci klienta v součinnosti se sítí spolupracujících organizací a pracovníků a je koordinátorem jejich aktivit ve prospěch klienta.
- **Specializační** - úřad má dostatek sociálních pracovníků a každý z nich řeší speciální sociální událost (problematika seniorů, národnostních menšin, zdravotně postižených, sociální prevence atd.).
- **Smíšený** - zahrnuje oba výše zmíněné modely v poměru umožňujícím co nejlépe naplnit cíle sociální práce.

Personální zajištění je ovlivněno zejména způsobem financování sociální práce, kdy je obcím poskytován příspěvek ze státního rozpočtu prostřednictvím dotace na výkon sociální práce, a to:

- **U obecního úřadu pověřené obce** jde o dotaci poskytovanou dle §65a zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, kde se říká:  
*„Na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v §63 a 64, se pověřeným obcím a obcím s rozšířenou působností poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu. Dotace ze státního rozpočtu je pověřeným obcím a obcím s rozšířenou působností poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje; tato činnost krajů je činností vykonávanou v přenesené působnosti.“*
  
- **U obecního úřadu obce s rozšířenou působností** jde o dotaci dle ustanovení:
  - o §65a zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů,
  - o §103 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde se říká:  
*„Na zajištění povinností uvedené v §92 písm. a) a na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v §92 písm. b) až d), se obcím s rozšířenou působností poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu. Dotace ze státního rozpočtu je obcím s rozšířenou působností poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje; tato činnost krajů je činností vykonávanou v přenesené působnosti.“*

Dotace na sociální práci lze čerpat na výkon činností sociální práce, které vykonávají sociální pracovníci, kteří zároveň splňují tyto podmínky:

- kvalifikace pro výkon sociální práce,
- jsou zařazeni jako sociální pracovníci do obecního úřadu příslušného typu obce,
- vykonávají sociální práci jako úředníci územně samosprávného celku v rámci přenesené působnosti,
- jsou v pracovním poměru tak, jak předpokládá zákon o úřednících (výkonu sociální práce nebrání nižší pracovní úvazek či kumulace funkcí, mají přístup do aplikace SZSP v JIS MPSV).

Zároveň platí pravidlo, že sociální pracovníci jsou oprávněni mít přístup do aplikace SZSP v JIS MPSV, jestliže jde o sociální pracovníky vykonávající sociální práci dle ustanovení §92 zákona o sociálních službách, ve znění

pozdějších předpisů a dle §7 a §63 - 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Přínos:**

- Dostatečné personální zajištění výkonu sociální práce, a to jak z hlediska počtu sociálních pracovníků, tak jejich odbornosti, je jedním z předpokladů zabezpečení kvalitního výkonu sociální práce.

#### **Zkušenosti a doporučení:**

- Doporučíme smíšený model realizace sociální práce.
- Kapacita by měla odrážet potřeby a specifika celého ORP, nejen samotného města.
- Kapacita by měla odrážet dostatek času na práci v terénu i na úřadě.
- Vhodné je eliminovat kumulaci úvazků s agendami časově a odborně náročnými (např. veřejný opatrovník).

## **9.5 Rizikové a nouzové situace**

Sociální pracovník může být při výkonu své práce **ohrožen** rizikovými nebo nouzovými situacemi. Jedná se o situace, při kterých by mohlo dojít ke zranění, onemocnění či jinému poškození zdraví zaměstnance, klienta nebo dalších osob či ke vzniku škody na majetku.

Sociální pracovník by měl být s možnými rizikovými a nouzovými situacemi **seznámen** při školení BOZP, případně na poradách, v rámci školení apod. V rámci uvedených setkání by měl být seznámen s pracovními postupy, které mohou eliminovat jejich průběh nebo následky.

Vedoucí odboru by měl provádět pravidelnou podrobnou analýzu všech uvedených opatření a pečlivě **vyhodnocovat** všechny incidenty, které definuje jako rizikové nebo ohrožující.

Povinností sociálního pracovníka při zjištění jakékoli rizikové situace je **řídít se bezpečnostními pravidly** a výskyt nové události nahlásit vedoucímu odboru. Následně by mělo dojít k navržení a přijetí nápravných či preventivních opatření.

Povinností zaměstnanců při zjištění jakékoli nouzové situace je napravit to, co je v jejich silách a kompetencích (např. uzavření vody, použití ručního hasicího přístroje apod.), a okamžitě **informovat** profesionální službu.

### **Možné rizikové situace a způsoby jejich řešení**

#### **Práce v terénu – místní šetření**

- V terénu může být sociální pracovník ohrožen přímo při práci s klientem, se kterým konzultuje, a rovněž tak v prostředí, kde klient žije.

#### **Jednání s agresivním klientem**

- Jednání s agresivním klientem představuje náročnou situaci. Nejedná se pouze o přímé projevy fyzické agresivity, ale o řadu hostilných nebo verbálně agresivních projevů.
- Nutná zvýšená pozornost je také u klientů s anamnézou alkoholové nebo drogové závislosti, s násilnou trestnou činností, v akutní fázi psychiatrického onemocnění apod.
- Sociální pracovník by měl být schopen včas odhadnout situaci, rozpoznat rozvoj potenciálně agresivního chování a krizovou situaci efektivně a bezpečně zvládnout.
- Sociální pracovník využívá znalostí a dovedností vedení rozhovoru s agresivním, rizikovým klientem, které získává v rámci průběžného vzdělávání.

#### **Klient pod vlivem návykové látky**

- V případě zjevné intoxikace se sociální pracovník pokusí vyhodnotit na základě rozhovoru s klientem a pozorování jeho chování a projevu, zda je možné s ním realizovat přímou práci.
- Pokud ne, snaží se sociální pracovník rozhovor klidným způsobem ukončit, případně využít znalosti a dovednosti v práci s agresivním klientem.
- Jestliže je klient ve stavu silné intoxikace (nereaguje, není schopen komunikace, je agresivní, potácí se apod.), může sociální pracovník přivolat rychlou záchrannou službu nebo dle uvážení MěP či PČR.

## Úrazy

- K ošetření drobných úrazů by měli mít zaměstnanci úřadu na pracovišti k dispozici lékárničky.
- Lékárnička odboru je pravidelně kontrolována a doplňována potřebným zdravotnickým materiálem pověřeným pracovníkem.
- Při závažnějších úrazech či stavech ohrožujících život klientů i pracovníků přivolá přítomný zaměstnanec rychlou záchrannou pomoc (RZP), č. 155.
- Dojde-li při plnění pracovních úkolů k úrazu a poškození zdraví, jsou zaměstnanci povinni informovat o této skutečnosti nadřízeného pracovníka s příslušnými kompetencemi a provést o tom záznam v knize úrazů. Kniha úrazů je uložena na místě dostupném všem.

## Možná rizika z hlediska hygienických norem

- Na pracovišti mají být k dispozici dezinfekční gely na ruce a prostředky k dezinfekci pomůcek a povrchů.
- Toalety pro personál jsou odděleny od toalet pro veřejnost.
- V prostorách úřadu je zajištěn pravidelný denní úklid.
- Pro rizikové skupiny zaměstnanců je zajištěno očkování proti Hepatitidě typu A a B.

## Ohrožení bezpečnosti klientů

- Klienti sociálního pracovníka mají právo na zachování osobního prostoru a citlivý přístup ke sděleným informacím.
- Sociální pracovník přistupuje k jednání s klientem nezájatě a bez předsudků.
- Prostory úřadu jsou uzpůsobeny tak, aby bylo zachováno dostatečné soukromí a bezpečí pro klienta.

## Syndrom vyhoření

Činnost v oblasti sociální práce představuje značnou psychickou i fyzickou zátěž a sociální pracovník je vysoce rizikovou skupinou pro rozvoj syndromu vyhoření, který má významný vliv jak na kvalitu práce, tak na přístup ke klientům.

Ochrana zaměstnanců proto spočívá především v:

- týmové spolupráci – složité, náročné a problematické kauzy jsou řešeny v týmu (intervize) nebo konzultovány s vedoucím pracovníkem,
- metodické pomoci a podpoře zaměstnanci krajského úřadu,
- odborné podpoře nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora,
- celoživotním vzdělávání, samostudiu a osobnostním rozvoji.

### **Možné nouzové situace a způsoby jejich řešení**

Seznamování zaměstnanců úřadu s nouzovými situacemi by mělo probíhat při nástupu nového zaměstnance v rámci školení požární ochrany (PO) a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP). Péči o bezpečnost a ochranu zdraví při práci podrobněji upravují vnitřní předpisy úřadu vztahující se k BOZP, které by měly obsahovat jasné informace a instrukce, např. v následujících situacích:

- požár,
- porucha či havárie plynu, vody, elektřiny apod.,
- porucha vozidla,
- nedostatek pracovníků na pracovišti (z důvodu nemoci, personální podstav apod.),
- zhoršená epidemiologická situace.

## 10. Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP<sup>28</sup>

Uvádíme zde stručný popis průběhu šetření, které jsme v rámci projektu realizovali, a jeho závěry.

### Cíle, metodologie a průběh šetření

Cílem šetření byla identifikace činností, které v oblasti sociální práce a sociální pomoci vykonávají obce, sociální odbory a zainteresované subjekty ve vybraných územích. Za důležité v rámci tohoto šetření považujeme popis a hodnocení toho, jak sociální práci a sociální pomoc na obci vnímají zástupci jednotlivých samospráv obcí I. a III. typu<sup>29</sup>, zaměstnankyně sociálních odborů, případně další odborníci v území.

Pro účely tohoto šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná metoda individuálních hloubkových rozhovorů, a to především proto, že nám umožnila přistupovat v průběhu rozhovorů k jednotlivým účastníkům (respondentům) zcela individuálně.

Kvalitativní výzkumný přístup byl dlouhou dobu považován za protipól kvantitativních výzkumných strategií (především dotazníkových šetření), případně za jejich doplněk. V současné době má však ve výzkumných strategiích plnohodnotné postavení. Kvalitativní přístup umožňuje získat velké množství dat od relativně malého počtu účastníků šetření a používá se v případech, kdy je potřeba zkoumané jevy hlouběji pochopit. Díky tomuto přístupu dochází ke komplexnímu popisu názorů účastníků v přirozeném prostředí a k analýze získaných informací tak, jak tomu nastalo i v případě tohoto šetření.

V rámci šetření byla dodržena etická pravidla výzkumu. Jednalo se o:

- poučený (informovaný) pasivní souhlas,
- svobodu odmítnutí,
- anonymitu (limitovanou specifiky místa realizace šetření a zadavatele).

<sup>28</sup>Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP a v obecném pojetí, CPKP střední Čechy, 2021.

<sup>29</sup>Ve sledovaném území se obec II. typu nenachází.

V rámci šetření jsme oslovili 3 skupiny respondentů. Jednalo se o:

- zástupce samospráv obcí I. typu,
- zástupce samospráv obcí III. typu,
- sociální pracovníce působící v území.

Polostrukturované hloubkové rozhovory byly vedeny dle předem připravených plánů, které byly připraveny pro každou cílovou skupinu zvlášť. Pro upřesnění uvádíme souhrn témat, která nás v rámci šetření zajímala.

V rámci rozhovorů se zástupci místních samospráv/obcí I. a III. typu:

- Pohled na sociální oblast/zkušenosti.
- Stručné představení obce vzhledem k tématu šetření.
- Popis sociální práce na obci (s ohledem na odlišnosti obcí I. a III. typu).
- Hodnocení sociální práce na obci (s ohledem na odlišnosti obcí I. a III. typu).
- Podrobnější popis problematických témat, včetně návrhů na jejich řešení.
- Intervenční nástroje projektu na zlepšení sociální práce na obcích.

V rámci rozhovorů se zástupkyněmi sociálních odborů:

- Profesionální představení respondentky/popis pracovních činností.
- Popis a hodnocení vykonávané sociální práce na obci (s ohledem na celý sociální odbor).
- Možnosti k zvyšování kompetencí/profesionálního růstu, hodnocení práce a pracovních podmínek respondentky.
- Intervenční nástroje projektu na zlepšení sociální práce na obcích (supervize, případové konference).

Konkrétně proběhlo:

- 15 rozhovorů se zástupci (starostů či místostarostů) obcí I. typu ve sledovaném území,
- 6 rozhovorů se zástupci samospráv obcí III. typu,
- 15 rozhovorů se sociálními pracovníci působícími v území (se 3 z nich byly realizovány 2 rozhovory).



Šetření tak prezentuje vyhodnocení 39 hloubkových individuálních rozhovorů a poskytuje tak důležité vstupy pro pozdější evaluaci implementace jednotlivých aktivit projektu.

Rozhovory byly realizovány od května 2020 do února 2021.

Z důvodu kontextu a podoby výkonu sociální práce na jednotlivých typech obcí a zároveň z důvodu rozdílných kompetencí jednotlivých typů respondentů jsme se pro zachování přehlednosti rozhodli zjištění dále prezentovat ve třech rovinách, a to popis sociální práce z pohledu místních samospráv obcí I. typu, obcí III. typu a zaměstnanců sociálních odborů.

#### **Šetření poukázalo na tyto skutečnosti:**

- Pro oslovené aktéry z řad místních politiků (ve většině případů starostů) je typické vnímání sociálního odboru jako celku, bez odlišení jednotlivých agend. Primárně uváděli zkušenosti ze spolupráce s pracovníci OSPOD. Pokud pak tito účastníci šetření hovořili o sociální oblasti, tak téměř výhradně v souvislosti se sociálními či návaznými službami.
- Ve většině případů neměli zástupci obcí konkrétní a jasné představy o cílech, kompetencích či možnostech sociální práce v přenesené působnosti.
- Výše uvedené pramení částečně z faktu, že většina zástupců obcí/místních politiků nemá, případně má, minimální povědomí o obsahu sociální práce a jejím vymezení v legislativě.
- Sociální témata také ve většině případů nepatřila mezi prioritní politické cíle místních politiků.
- Pro práci sociálních pracovníků je klíčová spolupráce s partnery v území, jakými jsou orgány SPOD, zdravotnická zařízení, pobočky Úřadu práce, Probační a mediační služba ČR, školská zařízení, Vězeňská služba ČR, poskytovatelé sociálních či návazných služeb ve sledovaném území, příspěvkové organizace obcí a odbory či komise obcí, především ty, které v rámci své agendy řeší bytovou problematiku.
- Přestože je spolupráce s těmito aktéry pro výkon práce sociální pracovníce zásadní, její forma není v současné chvíli blíže specifikovaná a neexistuje žádný centrální dokument, který by ji vymezoval.

- Šetření v několika případech zároveň ukázalo nejasnosti ve spolupráci sociálních pracovníků a sociálních pracovníků OSPOD. Nebylo vždy jasné, kde jsou hranice jejich práce/kompetencí, kde se překrývají, jak je nastavena spolupráce atd.
- Šetření ukázalo odlišnosti ve struktuře cílových skupin klientů jednotlivých sociálních odborů, která samozřejmě pramení v prvé řadě ze specifik území, ale je také ovlivněna nastavením, přístupem a personálními kapacitami jednotlivých odborů. Stejně tak se liší míra použití jednotlivých nástrojů pro sociální práci.
- V tomto případě opět chybí bližší specifikace, např. formou doporučení, v jaké míře či v jaké intenzitě s konkrétními cílovými skupinami má sociální práce pracovat a jaké nástroje má využívat (jednalo se o nejasnosti týkající se depistáže, sociálního šetření nebo sociálního poradenství).
- Šetření tak ukázalo na absenci doporučených činností a postupů v sociální práci, která se lišila v rámci jednotlivých území. Jako příklad uvádíme různé pojetí depistáže, tedy pojetí toho, co je a co není depistáž.
- Z šetření také vyplynula nejasnost týkající se materiálně-technického zázemí pro výkon sociální práce na obci. Jako příklad použijeme situace, kdy mohou být sociální pracovníci v některých případech vystaveny agresivnímu projevu klienta. Není však nastavený jednotný postup, jak zaměstnance sociálních odborů chránit a jakými bezpečnostními pomůckami je vybavit.
- Šetření ukázalo na odlišný počet úvazků na agendu sociální práce v rámci sledovaných území.
- V některých oblastech organizace práce a řízení se jako zajímavé téma ukázalo srovnání agendy sociální práce na obci v přenesené působnosti s agendou SPOD. Agenda SPOD je, na rozdíl od agendy sociální práce na obci v přenesené působnosti, jasně vymezena závaznými předpisy, které se týkají především personálního zajištění, organizace práce a alokovaných prostředků.

- Povinností sociálních pracovníků je vést spisovou dokumentaci a participovat na statistických výkazech V26-01. Také v rámci vedení spisové dokumentace jsme zaznamenali rozdíly v postupu a míře detailnosti nejen mezi jednotlivými odbory, ale částečně také napříč odbory.

**Příklad dobré praxe z pohledu obce s rozšířenou působností:**

- Jednotná strategie nastavení sociální práce v rámci celého území, propojení klíčových aktérů prostřednictvím koordinace sociální práce, zajištění sociální práce v území prostřednictvím koordinátora sociální práce.
- Spolupráce jednotlivých aktérů v území.
- Multidisciplinární nastavení řešení problémů.
- Vyšší míra podpory sociální práce ze strany vedení obcí III. typu.
- Zajištění poradenství v sociální oblasti ze strany různých aktérů (např. v rámci témat: veřejné opatrovnictví, zvláštní příjemce důchodu, sociální pohřby) pro obce I. typu.
- Znalost sítě sociálních služeb sociálními pracovníky, včetně znalosti způsobu poskytování konkrétní sociální služby a znalosti, komu je sociální služba určena.

## 11. Základní informace k průběhu exkurze

V rámci našeho projektu „Společná profesionalizace sociální práce na obcích“, který se zaměřoval na rozvoj a profesionalizaci sociální práce ve 4 obcích s rozšířenou působností (ORP) Středočeského kraje, jsme jako jeden z vhodných nástrojů pro nastavení systému udržitelné a zvyšující se kvality sociální práce zvolili realizaci odborné exkurze. Původně byla plánována na Slovensko, kde jsme viděli příležitost seznámit se se zahraničními zkušenostmi, které nám jsou kulturně a historicky blízké. Bohužel, vzhledem k epidemiologické situaci nejenom v ČR v letech 2020 – 2021, jsme inspiraci nakonec hledali u nás „doma“, tzn. v České republice. Na základě navázaných kontaktů jsme zvolili Olomoucký kraj.

Zpráva z této exkurze se skládá ze dvou částí. První část uvádí základní informace o průběhu exkurze, organizačním zajištění apod. V druhé části jsou představeny navštívené instituce a stručně uvedeny inspirace, které v nich účastníci načerpali.

Odborná exkurze proběhla v termínu 13. – 15. 10. 2021. Účastnilo se jí celkem 7 sociálních pracovníků z cílové skupiny a členky realizačního týmu.

### **Exkurze byla zaměřena na:**

- sdílení dobré praxe sociální práce na obcích,
- seznámení se s inspirativními postupy a metodami do praxe sociálních pracovníků,
- praktické příklady možné pomoci prostřednictvím inovativních technik, metod a postupů sociální práce,
- zkušenosti a praxe v oblasti multidisciplinární spolupráce.

### **Exkurze proběhla v organizacích:**

- Magistrát města Olomouce, oddělení sociální práce a poradenství (Štursova 820, 779 00 Olomouc),
- Zahrada 2000, z.s. (Na Mýtince 32, 790 01 Jeseník),
- PONTIS Šumperk, o.p.s. (Gen. Svobody 2800/68, 787 01 Šumperk),
- P-centrum, spolek (Lafayettova 47/9, 779 00 Olomouc).

## 12. Zdroje a doporučená literatura

### Odborná literatura

Matoušek, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

Navrátil, Pavel. Teorie a metody sociální práce. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

Navrátil, Pavel. Úvod do teorií a metod sociální práce. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000.

### Metodiky, příručky a další dokumenty

Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR ([www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/EK%20PSSP.pdf](http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/EK%20PSSP.pdf), použito k datu 5/2022).

Manuál sociální práce na obci Chrudim a ve správním obvodu obce s rozšířenou působností, 2019.

Metodika MPSV pro poskytování příspěvku na výkon činností sociální práce (s výjimkou agendy sociálně-právní ochrany dětí) formou dotace ze státního rozpočtu krajům, hl. m. Praze, obcím s rozšířenou působností a obcím s pověřeným obecním úřadem.

Metodika případových konferencí. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Benešov. Ing. Mgr. Iveta Turková, 2015.

Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, aktualizace k 6. 5. 2021.

Modelový návrh typových pozic sociálních pracovníků obcí. Výstup projektu MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“ ([www.mpsv.cz/web/cz/publikace-vystupy-a-podklady](http://www.mpsv.cz/web/cz/publikace-vystupy-a-podklady), použito k datu 5/2022).

Popis potřeb pro nastavení systému sociální práce v jednotlivých ORP a v obecném pojetí. CPKP střední Čechy, 2021.

Poradenský proces v sociální práci. PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová, 2014.

Příručka dobré praxe sociální práce v ORP Holešov, 2019.

Ohrožení výkonem trestu odnětí svobody na Benešovsku. CPKP střední Čechy, 2018.

Sešit sociální práce č. 3/2015. Praha: MPSV, ISBN 978-80-7421-088-4.

Slovníček supervizních pojmů (kurz supervize ČAS, 2011 – 2012).

Standardizace sociální práce ve veřejné správě. Výstup projektu MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“ ([www.mpsv.cz/web/cz/publikace-vystupy-a-podklady](http://www.mpsv.cz/web/cz/publikace-vystupy-a-podklady), použito k datu 5/2022).

Standardizované postupy sociálního kurátora pro Oddělení sociální práce a sociálních služeb Odboru sociálních věcí a zdravotnictví města Benešov. CPKP střední Čechy, 2018.

Základní informace pro obce jako veřejné opatrovníky, Ministerstvo vnitra, 2016.

Zpravodaj sociální práce č. 1/2017. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-139-3.

Zpravodaj sociální práce č. 2/2018. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-140-9.

Zpravodaj sociální práce č. 3/2018. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-150-8.

Zpravodaj sociální práce č. 4/2019. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-151-5.

Zpravodaj sociální práce č. 5/2019. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-152-2.

Zpravodaj sociální práce č. 6//2019. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-182-9.

Zpravodaj sociální práce č. 7/2019. Praha: MPSV, ISBN: 978-80-7421-204-8.

### **Doporučené postupy**

Doporučený postup MPSV č. 13/2016 k postupu dle zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

Doporučený postup MPSV č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.

## **Zákony**

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## **Vyhlášky**

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

## **Úmluvy**

Listina základních práv a svobod.

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. OSN, 2006.

Úmluva o právním postavení uprchlíků. OSN, 1951.

## **Webové stránky**

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

[www.asvsp.org](http://www.asvsp.org)

[www.blansko.cz/sprava-mesta](http://www.blansko.cz/sprava-mesta)

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

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

[www.supervize.eu](http://www.supervize.eu)

## 13. Použité zkratky

BZOP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CDZ	Centrum duševního zdraví
CPKP	Centrum pro komunitní práci
ČIS	Český institut pro supervizi
ČR	Česká republika
DPS	Dům s pečovatelskou službou
ESF	Evropský sociální fond
JIS MPSV	Jednotný informační systém Ministerstva práce a sociálních věcí
LDN	Léčebna dlouhodobě nemocných
MěP	Městská policie
MěÚ	Městský úřad
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MT	Multidisciplinární tým
MV	Ministerstvo vnitra
NASW	Národní asociace sociálních pracovníků
NRP	Náhradní rodinná péče
OP	Občanský průkaz
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSN	Organizace spojených národů
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
OZP	Osoba/y se zdravotním postižením
PO	Požární ochrana



PČR	Policie České republiky
RZP	Rychlá záchranná pomoc
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
SZSP	Standardizovaný záznam sociálního pracovníka
ÚV	Ústavní výchova
VTOS	Výkon trestu odnětí svobody
ZDVOP	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

**V textu jsou použity následující zkrácené názvy:**

Obec I. typu	Obec s „běžným“ obecním úřadem
Obec II. typu	Obec s pověřeným obecním úřadem
Obec III. typu	Obec s rozšířenou působností



**Vydalo:** Centrum pro komunitní práci  
pobočka CPKP střední Čechy  
Francouzská 4, 120 00 Praha 2  
stredni.cechy@cpkp.cz  
www.cpkp.cz/strednicechy

Vydání 1., Praha 2022

**ISBN:** 978-80-87809-97-6

Zpracoval kolektiv autorů CPKP střední Čechy.

**Náklad:** 100 ks

Metodika byla zpracována v rámci projektu „Společná profesionalizace sociální práce na obcích“ s číslem CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015198, který je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.

