

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD**

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

**Diplomová práce**

**2017**

**Bc. Jiří Novák, DiS.**

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD**

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

**Jiří Novák**

**Možnosti a bariéry v povolání sociálních  
pracovníků Ústeckého kraje**

*Diplomová práce*

Praha 2017

Autor práce: **Jiří Novák**

Vedoucí práce: **Mgr. Ing. Olga Angelovská**

Oponent práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

## **Bibliografický záznam**

Novák, Jiří. *Možnosti a bariéry v povolání sociálních pracovníků Ústeckého kraje*. Praha, 2015. xx s. Diplomová práce (Mgr.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra veřejné a sociální politiky. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ing. Olga Angelovská.

## **Anotace (abstrakt)**

Diplomová práce „Možnosti a bariéry v povolání sociálních pracovníků Ústeckého kraje“ se na svých stránkách zabývá profesí sociálního pracovníka v kontextu samosprávy. Vyčleňuje pro potřeby tématu pracovníky neziskové sféry. Ve svých začátcích se dotýká teoretických poznatků, nevyhnutelně spjatých s oblastí sociální práce, se zaměřením na sociálního pracovníka coby příslušníka pomáhající profese. Zabývá se zejm. tím, jaké možnosti či naopak omezení/limity/bariéry působí v rámci specifického územně-samosprávního celku – obce Štětí, jací aktéři zde vedle sebe koexistují, jakými mechanismy je jejich spolupráce ovlivněna, to vše při zastřešení dozorujícího orgánu vyššího územně-samosprávního celku – kraje a pracovníků dotčeného krajského úřadu. Výzkumná část pak předkládá prostřednictvím zvolené metody – polostrukturovaných rozhovorů pohled na to, jak jednotliví aktéři vnímají limity/omezení sociální práce.

## **Abstract**

This theses, called „Chances and restrains in social worker’s profession in Ústí region“ is dealing with social worker’s profession in self-government context. It’s setting off social workers from non-profit organizations. During beginning it’s talking about theoretical basis, inevitably bound with social work’s field, with focusing on social worker as part of assisting profession. It is, in particular, about opportunities or on the contrary about restrains/limits/barriers, which affects this field of specific self-governing area – Štětí city. Concretely it is about participants, which have here influence on life of local people/potential clients. All under surveillance of superior agency – higher self-government area – social work’s methodologists of Ústí region. Research part of this thesis is based on semi-structured interview of previously mentioned participants, which gives

overlook how each and every one of them sees limitations in practical social work's overlooks.

## **Klíčová slova**

sociální práce, sociální pracovník, státní správa, samospráva, teorie street-level byrokracie, byrokracie

## **Keywords**

*social work, social worker, civil service, self-government, street-level bureaucracy theory*

## **Prohlášení**

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu.
2. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne .....

Jiří Novák

## **Poděkování**

Na tomto místě bych rád poděkoval Mgr. Ing. Olze Angelovské za vedení diplomové práce, a všem, kteří byli, zejm. ve výzkumné části, nápomocni jejímu vzniku.

## **Vysvětlivky**

R = respondent/ka (v rámci zachování anonymity účastníků výzkumu byli jednotliví účastníci označeni touto zkratkou. Jediná známka rozlišení bude číslo, následující za zkratkou)

JO = tzv. „jedničková obec“ – slangové označení pro obec se základním rozsahem výkonu státní správy

POÚ = Obec s pověřeným obecním úřadem (tzv. „dvojková obec“)

ORP = Obec s rozšířenou působností (tzv. „trojková obec“)

ÚP = Úřad práce

JIS = Jednotný informační systém

SZSP = Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

UPPM = Ubytovna pro potřeby města<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ubytovna pro potřeby města. *Štětí* [online]. Štětí, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.steti.cz/content/blogcategory/234/450/>



# OBSAH

ÚVOD.....	2
CÍLE .....	4
<b>1. TEORETICKÉ VÝCHODISKO.....</b>	<b>6</b>
1. 1 SOCIÁLNÍ STÁT .....	6
1. 1. 2 UKOTVENÍ.....	6
1. 1. 3 TYPOLOGIE .....	8
1. 1. 4 PRÁVA SOCIÁLNÍHO STÁTU.....	10
<b>2. SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE VE VZTAHU K ZÁKLADNÍ TERMINOLOGII .....</b>	<b>11</b>
2. 1 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ.....	11
2. 1. 1 SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	13
2. 2 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	14
2. 3 LEGISLATIVA V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	16
2. 4 POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	16
2. 4. 1 SYNDROM VYHOŘENÍ .....	18
<b>3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V POZICI LINIOVÉHO PRACOVNÍKA/POULIČNÍHO BYROKRATA .....</b>	<b>19</b>
<b>4. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....</b>	<b>22</b>
4. 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V SYSTÉMU VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	23
4. 1. 1 STÁTNÍ SPRÁVA.....	24
4. 1. 2 KRAJ.....	25
4. 1. 3 OBEC S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ .....	25
4. 1. 4 OBEC S POVĚŘENÝM OBEČNÍM ÚŘADEM .....	26
4. 1. 5 ÚŘAD PRÁCE.....	27
<b>5. OBOROVÉ ZASTOUPENÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....</b>	<b>29</b>
5. 1 PROFESNÍ ZÁKON .....	30
<b>6. ADMINISTRACE SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>31</b>
<b>7. DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>33</b>
<b>8. VÝZKUM.....</b>	<b>37</b>
8. 1 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	37
8. 2 CHARAKTERISTIKA ZVOLENÉ VÝZKUMNÉ METODY .....	37
8. 3 CHARAKTERISTIKA „ZKOUMANÉ“ SKUPINY .....	38
8. 4 SBĚR DAT .....	40
8. 5 PRŮBĚH VÝZKUMU.....	41
8. 6 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	41
8. 7 OPERACIONALIZACE STANOVENÉHO VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLŮ PRÁCE .....	42
8. 7. 1 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 1 – KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	43
8. 7. 2 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 2 – IDENTIFIKACE AKTUÁLNOSTI BARIÉR .....	43
8. 7. 3 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 3 – VEŘEJNĚ POLITICKÉ SNAHY O VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	43
<b>9. ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>44</b>
9. 1 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 1 – KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	45

<b>9. 1. 1 SHRNU TÍ .....</b>	<b>49</b>
<b>9. 2 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 2 – IDENTIFIKACE AKTUÁLNOSTI BARIÉR.....</b>	<b>50</b>
<b>9. 2. 1 SHRNU TÍ .....</b>	<b>56</b>
<b>9. 3 DÍLČÍ OBLAST VÝZKUMU Č. 3 – VEŘEJNÁ POLITIKA X OBOROVÉ ZASTOUPENÍ SOC. PRACOVNÍKŮ .....</b>	<b>58</b>
<b>9. 3. 1 SHRNU TÍ .....</b>	<b>61</b>
<b>10. DOPORUČENÍ .....</b>	<b>61</b>
<b>11. RIA – JEDNOTNÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM.....</b>	<b>63</b>
<b>12. ZÁVĚR .....</b>	<b>82</b>
<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>	<b>86</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>94</b>

*He thinks that man is me  
He knew him at a glance!  
That stranger he has found  
This man could be my chance!  
Why should I save his hide?  
Why should I right this wrong  
When I have come so far  
And struggled for so long?*

*If I speak, I am condemned.  
If I stay silent, I am damned!  
I am the master of hundreds of workers.  
They all look to me.  
Can I abandon them?  
How would they live  
If I am not free?  
If I speak, I am condemned.  
If I stay silent, I am damned!*

*Who am I?  
Can I condemn this man to slavery  
Pretend I do not feel his agony  
This innocent who bears my face  
Who goes to judgement in my place*

*Who am I?  
Can I conceal myself for evermore?  
Pretend I'm not the man I was before?  
And bust my name until I die  
Be no more than an alibi?*

*Must I lie?  
How can I ever face my fellow men?  
How can I ever face myself again?  
My soul belongs to God, I know  
I made that bargain long ago  
He gave me hope when hope was gone  
He gave me strength to journey on*

*Who am I? Who am I?  
I am Jean Valjean!*

*And so Javert, you see it's true  
That man bears no more guilt than you!  
Who am I?  
24601<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> *Who Am I* [online]. YouTube, 2012 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=Mh2OuObDI\\_Q](https://www.youtube.com/watch?v=Mh2OuObDI_Q)

## Úvod

Přemýšleli jste někdy o situaci, v níž se snadno může každý z nás ocitnout? V době osobní krize, která jedince dokáže připravit o veškeré dosavadní sociální jistoty, a to ať jimi rozumíme kupř. stálý příjem, jistotu zaměstnání či třeba rodinné zázemí? Může následovat situace ne nepodobná té, kterou zmiňuje Svatošová<sup>3</sup> jako jednu z fází vyrovnávání se se zátěžovou situací – agrese<sup>4</sup>. Člověk, nacházející se v takovém stavu pak mnohem hůře hledá cestu z potíží. V některém případě může taková emoční zátěž způsobit zdravotní problémy, v jiném zase prohlubování krize, což může vyústit i v trest odnětí svobody. Ne nepodobně citaci z předchozí stránky, se tak jedinec může ocitnout v roli, kdy bude jako postava Jeana Valjeana stát před otázkou, zdali má přestat myslet jen na sebe, a i za cenu potenciálních nesází, příp. i obětí, změnit svůj dosavadní způsob života.

V oblasti práce s lidmi, nacházejícími se v nepříznivé/tíživé sociální situaci hraje důležitou roli aktér, vstupující do jejich životů ve fázi, kdy si, jak bylo popsáno výše, se svými problémy nedokáží poradit či možnost řešení jim v takovém stavu uniká. Tato profese nese název „sociální pracovník“. Osoba, která přijala tuto společenskou roli, by zde měla představovat nezainteresovaného činitele, který by na základě své znalostní báze měl být schopen asistovat při hledání cesty z krizového stavu/nepříznivé životní situace. Představuje jakéhosi prostředníka mezi poskytovatelem pomoci (státem) a jeho příjemcem (klientem/kou). Nabízí se proto otázka, zdali profese, která je svou náplní mnohdy specifická, nenaráží na jistá omezení/mantinely. Kde je ta hranice mezi tím, co by se dalo považovat za pomoc a co již za přebírání kontroly nad klientovým životem?

Téma limitací a bariér jsem si vybral na základě inspirace svou současnou profesí sociálního pracovníka na obecním úřadu. Ústředním bodem mé práce proto bude samotný sociální pracovník coby aktér veřejně-politického

---

<sup>3</sup> SVATOŠOVÁ, Marie. *Hospice a umění doprovázet*. 7., dopl. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2011. ISBN 9788071955801

<sup>4</sup> byť v kontextu jmenovaného díla se jedná o fázi umírání, tak jak je definovala Elizabeth Kübler-Ross, pro účely této práce se dle přesvědčení autora dají využít i prezentovaným způsobem

života. Vycházím z předpokladu, že vedle vnitřních nastavení, které si sebou sociální pracovník do zaměstnání přináší, jej do určité míry limitují i skutečnosti, které nemůže svou vůlí ovlivnit (př. legislativní rámec), a které mohou v některých situacích představovat výraznou překážku v oblasti práce s rozličnými typy klientů. Obecně mám celkem kladný vztah k procesu poznání. Proto bych chtěl i touto diplomovou prací naznačit cestu k osvětlení problému pomocí postupu, který popisuje Wierzbická jako v podstatě nekonečný proces, kdy v cestě za poznáním nás odpověď může vést k dalším, novým otázkám nebo se díky nim vracíme zpět do výchozího bodu.<sup>5</sup>

V první části se hodlám věnovat teoretickému uchopení sociální práce jako vědního oboru, jeho postavení ve společnosti z legislativního hlediska. Dále osobě sociálního pracovníka, coby součást orgánu státní správy, která se podílí na realizaci veřejné politiky státu v oblasti pomoci jednotlivým cílovým skupinám klientů. Dotýkat se v této práci také budu nejen provázanosti povolání sociálního pracovníka místní samosprávy s pozicí sociálního pracovníka instituce, zpracovávající dávky pomoci v hmotné nouzi/státní sociální podpory, ale také jeho vztahu k sociálním pracovníkům vyšších územně-samosprávních celků.

Zaměřím se také na to, jakým způsobem na sociální práci nahlíží sami sociální pracovníci, jak vnímají svoji profesi, zdali jsou se stavem/pozicí sociálního pracovníka v soudobé společnosti spokojeni. Pokud by tomu tak nebylo, kterým směrem by navrhli se vydat, aby byla sjednána náprava. V závěru pak zhodnotím, na základě provedeného výzkumu problematiku limitací/bariér, které jednotliví aktéři ze svého pohledu vnímají a navrhnu opatření, směřující k jejich snížení. Jako důležitou tuto snahu vidím i z pohledu kvantitativního (početního). V ČR neexistuje jednotný statistický přehled o počtu sociálních pracovníků. Na základě ústní informace, pocházející od Mgr. Raadové (Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách) existuje v různých společenských úrovních (státní správa x neziskový sektor) mezi 10 – 15 tis. sociálními pracovníky. Je tu tedy předpoklad, že závěry,

---

<sup>5</sup> WIERZBICKA, Anna. Sémantika: elementární a univerzální sémantické jednotky. 1. české vyd. Praha: Karolinum, 2014. Lingvistika (Karolinum). ISBN 978-80-246-2289-7

vycházející ze stanoveného cíle výzkumu, by bylo možné uplatnit i v kontextu neziskového sektoru (sociálních služeb).

## Cíle

Neméně důležitou součástí této práce bude definování jejích cílů, tedy ukazatelů, pomocí nichž budou skutečnosti, uvedeném v úvodu potvrzeny, příp. vyvráceny. Pamětliv slov P. Coelha o tom, že je „...vždy zapotřebí mít na paměti, oč člověk usiluje...“<sup>6</sup>, dovolím si zde uvést, k jakým konkrétním závěrům prostřednictvím diplomové práce směřuji:

- **Hlavní cíl**
  - Identifikovat bariéry v povolání sociálního pracovníka
- **Dílčí cíle**
  - Identifikace kompetencí, které mají sociální pracovníci v rámci vykonávaných profesí (úřady práce, obecní úřady typu POÚ a ORP),
  - Na základě vlastního kvalitativního výzkumu zjistit bariéry, které představují největší omezení profese sociálního pracovníka ve veřejné správě,
  - Zmapování existence snahy/veřejné politiky, která by jednotně upravovala v legislativní/etické rovině povolání sociálního pracovníka, a jakým způsobem takovou snahu vnímají respondenti.

K dosažení jmenovaných cílů jsem využil kvalitativní metody výzkumu – rozhovory. Považuji je za optimální formu, jejíž pomocí lze stanovených cílů dosáhnout. Zvláště vezmeme-li v potaz možnosti, které skýtá. Jako příklad lze uvést definice Hendla, který uvádí jako „typický příklad“ stav, kdy „...výzkumník vybírá na začátku ... téma a určí základní ... otázky. Ty pak může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat...“<sup>7</sup>

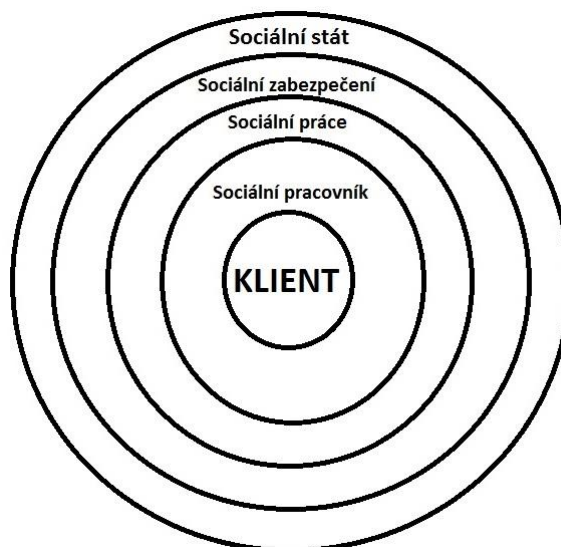
---

<sup>6</sup> COELHO, Paulo. *Alchymista*. Vyd. 6., V Argu 5. Překlad Pavla Lidmilová. Praha: Argo, 2012. ISBN 978-80-257-0684-8

<sup>7</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

Dále považuji za důležité, pro lepší pochopení informací, jež hodlám v následujících částech představit tzv. „myšlenkovou mapu“. O té hovoří Hopperová jako o diagramu, který je možné použít k organizování informací<sup>8</sup>. Následující grafické znázornění konceptu diplomové práce by tak mělo posloužit k lepšímu pochopení strukturace dalších částí práce:

Schéma č. 1: Ukotvení systému sociální pomoci



*Zdroj: Autor*

Na první úrovni je stát, v tomto případě sociální stát, který v rámci své působnosti vymezuje prostor, ve formě sociálního zabezpečení jako systému pomoci svým občanům. Sociální práce zde poskytuje spektrum metod této „pomoci“, přičemž realizaci jednotlivých opatření ve směru ke koncovému příjemci, který je veprostřed, nese profesionál, zde znázorněný jako „sociální pracovník“.

Vysvětlením jmenovaných pojmů, vč. snahy o znázornění/vysvětlení jejich provázanosti pak budou věnována následující část.

---

<sup>8</sup> HOPPER, Carolyn H. *Practicing college learning strategies* [online]. 7 e. Boston, MA: Cengage Learning, 2016 [cit. 2016-12-28]. ISBN 978-130-5109-599. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?id=1qSaBAAAQBAJ&pg=PA67&hl=cs&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cz/books?id=1qSaBAAAQBAJ&pg=PA67&hl=cs&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

# 1. Teoretické východisko

## 1. 1. Sociální stát

Je možné se na tomto místě začít bavit, kvůli čemu začlenit do práce, věnované limitům/bariérám pojem jako sociální stát, kvůli čemu tento oddíl, sociální práce bude přeci vymezena dostatečně, byť později (viz oddíl „Základní terminologie“). Odpovědí by mohlo být ano, je tomu tak, ale vedle uchopení pojmu je zapotřebí vsadit jej do konkrétního rámce, a protože se má tato diplomová práce dotýkat jak teoretické koncepce, tak praktických poznatků, bude tento oddíl věnován konkrétní oblasti, která je se sociální prací nevyhnutelně spjatá.

### 1. 1. 2. Ukotvení

Sociální práce jako systém pomoci potřebuje své, řekněme, místo, příp. prostor pro realizaci. Aby bylo možné si takové pojetí konkrétněji představit, bude zapotřebí zmínit se o pojmu sociální stát. Předpokládejme, že není neznámé už kvůli pojmu „sociální“, tedy něčeho, co se dotýká fungování společnosti. Krebs uvádí několik nosných pilířů, na nichž toto „uspořádání“ stojí<sup>9</sup>:

- Komplexní sociální program, který by sloužil k zajištění všech skupin obyvatelstva, včetně řešení nemocnosti, nevzdělanosti a dalších problémů spojených s existencí chudoby...
- Přebudování a sjednocení systému sociálního pojištění, který nebude záviset pouze na jednotlivcích, ale také na jejich spolupráci se státem
- Výrazné angažování v řešení sociálních problémů svých občanů, kdy stát mívá v sociální oblasti významné, často monopolní postavení
- Převzetí sociálního jistění obyvatel na svá bedra, čímž je umožněno státu kontrolovat „...značnou část prostoru pro sociální jednání lidí...“
- Rozsáhlý a jednotný systém sociálního zabezpečení, spojený se „...značným rozsahem služeb, poskytovaných zdarma nebo za ceny neodpovídající hodnotě...“
- Vysoká míra redistribuce
- Náročnost na ekonomické zdroje

---

<sup>9</sup> KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. 6., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2



- Centralizace, byrokratizace a anonymita

S ohledem na výše uvedené skutečnosti je nutné položit si i otázku, jakým typem sociálního státu je Česká republika, případně je možné ji vidět jako specificky jeden konkrétní druh či „mix“ více typů? Možná vodítka předkládá Tomeš, který uvádí, že idea sociálního státu u nás se ujala již na sklonku trvání Rakouska-Uherska, kdy „...popud k ní dal koncem 19. století prof. Albín Bráf svými články... Nejvýrazněji pak s myšlenkou sociálních povinností státu vystoupil ekonom, prof. Karel Engliš...“. Ten přišel s představou demokratického státu, který pečuje o národní, kulturní a vzdělanostní rozvoj a blaho svých občanů...“ Později, se vznikem samostatného Československa, daly tyto prvotní impulsy vzniku řadě zákonných norem, které v menších či větších obměnách známe dodnes, např.:

- Nemocenské pojištění...,
- Úrazové pojištění...,
- Nová pravidla pro pracovní smlouvy...,
- Osmihodinová pracovní doba...,
- Sociální pojištění...<sup>10</sup>

Pokud si položíme podobnou otázku, a budeme se držet bodů, jmenovaných výše, dovolím si vybrat část z nich, která tuto hypotézu potvrzují:

- *system sociálního zabezpečení* – realizovaný prostřednictvím rozličných opatření – ať již v oblasti nezaměstnanosti či sociálních služeb<sup>11</sup>
- *výrazné angažování* – částí tohoto pilíře může v rámci České republiky být oblast sociálních služeb a jejich financování. Do r. 2014 zajišťováno státem (odtud zmiňované „monopolní postavení“), od 1. 1. 2015 přesunuto do kompetencí vyšších územně samosprávných celků –

---

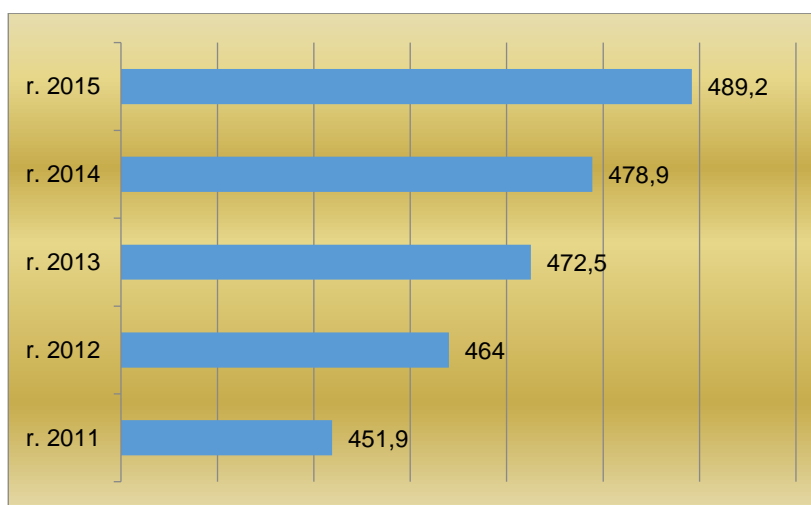
<sup>10</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

<sup>11</sup> EU2009.cz: Systém sociálního zabezpečení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2009 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz\\_cr\\_cz.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf)

krajů<sup>12</sup>. Pokud se zamyslíme nad tímto krokem, role státu zde je zachována, pouze byl změněn subjekt, který tyto služby financuje.

- *náročnost na ekonomické zdroje* – dle dat, dostupných prostřednictvím webu Ministerstva práce a sociálních věcí, byly mezi lety 2010 – 2014 (údaje za r. 2015 doposud nejsou dostupné) vynaloženy na tzv. „sociální výdaje“ řádově stovky miliard korun, přičemž tyto výdaje každým rokem exponenciálně narůstají.<sup>13</sup>

Graf č. 1: **Sociální výdaje (v mld. Kč)**



Zdroj: MPSV 2016

### 1. 1. 3. Typologie

Pokud si položíme řečnickou otázku, týkající se toho, zdali je možné spolehlivě určit, jestli samotné fungování sociálního státu může vycházet z jednoho jeho konkrétního pojetí, či se jednotlivé aspekty fungování budou sestávat z principů několik různých typologií. Kesbergen s Vis takový proces vysvětlují jako „...empirický klasifikační prostředek, umožňující snížení pozorované změti (spletitosti) poznání rozřazením již existujících situací do odpovídajících zástupců (typů) předmětu zájmu...“<sup>14</sup> Pakliže použijeme tento „prostředek“ k dalšímu členění zpracovávaného problému, nesmíme

<sup>12</sup> MARŠÍKOVÁ, Linda. Systém financování sociálních služeb. In: *Vláda* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z:

[http://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/aktuality/1\\_pospisil\\_marsikova\\_prezentace\\_1\\_pro\\_web.pdf](http://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/aktuality/1_pospisil_marsikova_prezentace_1_pro_web.pdf)

<sup>13</sup> *Vývoj sociálních výdajů* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-11-06]. Dostupné z: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

<sup>14</sup> KERSBERGEN, Kees van a Barbara VIS. *Comparative welfare state politics: development, opportunities, and reform*. 1st pub. New York: Cambridge University Press, 2014. ISBN 978-0-521-18371-0

opomenout 2 stěžejní „typologie“, které se v průběhu času objevily. Tvůrci byly Richard H. Titmuss a Gosty Esping-Andersen. Oba autory dělí od jejich teorií desetiletí a obě pojetí nahlíží na koncept sociálního státu rozdílným pohledem<sup>15</sup>.

**Titmussova typologie** dělí typy sociálního státu dle koncepcí, jejichž prostřednictvím jsou saturovány potřeby jeho občanů:

- reziduální – spočívající v odstranění následků sociálních událostí (př. USA před „velkou krizí“)
- institucionální – plošné působení na celou populaci s cílem odstraňování následků sociálních událostí (př. Skandinávie, dříve ČSSR)
- pracovně-výkonnostní – potřeby jsou uspokojovány na základě...zásluh... nachází se zde zejména místo pro působení nestátní subjektů v roli poskytovatelů sociální péče (př. Německo, Francie)

#### **Gosty-Esping Andersenova typologie**

- liberální sociální stát – „sociální pomoc je chápána jako stigmatizující... zaměřena je především na nízkopříjmové skupiny obyvatel (př. současné USA, Švýcarsko)
- konzervativní sociální stát – „...zabezpečení jednotlivých osob odpovídá předchozímu pracovnímu úsilí ... základ tvoří pojištění proti státem definovaným sociálním rizikům...“ (př. Rakousko)
- sociálně demokratický sociální stát – „... je velmi omezující směrem k objektům sociální pomoci... případné dávky jsou odstupňovány podle výše výdělků...“ (aplikován skandinávskými zeměmi).

Při komparaci obou zmíněných, řekněme, „základních druhů“ typologií sociálního státu, si dovoluji na příkladu Titmussovy typologie poukázat na skutečnosti (na příkladu České republiky), které dle mého přesvědčení svědčí o tom, že prakticky není možné očekávat, že určitý stát, který si před svůj název bude chtít přidat přídomek „sociální“, bude vycházet pouze z jednoho konkrétního druhu dělení.

---

<sup>15</sup> DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2

Vybral jsem si, neboť dle mého pomáhá lépe pochopit mechanismy, které v naší zemi fungují. Princip „institucionální formy“ státu, tedy „centrálně organizovaný systém sociálních služeb“ poskytuje jedna z institucí státní správy, konkrétně Ministerstvo práce a sociálních věcí. Z jeho přehledu je možné vyčíst, že k dnešnímu dni je na území státu registrováno celkem 5546 sociálních služeb různého typu<sup>16</sup> Tento seznam neobsahuje pouze registrované poskytovatele z nižších samosprávních celků (obcí), ale také nestátních neziskových organizací, tudíž naplňuje částečně definici „pracovně-výkonnostního typu sociálního státu“, byť ve velmi volném pojetí.

#### 1. 1. 4 Práva sociálního státu

Je na místě nyní vysvětlit důvod, kvůli němuž se zde zabývám problematikou sociálního státu, resp. práv, která jsou s ním nedílně spjata. Povoláním sociální pracovníka v části, která se odehrává v přímém kontaktu mezi „pomáhajícím profesionálem“ a klientem, přijde (ať již jedno, dvě či více zároveň) na pořad dne v rámci rozhovoru. Dokonce to je možné považovat za jednu z těch oblastí života, které jsou ve spolupráci s klientem řešeny tak, aby vybědli z nepříznivé sociální situace. Byla-li dříve řeč o základních „pilířích“, dle nichž lze charakterizovat soudobé pojetí sociálního státu, je nutné obrátit svou pozornost ke koncepci, kterou uplatňuje. Tomeš ji vysvětluje jako „základní – nezadatelná – sociální práva“, jež stát zajišťuje, „...a to cestou přiměřené a udržitelné solidarity mezi občany...“ Zmíněné neplatí pouze ve směru stát – občan, znamená to také „...povinnost občanů participovat přiměřené na povinné solidaritě...“. Patří mezi ně:

- **Právo na práci** – „...právo každého vydělávat si na živobytí svojí prací, kterou si svobodně vybere nebo přijme... stát učiní kroky k ochraně tohoto práva...“
- **Právo na uspokojivé pracovní podmínky** – „...spravedlivou mzdu a stejnou odměnu za práci stejné hodnoty bez jakéhokoli rozlišování... patří sem také právo na odpočinek, zotavení a rozumné vymezení pracovních hodin a pravidelná placená dovolená...“

---

<sup>16</sup> *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: [http://registr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1458220251084\\_1](http://registr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1458220251084_1)

- **Právo na přiměřenou životní úroveň** – „...zahrnuje prostředky na dostatečnou výživu, šatstvo, byt a ... zlepšování životních podmínek...“
- **Právo na rodinu** – „zahrnuje ... ochranu a pomoc státu rodině, která je ... základní jednotkou společnosti... zvláštní ochranu matkám ... před a po narození dítěte...“
- **Právo na sociální zabezpečení** – „obsahuje právo na všechny druhy sociálního pojištění a zaopatření...“
- **Právo na svobodu sdružování** – „...právo každého na zakládání odborových organizací a právo přistupovat do odborových organizací podle vlastního výběru... právo odborových organizací na svobodnou činnost, nepodléhající žádným omezením kromě těch, jež jsou stanovena zákonem...“<sup>17</sup>

## 2. Situace v České republice ve vztahu k základní terminologii

Vzhledem k tomu, že není dle mého názoru možné začínat plně na „zelené louce“, dovolím si v této části představit některé z pojmů, jimž se budu v diplomové práci věnovat. A to jak těch, kteří jsou její nedílnou součástí, tak těch, které na první pohled se sociální prací mnoho společného nemají, ale jež jsou přitom neméně důležité.

### 2.1 Sociální zabezpečení

O tomto pojmu již byla několikrát zmínka, přičemž nebylo řádně vysvětleno, jakým způsobem zapadá do zpracovávané oblasti, příp. jakou konkrétní formu nabývá. Je možné říci, že se jedná o jednu ze stěžejních problematik, neboť četnost setkávání se s jednotlivými součástmi tohoto odvětví je v praxi sociálního pracovníka takřka každodenní.

Samotný pojem zabezpečení přitom, jak uvádí Tomeš, není sjednocující, protože na mezinárodní scéně se ujal pojem „sociální bezpečí“, zatímco

---

<sup>17</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

kupř. v ČR, dáno historickým vývojem po 2. sv. válce, se ujal pojem „sociální zabezpečení“. Ten pocházel z ruského „obespečenije“ – zabezpečení, a začal se používat „...v souvislosti s reformami národního pojištění v r. 1954, v době sovětizace naší společnosti...“ Rozdílnost definic těchto pojmů pak podle Tomeše spočívá v jejich odlišném významu, kdy zatímco „zabezpečení je úsilí směřující k určitému stavu... a bezpečnost je výsledným stavem...“ Byť tedy sám pojem není zcela určitý, zejm. díky zdroji, z něhož vymezení pochází (kdy se vztahoval ke konkrétnímu zákonu), natolik „zdomácněl“, že by „...změna jeho obsahu mohla vyvolat nežádoucí nedorozumění mezi občany.“<sup>18</sup>

V soudobém pojetí je tedy možné pokládat systém sociálního zabezpečení jako nedílnou složku sociálního státu. Jejich prostřednictvím se provádí úkony, směřující k řešení konkrétních „nerovností“. Čevela a kol. ji přímo charakterizuje jako „...soubor institucí, zařízení a opatření, jejichž prostřednictvím a pomocí se uskutečňuje předcházení, zmírňování a odstraňování sociální události občana...“ Existují dle nich také rozličné pohledy na tento systém:

- *užší pojetí* – důchodové zabezpečení a sociální služby
- *širší pojetí* – obsahuje „...zabezpečení při dočasné pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz... invaliditě a ve stáří, státní sociální podporu, sociální pomoc a sociální služby... i zabezpečení v nezaměstnanosti.“<sup>19</sup>

V České republice je možné systém sociálního zabezpečení do 4 konkrétních částí<sup>20</sup>, které budou blíže (byť jen okrajově) vysvětleny dále:

- *systém sociálního pojištění* – důchodové x nemocenské pojištění
- *nepříspěvkové sociální dávkové systémy* – Státní sociální podpora, Systém pomoci v hmotné nouzi, systém dávek ... pro osoby se zdravotním postižením
- *systém sociálních služeb*

---

<sup>18</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

<sup>19</sup> ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4

<sup>20</sup> EU2009.cz: Systém sociálního zabezpečení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2009 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz\\_cr\\_cz.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf)

- *politika zaměstnanosti a trhu práce* – podpora v nezaměstnanosti

Zmiňované části sociálního zabezpečení nejsou činné samy o sobě, ale jsou prováděna prostřednictvím několika na sobě nezávislými orgány<sup>21</sup>:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Česká správa sociálního zabezpečení
- okresní správy sociálního zabezpečení
- Ministerstvo obrany (...u vojáků z povolání)
- Ministerstvo vnitra (...u příslušníků bezpečnostních sborů a služeb – např. Policie ČR, Hasičský záchranný sbor atp....)

### 2. 1. 1. Systém sociálních služeb

Od sociálního státu, jeho vymezení a typologií, přes systém sociálního zabezpečení, se dostávám k vyobrazení mechanismů, které prostřednictvím sociálního zabezpečení plní úlohu pomoci konkrétním občanům (cílovým skupinám), stíženým nepříznivou sociální situací. To, jakou úlohu ve společnosti zastávají tyto mechanismy (sociální služby), stanovuje příslušný zákon<sup>22</sup>. V základní rovině vymezuje tři úrovně služeb, jež mohou uživatelé čerpat:

- sociální poradenství (základní x odborné)
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Způsoby, jakými lze dosáhnout výše uvedené, je prostřednictvím následného členění služeb, které je možné pojmenovat jako *pobytové* (v zařízení sociálních služeb), *ambulantní* (jedinec do nich dochází/je dopravován) a *terénní* (poskytované v přirozeném sociálním prostředí). Celkový počet pobytových služeb, vymezený citovanou legislativou se ustálil na počtu 20.

Zákon o sociálních službách, v platném znění, určil finanční formu dávky, která má umožnit vymezenému okruhu zdravotně znevýhodněných žadatelů,

<sup>21</sup> Sociální pojištění. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1349>

<sup>22</sup> Zákon o sociálních službách. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: MVČR, 2015 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=108~2F2006&rpp=15#seznam>

financovat z něj zajištění služeb péče o svou osobu. Je to nazýváno **Příspěvkem na péči**<sup>23</sup>. Ten se má poskytovat „...osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby...“. Jako formu může tato péče nabýt je specifikováno buď ve formě služeb, jmenovaných výše. V případě péče, zajišťované fyzickými osobami, se může jednat buď o rodinné příslušníky (příbuzné) či tzv. „Asistenty sociální péče“, kteří o daného jedince pečují a nejsou s ním přítom v příbuzenském svazku. Společné je rozlišení ve 4 stupních tzv. „závislosti“ (lehké, středně těžké, těžké a úplné).

## 2. 2 Sociální práce

Je zajímavé, z odborného hlediska, sledovat historický vývoj významů rozličných slovních spojení. Vždyť co před lety znamenal třeba takový hospic. Kdysi, v dobách středověkých, to bylo zařízení pro cestovatele<sup>24</sup>, zatímco v novodobém pojetí, od r. 1967, se řídí konceptem Cicely Saunders, tedy se stalo zařízením, uplatňujícím vůči terminálně nemocným tzv. „holistický přístup“<sup>25</sup>. Proměnou podobného charakteru, byť časový rozestup a rozsah prodělaných změn není tak markantní jako u výše uvedeného pojmu, prodělala i samotná sociální práce. V literatuře, a to ať již té v elektronické, tak fyzické podobě je možné nalézt rozličné představy jednotlivých autorů o podobě tohoto oboru. Dovolím vybrat některé z nich.

Generální sekretář Mezinárodního sdružení sociálních pracovníků, při práci na redefinici pojmu sociální práce, uvádí, že v archivech sdružení našel „téměř zapomenutou“ definici sociální práce z r. 1957, která ji vysvětluje jako „...systematickou cestu pomoci jednotlivcům a skupinám na cestě začleňování do společnosti. Sociální pracovník s klienty spolupracuje na rozvinutí jejich vnitřních zdrojů a mobilizuje, je-li to zapotřebí, externích zařízení při snaze o prosazení změn v okolním prostředí... Jako v ostatních profesích sociální práce je založena na specializovaných vědomostech, určitých principech

---

<sup>23</sup> zmínka o Příspěvku na péči zde nepředstavuje pouze ukazatel příp. nárůstu vynaložených nákladů (viz. Oddíl 1. 1. 2., zároveň ale vychází z vnitřní statistiky OSV MÚ Štětí, kde předmětná cílová skupina zdr. postižených je jedna z nejčastěji řešených

<sup>24</sup> NOVOTNÝ, PHD., doc. PhDr. Petr. Středověké a raněnovověké špitály v českých zemích [online]. [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.tribune.cz/clanek/13703>

<sup>25</sup> History and Dame Cicely Saunders. St. Christopher's: So what were things like before St Christopher's? [online]. London [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.stchristophers.org.uk>



a dovednostech...“<sup>26</sup>. Můžeme se jen domnívat, jaké společenské události se podílely na definici pojmu. Přesuneme-li se v čase do r. 2008, můžeme zaměřit svou pozornost na definici, jíž uveřejnil Matoušek, který si pod pojmem sociální práce představuje „...společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů...“ Jako jednu z opor sociální práce pak vidí „společenskou solidaritu a ideál naplňování individuálního lidského potenciálu“. Sociální pracovníci zde „...pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění... Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky...“ U klientů, jejichž společenské uplatnění již není možné, pak Matoušek vidí úlohu sociální práce jako snahu o dosažení „co *nejdůstojnějšího* způsobu života.“<sup>27</sup>

O pouhých 6 let později pak na mezinárodní úrovni spatřila světlo světa definice sociální práce, vzniklá ve spolupráci již zmíněné Mezinárodního sdružení sociálních pracovníků a Mezinárodního sdružení škol, zaměřených na sociální práci (kde dle dostupného zdroje je zde ČR „zastoupena“ libereckou univerzitou<sup>28</sup>). Uvádí se, že její implementace je možná jak na národních, tak regionálních úrovních. Zmiňuje se o sociální práci jako o „...prakticky založené profesi a akademické disciplíně, které podporuje společenskou změnu a vývoj, sociální kohezi, zplnomocňování a osamostatnění lidí. V sociální práci tvoří střed principy sociální spravedlnosti, lidská práva, kolektivní odpovědnost a respekt pro odlišnost...“<sup>29</sup>

Co je tedy možné, na základě citovaných představ o podobě sociální práce o samotném oboru říci? Je to ryze „vědní disciplína“, nebo může mít i podobu „praktickou“? Můžeme říci, že se orientuje více na jedince, či jí zajímá širší pohled na věc – celospolečenský? Je možné odpovědět obojími interpretovanými způsoby. Sociální práce nevytváří pouze koncept oboru, ale

---

<sup>26</sup> TRUELL, Rory. What is Social Work? In: The Guardian [online]. 2014 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.theguardian.com/social-care-network/2014/jul/07/what-is-social-work>

<sup>27</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

<sup>28</sup> Our members. *International Association of Schools of Social Work* [online]. IASSW, 2016 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.iassw-aiets.org/>

<sup>29</sup> RUDIN, Pascal. *IFSW's Policies 2015*. Bern: IFSW, 2015. ISBN 13 978-3-906820-02-6

umožňuje i prostřednictvím praktických poznatků (byť osvojených částečně díky teoretickým vědomostem) příznivě působit na změnu v životě jedince, komunity, případně dění v rámci celé společnosti.

## 2. 3 Legislativa v oblasti sociální práce

Je možné zjistit, které konkrétní legislativní prameny se zmiňují o problematice sociální práce? Nabízí se tedy otázka, zdali samotný pojem, klíčové slovo, není příliš široký, tudíž nemůže-li činit komplikace samotná snaha o zmapování počtu zákonných norem, upravujících sociální práci? Za ustálený název pro tuto „sumu“ může sloužit definice Ministerstva práce a sociálních věcí, na jehož stránkách je použito sousloví „Sociální legislativa“. Hovoří se zde o několika okruzích, které je nutné brát v potaz proto, aby bylo možné nalézt souhrnný přehled<sup>30</sup>:

- Nařízení Vlády
  - 53 – např. O zvýšení částek životního a existenčního minima,
- Sdělení
  - 18 – např. O výši redukčních hranic pro úpravu denního vyměřovacího základu, platných v r. 2015
- Vyhlášky
  - 17 – např. O zvýšení příplatku k důchodu v r. 2014
- Zákony
  - 15 – např. O pomoci v hmotné nouzi.

Tento výčet slouží pro získání základní orientace v přehledu legislativy. Změny po r. 2014 jsou průběžně k nahlédnutí na webu MPSV<sup>31</sup>

## 2. 4 Pomáhající profese

Sociální pracovník jako povolání je, eufemisticky řečeno, součástí „širšího univerza“, v němž se nenachází pouze on, ale řada další zaměstnání, jejichž prostřednictvím se poskytuje pomoc jednotlivcům, rodinám, příp.

---

<sup>30</sup> Sociální legislativa. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3459>

<sup>31</sup> Právní předpisy. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-12-17]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/45>

skupinám obyvatel. Matoušek se o nich zmiňuje jako o pomáhajících profesích, které „...vznikají v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory...“ Jsou podle něj zároveň závislí na klientech, neboť oni jsou ospravedlněním jejich existence.<sup>32</sup> Je tedy něco, můžeme je definovat jako „faktor“, příp. soubor faktorů, který odlišuje tato povolání od jiných? Pro odpověď na tuto otázku je možné se obrátit k autorovi, jehož dílo bych neváhal označit jako jednu ze základních publikací oboru sociální práce. V tezích, které zmiňuje, je možné najít kýžené vysvětlení. Je jím „...lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem...“. Tuto myšlenku pak podle něj obsahuje názor, „...že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost...“<sup>33</sup> Na základě uvedeného je možné vysledovat mnohdy málo zřetelný vzorec. Je-li předpokladem úspěchu vyřešení určitého problému, s nímž potřebuje klient pomoci/poradit asistence externího subjektu, v tomto příp. sociálního pracovníka, není důležitá pouze vzájemná kooperace obou stran, ale také osobnostní nastavení pomáhajícího profesionála.

Dá se s ohledem na výše uvedené hovořit o praktické „ideální představě“ toho, jaké předpoklady by sociální pracovník měl naplňovat? Je možné nastavit obecně platné ukazatele nebo bude záležet na každém konkrétním jednotlivci? Pokusím se tuto hypotézu ilustrovat na střetu představ tak, jak se o nich zmínili někteří účastníci výzkumu. R1 uvádí, že sociální pracovník by měl být vnitřně odolný, „...měla by to být osobnost zralá, psychicky v pořádku...“, mít určité „morální předpoklady“, což lze vysvětlovat tak, že ač se sám nemusí pokládat za věřícího, je zapotřebí mít zvnitřnělý soubor etických pravidel, kterými se pak řídí.<sup>34</sup> R5 dodává, že „...neuspěje tam, kde očekává, že přijde...nařídí...a tak to bude... Sociální pracovník by měl být odolný vůči zátěžovým situacím...ať už při kontaktu s problémovými klienty nebo ve vztahu k práci samotné...“<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0

<sup>33</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

<sup>34</sup> R1. *Rozhovor*. 2015

<sup>35</sup> R5. *Rozhovor*. 2015

## 2. 4. 1 Syndrom vyhoření

Není předmětem diplomové práce postihnout komplexní šíři problematiky syndromu vyhoření, nicméně si jej na tomto místě dovolím zmínit jako jeden z nejzávažnějších faktorů, řekněme přímých důsledků, kterým může být každý (nejen ve vztahu k pomáhající profesi) vystaven. Jako podpůrný argument pro tuto hypotézu si dovolím citovat z bakalářské práce, kterou jsem na toto téma zpracovával<sup>36</sup>, kde se hovoří o odhadu (dle dat, dostupných k r. 2008) o cca „6000 pracích“, zpracovávajících v různých podobách tento fenomén.

Jako možné vodítko, byť ne úplně 100% uvádí Prieß, která pokládá rovnítko mezi možnou příčinou (stres) a mírou syndromu vyhoření. O stresu hovoří jako o „...*subjektivním* stavu, ve kterém má dotyčný pocit, že je vystavený obtížné situaci nebo nepříjemným okolnostem, kterým se nemůže vyhnout ani je nemůže ovlivnit ve svůj prospěch...“. Zároveň se také zmiňuje o skutečnosti, že samotný pojem (to, co ve společnosti představuje/zastává, jak je vnímán) bývá předmětem diskuze, přičemž „...*symptomy* se stále ještě považují za příčiny, samotná existence syndromu vyhoření se často neuznává nebo je zlehčována.“<sup>37</sup> Jednu z praktických podob, odrážených na jednání dotyčného, stíženého některým z projevů syndromu vyhoření, pak připodobňuje kupř. Stock k projevům „odcizení“, kdy „...přezíravý postoj člověka k jeho okolí...může v krajním případě přerůst v pohrdavé, sarkastické a agresivní chování. Ruku v ruce s ním jde často nechuť stýkat se jak s kolegy, tak s klienty...“. Dále ve své knize pak uvádí možné způsoby, jakými se lze s projevy vyhoření vypořádat<sup>38</sup>:

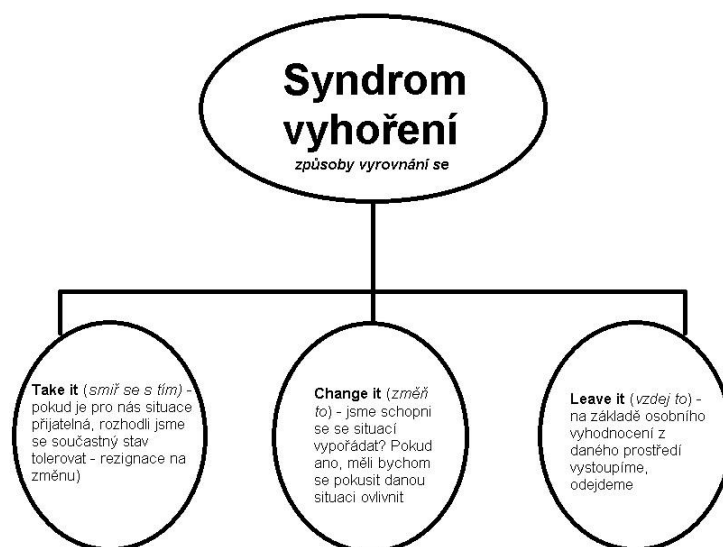
---

<sup>36</sup> NOVÁK, Jiří. *Analýza faktorů, způsobujících možné ohrožení pracovníků Hospice Sv. Štěpána, s ohledem na problematiku syndromu vyhoření*. Ústí nad Labem, 2012. Bakalářská. Univerzita J. E. Purkyně. Vedoucí práce PaedDr. Vladimír Šik.

<sup>37</sup> PRIEß, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015, s. 176. ISBN 978-80-247-5394-2

<sup>38</sup> STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5

Schéma č. 2: Syndrom vyhoření – způsoby vyrovnání



Zdroj: Stock 2010, upraveno autorem

V části, která se bude věnovat rozboru realizovaného výzkumu, jsem proto jako doplňkovou otázku položil hypotézu, zdali sociální pracovníci samotní vnímají syndrom vyhoření jako reálnou překážku svému povolání, příp. zdali pro ně samé je vědomí možného ohrožení tímto „procesem“ důležité. Dovolím si zde uvést citaci z díla na první pohled nesouvisejícího (citoval jsem již v bakalářské práci, zmíněné dříve), ale svou stručností přesně (dle mého názoru) vystihující podstatu procesu syndromu vyhoření. Jedná se o beletristické dílo, v němž jedna z postav hovoří o té druhé: „...Hoří, už hoří,“ řekl smutně. „Dům jeho ducha se hroutí.“<sup>39</sup>

### 3. Sociální pracovník v pozici liniového pracovníka/pouličního byrokrata

Sociálního pracovníka, jako povolání, které je součástí pomáhající profese je možné chápat jako určitého nositele politiky státu v oblasti pomoci potřebným. Lipsky o nich hovoří jako o „pouličních byrokratech“ (přičemž s pejorativním významem slova nemá tato definice nic společného). Uvádí, že bývají často vnímáni jako „zaměstnanci nižšího stupně“, ačkoliv jsou samotní jakýmsi „zprostředkovateli“ služby, garantované státem. Typickým příkladem

<sup>39</sup> TOLKIEN, J. R. R. *Pán prstenů*. Ilustrované vyd. 2., V Argu 1., rev. Praha: Argo, 2007. ISBN 978-80-257-0749-4

bývají „...učitelé, policejní důstojníci a další osoby pověřené vymáháním práva, sociální pracovníci, soudci... zdravotničtí pracovníci a další zaměstnanci...“<sup>40</sup>

Způsob, kterým se linioví pracovníci chovají ke svým klientům, jaké přístupy volí ať již ve směru k zaměstnavateli/klientům/veřejnosti záleží pak na nich samých. V jistém smyslu lze pokládat za obecně platné, že způsob chování pracovníků napříč organizacemi nemusí být nutně dán jen legislativními/vnitřními předpisy, které je (v jistém smyslu slova) „svazují“, ale i osobním založením (povahou) konkrétního člověka. Horák s Horákovou k tomu uvádějí, že „...i když ale linioví pracovníci vykazují naprogramované chování, které představuje rutinní oddalování či přehlížení psychicky vyčerpávajících situací, mají možnost zvolit vedle neosobního, rutinního přístupu ke klientům více osobní, ne-rutinní přístup...“. Zmiňují následně dva možné typy chování:

- *byrokratické, neosobní chování* – „...vyznačuje se dodržováním přesně stanovených zákonných a organizačních pravidel a norem...“
- *profesionální...chování* – „...spočívá v dodržování norem dané profese, které mohou být vůči pravidlům organizace či zákona v protikladu.“<sup>41</sup>

Pro praktický příklad konfliktu „dodržování norem vs pravidla organizace/zákon“ si dovolím odkázat na oddíl 6 (Dilemata sociální práce), kde je jeden z příkladů ilustrován na podobném principu. Zde bych si dovolil poznamenat, že ač se na první pohled může zdát, že zmíněné způsoby chování se významově kryjí s dilematy sociální práce, nemusí jimi přímo být. Vidím tuto problematiku ne jako sekundární produkt dilemat samých, ale jako jeden z faktorů, který se s rozdílnou měrou (danou individualitou/charakterem pracovníka) může projevat napříč stupni nejen veřejného sektoru (viz následující oddíl), ale i neziskového.

---

<sup>40</sup> LIPSKY, Michael. *Street-level bureaucracy dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation, 2010. ISBN 978-161-0446-631

<sup>41</sup> HORÁK, Ph.D., PhDr. Pavel a Mgr. Markéta HORÁKOVÁ. *Role liniových pracovníků ve veřejné politice* [online]. Sociologický ústav AV ČR, 2009, , 28 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/50371103\\_Role\\_liniovych\\_pracovniku\\_ve\\_veřejne\\_politice](https://www.researchgate.net/publication/50371103_Role_liniovych_pracovniku_ve_veřejne_politice)

Dovolím si ještě se krátce vrátit k roli liniových pracovníků jako takových. Autoři, citovaní výše<sup>42</sup> se opírají o vliv 4 principů na jejich chování. Uvedu je níže, včetně stručného popisu projevů:

- *principy profesionalismu*
  - předmětem zájmu sociologů již od 70. let 20. st.
  - *založené* na existenci světa pracovníků, kteří mají specializované znalosti, jež jim umožňují poskytovat obzvláště důležité služby... pouze oni mohou poskytovat konkrétní služby spotřebitelům
  - za základní princip ... můžeme považovat požadavek autonomie k dodržování jednotné profesionální ideologie a z ní vyplývajících norem ... je podporován profesními institucemi, které monitorují vzdělání a výcviky pracovníků, kontrolují jejich jednání, poskytují licence a disciplinují vzdorující členy...“ (více k oborovému/“komorovému“ zastoupení sociálních pracovníků v oddílu č. 4)
- *vztah profesionalismu a byrokracie*
  - „...při uplatňování profesionálních principů v byrokraticky fungující organizaci veřejné politiky můžeme identifikovat dva základní typy konfliktů... mezi *byrokratickými normami* vynucované organizací ... vs profesionální, které pracovníci získávají mimo organizaci...“
- *princip byroprofesionalismu*
  - „...jeho tvůrci předpokládají, že byrokratická administrativa by na jedné straně měla zaručovat sociální nestrannost institucí veřejné politiky a profesionalismus, na straně druhé by měla zajistit využití hodnotných znalostí v průběhu poskytování jednotlivých služeb...“
  - „...praktiky liniových pracovníků jsou ovlivněny příkazy stanovenými centrální vládou...*Vyplývají* z legislativy (zákonů, strategických dokumentů, metodik apod.)...“
- *principy manažerismu*

---

<sup>42</sup> ad. 44

- „...*podstatou* byl tzv. manažerský model organizace sociálních služeb, který spočíval v informační nadvládě managementu nad liniovými pracovníky, a tím i všudypřítomné kontrole jejich práce...“

Z uváděných principů vnímám, na základě osobních zkušeností, jako stěžejní „princip manažerismu“. Pokud odhlédnu od jeho vymezení, které by se svým obsahem spíše dotýkalo neziskového sektoru a s tím spojeným spektrem poskytovaných (registrovaných) sociálních služeb, je možné jeho podstatu, tedy všudypřítomnou „kontrolu práce“ pozorovat zejména ve způsobu administrace sociální práce, které se v diplomové práci věnuje samostatný oddíl.

#### 4. Sociální pracovník

V oddílu, věnovaném základní terminologii byla představena sociální práce nejen jako vědní obor, ale i prakticky zaměřená disciplína. Zbývá odpovědět na otázku, kdo je tím koncovým nositelem této profese, a jaké případné další náležitosti jsou s ním spojené.

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo v r. 2015 publikaci, v níž označuje povolání sociálního pracovníka jako „...*kvalifikovanou osobu*, vykonávající činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce...“. Sociální pracovník nevyužívá jen „...*metody sociální práce...*, ale i ... poznatky dalších oborů, jakými jsou např. právo, psychologie, sociologie.“<sup>43</sup> Vhodně to doplňuje část rozhovoru s doc. Musilem, jenž se sice zmiňuje o absolventovi příslušného oboru (který je po dokončení procesu formálního vzdělávání na škole – absolventovi) jako o odborníkovi, který „...umí rozpoznávat různorodé dimenze životní situace, od ekonomických, přes zdravotní, sociální až psychické...“, přičemž „...není specialistou v žádné z těchto oblastí... vnímá je jako různorodé faktory sociálního fungování klienta.“<sup>44</sup> Můžeme tedy vnímat sociálního pracovníka jako osobu, která by měla

<sup>43</sup> *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Vydání první. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. ISBN 978-80-7421-114-0

<sup>44</sup> BAJER, Pavel a doc. PhDr. Libor MUSIL, CSC. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*. 2007, 1, 7 - 11



být dostatečně vybavena na to, aby byla schopna rozpoznat/definovat příčina nepříznivé sociální situace klienta a poskytnout mu asistenci při jejím řešení.

V jistém smyslu slova lze dle mého názoru tedy nahlížet na tuto problematiku tak, že stát představuje abstraktní pojem, který sám o sobě není schopen naplnit funkce, které jsou kupř. dané konkrétními legislativními prameny (o nichž bude zmínka v pozdější části). Proto, aby bylo možné realizovat politiku státu v daných odvětvích, je právě zapotřebí těchto „byrokratů“, kteří sami o sobě nebudou realizovat do detailu přesně vše tak, jak stanovuje příslušný zákonný předpis, ale vtisknou mu svou osobitou „tvář“. Se svými případnými klady i záporů. Za zmínku stojí i pohled R3, uvádějící (na základě osobního názoru) pohled na toto povolání ze strany někoho, kdo ji prakticky vykonává: „...*Nejvíce tu sociální práci jako takovou, tu co jsme si sem přinesli z Velké Británie a ze Spojených států a z různých zemí, kde už byla před námi, mi přijde, že ji nejvíce naplňuje neziskový sektor a sociální pracovníci na obcích. I když každý vlastně svým způsobem...*“<sup>45</sup>

#### **4. 1 Sociální pracovník v systému veřejné správy**

Pro potřeby tohoto oddílu bych si dovolil určit stát jako abstraktní pojem, který získává konkrétnější podobu za pomoci pracovníků, kteří jeho zákonné normy realizují v praktickém životě. Kdy je kupř. zapotřebí prostřednictvím jeho následných struktur (státní správa x samospráva) ukotvit systém, v jehož rámci se pohybují. Správná formulace je pak klíčová pro následující obsah, který bude významově provázaný s předmětem diplomové práce. Současně s tím je obsah této kapitoly možný propojit s prvním z dílčích cílů, v jehož rámci bylo vymezení „kompetencí“, které napříč zastávanými stupni ve veřejné správě sociální pracovníci mají.

Veřejná správa, jako pojem, nemá ustálenou definici. Jedna z věcí, kterou má společnou se sociální prací. Koudelka ji vidí jako „...institut, sloužící občanům k realizaci jejich práva na správu věcí veřejných...“<sup>46</sup> Nahlédneme-li v této oblasti do sousedního státu – Spolkové republiky Německo, pak

---

<sup>45</sup> R3. *Rozhovor*. 2015

<sup>46</sup> KOUDELKA, Zdeněk. *Samospráva*. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-665-5

zajímavou skutečnost uvádí Ott. Ten cituje jeden z článků německé Ústavy<sup>47</sup>, v níž se o systému veřejné správy hovoří jako o součásti demokratické, legitimizované státní moci, z čehož vyvstává (legislativní) propojení s parlamentními zákonodárci...<sup>48</sup> Nosným spojovatelem je tedy forma služby, která je zprostředkovávána od státu ve směru k jeho občanům. Veřejnou správu není možné brát jako „ucelený útvar“, neboť se dále dělí – na státní správu a územní samosprávu.<sup>49</sup>

Pro potřeby sociální práce se její samotná realizace v systému samosprávy (zmíněném dále) dělí. Při vysvětlování tohoto dělení jsem se inspiroval v konceptu, který uvádí Janoušková jako dělení na úrovně praxe sociální práce:

- mikro praxe – „...aktivity, *pomáhající* řešit problémy jednotlivcům...“
- mezzo praxe – „...zahrnujeme sociální práci s rodinami a skupinami...“
- makro praxe – „...se zaměřuje na zlepšování sociálních podmínek a změny v celé společnosti. Zahrnuje aktivity jako jsou politické akce, komunitní plánování, veřejné vzdělávací akce apod.<sup>50</sup>

#### 4. 1. 1 Státní správa

V tento moment přichází chvíle, kdy je možné postupovat dle známého principu dedukce, kdy jeho předmětem je docházení od obecných předpokladů ke konkrétním závěrům. Volně interpretováno pro potřeby této diplomové práce ve chvíli, kdy byl ustanoven na první pohled abstraktní pojem veřejná správa, je správa státní jednou z jeho praktických forem. Je možné se ještě tázat, jaké podoby pak toto odvětví nabývá. Určitou představu nabízí Provozničková a Sedláčková, které uvádějí, že „...je přímo nebo zprostředkovaně řízena ústřední vládou, která představuje nejvyšší orgán moci výkonné a politické...“

---

<sup>47</sup> pozn. autora – k dohledání (porovnání) na webu německého Spolkového sněmu - Grundgesetz: Die Bund und die Länder. *Bundestag.de* [online]. Bundesrepublik Deutschland: Bundestag, 2014 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/gg/gesamt.pdf>

<sup>48</sup> OTT, Steven. *Investitionsrechnung in der öffentlichen Verwaltung*. 1., neue Ausg. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Gabler, 2011. ISBN 978-383-4928-047

<sup>49</sup> *Ministerstvo vnitra: Výkon Státní správy* [online]. Praha: MVČR [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: [www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx)

<sup>50</sup> JANOUŠKOVÁ, Klára (ed.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3

v oblasti správy kontroluje, sjednocuje a koordinuje činnost ministerstev a jiných ústředních orgánů...“. Z pohledu makro praxe v sociální práci se do tohoto oddílu zařazuje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

#### **4. 1. 2. Kraj**

Kraj coby jednotka územní samosprávy stojí na pomyslném žebříčku nejvýše. Je možné si jej představit jako „větší obec“, nebo je tento popis příliš povrchní? Například Koudelka zmiňuje složitou cestu k ustanovení krajů, která se vede od r. 1989, a která končí jejich vznikem v r. 2000.<sup>51</sup> I když pojem „veřejnoprávní korporace“, jak se o ní zmiňuje Tomeš, může znít neurčitě, ve skutečnosti obsahuje téměř vše, vezmeme-li v potaz, jaké orgány jej tvoří:

- Zastupitelstvo
- Rada
- Hejtman
- Krajský úřad

Poslední zmíněná složka (krajský úřad) je orgánem, který vykonává prostřednictvím metodiků sociální práce úroveň makro praxe (kupř. metodické vedení sociálních pracovníků, zařazených do struktur úřadů nižších územně samosprávných celků).

Pro oblast sociální práce považuji ještě za důležité zmínit úlohu kraje, která na něj přešla od státu, počínaje r. 2015. Od 1. ledna přešla na orgány kraje problematika financování sociálních služeb<sup>52</sup>. V určitém smyslu slova, se tak nedotýká pouze neziskového sektoru ale i některých samospráv tzv. „nižšího typu“. A to těch, které ze svého rozpočtu financují chod některé ze sociálních služeb. Jež z určité části mohou být na externím financování závislé.

#### **4. 1. 3. Obec s rozšířenou působností**

Nejvýše postaveným celkem z výčtu je tento druh obce, známější pod zkratkou (viz seznam zkratek) ORP, příp. slangově „trojková obec“. Výčet

---

<sup>51</sup> KOUDELKA, Zdeněk. *Samospráva*. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-665-5

<sup>52</sup> Financování sociálních služeb bude transparentnější. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Média a veřejnost* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18462>

možných kompetencí je daný v mnoha oblastech, přímo se dotýkajících života občanů. V oblasti sociální práce jsou důležité tyto legislativní předpisy, na základě jejichž pověření poskytuje jednotlivé služby:

- Zák. č. 108/20016 Sb., o sociálních službách
  - bezplatné ... sociální poradenství
  - zastupování občanů, *kteří nejsou schopni sami jednat ...* při uzavírání smlouvy služeb
  - *zjišťuje nezbytnost poskytnutí služeb osobě ve zdravotnickém zařízení*
  - *zajištění dostupnosti* informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na území města
- Zák. č. 111/2006 Sb., o pomoci v Hmotné nouzi
  - výkon činností sociální práce ve vztahu k osobám v hmotné nouzi...
  - *aktivní vyhledávání osob, ohrožených hmotnou nouzí...*
  - vedení Standardizovaného záznamu sociálních pracovníků
- na úseku sociálně-právní ochrany dětí
  - *zřizuje zařízení sociální právní ochrany*
  - *podává návrhy* na předběžná opatření
  - zaměstnanci obce...mohou navštěvovat dítě a rodinu v prostředí, kde se dítě a rodina zdržuje...
  - rozhodování o...
    - výchovných opatřeních
    - svěřením dítěte do péče budoucích osvojitelů či pěstounů...
  - *vedení spisové dokumentace* o dětech a rodině pro účely sociálně-právní ochrany...<sup>53</sup>

#### **4. 1. 4. Obec s pověřeným obecním úřadem**

Pro tento typ obce je specifické, že nevykonává takové množství úkonů v rámci přeneseného výkonu státní správy, nicméně část kompetencí jim svěřena byla, zejm. matrika a stavební úřad.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Organizační struktura. *Město Litoměřice* [online]. Litoměřice: Město Litoměřice, 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <https://www.litomerice.cz/organizacni-struktura>

<sup>54</sup> ad. 21

V úseku sociální práce se pak POÚ řídí výkonem činností dle povahy působnosti, a to zdali se jedná o přenesenou či samostatnou. Vykonává pak následně tyto činnosti (nejedná se o úplný výčet, pouze stručné vyobrazení pro vytvoření základní představy)<sup>55</sup>:

- **přenesená působnost**
  - plní některé úkoly v oblasti pomoci v hmotné nouzi
  - vyhledává aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí nebo se ve stavu hmotné nouze nalézají
  - vede Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí jednotného informačního systému...
  - spolupracuje s jinými státními, samosprávnými či neziskovými institucemi...
  - zabývá se problematikou národnostních menšin, etnik a multikulturalismu...
- **samostatná působnost**
  - zajišťuje terénní sociální práci včetně sociálních šetření a depistáží...
  - zajišťuje základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, a to zejména pro cílové skupiny: zdravotně postižení, rodiny s dětmi, cizince, osoby v hmotné nouzi a seniory, osoby ohrožené sociálním vyloučením...

#### 4. 1. 5. Úřad práce

Kompetence této organizace se řídí stejnojmennou legislativou, a je zde vymezen výčet oblastí, kterým se může věnovat:

- *zaměstnanost...*
- *státní sociální podpora*
- *dávky pro osoby se zdravotním postižením*
- *příspěvku na péči*

---

<sup>55</sup> Organizační struktura. *Město Štětí* [online]. Štětí: Město Štětí, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.steti.cz/content/view/40/68/>

- *pomoci v hmotné nouzi...*<sup>56</sup>

Jeden z hlavních rozdílů mezi úřady práce a úřady obcí II. a III. typu je v tom, že jedna z částí sociální práce s klienty se více prolíná s dalším předpisem, správním řádem. Tj. je zde stanovená lhůta (zejm. se to týká nároků na peněžitou podporu ze systému nepojistných sociálních dávek – viz přehled výše), po jejímž uplynutí je vydáno správní rozhodnutí o potenciálním nároku, příp. jeho výši.

Samotné úřady práce doznaly počátkem r. 2012 zásadní proměny. S realizovanou tzv. „sociální reformou“, jejímž účelem bylo stanovení jednotného výplatního místa sociálních dávek<sup>57</sup>, přešla část kompetencí (vč. příslušného personálního zajištění) pod úřady práce. Objem zpracovávané agendy se netýkal pouze pracovních pozic referentů, ale i sociálních pracovníků. V článku časopisu Sociální práce k této problematice zmiňuje jedna ze sociálních pracovníků jisté mantinely sociální práce, která je výrazně limitována samotným správním řádem, v jehož důsledku je sociální pracovník tzv. „oprávněnou úřední osobou“, což sebou přináší jistá omezení, kdy „...musí být ve spise vše písemně doloženo, každý dokument musí obsahovat přesnou identifikaci, musí být zaveden do informačního systému.“ Jedno pozitivum ve vztahu k procesu vyhodnocování nároku na dávky spatřuje v tom „...oporu pro vydání rozhodnutí a jeho důkladné odůvodnění...“<sup>58</sup>

K výše uvedenému si dovoluji poznamenat, že na základě osobních zkušeností z pozice sociálního pracovníka obce, může právě tato agenda, tj. zpracování a vyhodnocování sociálních dávek působit neúměrné pracovní vytížení samotných sociálních pracovníků úřadu práce. Z toho důvodu mám za to, že by bylo účelné a z hlediska dalších potenciálních nákladů na zejm. jejich příp. personální zajištění, aby sociální práce na úřadu práce neprobíhala

---

<sup>56</sup> Důvod a způsob založení povinného subjektu. *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>

<sup>57</sup> Jednotné výplatní místo. *Sociální reforma* [online]. Praha: MPSV, 2012 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

<sup>58</sup> Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka. *Sociální práce* [online]. Praha: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=755>

v režimu správního řízení (více viz analytická část diplomové práce – návrh opatření).

## 5. Oborové zastoupení sociálních pracovníků

V profesním životě sociálních pracovníků až do doby poměrně nedávné (bude vysvětleno níže) nebyla (až na některé výjimky) řešena otázka oborového sdružení sociálních pracovníků. V r. 2011 se Musil a kol. zmiňuje o sdružování sociálních pracovníků v kupř. „...Sdružení SKOK,... Česká asociace streetwork...“<sup>59</sup>. Ve svém výčtu ale zahrnují kromě 2 organizací, o kterých se hodlám zmínit i další, které však nestojí na sdružení sociálních pracovníků na podobné bázi, kterou má kupř. Česká lékařská či advokátní komora. Vedle těchto profesí sdružují kupř. další poskytovatele sociálních služeb.

Následující část si klade za cíl na uvedeném tématu poukázat na jednu (z širšího pohledu) možnou bariéru a její provázanost se zkoumanou pomáhající profesí.

V České republice, s ohledem na výše uvedené skutečnosti, existují k datu zpracovávání této diplomové práce, 3 profesní sdružení, soustřeďujících ve svých řadách sociální pracovníky:

- *Společnost sociálních pracovníků*<sup>60</sup> – historicky první sdružení sociálních pracovníků. Od r. 1921 byla její činnost krátce přerušena mezi lety 1950 – 1968. V r. 2006 byl díky činnosti tohoto sdružení definován „Etický kodex sociálních pracovníků“, který byl přijat i mezinárodní asociací sociálních pracovníků (zkr. IFSW),
- *Profesní komora sociálních pracovníků*<sup>61</sup> – vznikla v r. 1997. Zaměřuje se na 4 oblasti – poskytování vzdělávání soc. pracovníkům a pracovníkům v soc. službách, členství v odborných společnostech, vytváření sítě

---

<sup>59</sup> MUSIL A KOL., Libor. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR: Analýza výkonu profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR podle formálního ukotvení a podle reálných potřeb v jednotlivých systémech sociální ochrany* [online]. 1. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza\\_vykonu\\_sp.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza_vykonu_sp.pdf)

<sup>60</sup> Historie. *Společnost sociálních pracovníků* [online]. Praha: SSP, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/historie>

<sup>61</sup> O nás. *Profesní komora sociálních pracovníků* [online]. Praha [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/onas.php>

sociálních pracovníků, organizování pravidelných neformálních a poloformálních setkání sociálních pracovníků na různých místech v ČR,

- *Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách*<sup>62</sup> – toto sdružení vzniklo v r. 2014. Spojuje sociální pracovníky napříč registrovanými sociálními službami. Orientuje se na – zprostředkování výměny informací mezi poskytovateli a ... MPSV, *informování* svých členů o změnách v legislativě..., pořádání odborných seminářů..., *podílení* se na vzdělávací a publikační činnosti APSS ČR.

## 5.1 Profesní zákon

V předchozím oddílu byla krátce zmíněna nejednotnost profesního zastoupení sociálních pracovníků, při porovnání dvou povolání, které již podobné struktury mají (lékaři x advokáti). Dovolím si na tomto místě krátký historický exkurz. Na základě získaného podkladu od PhDr. Zajacové z MPSV je možné vysledovat snahu o „ukotvení“ profese sociálních pracovníků až k r. 2001, od věcného záměru Zákona o sociálních službách, přes r. 2014 – zveřejnění pracovních materiálů, až po r. 2015, kdy se předpokládala „zásadní změna tezí...“. Zároveň s tím byly představeny možné varianty, s různými předpokládanými dopady na oblast sociální práce:

- **nulová** – žádná změna
- **novelizace stávajících zákonů, zejm. o sociálních službách** – změna technická
- **samostatný profesní zákon s působností MPSV a dobrovolnou profesní komorou** – změna systémová

Z těchto návrhů vycházela preferovaná varianta, která zakotvovala vedle celoživotního vzdělávání i registr sociálních pracovníků, s povinným členstvím v profesní komoře pro ty, kteří vykonávají samostatně činnost (sociální pracovníci úřadů obcí, na ÚP, příp. NNO)<sup>63</sup>. Předestřená varianta nakonec ale

---

<sup>62</sup> Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: APSSČR, 2014 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/profesni-svaz-socialnich-pracovniku/>

<sup>63</sup> ZAJACOVÁ, PhDr. Melanie. *Aktuálně k přípravě věcného záměru zákona*. In: Tábor: MPSV, 2015, s. 8 [cit. 2016-12-02]



přijata nebyla. Současná (dle stavu k r. 2016) ministryně práce a sociálních věcí se k tomuto kroku vyjádřila jako ke kombinaci výsledku konzultačního procesu a určitých předpokládaných nákladů, kdy uvedla: „...Její vznik však s sebou nese určitý požadavek na náklady, minimálně v prvních letech existence, kdy ještě tento subjekt nebude zcela etablován. Především z těchto důvodů a jako výsledek konzultačního procesu ministerstvo navrhuje zákon bez vzniku profesní komory.“<sup>64</sup> Dle ústně podaných informací od Mgr. Faltysové z MPSV v rámci odborného semináře se tak současný stav uvažovaného zákona, stejně jako výsledná podoba jednotného sdružení sociálních pracovníků, ocitá o pomyslný krok zpět, ve fázi připomínkovacího řízení, kdy povinné členství v profesní komoře není již prioritní.<sup>65</sup>

## 6. Administrace sociální práce

Samostatný oddíl si administrace sociální práce vysloužila částečně i díky mé zkušenosti z povolání sociálního pracovníka. Kdy jí osobně vnímám, alespoň v oblasti veřejné správy (neziskový sektor nebyl předmětem zkoumání), jako jeden z výrazných limitů, které se podílejí na omezení možné přímé práce s klientem. Pokud se zaobíráme myšlenkou, jakým způsobem je možné doložit postup práce s klientem, evaluace (vyhodnocení) dosaženého cíle atp., pak v oblasti sociální práce doznala tato problematika zásadního obratu v posledních pěti letech. Do konce roku 2011 byla agenda sociální práce na obcích (POÚ, ORP) a úřadech práce roztříštěna. Žádný z těchto aktérů neměl jednotný systém zaznamenávání informací o práci s klientem. Bylo to ve své podstatě na každém jednotlivém pracovišti, jaká podoba záznamu práce s klientem se zvolila. Kupř. pro záznam práce s klientem se ve Štětí používal jednoduchý formulář, zvaný „Průběžný záznam“ (příloha č. 1). S již citovanou sociální reformou<sup>66</sup> byl zřízen tzv. Jednotný informační systém, jehož nedílnou součástí se stal tzv. „Standardizovaný záznam sociálního pracovníka“. Ten pak, doznal praktické podoby díky stejnojmenné vyhlášce o podobě SZSP. V ní bylo

---

<sup>64</sup> Rozhovor s ministryní práce a sociálních věcí Michaelou Marksovou. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha 3: Asociace občanských poraden, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/rozhovor-s-ministryni-prace-a-socialnich-veci-michaelou-marksovou/>

<sup>65</sup> FALTYSOVÁ, Mgr. Andrea. *Pracovní skupina k přípravě materiálu etického kodexu sociálních pracovníků*. Praha: MPSV, 2016.

<sup>66</sup> ad. citace č. 55

mj. stanoveno celkem 11 cílových skupin klientů, přičemž 10 z nich se dále člení na příslušné podskupiny (příloha č. 2), 11. se nazývá „další skupiny osob, uvedené výše“ (označuje se tak klienti, kteří se povahou své sociální situace, resp. její charakteristikou vymykají dříve vymezeným cílovým skupinám).

Od 1. 1. 2012, s účinností změn v rámci Sociální reformy pak byla všem osobám, zmocněným dle příslušné legislativy<sup>67</sup>, uložena povinnost pracovat se SZSP. V praktickém příkladu POU Štětí to mělo ten efekt, že přístupové údaje pro pracovníka městského úřadu (který pak následně vytvořil uživatelské účty pro ostatní oprávněné osoby) byly prostřednictvím systému datových schránek doručeny až v pátek 11. května 2012 (příloha č. 3). Do té chvíle (aby bylo vyhověno liteře zákona) byla používána podoba SZSP, vytvořená v programu Microsoft Office Excel. Se SZSP se pak od pondělí 14. května 2012 přistupovalo přes webovou stránku <http://hmn.mpsv.cz>. Podobu JIS provozovala v online podobě firma Vítkovice IT Solutions (příloha č. 4).

Celý projekt byl skončen v r. 2013, kdy od 1. 1. 2014 následnou podobu SZSP vytvořila firma OK Nouze<sup>68</sup> (příloha č. 5). Pokud mohu z praktických zkušeností soudit, pak změnou systému a nedostatečným ošetřením převodu dat, migrovaných z původního systému, do programu OK Nouze, došlo ke ztrátě vložených údajů o provedené sociální práci mezi lety 2012 – 2013. Po samotném převodu bylo sice možné kontaktovat technickou podporu OK Nouze a po předání konkrétního případu bylo sice možné pokusit se „ztracená“ data dohledat, nicméně se nejednalo o 100% řešení. V některých případech kontakt podpory potřeba nebyl, data byla i v „novém“ SZSP, pouze v tak nepřehledném uspořádání, bez předchozího chronologického pořádku, že nebylo reálné tento „gordický uzel“ rozseknout tím, že by se případ od případu roztřídil.

---

<sup>67</sup> Zákon o Úřadu práce České republiky. In: § 4a. Praha: Parlament ČR, 2011, ročník 2011, číslo 73. Dostupné také z: ASPI

<sup>68</sup> Jednotný informační systém práce a sociálních věcí (MPSV). *EGovernment pro začátečníky i pokročilé* [online]. Hradec Králové: Egonov.cz, 2013 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [http://www.egonov.cz/ctete/clanky/jednotny-informacni-system-prace-a-socialnich-veci-mpsv\\_3.html](http://www.egonov.cz/ctete/clanky/jednotny-informacni-system-prace-a-socialnich-veci-mpsv_3.html)

Dle informací, získaných při osobním jednání s metodičkami sociální práce krajského úřadu Ústeckého kraje, na poradě sociálních pracovníků z června 2016, bude podpora stávající formy SZSP ukončena k 31. 12. 2017, přičemž bude ze strany MPSV řešeno buď prodloužení smlouvy se stávajícím poskytovatelem či zajištění nového (a s tím spojených příp. dalších problémů – převod dat – viz výše).

Výše uvedené poznatky byly nashromážděné v průběhu cca 3 let výkonu profese sociálního pracovníka na obci a jsou podpořené i přehledem chybových hlášení, která znemožňovala validní přístup k práci s JIS (příloha č. 6). Jakým způsobem na administraci sociální práce se odrazila sociální reforma na straně sociálních pracovníků úřadu práce? Částečný náhled, přinejmenším sloužící k utvoření alespoň minimálního přehledu o náročnosti přechodu na nový systém poskytuje zpráva Nejvyššího kontrolního úřadu z r. 2013, v níž se uvádí, že „...chod celého systému výplaty dávek se dařilo zajišťovat pouze díky mimořádnému pracovnímu nasazení zaměstnanců ÚP ČR a díky vysokému objemu přesčasové práce. V roce 2012 došlo k výraznému nárůstu přesčasové práce. Z 21 tis. hodin přesčasové práce v roce 2011 vzrostl objem v roce 2012 na 230 tis. hodin. Ve finančním vyjádření to představuje nárůst z 3 215 tis. Kč na 38 613 tis. Kč, tj. o 35 398 tis. Kč...“<sup>69</sup>

## 7. Dilemata sociální práce

V sociální práci může znamenat i do jisté míry určitá omezení, chceme-li bariéry, s nimiž se sociální pracovník může setkat. Budu se na tomto místě opírat o ta, která představil Matoušek<sup>70</sup>:

- formalizace a deformalizace
- profesionalizace a deprofesionalizace
- normativnost a nenormativnost
- pomoc a sociální kontrola

<sup>69</sup> ODBOR KOMUNIKACE, NKÚ. *Informace z kontrolní akce NKÚ č. 12/35: Vznik Úřadu práce České republiky a hospodaření s majetkem a peněžními prostředky státního rozpočtu a Evropské unie souvisejícími se vznikem a činností tohoto úřadu a s přípravou a realizací projektů v oblasti informačních systémů pro výplatu sociálních dávek* [online]. In: . Praha 7: NKÚ, 2013, s. 16 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.nku.cz/assets/media/informace-12-35.pdf>

<sup>70</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0

- polyvalence a specializace
- sociální práce jako věda a umění.

Zastavím se u předposledního jmenovaného, a sice „polyvalence vs specializace“. Matoušek se sice zmiňuje o polyvalenci ve vztahu k sociálním službám, ale toto dilema dle mého názoru se neprolíná jen tímto sektorem, ale i veřejnou správou, resp. úřady POÚ, ORP, tak i úřady práce. Označujeme ji jako stav, kdy „...sociální pracovník v rámci své územní kompetence poskytuje služby klientům v nejrozmanitějších životních situacích...“. Přičemž protipól, specializace znamená „...takové pojetí sociální práce, při kterém se sociální pracovník v rámci svého působení zabývá pouze určitým sociálním problémem nebo jedním z jeho aspektů...“<sup>71</sup>

Co to znamená pro kupř. sociální pracovníky obcí, popř. úřadů práce? Dovolím si nyní menší odbočení. Kolem r. 2012, předtím než jsem nastoupil do pracovní pozice sociálního pracovníka na obci (kterou vykonávám od 1. 2. 2012), jsem byl zaměstnán jako pracovník v sociálních službách v zařízení hospicového typu. Ve vztahu k orgánům státní správy (zejm. ministerstvům zdravotnictví x práce a sociálních věcí) se vedla diskuze o povaze těchto zařízení. Zdali mají být výhradně zdravotnickým zařízením či sociálním. Podle příp. výsledku by se pak řešily další otázky, zejm. financování. Dostal se ke mně screenshot prezentace o hospicové a paliativní péči, v níž byla položena otázka. „Pokud by byl hospic výhradně zdravotnickým či výhradně sociálním zařízením, tak co říci takovému pacientu a jeho rodině. Nemáme čas? Nemáme personál?“ (viz přílohy). U sociálních pracovníků obcí je dilema postaveno na podobnou roveň. Zákon o pomoci v hmotné nouzi se zmiňuje v § 64 o povinnostech zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi (úřady práce), které se dle odst. 3 obdobně vztahují i na zaměstnance obcí:

- shromažďovat a analyzovat údaje...
- dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze

---

<sup>71</sup> ad. 68

- používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby
- vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi
- spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů
- spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.

Bylo-li by striktně vyžadováno specializování, pak podobně jako sociální pracovníci úřadů práce, tak i sociální pracovníci obcí by se museli orientovat na cílovou skupinu osob nacházejících se ve stavu „hmotné nouze“. Podobně jako u dilematu zaměření zařízení hospicové péče (viz předchozí odstavec) by pak bylo nutné si položit otázku – co říci klientům, kteří za konkrétním sociálním pracovníkem přicházejí s očekáváním poskytnutí asistence při řešení jejich nepříznivé sociální situace? Kupř. „Bohužel charakteristikou nespadáte do naší kompetenční oblasti, tudíž se musí obrátit jinam.“ Příp. se obrátit na službu, která je mimo momentální dostupnost/možnost klienta?

Pokud přihlédneme k výše uvedenému teoretickému příkladu, dovolím se přiklonit na stranu přesvědčení, že sociální pracovníci ve státní správě (ať se jedná o pracovníky POÚ, ORP či ÚP) by se neměli striktně držet principu tzv. „přepjatému formalismu“, tedy dodržovat „právní předpisy sice formálně v souladu s jejich textem, avšak *odlišně* od reálných společenských vztahů.“<sup>72</sup> Konkrétněji ve vztahu k dilematu polyvalence x specializace mám za to, že sociální pracovník by neměl čerpat (předávat) své znalosti jen k vymezené cílové skupině s níž pracuje, ale naopak by měl přinejmenším vědět, na které místo se obrátit, resp. kterou službu, příp. organizaci klientovi doporučit.

---

<sup>72</sup> ÚS: Formalistický postup při aplikaci právních předpisů. *Profipravo.cz* [online]. Branišovice: ProfiPravo.cz, 2013 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [http://www.profipravo.cz/index.php?page=article&id\\_category=16&id\\_article=256655&csum=4b643e07](http://www.profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=16&id_article=256655&csum=4b643e07)

S ohledem na vývoj veřejného diskurzu kolem profesionalizace oboru sociální pracovník (viz oddíl 4.1) je možné zde vysledovat rezonanci popisovaného dilematu. V období kolem debaty ohledně prvního zmiňovaného návrhu podoby zákona o sociálních pracovnících byl na webu časopisu Sociální práce zveřejněn článek, pojednávající o profesní komoře sociálních pracovníků. V diskuzi pod ním byl zveřejněn názor uživatele Petr Vojtíška, který se identifikuje s povoláním sociálního pracovníka (jako jeho příslušník), a zároveň vyjádřil mj. přesvědčení, že „...sociální pracovník není často odborníkem na nic (např. u sociálních pracovníků na obcích)...“. Je jím dále předkládána úvaha na možný způsob řešení dilematu, spočívajícím v „...moderní, štíhlé a výkonné profesní komoře, spravované sociálními pracovníky...“<sup>73</sup> I s přihlédnutím k dříve uvedeným faktům si dovoluji dovést závěr totožný s předchozím odstavcem. A mírně nesouhlasit s přesvědčením, že problematiku polyvalence vs specializace vyřešení oborové sdružení sociálních pracovníků.

K výkonu profese musí již dle dnešní legislativy<sup>74</sup> naplněny podmínky odborné způsobilosti, spočívající ve splnění odpovídajícího vzdělání – vyšší odborné či vysokoškolské (Bc., Mgr. či PhD.) v příslušném vzdělávacím programu. Z pohledu čistě formálního tedy nemůže být sociální pracovník „odborníkem na nic“, ale v rámci „vzdělávacích osnov“, příp. sylabů jednotlivých předmětů získá určitý objem teoretických znalostí. Ty jej mají učinit kompetentním pro výkon daného povolání. V profesi sociálního pracovníka ať již na obci či úřadu práce spatřuji (možná paradoxně ve směru k zmíněnému přesvědčení) příležitost ke kontaktu s různorodými cílovými skupinami, kde je předpoklad jisté polyvalence nezbytný. Vnímání situace klienta prizmatem specializace oboru může působit jisté komplikace, resp. překážku v účinném poskytnutí pomoci – zejm. v důsledku neschopnosti vybavit si informace, potřebné k vyřešení problému, který chce klient řešit (v příp. že „nespadá“ do cílové skupiny, na kterou se konkrétní sociální pracovník orientuje). Což vidím

---

<sup>73</sup> Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci. *Sociální práce: Petr Vojtíšek* [online]. Praha: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=697>

<sup>74</sup> Zákon o sociálních službách. In: § 110, odst. 4. Praha: Parlament ČR, 2016, ročník 2006, číslo 108. Dostupné také z: ASPI

jako jisté (možné) omezení/bariéru/limit sociálních pracovníků v neziskovém sektoru, kde bývá charakter cílové skupiny vymezen registrací zřizovatele sociální služby.

## **8. Výzkum**

### **8. 1 Cíl výzkumného šetření**

Stěžejním záměrem stanoveného výzkumného šetření je najít odpovědi na otázky, spojené s cíli diplomové práce, definovanými na samém jejím počátku. Co je účastníky výzkumu vnímáno jako největší překážka (limit/bariéra), která jim brání ve výkonu povolání? Podílí se to nějak na jejich vlastním vnímání vykonávaného zaměstnání jako součástí pomáhajících profesí? Je uvažovaná profesionalizace sociální práce pro ně samé klíčová?

Předsevzal jsem si v provedeném výzkumu vystoupit z role, kterou také zastávám (sociální pracovník) a přinejmenším podívat se na profesi sociálních pracovníků nejen prizmatem angažovaného jedince, ale relativně nezávislého pozorovatele, snažícího se dopátrat obrazu sociální práce pohledem samotných sociálních pracovníků, co je jimi vnímáno jako kladné v jejich profesi. Nač nahlížejí jako na její negativum, příp. s jakými návrhy by sami přišli, aby se příp. zjištěné překážky mohly napravit.

Je mou ideou (přáním/domněnkou), aby tato práce posloužila jako základ dalšího výzkumného bádání v předestřené problematice. Bylo by možné závěry z obou (více) podobných výzkumů použít ke zkvalitnění profese sociálních pracovníků, a to nejen ve zkoumané oblasti, ale i v obecné rovině pro sociální pracovníky mimo státní správu. V konečném důsledku tak i k upevnění/zvýšení prestiže této profese.

### **8. 2 Charakteristika zvolené výzkumné metody**

Před započítím výzkumu, v před realizační fází jsem byl postaven před dilema, jakou vhodnou metodu zvolit pro zkoumání vytyčeného problému. Sáhnout k metodám kvalitativního nebo kvantitativního zkoumání? Opíral jsem

se přitom o autora, který se zmiňuje o kvantitativním způsobu výzkumu, jako zaměřeném na „...silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování... získaná data analyzujeme statistickými metodami...“<sup>75</sup>. Můžeme si nyní položit otázku, jestli sociální práci ve zkoumané rovině je možné zkoumat při aplikaci metod kvantitativního výzkumu? Nelze. V této chvíli je dle mého názoru použitelnější metoda kvalitativní, kde „...kvalitativní výzkumník vybírá na začátku téma a určí základní otázky...*je možné je* modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat.“<sup>76</sup>

S ohledem na výše uvedené jsem proto přistoupil k metodě **polo strukturovaných rozhovorů**, kde byly stanovené základní body výzkumného úsilí, přičemž v průběhu samotných rozhovorů se nepostupovalo podle seznamu připravených otázek, ale „zájmových okruhů“ (viz oddíl „Cíle“).

Podpůrnou metodou byla využití dokumentů jako zdroje dat. A to zejména těch, vztahujících se ke zkoumané problematice, ať již se jednalo o legislativní prameny, či veřejné či neveřejné dokumenty, a mnou získaná data v průběhu vykonávané profese sociálního pracovníka.

### 8.3 Charakteristika „zkoumané“ skupiny

Je patrně obvyčejem (a v rámci studia již realizovaných výzkumů a o ně se opírajících) diplomových prací používat pro tuto specifickou část označení „cílová skupina“. Dovolím si zvolit jiné pojmenování, a to z důvodu, kdy samotný pojem je již v průběhu této práce použit ve zcela jiném kontextu, čímž by mohlo dojít k záměně pojmů a možným následným nedorozuměním z toho vyplývajících.

Pro lepší pochopení vzájemných vztahů jednotlivých zkoumaných skupin (a zároveň volby respondentů výzkumu) si dovolím níže grafické znázornění,

---

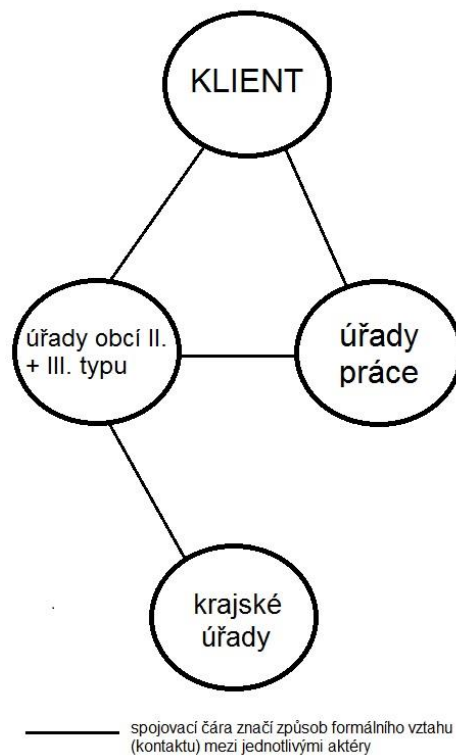
<sup>75</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

<sup>76</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9



kde je zobrazen jejich „vztah“ ke koncovému příjemci pomoci, označovaného pojmem „klient“.

Schéma č. 3: Způsoby vztahů mezi aktéry veřejné správy



*Zdroj: Autor*

Celkem bylo v přípravné fázi kontaktováno 8 potenciálních účastníků výzkumu. V grafickém přehledu výše to představuje pro každý okruh (kromě části „klient“) 2 respondenty, přičemž u obecních úřadů po 2 od každého „typu“. Více informací v následujícím zpracovaném přehledu.

Tabulka č. 1: Údaje o respondentech výzkumu

Respondent	Pohlaví/věk	Délka praxe celkem	Délka praxe ve stávající organizaci	Nejvyšší dosažené vzdělání	Vystudovaný obor
R1	žena/41	15	3	VŠ	sociální práce
R2	žena/30	5	4	VŠ	sociální práce
R3	žena/44	12	7	VŠ	sociální práce
R4	žena/28	2	2	VŠ	sociální práce
R5	žena/43	21	11	VŠ	sociální práce
R6	žena/42	22	12	SŠ	sociální práce
R7	žena/34	6	3	VŠ	psychologie <sup>77</sup>
R8	žena/33	3	2	VOŠ	sociální práce

Zdroj: Autor

Nedohledal jsem příliš relevantních dat, studií, týkajících se genderového rozložení v oblasti sociální práce, nicméně fakt, že respondenti zkoumané skupiny byly pohlaví ženského, odkazuje v tomto povolání na významnou nerovnost zastoupení mužů vs žen. Kupř. ve studii z r. 2004 se Paulík touto problematikou zabývá s tím, že poměr bývá přibližně kolem 80 ku 20 procentuálního zastoupení žen vůči mužům<sup>78</sup>.

#### 8. 4 Sběr dat

Samotný proces sběru dat na poli polo strukturovaných rozhovorů trvala přibližně 10 měsíců. Jisté komplikace představovaly momentální časové dispozice jednotlivých účastníků výzkumu, čímž byla úměrně jejich možnostem tato fáze prodloužena.

Pro označení jednotlivých osob si dále dovolím využít obecně přijímaného pojmu „respondenti“ (zejm. z důvodu zachování anonymity). Shromažďování (analýza) dat, v rámci podpůrné metody zmíněné výše, probíhala kontinuálně od doby formulace tezí diplomové práce.

<sup>77</sup> kvalifikace z hlediska odborné způsobilosti naplněna při uznání vzdělání podle zák. č. 108/2006 Sb., O sociálních službách – potřebná délka praxe – 5 let + 200 h absolvovaných akreditovaných vzdělávacích kurzů

<sup>78</sup> PAULÍK, Karel. *Žena a muži v sociální práci* [online]. Ostrava, 2004 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/paulik.pdf>

## 8. 5 Průběh výzkumu

Samotná realizace neprobíhala na předem stanoveném místě, v rámci možností jednotlivých respondentek byla prováděna v prostorách:

- krajského úřadu
- úřadu práce
- městského úřadu Štětí (s ohledem na již navázané formální vztahy mezi realizátorem výzkumu a respondenty z úřadu Štětí a Litoměřic byl po pracovní době vyhrazen prostor v rámci objektu městského úřadu na natočení rozhovoru)

Během natáčení rozhovorů nebyly v místnosti, v níž se rozhovory odehrávaly, přítomny další osoby, čímž byla zaručena anonymita výzkumu. Před samotným zahájením natáčení byly všechny respondentky poučeny o anonymizaci zjištěných skutečností, stejně tak jako o skrytí identity v procesu zveřejnění výsledků výzkumu. Dále byly všem rozdány podklady s okruhy témat rozhovoru, přičemž byly upozorněny na skutečnost, že s ohledem na zvolenou metodologii výzkumu nebudou otázky pokládány v jednotné podobě vymezených „výzkumných otázek“, ale variabilně budou přizpůsobovány samotnému průběhu rozhovoru.

Rozhovory byly z důvodu eliminace rizika technických problémů zaznamenávány na dvě zařízení současně (mobilní telefon + diktafon). Následné audio záznamy nebyly doslovně přepsány, jsou umístěné na CD jako příloha k diplomové práci. Přepis částí rozhovoru, stěžejních pro realizovaný výzkum, je umístěn v příslušných částech, které dále následují.

## 8. 6 Výzkumné otázky

Cíle výzkumu, uvedené na počátku diplomové práce, byly pro potřeby samotného uskutečnění rozhovorů specifikovány do jedné hlavní otázky výzkumu (dále značené jen HOV) a třech dílčích otázek výzkumu (DOV). U každé z položených výzkumných otázek jsem pokládal doplňující otázky, přizpůsobené konkrétní respondentce. V rozhovorech nebyly použity otázky, směřující ke zmapování znalostí (není předmětem výzkumu). Na úvod rozhovoru nebyly zvoleny otázky, směřující k jádru výzkumu, ale typu „ice-

breaker“, tedy směřující k uvolnění atmosféry a plynulému navázání „konverzace“.

Mým záměrem bylo, aby pokud možno samotný proces výzkumu nebyl narušen a byl přínosem tématu výzkumu.

### **HOV**

- Jaké jsou podle Vás faktory, nejvíce omezující/limitující profesi sociálního pracovníka?

### **DOV**

- Do jaké míry ovlivňuje povolání sociálního pracovníka typ územně-samosprávních celků, příp. organizace kde vykonává své povolání?
- Představuje pro sociální pracovníky syndrom vyhoření jednu z možných překážek výkonu profese?
- Je veřejně politická snaha ve směru k jednotnému oborovému zastoupení sociálních pracovníků jedním z prostředků k odstranění limitů/bariér v povolání sociálního pracovníka?

## **8. 7 Operacionalizace stanoveného výzkumného problému a cílů práce**

Zkoumaný problém, tedy limity/bariéry v povolání sociálního pracovníka, byl definován jako výchozí bod pro stanovený výzkumný cíl diplomové práce – hlavní oblast zkoumání. Z té se posléze vyčlenily tři dílčí oblasti tak, aby téma limitů a bariér mohlo být podloženo dostatečně relevantními podklady, tj. směrů, z nichž se může formovat. Užitý postup – operacionalizace, znamená dle Hendla<sup>79</sup> postup, jímž jsou převáděny poznatky na „měřitelné znaky“. Oblasti zkoumání, takto „rozložené“ za pomoci operacionalizace jsou vyobrazeny v přehledném schématu na konci tohoto oddílu.

---

<sup>79</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

### **8. 7. 1 Dílčí oblast výzkumu č. 1 – kompetence sociálních pracovníků**

V části 4. 1. – „Sociální pracovník v systému veřejné správy“ bylo provedeno zmapování úrovní/pozic, na nichž se tato profese objevuje. Pokud přijmeme za obecný cíl sociální práce naplnění/uspokojení potřeb klientů (s nimiž přicházejí do kontaktu), můžeme je saturovat rozličnými způsoby/metodami. Někteří mohou působit v oblasti koncepční, jiní zase v přímém kontaktu s ohroženými jedinci/rodinami. Z toho důvodu je prvním dílčím cílem určité srovnání toho, jaký vliv má na roli sociálního pracovníka typ instituce, v níž je zaměstnán. Předpokládám, že tento faktor do určité míry může působit jako limitující – zejm. z pozice legislativního vymezení (viz výše příslušný oddíl, částečně toto téma postihující).

### **8. 7. 2 Dílčí oblast výzkumu č. 2 – identifikace aktuálnosti bariér**

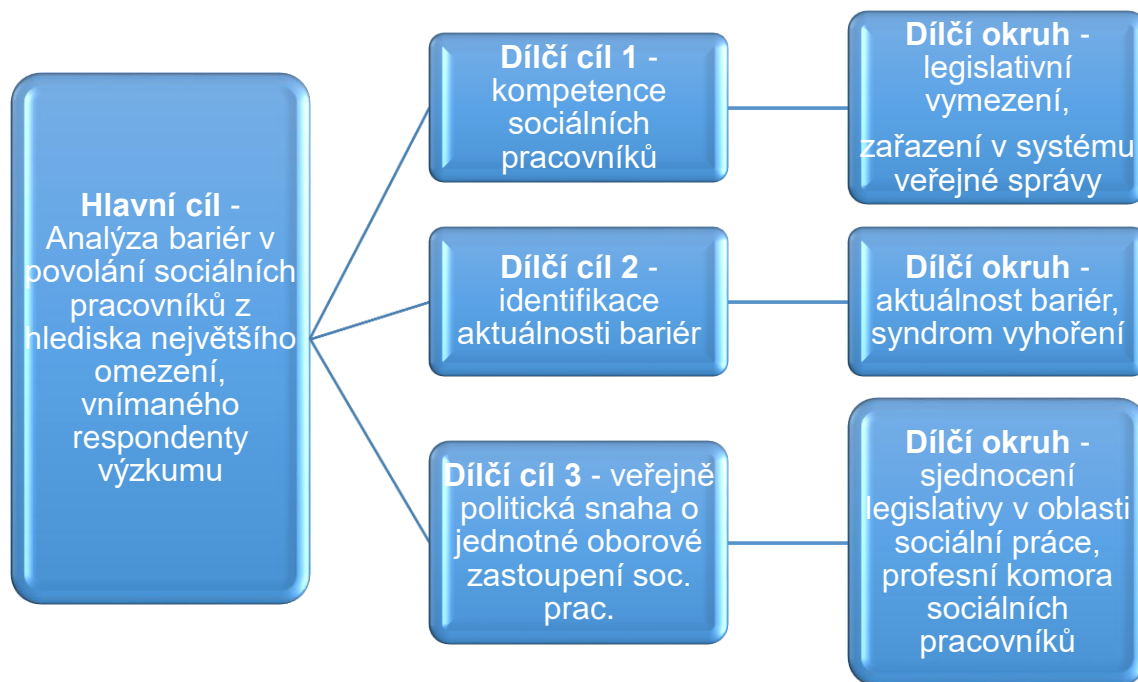
Tato oblast je do výzkumného šetření zahrnuta s cílem zaměřit se na individuální pojetí limitů/bariér – jejich aktuálního vnímání z pohledu jednotlivých sociálních pracovníků. Předpokladem je skutečnost, že možná legislativní omezení (DOV 1) nemusí být sociálními pracovníky vnímána jako nejvíce limitující. A to zejm. s ohledem na rozdílnou délku praxe jednotlivých respondentů. Zde předpokládám, že kratší doba výkonu praxe může upřednostnit legislativní omezení jako osobnostní vnímání limitace výkonu práce, zatímco delší období může upřednostnit odlišné faktory. Další předpokladem je, že jedním z možných limitů představuje syndrom vyhoření, který bývá v odborné literatuře (viz kupř. citovaný Stock) dáována do spojitosti s pomáhajícími profesemi.

### **8. 7. 3 Dílčí oblast výzkumu č. 3 – veřejně politické snahy o vymezení sociální práce**

Tím hlavním motivem pro zařazení této části do výzkumného šetření byla skutečnost, že zejm. v období realizace sběru dat – rozhovorů, rezonovala odbornou veřejností (mezi sociálními pracovníky veřejné správy x neziskového sektoru) snaha o definici jednotného profesního sjednocení sociálních pracovníků (bez ohledu na místo/sféru výkonu profese – blíže viz oddíl 5 – „Oborové zastoupení sociálních pracovníků“). Předpokladem této DOV pak

bylo, že respondenti mohou tuto snahu vnímat i jako jednu z možných snah o odstranění případných bariér v sociální práci.

Schéma č. 4: Proces operacionalizace stanoveného výzkumného cíle



*Zdroj: vlastní analýza*

## 9. Analýza a interpretace výsledků

V následujícím oddílu budou data, získaná v průběhu výzkumu rozebrána, a následně pak dojde k objasnění dosažených výsledků, v souladu s dílčími cíly/okruhy výzkumu (viz oddíl 8. 7). S ohledem na počet respondentů (resp. respondentek výzkumu) bylo při vyhodnocování dílčích oblastí výzkumu přistoupeno k (z mého pohledu) logickému roztřídění jednotlivých skupin respondentů, kdy budou analyzovány výstupy z rozhovorů se sociálními pracovníky z jednotlivých pracovišť (krajský úřad, obecní úřady – POÚ x ORP, úřady práce) a z těch pak společně za celou dílčí oblast vyvozeny příslušné závěry.

Pro samotný postup analýzy rozhovorů byla použita technika otevřeného kódování. Straussem je popisována jako ta „...část analýzy, zabývající se označením a kategorizací pojmů za pomoci pečlivého studia údajů...“ V realizační fázi této analytické metody jsou pak dle jeho definice „...rozebrány na jednotlivé části a pečlivě prostudovány...“ Tyto výstupy jsou posléze podrobeny porovnání. Jsou tak zjišťovány rozdíly a podrobnosti. V důsledku toho se posléze předkládají otázky o skutečnostech, které tyto údaje interpretují.<sup>80</sup>

## 9. 1 Dílčí oblast výzkumu č. 1 – kompetence sociálních pracovníků

### Krajský úřad

Sociální práce v oblasti makro praxe, na krajích je poměrně různorodá. K **metodickému vedení R1** sděluje, že může mít různé podoby, třeba formu **sdílení zkušeností**. Kupř.: „...my z naší strany posloucháme hodně obce, který nám telefonují, píšou emaily...snažíme se hledat spíš společně nějaký řešení. Není to tak, že bychom vždycky věděly odpověď, ale ... já to беру tak, že kolegové na obcích vyčerpali všechny možnosti, už nevědí anebo je nenapadne ještě jiná možnost... buď mě napadne něco jiného, co ještě nezkusili. Nebo odkážu na někoho, kdo by mohl řešit stejnou situaci, že bych věděla z předchozí naší činnosti, že třeba tenhle podobný případ se nám už někde vyskytl...“

Obě dvě respondentky se shodly, že činnost metodického vedení není jediným profesním zaměřením sociálních pracovníků v rámci krajského úřadu. R1 zmiňuje **činnost v rámci agendy sociálních dávek**: „...my do toho máme klasický odvolací řízení na různé typy agend, jako je třeba zvláštní příjemce dávek důchodového pojištění... pak děláme odvolací řízení k § 74<sup>81</sup>, to je ta dávka nezletilému dítěti do zařízení. Potom jsme tady dlouho dělali ZDVOPy<sup>82</sup>... příspěvku pro ... zřizovatele ZDVOPu...“ Jako další významný faktor zmiňuje formu **dohledu** nad tím, jak je sociální práce na obcích

---

<sup>80</sup> STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* Přel. S. Ježek. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X

<sup>81</sup> ČR. O sociálních službách. In: Sb. 2006, č. 108. Dostupné z: ASPI

<sup>82</sup> ZDVOP = Zařízení, pro Děti, Vyžadující Okamžitou Pomoc – viz Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. In: Sb. 1999, č. 359. Dostupné z: ASPI

vykonávána „...kontrolní činnost je náš velkej kus práce...“ R2 upozorňuje na skutečnost, že kontrola nemá formu sankční, protože těžiště práce spočívá na sociálních pracovnících obcí: „...ted' dělám to, že vlastně radím obcím, co mají prakticky dělat. Vzhledem k tomu, že to není čistá sociální práce. Myslím si, že co se týká toho, tý sociální práce jako takový, tak ty sociální pracovníci na obcích, jsou to osoby, který maj vystudovanou vysokou školu. Takže v tomhle směru jim asi člověk nemusí jako radit co a jak mají dělat. To oni přesně vědí...“

R2 posléze doplňuje, že současná stanovená forma metodického vedení sociálních pracovníků na úrovni krajů je z časového hlediska poměrně mladá: „...v rámci Drábkovy reformy, od r. 2012, jsem byla u toho prvopočátku, kdy se ta metodika vůbec tady vyvíjela ... v rámci Ústeckého kraje...“. Dále uvádí, že vedle dalších činností představují i **roli zprostředkovatele informací** mezi státní správou a samosprávou: „...někdy se ... stane, že máme nějaký pokyn ze strany MPSV, kterej my potom musíme předávat dál na obce...“.

### **Úřad obce s rozšířenou působností**

Za doplňující zajímavost považuji pohled R4 na svěřené kompetence, kdy je rozdělila na tři základní stupně: „**preventivní, sanační a nerada to používám, ale nic jinýho mě vhodnýho mě ted' nenapadá, radikální**“. Budu se proto v následující části schématu držet a zmíním některé z kompetencí, které spadají do některého ze zmíněných stupňů. Formu **preventivní** vidí R4 v případech, kdy je zapotřebí spolupráce nejen s klienty, ale i dalšími osobami: „...V tý preventivní rovině s rodinou můžeme pracovat buď tak, že se je snažíme přesvědčit, aby dítě vodili pravidelně na očkování, kontroly, komunikovali nebo prostě spolupracovali ... tak, aby nebyl důvod dál to řešit těmi, z jejich pohledu, horšími kroky...“ Rovinu **sanační** pak vidí pro situace, kdy předešlá snaha o domluvu selhává: „...Sem bych dala takový úkony, který provádíme ve chvíli, kdy se s rodinou nedaří domluvit na optimálním postupu řešení...“ V poslední zmiňované, „**radikální**“ podobně jsou to pak podle ní úkony, představující vytržení dítěte z původního prostředí: „...No a ta poslední rovina, radikální, mi osobně není zrovna příjemná. To bejvá třeba umístění do výchovného zařízení...“



Budu-li se tedy držet předchozího schématu, tak v **preventivní oblasti**, např. **nepřímého dohledu** s klienty zmiňují obě respondentky formu kontaktu s neziskovými organizacemi, příp. dalšími sociálními pracovníky. R3 uvádí: „...v momentě, když ten rodič je motivovanej, si uvědomuje nebo ten prst musíš zvednout trošku varovnej, tak je tam takovej ten náš dohled, snažíš se rodinu naháčekovat na ty neziskovky tady... Romano Jasnica. A ten dohled v podstatě zajišťujou oni nebo pracovníci obce...“ . R4 v této oblasti vidí přínos spolupráce zejm. ve znalosti prostředí: „...může bejt třeba kontakt s dalšími neziskovými organizacemi, sociálními pracovníky ať již na obcích nebo úřadech práce. Který třeba tím, že působí v daném prostředí, maj tu momentální znalost poměrů přeci jen lépe zmapovanou. A mohou poskytnout informace, který bychom jinak obtížně získávali...“ R3 dodává, že úloha místních pracovníků je klíčová: „...podle našeho zákona by to měli zajišťovat pracovníci obce s tím, že by ses jednou za čas měla ujistit, že ten dohled plní účel. Jestli ta rodina funguje v mezích své normy, aspoň na té přijatelné úrovni.“

R3 se zmiňuje o kompetencích, mající další z podob nepřímých zásahů do života klientů: „...jsou to ta **výchovná opatření (rovina sanační)**. Jednak vlastně co je pro pracovníka důležitý, je zájem a blaho dítěte, tzn. jeho zdárný rozvoj a růst... Když jsou takové rodiny, které k nám spadnou, ta péče je tam riziková nebo není úplně dobrá...“ Vyžaduje to dle ní přímý kontakt s rodinou (klienty), kde ale rozhodujícím faktorem jsou podle ní i vzorce chování, které dotyční přinášejí z původní rodiny: „...Zjistí se ta příčina, proč to je. Nebo se aspoň pokusíme identifikovat, což není tak složitý. Je to kombinace nízkého příjmu. S tím jde ruku v ruce časté stěhování, nedodržování závazků, zadluženost. A pokud je tam ještě nízký potenciál toho rodiče, jakože to je kombinace nízkého intelektu nebo z již původní rodiny, kde nemá ten rodič základ, tak je to v podstatě naprosto tragická kombinace...“

Další z forem kompetencí, mimo komunikaci s rodiči či rodinnými příslušníky, pak mají dle R3 v možnostech přímého **kontaktu s dětmi (rovina radikální)**. Kupř. v období, kdy dojde k odebrání z rodiny. I přes tuto skutečnost se podle ní mohou vyskytovat případy, kdy vazby na původní rodinu převáží nad negativními zážitky: „...i u těch dětí, když jsou v dětském domově, kam za

*nima jezdíme, tak je tam silná vazba na ty matky, prostě bez ohledu na to, v jakých podmínkách žijou, prostě máma je máma...*“ R4 dodává, že v jí označované „radikální rovině“ pak zaznamenala za svou praxi jediný případ, kdy se odebrané děti již do původní rodiny nevrátily: „...Což se třeba stalo u dvou klientek samoživitelek, který jak jedna tak druhá měla novorozeňata, a protože neměly doma na příchod dítěte nic připraveného a z dřívější spolupráce s nimi už bohužel jim byly děti odebrány a přemístěny do dětských domovů, tak jsme se s nimi už v porodnici snažili kontaktovat a řešit to. Protože ale ani jedna z nich nejevila o svoje děti zájem, souhlasily nakonec s předáním k adopci a svoje potomky už třeba nikdy tím pádem neuvíděj...“

### **Úřad obce s pověřeným obecním úřadem**

R5 přiznává určitou proměnu kompetencí sociálních pracovníků, které se proměnily v poměrně nedávné době: „...před tím rokem 2012 to bylo hodně o těch dávkách, ani ne tak o tý sociální práci...“

V devadesátých letech 20. století, po ukončení studia pak oproti dnešku zaznamenala výraznou změnu v rozsahu práce: „...bylo to rozdělený na péči o dítě, což je teďka vlastně OSPOD, tak to bylo... na okrese a jinak na městech dělali sociální pracovníci všechno a byli i kurátory... na okresech...“. To se podle ní ve své podstatě příliš neliší od dnešní doby: „...teď jako všechno plus když se vyřizuje něco navíc, tak se to předává vejš...“

R6 s R5 ve své podstatě souhlasí, dodává, že na obcích to podle ní nejde jinak: „...Je nás tady málo, myslím celkem sociálních pracovníků na občany města a obcí... nemáme to rozdělený tak jako na trojkách, podle cílovek.“ Na druhou stranu toto „rozdělení“ podle ní skýtá výhodu v tom, že: „...když dělám každéj od všeho něco, tak se dokážeme i účinně zastoupit. To v případě, kdy někdo chybí...“.

### **Úřad práce**

R7 zmiňuje, že integrální součástí na úřadech práce je **spolupráce** se sociálními pracovníky jiných organizací „...využíváme v součinnosti tu obec, v tý součinnosti. Provedeme šetření, ověří se skutečnosti, něco se zjistí a podle

*toho se rozhodne, jestli ten člověk nárok má nebo ne...“.* R8 doplňuje, že okruh klientely mají vymezený povětšinou charakterem samotných sociálních problémů a bývají leckdy i ti první, za nimiž klienti směřují: *„...vždycky, když přijde klient, kterej má nějakej problém anebo vždycky to jsou klienti, který ... něco chtěj... bydlení... práci a teď mají tyhle problémy, a tak. No a kdo to bude řešit... Prostě ... směřuje k nám...“*

Svoji roli R7 dále vidí v tom, že vedle spolupráce výše zmíněné, řeší nejen samotný kontakt s klienty, ale i věci odlišného charakteru: *„...sociální pracovník vedle kontaktu s klienty v terénu řeší ale i dávky... S přestupem na úřad práce přibyly i jiné věci, který sociální pracovník musí řešit. My sme třeba na obci byli zvyklí, ano, měla sem svoji agendu, ale třeba sociální odbor měl svoji ekonomku, takže co se týče výplaty dávek, o tohle sme se nemuseli starat... Na úřadu práce to, co si člověk neudělá, to nemá...“*

R8 svoji pozici oproti tomu vidí s větším důrazem na **práci v terénu**: *„...co bych měla správně dělat, je jenom to šetření...“* „...přitom na terén mi připadne 1500 klientů...“. Vedle práce v terénu pak pomáhá i v **situacích, spjatý s bydlením a zaměstnaností** *„...řeším třeba situace, kdy těm lidem hledám práci... sháním jim bydlení...“*.

### **9. 1. 1 Shrnutí**

Dovolil jsem si na tomto místě provést sumář toho, co vyplývá z jednotlivých rozhovorů se sociálními pracovníci. Byl jsem mírně překvapen, že s ohledem na jejich osobní postoj vůči kompetencím, které jim dává legislativa, a to jakým způsobem jednají při ať již nepřímém/přímém styku s klienty, potvrzuje plně veřejně politickou teorii „pouliční byrokracie“, o níž jsou bližší informace uvedené v odd. 3, a která, laicky řečeno, nehovoří pouze o tom, jaké jsou nastavené podmínky pro výkon profese, ale určující je hlavně způsob předávání této „politiky“, který pouliční byrokrat (osoba, která danou politiku zprostředkovává pro občany/klienty) volí ve směru k lidem, s nimiž spolupracuje.

## 9. 2 Dílčí oblast výzkumu č. 2 – identifikace aktuálnosti bariér

### Krajský úřad

Jednu z prvních překážek sociální práce na makro úrovni vidí R1 v jisté nejednoznačnosti, či chceme-li **nedostačujícím ukotvení legislativy**: „...a takovou přidruženou agendu, kterou nám nikdo písemně nepředal, ale tak nějak na našem úřadě spadla k nám, jako víceméně na všech jiných úřadech, je veřejný opatrovnictví. Ke kterému se pokoušíme dělat metodiku. Sice není z čeho čerpat víceméně, ale něco se pokoušíme jako hledat, přeposílat obcím, podat nějaké informace, co získáme...“

R2 svoji kolegyni doplňuje v oblasti metodik pro výkon sociální práce a sociální prevence: „...mám docela i takovou praktickou zkušenost... od r. 2012 křičíme, bojujeme o to... aby nám vznikla nějaká metodika... toho, jak ten sociální pracovník, sociální kurátor má vést dokumentaci. Bohužel ministerstvo v tomhle směru vůbec nereaguje. Tvrdí, že je to činnost krajských úřadů... ten přece ale nemůže vydat něco, když neví, co MPSV vůbec očekává, a jakým směrem tu sociální práci bude MPSV vůbec brát...“

R1 dále dodává podobný nesoulad v oblasti kontrolní činnosti: „...kontrolní činnost je náš velkej kus práce... mně osobně se to dělá špatně, protože my víme ze zákona, že máme dělat Standardizovaný záznamy sociálního pracovníka, to je jediná zákonná povinnost a všechno, co ostatního kolem toho probíhá, není nikde daný, jak to má vypadat...“

R2 ve výše uvedeném navazuje dalším z okruhů možných limitů/bariér v sociální práci v oblasti **administrace**: „...problém je určitě ta **spisová dokumentace**... většinou se setkávám s tím, že pro ty sociální pracovníky... je důležitý to, že ten klient přijde ... s nějakou zakázkou, aby ten cíl byl prostě naplněnej... Chápu, že ta spisová dokumentace, ten JIS... jak je nastavenej, je asi hodně pro ně problematickej a chtělo by to nějakou změnu...“

R1 vidí další z možných bariér v rovině **očekávání**, ve vztahu k představám, které o možnostech sociální práce mají samotní klienti: „...není možný vždycky pomoci...vidim jako rozhodující, jestli ten klient přijde s tím, tak

*sem tady, tak mi někdo pomozte anebo jestli přichází s tím, už nevím kudy dál... poraďte mi, co bych ještě mohl udělat. Já chci něco pro to udělat...“*

R2 pak dodává, že jednou z dalších aktuálních bariér pro sociální práci, vidí ve specifčnosti Ústeckého kraje (jako jednoho z mála) a zdejší **kumulaci sociálních problémů**: „... my a ještě Moravskoslezský kraj jsme specifický v tom, že máme a vůbec úplně Ústecký kraj má nejvíce sociálně vyloučených lokalit. Máme tady i nízkou úroveň vzdělání. U nás se to specificky zaměřuje na dávky pomoci v Hmotné nouzi, na ubytování, splácení dluhů a hledání vhodného zaměstnání...“

Jako poslední z aktuálních problémů R2 vidí i **syndrom vyhoření**, který se podle ní projevuje zejm. při osobním styku a jako důsledek nedostatečné podpory sociálních pracovníků ze strany vedení: „...je vidět, že ... když přijdeš na ten úřad a nemusej to být vždycky jen kontroly... tam kde mají podporu toho vedení, je vidět, že jsou pozitivně naladěný, přátelský... a pak samozřejmě přijedeš na úřad a teď vidíš takový ty lidi, kdy už si fakt říkáš jako tak ty sou vyhořelý... oni říkají, ale my nemáme ty porady, my se nescházíme... kolikrát ani nemůžou tolik chodit do terénu, protože si vedení myslí, že choděj na nákupy...“

### **Úřad obce s rozšířenou působností**

R4 vidí ze svého pohledu jednu ze soudobých překážek v sociální práci nesprávné **nastavení výuky**, zejm. **na úrovni vysokého školství**: „...škola nedokáže tak úplně připravit na praxi. Na veřejce v některých předmětech trvalí přednášející na biflování ... a třeba praxi jsme měli až od druháku. V knížkách se píše teorie, ale v praxi to bývá často jinak...“ Občas si připadám jako ta věštkyně s koulí. Co se snaží předvídat. Někdy to vyjde, někdy ne. Prostě se snažím kombinovat z toho mála možného, co je k dispozici...“

R3 vidí jako jeden z aktuálních problémů **přesun sociální práce** směrem **k neziskové sféře**, kdy podle ní na úřadech ubývá: „...jako není to tam ta sociální práce. V té samé podstatě, v tom pravém slova smyslu... musíš s tím klientem projednávat věci... ať jsou to třeba výchovné problémy dítěte nebo ta

*sociální situace klienta... rodinná. Ale taková ta sociální práce přechází postupně na ty neziskovky...“*

R3 dále sděluje, že pohlíží na vidí jako jednu z příčin hlavní problém ve způsobu **administrace sociální práce**, kdy oproti obecním úřadům nevedou totožný způsob dokumentace: *„...ne, my máme úplně jiný záznamy... takhle... OSPODY v republice nemají jednotný program... buď maj jakýsi nebo nemaj žádný nebo maj provizorní, že třeba sdílej některé soubory na sdíleném disku... v rámci pracoviště... Koupil se jinej program, kterej se přestal používat...“* Vnímá v tomto ohledu nedostačující podporu ze strany MPSV, kdy uvádí, že se uvažovalo dle jejích informací o zahrnutí agendy OSPOD do jednotného systému, od čehož se nakonec upustilo: *„...Dohodla jsem se s vedoucí, že program ano, jednak to dělá pořádek v těch spisech, tu statistiku a jednak mi to přijde trochu jako to minimum, co by v 21. století mělo bejt... Jednu dobu se uvažovalo o tom, že ministerstvo udělá jednotnej program... něco jako OK Systém... my teď najedeme na program Geovap<sup>83</sup>... používá ho dost OSPODů“*

R4 v návaznosti na administraci sociální práci dodává, že vnímání její postupný nárůst, v jehož důsledku se to projevuje na práci s klientem: *„...Stává se, že si přijdu jako něčí sekretářka. To ve chvíli, kdy se nakupí víc administrativy, ať už to sou spisy, které musím zkompletovat, nebo výkazy, které musím vyplnit a říkám si, co ze sociální práce zbyde, když místo do terénu budeme vyrážet do obchodu pro lepší tužky, co víc vydržej psát nebo odolnější klávesnice, který to naše datlování vydržej...“*

Obě respondentky se shodují na pozitivním přínosu jednotného systému výměny informací mezi sociálními pracovníky, R3 uvádí: *„...možná by to nebylo od věci, protože sledování některých migrujících rodin je někdy náročné a těžko se přenáší veškeré zkušenosti, které nabyde jeden... v momentě, kdy nám ta rodina migruje jinam... a jak sem se teď dozvěděla, není na závadu, když má jedna rodina dva spisy...“* R4 doplňuje, že s ohledem na pracovní vytížení nemá leckdy způsob, jakým buď informace účinně předat, či jak se je naopak

---

<sup>83</sup> O nás [online]. Pardubice: Geovap, 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.geovap.cz/sekce/o-nas/3/>

dozvědět: „...My třeba něco zaneseme do spisu, ten typ informací, které si třeba vyměňujeme při případových konferencích... Ale není prostě vždycky čas zvednout telefon, napsat email. A případový konference jednou měsíčně taky nemusí stačit. Nebo naopak u nás, když se třeba některý věci dozvíme až na případový konferenci, a přitom bychom je mohli mít na stole dřív.“

R4 oproti respondentce R2 z krajského úřadu vidí sice **syndrom vyhoření** jako možný limit/bariéru sociální práce, ale ne jako tolik významný: „...Určitě to jako problém vidím, jen ne tak důležitě... To příslovečný vyhoření tady bylo vždycky, ve větší či menší míře. A myslím, že je jenom na nás, jestli se necháme převálcovat vnějšími okolnostmi nebo ne.“

### **Úřad obce s pověřeným obecním úřadem**

Obě respondentky se zde shodují na překážce, kterou z jejich pohledu vnímají jako nejvíce aktuální, a tou je **administrativní zatížení**. R5 to dává do souvislosti s přímo úměrou administrace na úkor času, který sociální pracovník může strávit s klientem: „...pro mě je to ta největší překážka. Člověk je zahlcena ... tak, že nepotřebuje klienta... čím méně klientů, tím lépe, protože jinak se nedá stihnout... Čím víc toho s klientem udělám, tím je to pro mě horší, protože já to musím někde napsat a nemám čas potom na ostatní...“

R6 vnímá tuto problematiku z pozice svých dřívějších zkušeností jako zprvu nápomocnou, kdy teprve postupem času došlo k její proměně na určitou formu postihu: „...Vim, že je potřeba si vést záznamy o té práci, ale zase sem vždycky ty záznamy brala spíš jako pomocný materiál pro toho sociálního pracovníka. Aby věděl, co s tím klientem dělal. Dneska se bojím, že je to spíš nástroj, aby na sociálního pracovníka někdo nenaběhl, že dělá něco špatně, nedostatečně. A on se bude zaštiťovat těma papírama... že už to neděláme kvůli ... podpoře klientů, ale kvůli naopak následným kontrolám, následným problémům, které by mohly vzejít...“

R5 jako druhou největší bariéru vidí v **sociální reformě** z r. 2012, která měla za následek vyčlenění agendy dávek a jejich přesun pod úřad práce: „...nebylo úplně šťastný, že to dávali pryč... vyčlenit dávkačky, ale pod jedním

*úřadem... tím vznikly úplně jiné problémy. Dřív ... byly aspoň nějaký páky, přišli vyřídit tu dávku... svěřili se s něčím, ty problémy byly víc vidět a na tý obci se daly třeba lepší řešit a bylo to všechno při jednom... na jednom místě...“*

Způsobilo to podle ní problémy nejen v oblasti samotného výkonu sociální práce, ale i výměny informací mezi úřadem obce a úřadem práce: „...tím že to dělaj dva úřady... tak taky nemaj čas na tom úřadu práce na terén... musí se žádat o součinnost... Oni nemůžou poskytovat všechny informace, my taky ne a trvá to dýl, než se něco dozvíme...“

R6 zde částečně navazuje na předchozí tvrzení R5, kdy problém pojmenovává v celkově **chaotickém uspořádání legislativy**, což podle ní u sociálního pracovníka způsobuje diskomfort ve vztahu ke klientovi: „...změny v legislativě. Totální chaos... místo zjednodušování se to komplikuje. Jenom když si vezmu úřad práce. Jeden... eviduje zaměstnanost, jiné oddělení vyplácí sociální dávky pomoci hmotné nouze, další státní sociální podpora, další dávky pro zdravotně postižené. Klienti se v tom absolutně nemůžou orientovat. A zase necítí se dobře, sou pak naštvaný... A sociální pracovník jim to není schopen vysvětlit...“

Jako jeden z dalších bariér pro sociální práci na obci vidí v důsledku tohoto „chaotického uspořádání“, kdy úprava doplatku na bydlení prodělala v krátkém časovém úseku, i díky politické reprezentaci, zásadní obrat: „...já bych o tom nerada mluvila, protože budu akorát vzteklá. Todleto byl takovej signál, že ta obec se může vyjadřovat... a vlastně trošinku tam bylo suplování úřadu práce... připadalo mi to rozumný. Byla s tím velká práce, byly tam krátké lhůty, ale mělo to nějaký smysl. Ale jestliže se ... politici lekli a změnili to zpátky... Jestliže se už něco uzákoní a za dva měsíce se to mění, to je strašný...“

R6 pak zmiňuje ještě jednu z jejího pohledu bariéru, kterou vnímá jako důležitou, a tou je **syndrom vyhoření**, kdy podle ní, více než jakékoliv jiné povolání, se může sociální pracovník dostat snadno na dno svých sil: „...setkala sem se s tím i tady. Ale myslím si, že k tomu vyhoření přispívá náročnost práce... setkává se s člověkem v nějaké těžké životní situaci... je



*nad ním bič, že má vyplnit nějaké papíry... platové ohodnocení není zrovna adekvátní náročnosti tý práce...“*

## **Úřad práce**

R7 jako hlavní bariéru vidí **administrativu**: „...když ten klient přišel, mohli sme si popovídat... kdežto v dnešní době už je to administrativní zátěž, nedá se mluvit o sociální práci jako takový...“. V důsledku toho pak dochází k situacím, kdy je nucena vyžádat si spolupráci se sociálními pracovníky na obci: „...nechci říct, že bychom to odsouvali na druhou kolej, ale spíše využíváme tu obec, v té součinnosti. Není to až tak, že by se udělalo šetření, ověřily se skutečnosti. Hele, my nato nemáme čas, to ne... ten pracovník nemá tolik času nato si sednout, vytelefonovat to, todle si zařídit, sepsat, nato ten čas není...“.

R8 dodává, že jeden z úkonů, který působí poměrně velkou zátěží, je **zadávání nových žádostí o dávky**, které nebývají pouze administrativního charakteru: „...když se zadává ta dávka na hmotný nouzi, kolik všeho co s tím musíme udělat, kolik těch technických a administrativních kroků s tím je spojených... co všechno zadat...“ Dodává pak, že ve spojitosti s procesem zpracování dávek, se projevují **technické problémy** při práci se samotným programem na jejich vyhodnocování: „...ted' se nám zase začíná stávat, že v odpoledních hodinách ten program začíná padat, zamrzat. Takže když píšete rozhodnutí... dneska píšeme třeba i dvoustránkový elaboráty, protože ten tlak z těch kontrol a kvůli dodržování správného řádu... prostě tam opravdu musí být všechno...“. Dále ještě navazuje skutečností, kdy **referenti ÚP nemají přístup ke Standardizovanému záznamu** sociálního pracovníka, přičemž jsou mnohdy tyto informace pro práci s klientem podle ní klíčové: „...ted' sem to ukazovala kolegyni... ta ... nevěděla, že něco takovýho tam je...“.

Ve shodě uvádějí obě respondentky také **postoj nadřízeného orgánu** (pozn. – generálního ředitelství ÚP) ve směru k sociálním pracovníkům. R7 uvádí: „...za ty roky, co tu práci dělám, sem vždycky měla pocit, že ty lidi nemaj pocit o tom, co za práci děláme. Že i když vememe metodiky ... z generálního ředitelství úřadu práce... mám takovej pocit a mám ho neustále...“ R8 dává do souvislosti neupřesněnou představu o momentálních možnostech sociálních

pracovníků na ÚP ve vztahu k časové tísní, vyplývající z rozvržení pracovní doby: „...No a třeba... se požadovalo, aby se vedla ještě zvlášť sociální spisy klientů, což by byla dobrá věc, ale na jednoho člověka to nešlo... referenti si měli vést spisy, co se týkají dávek... Od toho 2015 se to přesto nestíhá... Na tu práci v kanceláři je ten pátek, a to se nedá...“ S uvedeným je pak podle ní spojena i **nedostatečná možnost výměny informací** mezi sociálními pracovníky ÚP ve vztahu k praxi: „...my v podstatě to řešíme v rámci nějakého školení. Tam si předáváme informace, vlastně získáváme to, jak to dělají jinde, jak to dělají tady...“

R8 poté ještě vidí možnou bariéru v **omezení, která** sociální práci na úřadech práce **dává správný řád**. Podle ní tento faktor přispívá nejen k byrokratizaci, ale je i spolučinitelem nárůstu již zmíněné administrativní zátěže: „...dostáváme se do fáze strašně velké byrokracie...tenhle rok sme tu zažily dvě kontroly... přijela ministerská kontrola, řekla tohleto děláte dobře, krásně odůvodnění, všechno v pohodě... a přijde ... druhá kontrola od metodiků z kraje a řekne vám, že na tom máte zapracovat...“

R7 má oproti R8 možnost porovnat předchozí praxi na obecním úřadu se stávajícím zaměstnáním na úřadu práce, kde sociální pracovníci jsou **zahlceni činnostmi, nesouvisející se sociální prací**: „...přibyly i jiné věci, který sociální pracovník musí řešit... co se týče ekonomické záležitosti, o to sme se nemuseli starat, kdežto na úřadu práce přibyla pokladna, takže je vyčleněnej pracovník, kterej dělá pokladnu. Dělej se součinnosti, na to byl taky někdo vyčleněnej... pracoviště funguje tím stylem, že si všechno musíme zajistit sami. Ať už od skutečnosti, že si zajeděš na jinou pobočku pro finanční hotovost do pokladny nebo si nafasuješ toaletní papír, hygienický potřeby... ta práce není jenom o té odborné práci...“

## 9. 2. 1 Shrnutí

Osobně jsem byl překvapen rozličným spektrem aktuálních limitů, bariér, která sociální pracovníci ve svých profesích vnímají. Od „vyšších pater“ veřejné správy na krajích, po „nižší“ na úřadech obcí a úřadu práce jmenovaly respondentky celkem 25 limitů/bariér. Není to tak, že by se každý limit/bariéra

od sebe navzájem lišily. V některých ohledech jsou si podobné. Při bližším zkoumání jednotlivých zdůvodnění je pak možné tato rozdělit do několika skupin. Dovolím si pro větší přehlednost rozmístit je do 3 skupin a tím přehled učinit srozumitelnějším. Oblasti se budou nazývat:

- **legislativní** (ve smyslu kupř. nejasného ukotvení sociální práce jako takové),
- **postojové** (kupř. v emoční rovině, ve vztahu pohled veřejnosti na sociálního pracovníka, či třeba vztah nadřízeného orgánu k sociální práci na „nižším“ stupni)
- **technické** (týkající se bariér, mající reálný projev v sociální práci)

Ve vztahu k výše uvedenému proto poskytuji přehled, sloužící k lepší orientaci v bariérách, identifikovaných jednotlivými respondentkami:

Tabulka č. 2: Povahy bariér x četnost výskytu

NÁZEV	POVAHA BARIÉRY			ČETNOST VÝSKYTU
	Legislativní	Postojová	Technická	
administrativní zátěž			x	7
nemožnost aktuálního sdílení informací			x	3
syndrom vyhoření		x		3
vztah nadřízeného orgánu k soc. pracovníkům		x		3
činnosti, nesouvisející se sociální prací		x		1
kumulace sociálních problémů -			x	1
nejasné legislativní vymezení soc. práce	x			1
nedostatečná úroveň vzdělávání v sociální práci			x	1
omezení sociální práce správním řádem	x			1
postoj veřejnosti		x		1
potíže se softwarem			x	1
přesun sociální práce k nezisk. sektoru		x		1
referenti UP bez přístupu k SZSP			x	1
sociální reforma	x			1
<b>CELKEM</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>26</b>

Zdroj: Autor

### 9. 3 Dílčí oblast výzkumu č. 3 – veřejná politika x oborové zastoupení soc. pracovníků

Začnu, i s ohledem na předchozí dvě dílčí oblasti výzkumu poněkud netradičně, krátký úvodním shrnutím. V této dílčí oblasti výzkumu všechny respondentky napříč veřejnou správou zaznamenaly veřejně politickou snahu o jednotné oborové zastoupení sociálních pracovníků prostřednictvím tzv. „Profesní komory“. V čem se ale jejich vyjádření lišila, je názor na užitnost takového kroku.

**R1** je sama již členkou jednoho z profesních sdružení sociálních pracovníků a sama vnímá jeho užitečnost, pouze však omezenou na jednu součást sociální sociální práce, ne jako celek. Sama si prozatím nedovede představit, jestli by to deklarováním způsobem (jednotným zastoupením všech sociálních pracovníků) mohlo fungovat: „...sama v tom mám zmatek, jestli je to dobrý nebo špatný. Protože sem členem Společnosti sociálních pracovníků, už dlouhý roky a vidím, že se víceméně směřují vždycky k OSPODu. Spousta těch aktivit je dělaná pro OSPOD, s OSPODem, protože tam sou velice aktivní lidi. Jednak na... sociálních odborech obcí, krajů, tak taky na ministerstvu a jiných organizací, třeba neziskových a i ten stát vůči OSPODu... tam vidím velkou aktivitu a tam si myslím, že to může fungovat... u tý čistý sociální práce, to se obávám, že tam to nefunguje a nedokážu si představit, že by to fungovalo...“

**R2** částečně souhlasí s R1, v pohledu na fungování oborového zastoupení ve společnosti sociálních pracovníků, ale na jednotnou profesní komoru sociálních pracovníků má názor více negativní. Podle ní by pomohl částečně návrat k ideám rozdělení republiky podle okresů, které byly podle ní více odolnější vůči politickým tlakům: „...nepomůže. Máme tady už organizací, Společnost sociálních pracovníků, sekci sociálních pracovníků a sekci sociálních kurátorů a nemám povědomí o tom, že by dělala něco, čím by sociálním pracovníkům pomohla. Já si myslím, že by pomohlo to, kdybysme se částečně vrátili k okresům...ty byly dobrý v tom, že tam neplatila ta politická vůle. A pokud by to bylo i v tomhle směru i pro sociální pracovníky, který by nebyli závislí na tý samosprávě... vykonávají přenesenou působnost,

*a nemůžou svoji činnost vykonávat v takovém rozsahu, v jakým by chtěli, protože je brzdí ta samospráva... v tomhle směru bych to udělala, a ne nějakou organizací, zastřešení nad něčím...“*

**R3** má proti R1 či R2 výrazně negativní pohled na snahu upravit sdružování sociálních pracovníků prostřednictvím jednotného zastoupení. Přičemž se obává jednak byrokratizace profese a malého vlivu na pohled veřejnosti: *„...nechci žádné úředníky, další papaláše.... neudělaj nic. Nevim, čím by sociální pracovníky posílili... budou si plácet rukama v rámci nějakých jednoročních, nějakých setkání. Ale jak chceš obhájit mezi lidma z horní dolní, že je důležitý to, že prostě děláš práci v ... kompetencích daných zákonem... mě to přijde prostě nesmysl...“*

**R4** nemá úplně vyhraněný pohled, podobně jako R1. Vnímá možné jednotné zastoupení jako kladný efekt, na druhou stranu však také není přesvědčena o tom, že by mohla pomoci. Klade to do na jednu stranu v úrovni boje proti předsudkům, které jsou podle jejího názoru v části společnosti zakořeněné. Kde podle ní jednotná profesní komora nemůže fungovat: *„...něco podobného jsem slyšela. Částečně na jednom školení, kterého jsem se s kolegyní účastnila a kde o tom mluvili pánové z ministerstva... Bylo by možná hezký, kdybychom měli nějaký svaz, který by sdružoval všechny sociální pracovníky. Jen si myslím, že v části naší společnosti, přinejmenším, je vrozená nedůvěra vůči byť je zdánlivě byrokratickým strukturám. U nás totiž, a s tím se občas setkávám, převládá obraz sociální pracovnice jako té, co chodí v kostýmku do rodin a káže, co maj a nemaj dělat, přitom jim zároveň zvládne vyhrozit odebráním dětí... Na předsudcích je nejhorší, že největší část zápasu s nimi musí svýst ty, co jim věří. Bud' podlehnou anebo třeba poznaj, že se mýlili a jsou ochotný to přiznat. V rovině druhé pak zastává názor, že stávající forma podpory ze strany státu směrem k sociální práci není dostatečná, což pro budoucí možné jednotné profesní sdružení může tvořit významnou překážku: „Mně osobně chybí podpora ze strany státu.... Zatím jsem takovej váhovej střelec. Pokud mi představí nějaký výrazný motiv, proč je podporovat, hlas mít budou. V současný podobě ... o tom moc přesvědčená nejsem.“*

**R5** vidí užitečnou úlohu jednotné profesní komory pouze v případě, kdy by si dokázala zjednat respekt ve směru k ostatním organizacím. Jinak podle ní nemá příliš šancí na prosazení. Sama současnou snahu o jednotné oborové zastoupení spíše nepodporuje, zejm. v případě pokud by se prosadila idea povinného členství: „...možná ano, aby byla nějaká... organizace pro sociální pracovníky, která by byla ale něco jako odbory, ale rozhodně ne nějaká agentura, do který se musí člověk přihlásit, musí tam být evidovanej a bude platit poplatky a nic z toho v podstatě mít nebude... Když už by něco takového bylo, tak by to musel být jeden z partnerů k jednání, jakože oficiálně...“

**R6** zastává podobně jako předchozí respondentky spíše negativní postoj, kde se blíží stanovisku R2, tedy výrazně negativní. Podkládá tuto argumentaci stávajícím jednotným oborovým zastoupením jiných profesí – lékařů či advokátů. Kdy pro ní není povinné členství natolik podstatné ve směru ke klientům/pacientům. Klade větší důraz na profesní kvality konkrétního jedince, které podle ní profesní komora nezaručí: „...když to vezmu, já osobně, sama za sebe... já vim, že lékaři musej být v nějaké té komoře... ale bylo by mi jedno jestli tam je nebo ne...beru ho jako doktora. Advokáti vim, že maj svojí komoru. Zase, je mi to šumák, jestli v ní je nebo není. Todleto si myslim, že klientům bude srdečně jedno, jestli si sociální pracovníci vytvořej nějakou komoru, profesní sdružení...oni budou řešit jestli jim ten sociální pracovník pomohl... jestli měl ty znalosti, jestli byl příjemnej... a tu prestiž to v žádným případě nezvýší...“

**R7** není o užitečnosti jednotné profesní komory plně přesvědčena, přičemž zmiňuje postoj veřejnosti vůči sociální práci/sociálním pracovníkům jako faktor, kvůli němuž ani nemůže fungovat: „...nevim jestli by bylo profesní sdružení řešením...Přemejšlim, jakej je pohled veřejnosti na sociálního pracovníka... Já sem se vždycky setkávala s tím, že buď veřejnost, když se řeklo sociální pracovník, tak si představili tu úřednici v kostýmku, která vobebírá děti, byť k tomu nemá důvod... anebo hodně moc vnímá veřejnost sociální pracovníky jako dozorce, jako lidi který kontrolujou lidi, co žijou špatně... já si myslim, že pohled na sociální pracovníky není pozitivní...já netvrdim, že profesní komora by to vyřešila, ale postoj veřejnosti na sociální pracovníky jako

*takový by bylo důležitý změnit... možná by zřízení profesní komory řešením na druhou stranu bylo...“*

**R8** se v názoru na jednotné profesní zastoupení sociálních pracovníků částečně shoduje s R5, kdy by její opodstatnění viděla pouze za předpokladu, že bude mít právoplatné (náležitě respektované) místo při vyjednávání ve směru k ostatním partnerům. Pokud by tomu tak bylo, vyjádřila by takové snaze jednoznačnou podporu: *„...pomohlo, pokud by ji všechny ostatní organizace respektovaly. Což je druhá otázka...jako sociální pracovníci ... já říkám, že se staraj o všechny ostatní a nejsou schopný se postarat sami o sebe, takže finanční ohodnocení, prestiž, to je všechno úplně v háji. Takže pokud by byla nějaká profesní organizace, která by měla nějakou veřejnou prestiž ... pokud by to fungovalo, bylo by to úžasný...“*

### **9. 3. 1 Shrnutí**

Pohled respondentek na snahu o jednotné oborové zastoupení až na R8 spíše negativní. Nicméně ze zbývajících sedmi 3 respondentky, R2, R3 a R6 profesní komoru jako snahu o odstranění limitů/bariér sociální práce odmítají (coby nefunkční strukturu). 4 respondentky vizi profesní komory přijímají za podmínky, že bude možné ji od počátku vnímat jako respektovaného partnera k jednání. Zároveň se, podobně jako u tématu aktuálních limitů a bariér, prolíná ve vztahu k profesní komoře mezi některými respondentkami i nedostačující vnímání úlohy sociální práci ve společnosti, ve směru od nejvyššího stupně veřejné správy.

## **10. Doporučení**

V průběhu realizované výzkumu, v části finální, kdy jsem extrahoval dle definovaných dílčích cílů výsledky rozhovorů na mě jako příslovečný maják uprostřed noci „vystávala“ dvě nosná témata. Napříč vykonávanou profesí, lhostejně na místě (obecní/krajské úřady x úřady práce) se respondentky shodly na syndromu vyhoření, jako jedné z významných bariér. V části 2. 4. 1. této práce jsem zmiňoval fakt, že jsem na problematiku syndromu vyhoření již psal bakalářskou práci. Což byl pro mě osobně přesvědčující faktor pro to, abych

upřel snahu o změnu ve směru další z bariér. Tou je, společně s **administrativní zátěží** i **neexistence jednotného systému pro výměnu informací** mezi jednotlivými aktéry, resp. jeho nedostatečná provázanost.

Dalším, neméně důležitým důvodem, byla jedinečná příležitost vést rozhovor s kolegou ze zahraničí (sociální pracovník neziskové organizace z Velké Británie – viz příloha č. 7). S ohledem na povahu okolností, které vedly k tomuto setkání, nebylo možné rozhovor zachytit na záznamové zařízení. Pouze si dovoluji ve stručnosti shrnout, o kterých okruzích byla debata vedena – rozdíl mezi britským a českým systémem sociální pomoci, místních podmínek pro vykonávání sociální práce ve Štětí x Londýně. Přičemž se rozhovor dotkl i oblasti výměny informací. Organizace, pro kterou kolega pracuje, je financovaná z rozpočtu Londýna, přičemž část těchto peněz je určena projektu se zaměřením na doprovázení osob zpět do země jejich původu. A to v případech, kdy si nejsou schopny zajistit legální bydlení/zaměstnání. Na náklady neziskové organizace je pak jejich pracovník doprovázen (prostředky hromadné dopravy osob) zpět do země jejich původu. Za důležitou skutečnost považuji fakt, o němž jsme hovořili krátce, a který také přispěl k následnému doporučení (viz oddíl 11). Neziskové organizace ve Velké Británii, dle informací od kolegy, sdílejí jednotný systém výměny informací o práci s klienty. Tudíž ve chvíli, kdy by se konkrétní člověk, s nímž bylo v minulosti již pracováno, objevil zpět na území státu, a kontaktoval jinou organizaci než předtím, bude možné zjistit, zdali s ním již dříve nebylo pracováno (část komunikace, předcházející samotnému kontaktu s kolegou viz příloha č. 9).

Z výše uváděných důvodů si v následujícím oddílu dovoluji představit návrh na změnu příslušné legislativy, která by měla sjednotit systém výměny informací. Jako prostředek pro tento krok jsem zvolil metodu zvanou RIA, z angl. „Regulatory Impact Assessment“, či hodnocení očekávaných dopadů navrhovaných politik a právních předpisů. Je součástí legislativního procesu v ČR od r. 2007 se zaměřením na:

- soustavné *zkvalitňování* právního prostředí,
- zvyšování *transparentnosti* výkonu veřejné správy,
- lepší *informovanost* občanů a organizací...,



- lepší *předvídatelnosti* požadavků připravované regulace pro koncové adresáty,
- *eliminaci* tvorby nové *neopodstatněné nebo nadbytečně zatěžující regulace* pro občany a podniky,
- *vyhodnocování účinnosti* právních předpisů.<sup>84</sup>

## 11. RIA – Jednotný informační systém

### 11. 1 Důvod změny regulace

Příčinou samotné změny regulace je přijetí takových opatření, které nastaví podmínky spolupráce aktérů v oblasti poskytování sociální práce jednotlivým cílovým skupinám klientů tak, aby nedocházelo, či se přinejmenším snížilo riziko zneužívání této pomoci, příp. vícečetného poskytování pomoci klientům. Zároveň také aby nově nastavené parametry zaznamenávaného postupu v práci s klientem umožnily rychlejší výměnu informací mezi těmito aktéry. Primárně bude návrh zaměřen na úpravu legislativy, upravující zaznamenávání práce s klientem, a to na Zákon o úřadu práce<sup>85</sup>.

Změny, které budou navrženy, vycházejí ze dvou na sobě nezávislých zdrojů. Prvním jsou legislativní podklady – roztříštěnost úpravy sociální práce z obecného hlediska, kdy v době zpracovávání tohoto materiálu neexistuje jednotná právní úprava výkonu sociální práce. Samotná podoba (rozsah kompetencí) sociální práce se tak člení dle místa výkonu (obec II., III. typu či úřadu práce). Způsob předávání informací mezi jmenovanými aktéry není pevně stanoven, vychází z právní úpravy<sup>86</sup>, která povinnost vést informace o provedené práci s klientem v tzv. „Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka“ nestanovuje pro všechny zmiňované aktéry, přičemž řádná výměna je dle názoru kdy dle názoru respondentů výzkumu (druhý zdroj informací) klíčová nejen pro prevenci duplicity poskytovaného poradenství, ale i omezení vynaložených nákladů (přímých/nepřímých). Za poslední 4 roky (2011 – 2015)

<sup>84</sup> Hodnocení dopadů regulace (RIA). *Vláda České republiky* [online]. Praha: Vláda ČR, 2016 [cit. 2016-12-27]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/lrv/ria/uvod-87615>

<sup>85</sup> ČR. Zákon o úřadu práce. In: *Sb.* 2011, č. 73. Dostupné z: ASPI

<sup>86</sup> Diplomová práce - Rozhovory

vzrostly tyto náklady o přibližně 38 mld. Jak je zřejmé z grafického schématu na str. 8.

## 11. 2 Zhodnocení platného právního stavu

Zastřešující právní normou (dále uváděným zákonným předpisům) je, z hlediska záznamů o postupu v práci s klientem „**Zákon o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů**“ (dále jen „Zákon o ÚP“), kterým se ustanovuje Ministerstvo práce a sociálních věcí jako „...správce Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí, jehož obsahem jsou údaje nezbytné k plnění úkolů ministerstva a Úřadu práce v oblasti státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením, sociálně-právní ochrany dětí, státní politiky zaměstnanosti...“<sup>87</sup>

Výkon povinností, tj. rozsah vymezených oblastí, z nichž vyplývá povinnost pracovat s Jednotným informačním systémem, pak definují dle výše uvedeného legislativního pramenu dva další právní předpisy:

**Zákon o sociálních službách**<sup>88</sup>, který v § 92 vymezuje působnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Klíčové jsou dvě části:

- odst. b: „...*koordinace poskytování sociálních služeb a poskytování odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností...*“
- odst. d: „...*koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce, vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou ÚP a krajským úřadem.*“

---

<sup>87</sup> ČR. O Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: Sb. 2011, č. 73. Dostupné z: ASPI

<sup>88</sup> ČR. O sociálních službách. In: Sb. 2006, č. 108. Dostupné z: ASPI

**Zákon č. 111/2006 Sb., O pomoci v hmotné nouzi<sup>89</sup>**, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o pomoci v hmotné nouzi“), je legislativním pramenem, který v § 64 upravuje zmiňovanou problematiku administrace/spolupráce primárně ve dvou oblastech:

- odst. d: „...vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi“
- odst. e: „...spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi...“
- odst. f: „...spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.“

**Vyhláška o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka<sup>90</sup>**.

Tento předpis definuje celkem 11 cílových skupin klientů. Přičemž jednotlivé skupiny (až na poslední, 11.) se dělí dále do příslušných podskupin:

- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby
- Osoby s různým stupněm zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)
- Osoby ohrožené sociálním vyloučením
- Osoby ohrožené rizikovým způsobem života
- Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí
- Osoby, které ztratily přístřeší, nebo se nacházejí v nejistém nebo neadekvátním bydlení
- Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy
- Imigranti
- Rodiny s dětmi
- Další skupiny osob neuvedené výše

---

<sup>89</sup> ČR. O pomoci v hmotné nouzi. In: Sb. 2006, č. 111. Dostupné z: ASPI

<sup>90</sup> ČR. Vyhláška o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. In: Sb. 2013, č. 333. Dostupné z: ASPI

### 11. 3 Identifikace problémů, cílů, kterých má být dosaženo a rizik, spojených s nečinností

Základním problémem, který je se zpracovávaným návrhem spjat, je, že s Jednotným informačním systémem (viz bod č. 1) nepracují všichni zmiňovaní aktéři, resp. nemají přímo stanovenou povinnost přes něj informace sdílet, či do něj nahlížet. Blíže jsou to tyto dvě „skupiny“:

- referenti dávkové agendy úřadů práce. Mají za náplň práce „...zajišťování agendy dle zákona o pomoci v Hmotné nouzi... zpracování a vyřizování žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, kontrola výplaty dávek a provádění místního šetření pro účely přiznání a výplaty dávek hmotné nouze. Vedení správního řízení ve věci dávek pomoci v hmotné nouzi.“<sup>91</sup>
- sociální pracovníci, vykonávající agendu v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD), řídící se při způsobech zaznamenávání práce s klienty (rodinami, nezl. osobami) jiným legislativním předpisem<sup>92</sup>, přičemž práce s konkrétní cílovou skupinou se dle vyhlášky, zmíněné v bodu č. 1 mnohdy překrývají.

Výše zmíněné skupiny tím, že nemají možnost náhledu do Jednotného informačního systému, a v něm provozovaného Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, se tak mohou nepřímo podílet na duplicitě poskytovaného poradenství.

V případě referentů dávkové agendy úřadů práce, při nemožnosti získat aktuální informace o dosavadní práci s klientem, může mít tato skutečnost i přímý vliv na posouzení celkové sociální situace žadatele a výši příp. přiznané dávky (Hmotné nouze, Státní sociální podpory). Čímž se může podílet na meziročním nárůstu na vynaložené sociální výdaje. V r. 2012 byla v ČR realizovaná tzv. „sociální reforma“<sup>93</sup>, v jejímž důsledku došlo ke sjednocení výplatních míst sociálních dávek pod úřad práce. Jak však dokazuje přehled

---

<sup>91</sup> Kariéra na ÚP ČR. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: Generální ředitelství Úřadu práce, 2016 [cit. 2016-11-10]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/web/upcr>

<sup>92</sup> ČR. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sb. 1999*, č. 359. Dostupné z: ASPI

<sup>93</sup> Změny 2012. *Sociální reforma* [online]. Praha: MPSV, 2012 [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

o počtu vyplacených dávek s dodaným výčtem meziročního nárůstu vynaložených prostředků, zamýšleného cíle o úspoře finančních prostředků dosaženo nebylo<sup>94</sup>

Schéma č. 5: Vynaložené prostředky na sociální dávky



Zdroj: MPSV, upraveno autorem

Co se týče dalších zmiňovaných aktérů, pracovníků zajišťujících agendu SPOD pak nemožnost zjištění příp. dřívější práce s rodinou u sociálních pracovníků úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem či s obcí s přenesenou působností může vést k prohloubení krizové situace rodiny. Nejen v důsledku zjišťování příp. spolupráce se zmíněnými sociálními pracovníky jinými způsoby komunikace – email, telefon, osobní jednání/případové konference) a tím i její závislosti na systému, poskytujícím dávky Hmotné nouze/Státní sociální podpory.

Pokud vezmeme v úvahu zachování role státu, jako poskytovatele pomoci občanům, kteří se nacházejí v krátkodobě/dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, je zapotřebí se zamyslet nad tím, jaká výše nákladů je dlouhodobě udržitelná pro státní rozpočet. Jelikož je Česká republika již přes 10 let členem Evropské unie<sup>95</sup>, můžeme pro potřeby tohoto návrhu se pustit do srovnání nákladů, které jednotlivé členské státy vynakládají v rovině sociální

<sup>94</sup> Sociální dávky. *Noviny práce a sociální politika* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3799>

<sup>95</sup> Euroskop. MACHOTKOVÁ, Šárka. MINISTERSTVO VNITRA. *Vstup ČR do Schengenu* [online]. 2008 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/8750/sekce/vstup-cr-do-schengenu/>

pomoci. Na základě údajů Eurostatu<sup>96</sup> patří Česká republika mezi státy, u nichž narůstá procentní míra hrubého domácího produktu (dále jen HDP), směřovaná do systému sociální ochrany. Dle dat z r. 2011 to bylo ve výši 20,4 %.

Lze tedy mít i za to, že na zmíněné zvýšené míře vydaných finančních prostředků se přímým způsobem, podílela provedená sociální reforma. Budeme-li brát slovo reforma jako pojem, jehož posláním by měla být změna/obrat k lepšímu, tvrdá statistická data pak dávají znát, že úspory dosaženo nebylo, naopak byl podpořen opačný účinek. Navrhovaná modifikace způsobu administrace postupu v oblasti práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů mezi jednotlivými aktéry, resp. určení jednotného informačního kanálu pro zprostředkování informací tak představuje úspory nejen v oblasti legislativní, ale zároveň také ekonomické.

Pakliže by stávající situace, tak jak byla popsána, nebyla dále řešena ve smyslu přijetí navrhovaných opatření, mohli bychom se dobrat stavu, kdy budeme rok za rokem sledovat nárůst objemu finančních prostředků, které budou směřovány na sociální dávky, snížení kupní síly té části obyvatel, která je na podpoře bezprostředně závislá, a jako druhotný efekt i jejich demotivaci ve směru vyvinutí snahy o zlepšení své stávající sociální situace. V případě rodin pak hrozí nastat začarovaný kruh, kdy rodiče budou předávat negativní schémata výchovy svým potomkům. Zde je tím myšleno v ohledu spoléhání se na sociální systém, s rezignováním na pokusy o vymanění se bludného kruhu zlepšením své finanční situace. Touto problematikou se ve vztahu zejm. k sociálně vyloučeným lokalitám zabýval ve svém doc. Jakoubek, který realizoval dlouhodobý výzkum na Slovensku, kde mezi zejm. romskou komunitou se uplatňuje koncept „sdílené ekonomiky“. Ten sice zabrání osobám, které se ho účastní být bez prostředků, zároveň však zamezuje tomu, aby se z pasti sociálního vyloučení (chudoby) dostali. Spočívá v tom, že člověk v moment, kdy disponuje volnými penězi (poté co zajistí sebe/rodinu), uvolní je „do oběhu“, kupř. ve formě půjčky (mnohdy nevratné) dalším osobám v dané komunitě. Sám se pak ocitne bez finančních prostředků. Zároveň má však

---

<sup>96</sup> Celkové výdaje na sociální ochranu. In: *Databáze Eurostatu* [online]. Eurostat, 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/pli/eutab/html.h?ptabkod=tps00098>

„jistotu“, že ve chvíli, kdy on sám bude potřebovat pomoc, tak mu další (podle toho, kdo bude penězi v onen okamžik disponovat) bez problémů půjčí<sup>97</sup>.

Proto, i částečně s ohledem na výše uvedené, se do budoucna zde vyskytuje i prostor pro růst počtu obyvatel, pohybujících se v šedé ekonomice, čímž hrozí, že v době dosažení důchodového věku nebudou mít nárok na výplatu starobního důchodu, a de facto budou tak celoživotně závislí na příjmech (dávkách) od státu.

## **I. Cíle nové regulace**

- 3. 1.** Zjednodušit systém administrace sociální práce.
- 3. 2.** Sjednotit výměnu informací mezi jednotlivými aktéry tak, aby docházelo k větší efektivitě poskytované pomoci
- 3. 3.** Dosáhnout stavu, kdy se bude snižovat počet osob, závislých na systému sociální pomoci
- 3. 4.** Umožnit prostřednictvím upravené legislativy efektivní vynakládání alokovaných prostředků na systém sociální pomoci.

to vše přijaté a uplatňované v souladu s právním řádem České republiky.

## **II. Varianty, jak dosáhnout stanovených cílů (různé formy regulace)**

Pro dosažení cílů, stanovených v bodě 3, bylo zvažováno pouze řešení, spojené se změnou stávající zákonné úpravy. Důvodem k tomuto kroku je skutečnost, že výše popsaná problematika je možná řešit výhradně za pomoci legislativních opatření. Z toho důvodu byly vytyčeny následující možné formy řešení:

### **4. 1. Varianta „nulová“ – nečinnost**

Zachování stávajícího stavu

- agenda úřadů práce (poskytování/výplata dávek pomoci v hmotné nouzi, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením),

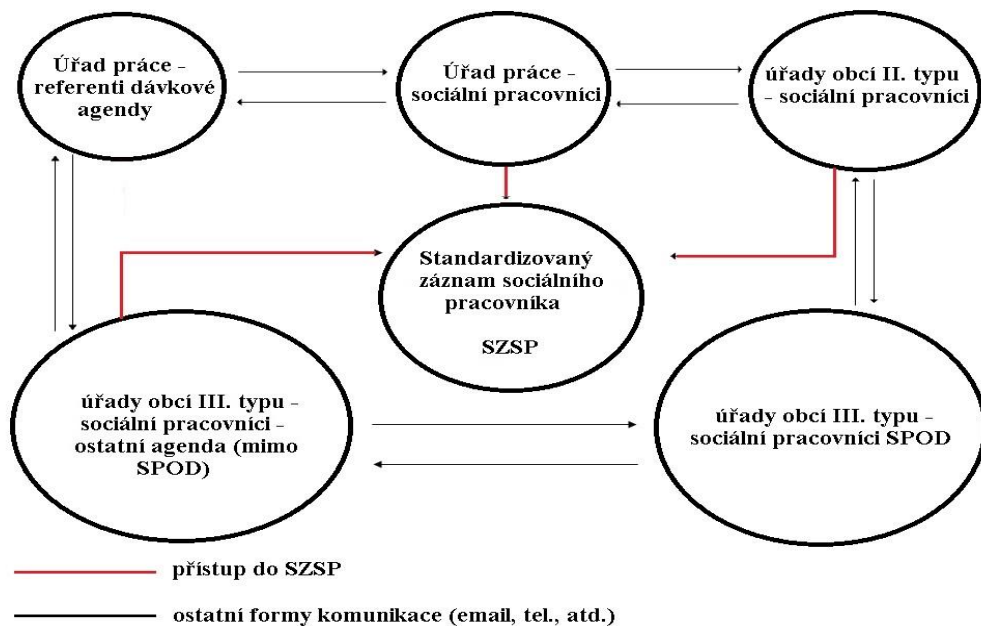
---

<sup>97</sup> JAKOUBEK, PHD. ET PHD., doc. PhDr. Marek a Mgr. Lenka JAKOUBKOVÁ, PHD. *Romové, cikáni, známí a neznámí*. Ústí nad Labem, 2016

spojená se záznamem postupu práce s klientem od sociálních pracovníků bude sdílena pouze s pracovníky obce s pověřeným obecním úřadem (obec II. typu) a rozšířenou působností (obec III. typu), vyjma agendy sociálních pracovníků orgánů SPOD. V souvislosti se sledovaným meziročním nárůstem vyplacených sociálních dávek (či sociálních výdajů v obecné rovině) pak počítat s kontinuálním nárůstem administrativy. Personálně nenavýšovat počet zaměstnanců úřadů práce (úřadů obcí) i s vědomím možných následků, které z takového postupu vyplývají – fluktuace pracovních sil, zvýšené riziko syndromu vyhoření a s tím spojených rizik vzniku civilizačních chorob.

Schéma č. 6: Výměna informací

Schéma výměny informací mezi jednotlivými aktéry v oblasti sociální práce - varianta 0



Zdroj: vlastní analýza

#### 4. 2. Varianta 1

Varianta č. 1 představuje řešení předestřenému problému a závisí na předložení návrhu změny zákona o Úřadu práce, upravující přístupová oprávnění, resp. povinnost pracovat s Jednotným informačním systémem, potažmo Standardizovaným systémem sociálního pracovníka. A to prostřednictvím následujících opatření:



- pracovníci zajišťující agendu SPOD, získají povinnost vést SZSP (příp. jeho variaci dle aktuálně platných právních předpisů pro vedení agendy SPOD) s tím, že oprávnění k nahlížení do této podoby SZSP a její příp. editaci by měli pouze oni. Ostatní aktéři by měli možnost zjistit pouze, že s danou cílovou skupinou bylo pracováno v rámci agendy SPOD – záznam o použitých intervencích (již ne, co se aktuálně řešilo)
- osoby, zaměstnané na úřadech práce na pozici referentů (ne sociální pracovníci), zajišťující agendu posuzování/výplaty sociálních dávek, by měli zajištěn uživatelský přístup do SZSP ve formě náhledu, bez možnosti editace vložených údajů, a to jak do sekce použitých intervencí, tak samotného záznamu práce s klientem (cílovou skupinou)

#### 4. 3. Varianta 2

Varianta č. 2 představuje modifikaci opatření, navržených ve variantě předešlé. Týká se výhradně pracovníků úřadů práce. Předpokládá výhradní svěření agendy zpracování sociálních dávek osobám, zaměstnaným na pozici „referent“ (za současného stavu tuto činnost zajišťují částečně také sociální pracovníci – v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi).

Předpokládá následující situaci:

- referenti úřadů práce, zajišťující agendu dávek (posuzování nároku) by měli zřízen uživatelský přístup do SZSP ve formě náhledu, bez možnosti editace vložených údajů
- sociálním pracovníků by se v důsledku zúžení (zbavení) jmenované vykonávané oblasti práce (zpracování dávek) otevřel větší prostor pro práci s klientem.

#### 4. 4. Varianta 3

Varianta č. 3 předpokládá vedle úpravy, zmíněné ve variantě 1, také přijetí nového zákona<sup>98</sup>, ať již se zvažovanou profesní komorou (a s ní spojenou povinnou účastí či nepovinnou) sociálních pracovníků, při začlenění současných právních předpisů, upravujících administraci sociální práce do tohoto zákona, včetně návrhu opatření, zmíněných ve variantě č. 1. Tabulka

<sup>98</sup> Sociální práce a vzdělávání. *Sociální práce a sociální služby* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/17864>

vyobrazená níže, pak vyhodnocuje úroveň dosažení stanovených cílů jednotlivými variantami

Tabulka č. 3: Vyhodnocení cílů – srovnání

	Varianta 0 – „Nečinnost“	Varianta 1 – „Úprava přístupových oprávnění“	Varianta 2 – „Striktní rozdělení agendy v rámci ÚP“	Varianta 3 – „Kombinace varianty 1 s přijetím profesního zákona o sociálních pracovnících
Cíl 3. 1. – Zjednodušení systému administrace sociální práce	ne	ano	ano	ano
Cíl 3. 2. – Sjednocení výměny informací mezi jednotlivými aktéry	ne	ano	Sporné – představuje riziko navýšení administrativní zátěže referentů ÚP	ano
Cíl 3. 3. – Snížení počtu osob, závislých na systému sociální pomoci	ne	Ano – v závislosti na inovované (definitivní) podobě SZSP	Spíše ano – bude odvislé od praktické realizace a následné práce s klienty	Ano – za předpokladu opatření, realizovaných v návrhu opatření č. 3
Cíl 3. 4. – Efektivní vynakládání alokovaných prostředků na systém sociální pomoci	ne	ano	Spíše ne – představuje riziko neefektivity vynaložených prostředků – v souvislosti s možným požadavkem na personální navýšení pracovních pozic referentů úřadů práce	Ano – za předpokladu přijetí zákona

*Zdroj: vlastní analýza*

## 5. Aktéři hodnocení dopadu regulací

S přihlédnutím ke skutečnosti, kdy všechny z navržených variant prostupují celým systémem sociální práce v oblasti administrace provedených úkonů – ve spolupráci aktér x klient (cílová skupina), v legislativním systému České republiky, bude jejím hl. garantem zejména Ministerstvo práce

a sociálních věcí. Toto ministerstvo je dle příslušné legislativy<sup>99</sup> „...ústředním orgánem státní správy pro ... sociální péči“. Navrhované změny se v jednotlivých variantách, ať s většími či menšími obměnami, týkají aktérů na úrovni pracovníků úřadů práce (referenti, sociální pracovníci) a sociálních pracovníků obcí II. a III. typu (sociální pracovníci agentury SPOD x sociální pracovníci zajišťující práci s ostatními cílovými skupinami). Varianta č. 1 pak se vzhledem k navrhované změně dotýká jednak úřadů obcí III. typu (sociální pracovníci agentury SPOD) a pracovníků úřadů práce (na pozici referent). Varianta č. 2 se s přihlédnutím k navrhované změně týká zejm. změny (upřesnění) pracovní náplně pracovníků úřadů práce (referenti, sociální pracovníci). U variant 1 – 3 přichází do úvahy spíše než zřízení nového kontrolního orgánu, rozšíření spolupráce kontrolními orgány jednotlivých aktérů – metodikové sociální práce na krajských úřadech a obdobné pracovní pozice na úřadech práce. Proto dalším dotčeným aktérem jsou jak krajské úřady, tak krajské pobočky Úřadů práce.

## 6. Hodnocení dopadů regulací

### ***Identifikace nákladů a přínosů variant řešení***

Nulová varianta není spojena s žádnými přímými finančními náklady, neboť předpokládá zachování statusu quo, tedy fungování při stávajícím personálním obsazení jednotlivých organizací (úřady obcí, úřady práce). Prvoinstančním orgánem v agendě sociálních dávek – tj. přijímání žádostí, vyhodnocování a následné vyplácení spočívá plně v kompetenci místních poboček úřadů práce a jejich zaměstnanců – referátů dávek pomoci v hmotné nouzi. Pro případy možných odvolání slouží, prostřednictvím výše zmíněného orgánu krajské pobočky úřadu práce<sup>100</sup>. S ohledem na statistický přehled, zveřejněný na straně č. 1 se však nadále předpokládá určitý nárůst objemu finančních prostředků (zejm. při zachování nulové varianty), uvolněných na jmenované dávky hmotné nouze – vedle Státní sociální podpory a dávek pro osoby se zdravotním postižením i Příspěvků na živobytí a Doplátku na bydlení.

<sup>99</sup> O MPSV. In: *Povinně zveřejňované informace* [online]. 2007 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3359>

<sup>100</sup> MPSV: Sociální tematika. In: *Kdo o pomoci rozhoduje* [online]. 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/local>

Zvláště pak dává MIMOŘÁDNÉ OKAMŽITÉ POMOCI, jejichž poddruhy specifikuje MPSV<sup>101</sup> jako situace, kdy je zapotřebí řešit/kdy hrozí:

- vážná újma na zdraví,
- vážná mimořádná událost,
- úhrada nezbytného jednorázového výdaje,
- úhrada nákladů spojených s pořízením/opravou nezbytných... základních předmětů dlouhodobé potřeby,
- uhrazení odůvodněných nákladů vzniklých v souvislosti se vzděláním/zájmovou činností
- ohrožení sociálním vyloučením

Varianta 1 je spojena s přímými počátečními náklady na rozšíření funkcí stávajícího programu SZSP, zajišťovaného spol. OK Nouze<sup>102</sup>. Do nákladů není zapotřebí počítat pořízení dalšího kancelářského vybavení. Dle stávajících požadavků na provoz systému stačí PC s připojením k internetu a instalovaným programovacím jazykem Java. Dále se počítá s výraznou úsporou v kontinuálním používání stávajícího programu, který spravuje přijaté žádosti, zpracovává statistické přehledy o vyplacených dávkách atp. (přičemž u referentů úřadů práce se nejedná o zřízení nového uživatelského účtu, pouze o rozšíření stávajícího oprávnění o další modul). Nutné je však započítat náklady, spojené s úpravou patřičných legislativních norem. Do budoucna je zde ale předpoklad výraznější úspory na vyplacených sociálních dávkách, zejména díky přijatému jednotnému informačnímu kanálu – optimálnějšímu způsobu zprostředkování informací o práci s klientem (cílovou skupinou). U poslední zmíněné věty je to podloženo hypotézou, která se opírá o statistický přehled ze str. 10, tedy výši finančních prostředků na sociální výdaje. V době, kdy agenda posuzování sociálních dávek je rozdělena jak mezi referenty, tak sociální pracovníky může dojít k situacím, kdy v důsledku nedostatku informací pro vyhodnocení nároku na příslušnou dávku (u referentů) může dojít k prohloubení nepříznivé sociální situace žadatele. Přístupové údaje k nahlížení záznamů od sociálních pracovníků úřadů obcí mají pouze sociální pracovníci

<sup>101</sup> Sociální tematika: Pomoc v hmotné nouzi. In: *Mimořádná okamžitá pomoc* [online]. 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc>

<sup>102</sup> SZSP pro kraje a obce. *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/soc/szsp\\_obce](https://portal.mpsv.cz/soc/szsp_obce)

ÚP. Není možné vyloučit případnou absenci (nemoc, další vzdělávání) a z toho vyplývající zastupitelnost – tedy zprostředkování potřebných informací osobou, která potřebné oprávnění má. U pracovníků, zajišťujících agendu SPOD je problematika podobná. Zaznamenání práce ve formě kupř. individuálních plánů ochrany dítěte a dalších záznamů práce s rodinou, které nejsou dále přístupné, mohou způsobit při kontaktu s pracovníky úřadů práce, příp. úřadů obcí duplicitu poskytovaných intervencí a tudíž neefektivnost vynaložených prostředků (ať již přímých/nepřímých). Vyvozuji z toho následující min. body, jejichž naplnění přispěje k cílenější práci s klienty. Postavenou na faktu existence přístupu k jednotnému informačnímu systému:

- referenti úřadů práce – možnost nahlédnutí na záznam práce s klientem od sociálních pracovníků obcí
- sociální pracovníci agendy SPOD – možnost vkládat záznamy o práci s klienty do SZSP – stanovení jednotného systému vedení práce pro SPOD

V porovnání s variantou č. 1, představuje varianta č. 2 vyšší ekonomické zatížení úřadů práce. V příp., že by se naplnila hypotéza o nutnosti navýšení personálního počtu referentů, bude nutné počítat úměrně tomu jak s navýšením nákladů na pořízení potřebného materiálního vybavení (kancelářský nábytek, počítačové vybavení, atd.), tak i prostředků na platové ohodnocení nově přijatých pracovníků. S ohledem na fakt, že není potřeba pro výkon pracovní pozice referenta vyšší než střední vzdělání<sup>103</sup>, budou vynaložené prostředky v nižší rovině, než kdyby bylo zapotřebí dle stávající platné legislativy<sup>104</sup> přijmout zaměstnance na pozici sociálního pracovníka (titul DiS., Bc. či Mgr. v příslušném studijním oboru), tak i na další vzdělávání (se stanoveným minimálním počtem 24h/ročně akreditovaných kurzů – MPSV). Od úrovně dosaženého vzdělání, příp. stavu dosavadní praxe v oboru by se pak odvíjelo příslušné platové ohodnocení (další finanční náklady).

---

<sup>103</sup> ČR. Zákon o státní službě. In: § 25, odst. 1, písm. e. ASPI, 2014, číslo 234. Dostupné také z: ASPI

<sup>104</sup> Zákon o sociálních službách: Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. § 109 – 111. In: Sb. 2006, č. 108. Dostupné z: ASPI

Varianta č. 3 představuje (za předpokladu uplatnění na prvním místě varianty č. 1) další počáteční náklady v souvislosti jak s legislativním procesem – přípravného procesu pro přijetí zákonné normy, vč. doplňujících předpisů, upravujících vedle požadavků na vzdělání sociálních pracovníků, jejich příp. profesní sdružování, i administraci sociální práce, revizi stávajícího systému zpracování dat (JIS – SZSP) a přístupových oprávnění pro jednotlivé aktéry, kteří by měli uživatelská oprávnění pro nahlížení/editaci vložených dat. Počáteční náklady by spočívaly s příp. vymezením profesní komory sociálních pracovníků jako samostatné organizace s vlastní hierarchickou strukturou zaměstnanců. Také ve výstavbě příp. renovaci prostor pro zaměstnance této organizace. Dále také, v příp. schválení povinné registrace sociálních pracovníků v profesní komoře náklady na vybudování a následnou správu registru sociálních pracovníků. Varianta č. 3 je umístěna samostatně z toho důvodu, že se předpokládá širší diskuze – ať již veřejná či napříč politickým spektrem. A zejm. s ohledem na fakt, že první projednávaný věcný záměr návrhu zákona nebyl přijat<sup>105</sup>. Pro schválení/přijetí tohoto opatření bude zapotřebí shromáždit dostatečnou politickou podporu nejen pro dané volební období, ale i z hlediska budoucí udržitelnosti v případě změny politické reprezentace.

Při porovnání variant 1 a 2 poskytuje, i přes popsané počáteční náklady pozdější přímé úspory varianta č. 1. Varianta č. 2 předpokládá jistou úroveň úspor na straně nákladů na pořízení technického vybavení – to však pouze za předpokladu, že se nebude výrazně navyšovat personální obsazení úřadů práce. Na straně pracovníku, zajišťujících agendu SPOD se ani v případě varianty č. 2 nepředpokládá nutnost dalšího přijetí nových pracovníků.

U varianty č. 3 je zapotřebí nadále zvážit jednak její „politickou průchodnost“, tedy zdali bude reálné shromáždit dostatek hlasů v rovině politické podpory v obou komorách Parlamentu České republiky (pro změnu patřičné legislativy) – částečně popsáno v předposledním odstavci. Dále také

---

<sup>105</sup> Rozhovor s ministryní práce a sociálních věcí Michaelou Marksovou. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha 3: Asociace občanských poraden, 2016 [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/rozhovor-s-ministryni-prace-a-socialnich-veci-michaelou-marksovou/>

bude nutné zvážit, a to ať již ze střednědobého či dlouhodobého výhledu udržitelnost takového projektu, neboť coby součást potenciální reformy systému sociálního zabezpečení v oblasti sociální práce se předpokládá nutnost dlouhodobého trvání projektu pro účely vyhodnocení dosažených společenských změn.

### III. Hlavní druhy užitků vybraných variant regulace

Tabulka č. 4: Hlavní druhy užitků

	Užitky			
	Přímé		Nepřímé	
	Hmotné	Nehmotné	Hmotné	Nehmotné
3.1/4.1				
3.1/4.2	Snižující se počet občanů (klientů), závislých na systému sociálních dávek	Uspokojení veřejného mínění, zejm. středně-příjmové části populace, která na dávkách není závislá	Uspořené finanční prostředky, původně určené na výplatu dávek	Snížení lidí, závislých na pomoci státu
3.1/4.3	Zpřesnění náplně práce soc. pracovníků na ÚP. Odebrání agendy, nesouvisející se sociální prací	Dostupnější možnost pomoci – sociální pracovníci budou mít více času pro práci s klienty ÚP		Snížení rizika vzniku/prohloubení syndromu vyhoření u sociálních pracovníků
3.1/4.4	Větší přehlednost – legislativa, týkající se sociální práce nebude rozprostřena mezi více zákonných norem			Profesionalizace výkonu sociální práce – v příp. vzniku jednotné organizace pro sociální pracovníky napříč samosprávou/neziskovým sektorem
3.2/4.1				
3.2/4.2	Možnost získání bezprostřední zpětné vazby o provedené práci	Jednotný systém výměny informací o provedených intervencích		Získání větší míry důvěry v nastavených systém administrace ze strany jednotlivých aktérů

	s klientem mezi jednotlivými aktéry navzájem	sociální práce		
3.2/4.2				
3.2/4.3		Snížení zatížení referentů ÚP v důsledku přerozdělení agendy mezi více pracovníků (referentů – nově přijatých)		
3.2/4.4	Předpokládá se podobný efekt, jako u 3.1/4.2	Předpokládá se podobný efekt, jako u 3.1/4.2	Předpokládá se podobný efekt, jako u 3.1/4.2	Předpokládá se podobný efekt, jako u 3.1/4.2
3.3/4.1	Snížení objemu prostředků na sociální dávky		Úspora prostředků na platy (není potřeba najímat další personál)	Snížení pravděpodobnosti míry zneužívání systému sociální pomoci
3.3/4.2	Snížení objemu prostředků na sociální dávky			Snížení pravděpodobnosti míry zneužívání systému sociální pomoci
3.3/4.3	Sporný užitný efekt, spíše ne		Spíše ne	Spíše ne
3.3/4.4	Snížení objemu vyplacených prostředků sporné – záleží na schválené podobě a úpravě přístupu do JIS	Nelze předjímat	Nelze předjímat	Nelze předjímat
3.4/4.1				
3.4/4.2	ano		Snížení míry rizika prohloubení krizové situace osob,	Zajištění větší míry efektivity práce referentů ÚP, a to v důsledku možnosti přístupu k záznamům o



			čerpajících sociální dávky	provedeném soc. práci s klienty
3.4/4.3	Sporné – odvislé od následné potřeby personálního zajištění v obl. správy dávkové agendy		Sporné – odvislé od následné potřeby personálního zajištění v obl. správy dávkové agendy	
3.4/4.4	Sporné – užitek by bylo možné předjímat dle příp. verze zákona, předloženého do legislativního procesu		Sporné – užitek by bylo možné předjímat dle příp. verze zákona, předloženého do legislativního procesu	

Zdroj: Autor

#### IV. Hlavní druhy nákladů vybraných variant regulace

Tabulka č. 5: Druhy nákladů

	Náklady			
	Přímé		Nepřímé	
	Hmotné	Nehmotné	Hmotné	Nehmotné
3.1/4.1	Kontinuální nárůst finančních prostředků na sociální dávky		Předpoklad vyšší fluktuace pracovníků, zejm. ÚP (náklady spojené s výběrovými řízeními)	Vyšší míra rizika vzniku (prohloubení) syndromu vyhoření u pracovníků dávkové agendy (ÚP)
3.1/4.2	Ano – dle výsledné podoby programu (zachování stávajícího poskytovatele, výběr nového)	Seznámení veřejnosti s novou legislativní úpravou	Nepředpokládá se	

3.1/4.3	Ano – zejm. mzdové náklady na pracovníky agendy správy sociálních dávek		Ano – pořízení technického vybavení (zejm. PC) – dle počtu pracovníků	
3.1/4.4	Nepředpokládá se v míře odlišné od opatření 4. 2		Nepředpokládá se	
3.2/4.1				
3.2/4.2	Ano – dle četnosti nově zřízených uživatelských přístupů (a rozsahu jejich oprávnění) do SZSP (ÚP, SPOD)			
3.2/4.3	Ano – dle četnosti nově zřízených uživatelských přístupů (a rozsahu jejich oprávnění) do SZSP (ÚP)			
3.2/4.4	Sporné – náklady by bylo možné předjímat dle příp. verze zákona, předloženého do legislativního procesu		Sporné – náklady by bylo možné předjímat dle příp. verze zákona, předloženého do legislativního procesu	
3.3 – 3.4				

*Zdroj: Autor*

## V. Návrh kvantifikace (měření) velikosti užitek, nákladů a další zdroje

Měření bude provedeno metodou 3E se známkováním 1 – 5 (1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Tabulka č. 6: Srovnání užitek

Kritérium/Varianta	4.1	4.2	4.3	4.4
Účelnost	5	1	3	1
Hospodárnost (náklady na vstupy)	4	2	3	3
Efektivnost (poměr mezi přínosy a náklady)	4	2	3	3

Zdroj: vlastní analýza

## Předpokládané dopady na rovnost mužů a žen a dopady na životní prostředí

Žádná z předkládaných variant nepředpokládá dopady na životní prostředí, a zároveň také nepředpokládá dopady na rovné postavení mužů a žen.

## Vynucování

Orgánem, který bude zodpovídat za navržené varianty řešení, bude především Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, které je již podle stávajícího aktuálního znění zákona č. 203/1990 Sb., O změnách v organizaci a působnosti ministerstev České republiky určeno jako ústřední orgán státní správy České republiky. Dále dle aktuálně platného znění § 9, zák. č. 2/1969 Sb., „O zřízení ministerstev...“ určeným orgánem pro tuto oblast. Vynucování pravidel bude záležitostí jednotlivých krajských úřadů ČR, místních (krajských) poboček úřadů práce a obecních úřadů obcí II. typu.

## VI. Ex post analýza dopadů

Účinnost a efektivita nové regulace bude přezkoumána po uplynutí lhůty v období minimálně 24 měsíců ode dne, kdy nabyla účinnosti. Přezkumnou činnost, zaměřenou na účinnost přijaté regulace, budou ve vzájemné spolupráci

provádět výše uvedené dotčené instituce. Zejména z hlediska dosažení cílů, sledovaných touto právní úpravou a z hlediska účinnosti této nové úpravy.

## **VII. Závěry a diskuze**

Variantou, doporučovanou na základě výše uvedených hodnocení, za použití stanovených kritérií je varianta č. 1, a to při vzetí do úvahy nákladů na další zatížení rozpočtu České republiky. Za stávajícího stavu nepřichází v úvahu podpoření varianty č. 0, tzv. „nulové varianty“ a varianty č. 2, tzv. „kombinované varianty“. U „nulové varianty“ se jedná o problematiku dlouhodobé udržitelnosti z hlediska vynaložených finančních nákladů. U kombinované varianty o rozdělení a potenciální navýšení nákladů zejména na personální zabezpečení agendy sociálních dávek.

U varianty č. 1 je zde odůvodněný předpoklad příznivějšího přijetí širším okruhem veřejnosti, zejména kvůli potenciální úspoře nákladů jak na vyplacené dávky sociálního zabezpečení, tak na nákladech, spojených s personálním zajištěním administrace provedených úkonů sociální práce. Výkon administrace sociální práce, resp. přístupu k záznamům v SZSP by byl rozšířen mezi jednotlivými aktéry tak, aby byla prostřednictvím centrálního kanálu zprostředkována bezprostřední informace o probíhající spolupráci s klientem.

Varianta č. 3 předpokládá nejen změnu, obsaženou ve variantě č. 1 (případně č. 2), ale také přijetí zcela nové legislativy, upravující sociální práci, kde se vyskytuje určité riziko, že daná úprava nemusí mít šanci na bezproblémové projití legislativním procesem schvalování.

## **12. Závěr**

Diplomovou práci jsem zaměřil na, dle mého názoru, stále aktuální veřejně-politické téma – limitů a bariér, kterým jsou vystaveni sociální pracovníci, začlenění v systému veřejné správy. V části diplomové práce byl mj. popsán legislativní stav, v oddílu, věnovaným dilematům sociální práce zase některé z překážek, které se mohou sociálním pracovníkům postavit v jejich zaměstnání do cesty. Hlavní cíl, který jsem si pro tuto práci stanovil, byl kromě

již zmíněných bariér, zmapovat i ty, jež jsou vnímány samotnými sociálními pracovníky. Nápomocny tomu byly definované dílčí cíle, které si kladly za cíl identifikovat kompetence sociálních pracovníků, aktuálnost limitů/bariér z pohledu samotných respondentů výzkumu, ale také jejich případné vymezení vůči veřejně politickým snahám o úpravu povolání sociálního pracovníka.

Z realizovaného výzkumu, a na základě následné analýzy výstupů z rozhovorů bylo zjištěno, že vedle problematiky syndromu vyhoření, zmíněného některými respondentkami (napříč jednotlivými stupni veřejné správy – kraje, obce, úřady práce), který nemusí být vlastní pouze ve vztahu k pomáhajícím profesím, je jako další důležité téma vnímána **nejednotnost úpravy výměny informací mezi jednotlivými aktéry**. Ať již to byla Sociální reforma z r. 2012 (a s tím související vymezení Jednotného informačního systému), legislativní roztržičnost sociální práce či neexistující jednotné oborové zastoupení – v soudobé historii (po r. 2000), je to jen stručný (a neúplný) výčet omezení, nejen pro sociální pracovníky a jejich profesi, ale i ve směru ke klientům, s nimiž přicházejí do styku. Ze strany sociálních pracovníků na úřadech práce je v souvislosti s r. 2012 vnímán nárůst administrativní zátěže a tzv. „kumulace funkcí“, kdy sociální pracovník vykonává i agendu zpracování/vyhodnocování nároku na nepojistné sociální dávky, v důsledku čehož mu ubývá čas na práci s klienty. Tato nejednoznačnost vymezení pracovní náplně pak zasahuje i pozice, které zde nebyly přímo zmíněny – referenty úřadů práce. Ti nemají možnost provedenou práci s klienty sdílet podobně jako sociální pracovníci obcí s jejich kolegy na úřadech práce. Přičemž tato rovina (nemožnost aktuálního/bezprostředného sdílení informací) se může v konečném důsledku podílet na prohloubení nepříznivé sociální situace klientů.

Další z aktérů, sociální pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) pak vnímají jako aktuální bariéru nejen fakt, že nemají možnost přístupu k již provozovanému Jednotnému informačnímu systému, ale také že jednotlivá OSPOD nemají jednotný systém výměny informací mezi sebou. Může se tak stát, že rodiny, s nimiž pracují, čerpají pomoc zároveň i od ostatních aktérů (sociálních pracovníků na obcích/úřadech práce). A vzhledem

k neexistenci možnosti se v reálném čase přesvědčit o již provedených intervencích od uvedených pracovníků, mohou poskytovat poradenství nadbytečné (duplicitní, vícečetné). Tím pak neúmyslně prodlužovat dobu, po kterou je rodina závislá na systému sociální podpory. Poslední z aktérů, metodičky sociální práce na krajském úřadu pak vnímají, s ohledem na kompetenční šíři odpovědného ministerstva (MPSV) zejm. sociální práci na obcích, jako nedostatečně vymezenou.

Z provedených rozhovorů, i s přihlédnutím k uvedeným skutečnostem proto vyplývají dle mého názoru následující předpoklady:

- **sociální práce v systému veřejné správy není dostatečně (kompetenčně) ukotvena.** Vymezení cílových skupin se omezuje u sociálních pracovníků úřadů práce a obecních úřadů se aktuálně (dle již zmíněné legislativy) vymezuje úzce vůči skupině nezaměstnaných. Přičemž šíře potenciálních sociálních problémů se netýká jen přímo nezaměstnaných
- **system výměny informací ve veřejné správě není optimálně nastaven.** Pokud bychom za ideální cíl brali skutečnost, kdy v reálném čase (bezprostředně) se mají jednotliví sociální pracovníci možnost přesvědčit o tom, co s klientem bylo na jiných pracovištích řešeno. Nejen v oblasti mezi sociálními pracovníky OSPOD, ale navzájem mezi ostatními (obce, úřady práce x OSPOD)

Je tedy na místě si položit otázku, co by mělo být ve směru pomoci potřebným (klientům sociálních pracovníků) prioritou. V důsledku přijatelně nastaveného systému výměny informací a jasného kompetenčního vymezení účinně poskytovat poradenství/pomoc a zkracovat tak délku období, v jehož trvání bude potenciální žadatel/zájemce/klient pomoc potřebovat, či zachovat stávající stav a riskovat tak nejen navýšení nákladů na samotné sociální dávky. Ale zároveň se podílet třeba i na prohlubování syndromu vyhoření u zmiňovaných aktérů. Oč tedy jako společnost stojíme? O systém účinné pomoci, spravovaný profesionály, kteří budou mít tu možnost si v odpovídající

formě mezi sebou informace vyměňovat či o zachování stávajícího modelu? Kde v důsledku nejednoznačné legislativní úpravy sociální práce ve veřejné správě a způsobu výměny informací může docházet k častějším případům vícečetně poskytovaných totožných intervencí/poradenství?

Dovolil bych si proto modifikovat nosné téma, které ve Fenoménu stáří zpracovávala doktorka Haškovcová<sup>106</sup>, která se mj. zabývá i tím, jakým způsobem je možné měřit úroveň („kvalitu“) společnosti. Proto ve směru k sociálním pracovníkům si dovolím tvrdit, že ona „úroveň“ se nepozná „jen“ podle toho, jak se společnost chová ke starým/potřebným občanům, ale i jakým způsobem zachází s pomáhajícími profesionály. Těmi, kteří mají tuto pomoc zprostředkovat. Navržený výstup, cílený na úpravu současného systému výměny informací pak k tomu výrazně přispívá.

---

<sup>106</sup> HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenómén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9

## **Seznam literatury**



## ODBORNÁ LITERATURA

BAJER, Pavel a doc. PhDr. Libor MUSIL, CSC. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*. 2007, 1, 7 - 11

ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

JANOŠKOVÁ, Klára (ed.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3

KOUDELKA, Zdeněk. *Samospráva*. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-665-5

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. 6., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0

PRIEB, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015, s. 176. ISBN 978-80-247-5394-2

*Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Vydání první. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. ISBN 978-80-7421-114-0

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5

STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* Přel. S. Ježek. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X.

SVATOŠOVÁ, Marie. *Hospice a umění doprovázet*. 7., dopl. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2011. ISBN 9788071955801

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

WIERZBICKA, Anna. *Sémantika: elementární a univerzální sémantické jednotky*. 1. české vyd. Praha: Karolinum, 2014. Lingvistika (Karolinum). ISBN 978-80-246-2289-7

### **CIZOJAZYČNÁ ODBORNÁ LITERATURA**

KERSBERGEN, Kees van a Barbara VIS. *Comparative welfare state politics: development, opportunities, and reform*. 1st pub. New York: Cambridge University Press, 2014. ISBN 978-0-521-18371-0

LIPSKY, Michael. *Street-level bureaucracy dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation, 2010. ISBN 978-161-0446-631

OTT, Steven. *Investitionsrechnung in der öffentlichen Verwaltung*. 1., neue Ausg. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Gabler, 2011. ISBN 978-383-4928-047

Processing Information from Textbooks. H. HOPPER, Carolyn. *Practicing college learning strategies*. 7 e. Boston, MA: Cengage Learning, 2016, s. 283. ISBN 9781305109599

RUDIN, Pascal. *IFSW's Policies 2015*. Bern: IFSW, 2015. ISBN 13 978-3-906820-02-6

### **AKADEMICKÉ PRÁCE**

NOVÁK, Jiří. *Analýza faktorů, způsobujících možné ohrožení pracovníků Hospice Sv. Štěpána, s ohledem na problematiku syndromu vyhoření*. Ústí nad Labem, 2012. Bakalářská. Univerzita J. E. Purkyně. Vedoucí práce PaedDr. Vladimír Šik

### **LEGISLATIVNÍ ZDROJE**

Vyhláška o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. In: *Sb.* 2013, č. 333. Dostupné z: ASPI

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sb.* 1999, č. 359. Dostupné z: ASPI

Zákon o sociálních službách. In: *Sb.* 2006, č. 108. Dostupné z: ASPI

Zákon o státní službě. In: § 25, odst. 1, písm. e., 2014, číslo 234. Dostupné také z: ASPI

Zákon o Úřadu práce České republiky. In: § 4a. Praha: Parlament ČR, 2011, ročník 2011, číslo 73. Dostupné také z: ASPI

## INTERNETOVÉ ZDROJE

Celkové výdaje na sociální ochranu. In: *Databáze Eurostatu* [online]. Eurostat, 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/pll/eutab/html.h?ptabkod=tps00098>

Důvod a způsob založení povinného subjektu. *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>

EU2009.cz: Systém sociálního zabezpečení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2009 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz\\_cr\\_cz.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf)

Euroskop. MACHOTKOVÁ, Šárka. MINISTERSTVO VNITRA. *Vstup ČR do Schengenu* [online]. 2008 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/8750/sekce/vstup-cr-do-schengenu/>

Financování sociálních služeb bude transparentnější. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Média a veřejnost* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18462>

Historie. *Společnost sociálních pracovníků* [online]. Praha: SSP, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/historie>

Hodnocení dopadů regulace (RIA). *Vláda České republiky* [online]. Praha: Vláda ČR, 2016 [cit. 2016-12-27]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/lrv/ria/uvod-87615>

HORÁK, Ph.D., PhDr. Pavel a Mgr. Markéta HORÁKOVÁ. *Role liniových pracovníků ve veřejné politice* [online]. Sociologický ústav AV ČR, 2009, , 28 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/50371103\\_Role\\_liniovykh\\_pracovniku\\_ve\\_veřejne\\_politice](https://www.researchgate.net/publication/50371103_Role_liniovykh_pracovniku_ve_veřejne_politice)

Jednotný informační systém práce a sociálních věcí (MPSV). *EGovernment pro začátečníky i pokročilé* [online]. Hradec Králové: Egonov.cz, 2013 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [http://www.egonov.cz/ctete/clanky/jednotny-informacni-system-prace-a-socialnich-veci-mpsv\\_3.html](http://www.egonov.cz/ctete/clanky/jednotny-informacni-system-prace-a-socialnich-veci-mpsv_3.html)

Jednotné výplatní místo. *Sociální reforma* [online]. Praha: MPSV, 2012 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

Kariéra na ÚP ČR. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: Generální ředitelství Úřadu práce, 2016 [cit. 2016-11-10]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/web/upcr>

Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci. *Sociální práce: Petr Vojtíšek* [online]. Praha: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=697>

MARŠÍKOVÁ, Linda. Systém financování sociálních služeb. In: *Vláda* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: [http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/1\\_pospisil\\_marsikova\\_prezentace\\_1\\_pro\\_web.pdf](http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/1_pospisil_marsikova_prezentace_1_pro_web.pdf)

*Ministerstvo vnitra: Výkon Státní správy* [online]. Praha: MVČR [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: [www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx)

MPSV: Sociální tematika. In: *Kdo o pomoci rozhoduje* [online]. 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/local>

MUSIL A KOL., Libor. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR: Analýza výkonu profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR podle formálního ukotvení a podle reálných potřeb v jednotlivých systémech sociální ochrany* [online]. 1. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza\\_vykonu\\_sp.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analyza_vykonu_sp.pdf)

Novela zákona o pomoci v hmotné nouzi pomůže lidem z ubytoven do standardního bydlení. *Novinky* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/25125>

NOVOTNÝ, PHD., doc. PhDr. Petr. Středověké a raněnovověké špitály v českých zemích [online]. In: . [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.tribune.cz/clanek/13703>

ODBOR KOMUNIKACE, NKÚ. *Informace z kontrolní akce NKÚ č. 12/35: Vznik Úřadu práce České republiky a hospodaření s majetkem a peněžními prostředky státního rozpočtu a Evropské unie souvisejícími se vznikem a činností tohoto úřadu a s přípravou a realizací projektů v oblasti informačních systémů pro výplatu sociálních dávek* [online]. In: . Praha 7: NKÚ, 2013, s. 16 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.nku.cz/assets/media/informace-12-35.pdf>

O MPSV. In: *Povinně zveřejňované informace* [online]. 2007 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3359>

O MPSV. In: *Vybrané statistické údaje z oblasti práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014 [cit. 2016-11-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/15912>

O nás [online]. Pardubice: Geovap, 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.geovap.cz/sekce/o-nas/3/>

O nás. *Profesní komora sociálních pracovníků* [online]. Praha [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/onas.php>

Organizační struktura. *Město Litoměřice* [online]. Litoměřice: Město Litoměřice, 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <https://www.litomerice.cz/organizacni-struktura>

Organizační struktura. *Město Štětí* [online]. Štětí: Město Štětí, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.steti.cz/content/view/40/68/>

PAULÍK, Karel. *Žena a muži v sociální práci* [online]. Ostrava, 2004 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/paulik.pdf>

Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka. *Sociální práce* [online]. Praha: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2015 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=755>

Právní předpisy. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-12-17]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/45>

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: APSSČR, 2014 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/profesni-svaz-socialnich-pracovniku/>

*Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1458220251084\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1458220251084_1)

Rozhovor s ministryní práce a sociálních věcí Michaelou Marksovou. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha 3: Asociace občanských poraden, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/rozhovor-s-ministryni-prace-a-socialnich-veci-michaelou-marksovou/>

Sociální dávky. *Noviny práce a sociální politika* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3799>

Sociální legislativa. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3459>

Sociální práce a vzdělávání. *Sociální práce a sociální služby* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/17864>

Sociální pojištění. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1349>

Sociální tematika: Pomoc v hmotné nouzi. In: *Mimořádná okamžitá pomoc* [online]. 2014 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z:

<https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc>

SZSP pro kraje a obce. *Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z:

[https://portal.mpsv.cz/soc/szsp\\_obce](https://portal.mpsv.cz/soc/szsp_obce)

Ubytovna pro potřeby města. *Štětí* [online]. Štětí, 2014 [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.steti.cz/content/blogcategory/234/450/>

ÚS: Formalistický postup při aplikaci právních předpisů. *Profipravo.cz* [online]. Branišovice: ProfiPravo.cz, 2013 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z:

[http://www.profipravo.cz/index.php?page=article&id\\_category=16&id\\_article=256655&csum=4b643e07](http://www.profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=16&id_article=256655&csum=4b643e07)

*Vývoj sociálních výdajů* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-11-06]. Dostupné z: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Zákon o sociálních službách. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: MVČR, 2015 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z:

<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=108~2F2006&rpp=15#seznam>

Změny 2012. *Sociální reforma* [online]. Praha: MPSV, 2012 [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

## **CIZOJAZYČNÉ INTERNETOVÉ ZDROJE**

Grundgesetz: Die Bund und die Länder. *Bundestag.de* [online]. Bundesrepublik Deutschland: Bundestag, 2014 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z:

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/gg/gesamt.pdf>

*Help for homeless people* [online]. London: St Mungo's, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.mungos.org/>

History and Dame Cicely Saunders. St. Christopher's: So what were things like before St Christopher's? [online]. London [cit. 2016-03-05]. Dostupné z:

<http://www.stchristophers.org.uk>

HOPPER, Carolyn H. *Practicing college learning strategies* [online]. 7 e. Boston, MA: Cengage Learning, 2016 [cit. 2016-12-28]. ISBN 978-130-5109-599. Dostupné z:

[https://books.google.cz/books?id=1qSaBAAQBAJ&pg=PA67&hl=cs&source=gb\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cz/books?id=1qSaBAAQBAJ&pg=PA67&hl=cs&source=gb_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

Our members. *International Association of Schools of Social Work* [online]. IASSW, 2016 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.iassw-aiets.org/>

TRUELL, Rory. What is Social Work? In: The Guardian [online]. 2014 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.theguardian.com/social-care-network/2014/jul/07/what-is-social-work>

*Who Am I* [online]. YouTube, 2012 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=Mh2OuObDI\\_Q](https://www.youtube.com/watch?v=Mh2OuObDI_Q)

## **OSTATNÍ ZDROJE**

COELHO, Paulo. *Alchymista*. Vyd. 6., V Argu 5. Překlad Pavla Lidmilová. Praha: Argo, 2012. ISBN 978-80-257-0684-8

FALTYSOVÁ, Mgr. Andrea. *Pracovní skupina k přípravě materiálu etického kodexu sociálních pracovníků*. Praha: MPSV, 2016

JAKOUBEK, PhD. et PhD., doc. PhDr. Marek a Mgr. Lenka JAKOUBKOVÁ, PHD. *Romové, cikáni, známí a neznámí*. Ústí nad Labem, 2016

TOLKIEN, J. R. R. *Pán prstenů*. Ilustrované vyd. 2., V Argu 1., rev. Praha: Argo, 2007. ISBN 978-80-257-0749-4

ZAJACOVÁ, PhDr. Melanie. *Aktuálně k přípravě věcného záměru zákona*. In: Tábor: MPSV, 2015, s. 8 [cit. 2016-12-02]

## **Přílohy**



# 1. Průběžný záznam

DATUM	PRŮBĚŽNÝ ZÁZNAM

## 2. Vyhláška o podobě Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Příloha k vyhlášce č. 332/2013 Sb.

### Vzor Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka	
<i>úřední záznamy o spisu<sup>1)</sup></i>	
<b>OSOBNÍ ÚDAJE KLIENTA A JEJICH ZMĚNY</b>	
Titul, příjmení .....	
Jméno .....	
Datum, místo a stát narození .....	
Rodné číslo .....	
Adresa místa trvalého pobytu .....	
Adresa pro doručování .....	
Kontakt (tel., mob., e-mail) .....	
Bydliště (je-li odlišné od trvalého pobytu) .....	
Místo předchozího bydliště .....	
Státní občanství .....	
Důchod aj. dávky pojistných systémů soc. zabezpečení <sup>2)</sup>	ano – ne
Výkon výdělečné činnosti	ano - ne
Výkon výdělečné činnosti v zahraničí <sup>2)</sup>	ano – ne
Rodinný příslušník v zahraničí <sup>2)</sup>	ano – ne
Nezaopatřenost	ano – ne
Případné další údaje důležité pro práci s klientem (ošetřující lékař, zdravotní pojišťovna):	
.....	
.....	
<b>ZAŘAZENÍ KLIENTA DO HLAVNÍ CÍLOVÉ SKUPINY (včetně dílčího rozlišení)</b>	
<b>1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním</b>	
1.1 Tělesné postižení dětí i dospělých	
1.2 Smyslové postižení dětí i dospělých	
1.3 Mentální postižení dětí i dospělých	
1.4 Duševní onemocnění dětí i dospělých	
1.5 Ostatní onemocnění	
<b>2. Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby</b>	
2.1 Sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu (děti, senioři, osoby se zdravotním postižením)	
<b>3. Osoby s různým stupněm zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)</b>	

- 3.1 Ohrožení práv osob před zbavením/omezením způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)
- 3.2 Ohrožení práv osob po zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)

#### **4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením**

- 4.1 Sociální vyloučení, které je důsledkem stáří
- 4.2 Sociální vyloučení, které vyplývá z příslušnosti k národnostní menšině nebo lokální komunitě
- 4.3 Sociální vyloučení, které je důsledkem osamělosti jedince
- 4.4 Sociální vyloučení, které je důsledkem zdravotního postižení
- 4.5 Sociální vyloučení, které je důsledkem návratu osoby z ústavního zařízení
- 4.6 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty bydlení
- 4.7 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty zaměstnání
- 4.8 Sociální vyloučení, které je důsledkem ztráty sociálního zázemí nebo jiné sociální události

#### **5. Osoby ohrožené rizikovým způsobem života**

- 5.1 Sociální problémy vyplývající z neorganizovaného způsobu života dětí a mládeže
- 5.2 Sociální problémy vyplývající z poskytování placených sexuálních služeb
- 5.3 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání alkoholu
- 5.4 Sociální problémy vyplývající ze závislosti na hracích automatech
- 5.5 Sociální problémy vyplývající z příslušnosti k rizikové subkultuře
- 5.6 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání omamných a psychotropních látek
- 5.7 Sociální problémy vyplývající z páchání trestné činnosti

#### **6. Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí**

- 6.1 Sociální problémy obětí trestné činnosti jiných osob
- 6.2 Sociální problémy obětí domácího násilí
- 6.3 Sociální problémy obětí týrání, zneužívání nebo zanedbávání, pokud se nestávají klienty orgánů sociálně-právní ochrany (např. senioři, osoby s postižením nebo s omezením způsobilosti k právním úkonům, osoby, které jsou oběťmi organizovaného zločinu)
- 6.4 Sociální problémy obětí jiných forem agresivního jednání

#### **7. Osoby, které ztratily přístřeší, nebo se nacházejí v nejistém nebo neadekvátním bydlení**

- 7.1 Riziko ztráty bydlení
- 7.2 Ztráta či absence bydlení
- 7.3 Nevhovující bydlení

#### **8. Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy**

- 8.1 Nízké příjmy
- 8.2 Nekompetence hospodařit s finančními prostředky nebo jejich ekvivalentem
- 8.3 Zadlužení
- 8.4 Ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost

#### **9. Imigranti**

- 9.1 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze zemí EHP a Švýcarska
- 9.2 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze třetích zemí (jiných než EHP a Švýcarsko)

<p><b>10. Rodiny s dětmi</b></p> <p>10.1 Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí  10.2 Výchovné problémy dětí  10.3 Vztahové problémy v rodině, které vedou k ohrožení dětí  10.4 Pobyť dítěte v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy  10.5 Pobyť dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc</p> <p><b>11. Další skupiny osob neuvedené výše</b></p> <p><b>ZAŘAZENÍ KLIENTA DO DALŠÍ SLEDOVANÉ CÍLOVÉ SKUPINY NEBO CÍLOVÝCH SKUPIN</b> (podle bodů 1 až 11)</p> <p>.....  .....  .....</p>	
<p><b>KLIENT A JEHO ŽIVOTNÍ SITUACE</b></p> <p><b>Vymezení a stanovení problému</b></p>	
<p><b>Popis výchozí situace klienta</b></p> <p>(přímo nebo náznakem vyslovená, případně v rozhovoru se sociálním pracovníkem upřesněná přání, záměry, cíle, požadavky, očekávání)</p>	<p><i>období<sup>3)</sup> ... ..</i></p> <p><i>záznam ...</i></p>
<p><b>Charakteristiky životní situace klienta:</b></p> <p><b>1. charakteristika jeho osoby a její změny</b> (např. životní cíle nebo plány, potíže, zdravotní stav, ekonomická situace, rodinná situace, počet osob žijících v současné době s klientem, a to včetně podílu na úhradě společných nákladů, zvláštní zvyklosti, šance a silné stránky)</p> <p><b>2. charakteristika jeho problémů ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a jejich změn</b> (např. spory, neplnění dohod, nedorozumění, obtíže, konflikty apod. ve vztazích s osobami, komerčními, nevládními, občanskými aj. organizacemi, úřady státní správy a obecní samosprávy, organizacemi sociálních služeb)</p> <p><b>3. pomáhající intervence nebo služby poskytované před zahájením spolupráce s obecním úřadem</b> (např. poradenství, pečovatelská služba, psychiatrická péče, sociální dávky, dotace apod.) <b>a žádosti a rozhodnutí o nich</b> (např. žádosti o sociální dávky a služby a způsob jejich vyřízení, rozhodnutí soudů, opatření nebo rozhodnutí obecního úřadu nebo jiných státních nebo samosprávných orgánů)</p>	<p><i>období... ..</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> <p><i>období... ..</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> <p><i>období... ..</i></p> <p><i>záznam ...</i></p>

## **POUŽITÁ METODA PŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM**

### **1. Fáze vyhledávání (depistáž)**

- 1.1 Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí
- 1.2 Zachycení problému v časném stadiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence

### **2. Fáze posouzení životní situace**

- 2.1 Zjištění poznatků o životní situaci
- 2.2 Posouzení potřebnosti intervence
- 2.3 Vyhodnocení požadavku klienta na základě informace o jeho životní situaci a stanovení účelu předběžné formulace hlavních rysů plánu intervence
- 2.4 Provedení sociálního šetření za účelem posouzení životní situace klienta a zjištění jeho potřeb a podoby intervence

### **3. Fáze plánování**

- 3.1 Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou
- 3.2 Evaluace

### **4. Fáze zaměřená na změnu u klienta**

- 4.1 Motivační rozhovor
- 4.2 Podpora kompetencí jedince
- 4.3 Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny)
- 4.4 Návčik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností klienta
- 4.5 Základní sociální poradenství
- 4.6 Odborné sociální poradenství
- 4.7 Krizová intervence
- 4.8 Doprovázení klienta
- 4.9 Dohled nad klientem
- 4.10 Sociální práce s komunitou
- 4.11 Evaluace

### **5. Fáze zaměřená na změnu sociálního prostředí klienta**

- 5.1 Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí
- 5.2 Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta
- 5.3 Situační intervence
- 5.4 Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci

### **6. Fáze preventivní práce**

- 6.1 Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou
- 6.2 Předání informace

## **POUŽITÁ METODA NEPŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM**

1. Dokumentace práce
2. Vypracování podkladové zprávy pro další instituce
3. Plánování a organizace aktivit

**POUŽITÁ METODA SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI ORGANIZACEMI**

1. Zprostředkování další pomoci nebo služeb
2. Asistence při jednání s organizacemi
3. Zastupování práv klienta
4. Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky
5. Management aktivit subjektů

**JINÁ POUŽITÁ METODA**

*záznam....*

**ZVOLENÁ INTERVENCE, VĚCNÁ NÁROČNOST A DOBA INTERVENCE APLIKOVANÝCH METOD**

Zvolená intervence	Doporučená doba intervence (v min)	Skutečná doba intervence (v min)	Věcná náročnost <sup>4)</sup> (počet SP)
Jednání o poskytnutí sociální práce	5 až 15		
Sociální šetření	105 až 250		
Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou	20 až 60		
Motivační rozhovor	15 až 30		
Podpora kompetencí jedince	20 až 60		
Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny)	30 až 90		
Sociální práce s komunitou	30 až 90		
Nácvik a upevňování dovedností a schopností klienta	30 až 60		
Základní sociální poradenství	5 až 15		
Odborné sociální poradenství	15 až 60		
Krizová intervence	10 až 30		
Doprovázení klienta	15 až 60		
Dohled nad klientem	20 až 60		
Evaluaace	20 až 60		
Dokumentace práce	10 až 30		
Vypracování podkladové zprávy pro další instituce	30 až 90		
Plánování a organizace aktivit	10 až 50		
Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí	30 až 60		
Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta	30 až 90		
Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci	5 až 15		
Situační intervence	10 až 30		
Asistence při jednání s organizacemi	20 až 90		
Zastupování práv klienta	20 až 90		
Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky	20 až 90		

Management aktivit subjektů při zvládnání určitého sociálního problému	20 až 90
Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou	60 až 240
Depistáž	60 až 180
<b>ČASOVÝ ÚDAJ DOJEZDU KE KLIENTOVI V MINUTÁCH</b>	
Předpokládaný čas:	Skutečný čas:
<b>PROJEDNÁVÁNÍ NÁVRHU A POPIS PLÁNU POMÁHAJÍCÍ INTERVENCE, ZÁZNAM O PRŮBĚHU A HODNOCENÍ JEHO REALIZACE</b>	
<b>Cíl:</b>  (ujednání mezi klientem a sociálním pracovníkem o tom, co je třeba řešit)	
<b>Plán pomáhající intervence – hlavní a dílčí cíle pomáhající intervence:</b>  (čeho má být v zájmu realizace cíle dosaženo, kým, do kdy, jak – navržené činnosti a metody realizace cíle, důvod přerušení spolupráce apod.)	<i>záznam (typ setkání nebo činnosti, výsledné ujednání, v případě potřeby průběh událostí nebo další údaje a komentáře ...)</i>
<i>období</i>  <i>datum</i>	
<b>Popis průběhu realizace plánu pomáhající intervence a vyhodnocení realizace:</b> (evaluace navržených a použitých činností a metod realizace a dosažení cíle pomáhající intervence případně změny plánu pomáhající intervence - nové cíle, činnosti, nebo metody, k jejichž změně došlo na základě evaluace)	<i>záznam (vyhodnocení hlavních nebo dílčích cílů pomáhající intervence)</i>
<i>Období</i>  <i>Datum</i>	

<b>ZÁZNAM ANONYMNÍHO KLIENTA:</b>	
<i>(Klient, který nemůže nebo nechce z jakéhokoli důvodu sdělit své identifikační údaje)</i>	
EVIDENČNÍ ČÍSLO:	
Kontakt proveden (zaškrtněte):	
1. telefonicky	ano      ne
2. osobní návštěvou	ano      ne
Období (datum, časová náročnost):	
Záznam poskytnuté intervence (popis):	
Pozn.:	

Zpracoval(a):

Dne:

Pozn.:

<sup>1)</sup> Registrační údaje o manipulaci se spisem.

<sup>2)</sup> Pro určení příslušnosti k právním předpisům EU.

<sup>3)</sup> Časový úsek, ve kterém úřad zastupovaný sociálním pracovníkem spolupracoval s klientem. V době spolupráce sociálního pracovníka a klienta je v záznamu označen rámcovým datem počátku spolupráce (např. únor 2014). Pokud je spolupráce ukončena, popřípadě přerušena, je k rámcovému datu počátku spolupráce připsáno rámcové datum ukončení, popřípadě přerušení spolupráce (např. listopad 2015). Pokud je spolupráce po čase navázána znovu, období je opět označeno rámcovým datem počátku spolupráce.

<sup>4)</sup> Doporučená referenční hodnota věcné náročnosti zátěže sociálního pracovníka (Z) pro aplikované metody sociální práce vychází z predikce, že pro jejich vykonávání jsou potřební odborníci, kteří potřebují dostatek prostoru pro svoji práci (odbornost, určení počtu klientů na jednoho pracovníka (X), počet klientů na jednoho pracovníka v obci (Y), vymezení časové dotace podle vzdálenosti (K1), stratifikace obyvatel (K2); věcná náročnost se zjišťuje podle vzorce,  $(X/Y) + K1 + K2 = Z$ ). Referenční hodnota věcné náročnosti zátěže je ovlivněna rozsahem a odbornou náročností používaných metod sociální práce. Ve věcné náročnosti je uváděn počet sociálních pracovníků (SP) řešících jednoho klienta v daném období.



### 3. Protokol o zřízení uživatelského přístupu

---

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ  
Na Poříčním právu 376/1  
Praha 2 – Nové Město  
128 00 Praha 28

**Město Štětí**

**Mírové náměstí 163**

**41108 Štětí**

**Identifikátor datové schránky organizace: fypbba8**

---

Vyřizuje:  
Ing. Hana Uríková

Telefon:  
221 922 087

E-mail:  
hana.urikova@mpsv.cz

Dne: 3. května 2012  
Č.j.:

#### **Protokol o založení uživatelského přístupu**


Na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, provedlo MPSV ČR založení uživatelského přístupu do aplikace Hmotná nouze.

Uživatel: P L

Uživatelské jméno: identity\es.p .l

Heslo:

Upozornění: Uživatelské jméno a heslo slouží k Vaší identifikaci a autentizaci v aplikaci. Nikomu je nesdělujte.

  
.....  
Ředitel odboru informatiky

## 4. Jednotný informační systém – Vítkovice IT Solutions

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Hmotná nouze' application. The browser's address bar shows the URL: `https://hmn.mpsv.cz/Core/SL.aspx#Boss=SharedEntities-FyzickaOsobaList-10c790f2-View--VyberOsobu`. The application header includes the logo 'MP SV' and the text 'Hmotná nouze 3.4.34.5'. Below the header, there are navigation tabs: 'Přehled stěhovaných žádostí', 'Sociální práce', 'Důležité informace', and 'Administrace'. The main content area is a large, empty green rectangle. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Vytvořeno: VÍTKOVICETECHNOLÓGIE a.s.' on the left and '(Server: AV-APP-HMN-04) Verze: HMN 3.4.34.5' on the right.

## 5. Jednotný informační systém – OK Nouze

The screenshot shows the 'OK Nouze' application interface. The browser's address bar shows the URL: `https://czsp.mpsv.cz/443mswswenrser/enf/VAD1863a7e962e8d83ce0544308?za=812ms (odesláno 2804 / přijato 5540 byte)`. The application title is 'Standardizované záznamy'. The main heading is 'Seznam klientů se standardizovanými záznamy'. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Standardizované záznamy' (with sub-items 'Klienti SZ', 'SZ anonymních klientů', 'Statistika') and 'Správa systému' (with sub-items 'Změna hesla', 'Zaměstnanci', 'Přihlášení uživatelé', 'Úřad'). The main content area contains a filter section with checkboxes for 'Mí akčními klienti', 'Jen s neuzavřeným SZ', and 'S novým záznamem ÚP'. Below the filter, there is a table with the following columns: 'Klient', 'Rodné číslo', 'Datum narození', 'IKMPSV', 'Období od posledního SZ', 'Období do posledního SZ', 'SZ uzavřen', and 'Nový záznam ÚP'. The table is currently empty. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Celkový počet záznamů (zobrazeny záznamy 1 - 20)' on the left and '28.12.2016 09:19:09 CAP1 NUM' on the right.

## 6. Jednotný informační systém – chybová hlášení

Fyzické osoby - Hmotná no: X  
hm.mpsv.cz/Core/SL.aspx#Boss-SharedEntities-FyzickaOsobaList-b4ceffa--View-VyberOsobu

**Hmotná nouze**  
5.5.27.1  
Uživatel: RIT Novák, OS

Prohled stávajících žádostí | Sociální práce | Důležité informace | Administrace

**Error notification**  
Došlo k chybě při běhu aplikace

System.NullReferenceException: (Arg\_NullReferenceException)  
Argumenty:  
Ladění zdrojových řádků není k dispozici. Dostatečné informace pro diagnostiku potíží často poskytují VIC a argumenty. Viz také [http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=106663&Version=5.1.20513.008&File=mscorlib.dll&key=Arg\\_NullReferenceException](http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=106663&Version=5.1.20513.008&File=mscorlib.dll&key=Arg_NullReferenceException)

- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.CaptionControl.GetControlData()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.SelectionListBase.GetControlData()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientDataControl.DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientDataControl.GetControlDataRequested()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientControl.GetChildControlData(UIElement parent, ControlData data)
- v DigTrade.Boss.Module.SharedBuses.Silverlight.Controls.FyzickaOsobaFilter.GetControlData()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientDataControl.DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientDataControl.GetControlDataRequested()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientControl.GetChildControlData(UIElement parent, ControlData data)
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.GetChildControlData()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.GetPageLayoutContent()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.Silverlight.OnUnLoad()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.OnUnLoad()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BossDefaultPageTransition.On<\_DisplayClass>BeginTransition(\_s)
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BossDefaultPageTransition.On<\_DisplayClass>BeginTransition(\_s)
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.OnPageFrameLoaded()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.RaiseServerContentLoaded()
- v DigTrade.Boss.Module.HmotnaNouze.Silverlight.Controls.SocialList.RaiseServerContentLoaded()
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.BasePage.OnServerContentLoaded(ControllerContent content)
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientPageManager.ProcessServerResponse(ControllerContent response, BasePage page, ServerContentLoadedEventHandler onContentLoaded)
- v DigTrade.Boss.Core.Silverlight.Controls.ClientPageManager.On<\_DisplayClass>OnBeginGetResponse(\_s)

Verze: V700002 IT SOLUTIONS s.r.o. Server: W:\APP\HMN\01\Verz: HMN.3.5.27.1

**Chyba aplikace**  
- informace o chybě na serveru

Při běhu aplikace došlo k neočekávané chybě. Aplikace bude ukončena.  
Kontaktujte, prosím, pracovníky hotline!

**VVA**  
Na serveru byly zrušeny informace o rozpracované práci. Program bude ukončen.

OK

## 7. Kazuistika<sup>107</sup>

Klient A. B., věk 26 let, celoživotně žijící na území města Štětí. V minulosti zaznamenány časté problémy s nadužíváním omamně-psychotropních látek. Opakovaně absolvoval léčbu závislostí (psychiatrické nemocnice, terapeutické komunity). Nikdy se léčebný cyklus nepodařilo dokončit, vždy jej ukončil předčasně sám či byl vyloučen ze strany zařízení/komunity. V červnu 2016 kontaktovala pracovnice ÚP pracovníka OSV MÚ Štětí. Informovala o kontaktu s pracovnící velvyslanectví ČR ve Velké Británii (Londýn), kdy se řešila otázka pobytu p. B. v Londýně a jeho kontaktu s velvyslanectvím.

V září 2016 proběhla telefonická komunikace mezi velvyslanectvím ČR v Londýně. Informovala pracovníka OSV o kontaktu s p. Doležalem a skutečnosti, že v rámci spolupráce mezi ním a charitativní organizací z Londýna (St. Mungo's) bude v nejbližší době realizován doprovod A. B. s jejich sociálním pracovníkem, S. M. Dotazovala se na možnost spolupráce mezi OSV a londýnskou organizací, zejm. při doprovodu jejich pracovníka a p. Doležala z vlakového nádraží do Štětí. Bylo domluveno předání kontaktu na pracovníka OSV organizačnímu týmu charitativní organizace kvůli domluvení detailů (v anglickém jazyce). Příp. komunikace (přes email) bude realizovaná formou odeslání nejen dané organizaci, ale také (pro účely zpětné vazby) pracovníci velvyslanectví ČR v Londýně. Navázán kontakt se zaměstnanci zmíněné charitativní organizace. Následně v období od 6. – 7. 9. byly prostřednictvím emailu domlouvány detaily doprovodu A. B. z Londýna do ČR. Se správcovou městské ubytovny domluveno, že bude klientovi umožněno krátkodobé ubytování.

8. 9. v doprovodu sociálního pracovníka organizace St. Mungo's<sup>108</sup> byl A. B. dopraven do Štětí. Z komunikace se sociálním pracovníkem vyplynulo, že během pobytu v Londýně byl klient zachycen ve městě tamější policií, posléze transportován k odbornému vyšetření. Kvůli tomu, že přišel o osobní doklady, byl klientovi ve spolupráci s velvyslanectvím ČR vyřízen dočasný doklad totožnosti. A. B. informován o dosavadním postupu, včetně možnosti ubytování. Domluven další postup ohledně zajištění dlouhodobého ubytování ve spolupráci s pracovníkem OSV, včetně zajištění nástupu na léčbu závislostí.

Následujícího dne, 9. 9., bylo zjištěno od správcové městské ubytovny, že klient k ubytování nenastoupil. V rozmezí od 9. 9. do 19. 9. Klient sociálního pracovníka OSV MÚ Štětí nekontaktoval. 20. 9. se telefonicky spojila s OSV sociální pracovnice ÚP Štětí. Informovala o spolupráci s klientem – předala kontakt na terapeutickou komunitu. S A. B. bylo domluveno, že otázku případného nástupu bude řešit se sociálním pracovníkem městského úřadu, kam se bezodkladně klient přislíbil dostavit.

Pozn.: klient se dosud nedostavil. Otázka „léčení“ tak není stále vyřešena. Nebylo možné jej jiným způsobem kontaktovat – telefon nevlastní.

---


<sup>107</sup> jména, stejně jako další identifikační údaje pozměněny. Zpracovávaný kazuistický případ se odehrával v rozmezí období od června – září 2016

<sup>108</sup> *Help for homeless people* [online]. London: St Mungo's, 2016 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.mungos.org/>

## 8. Scan – část prezentace – hospicová zařízení

**...Neodcházejte pryč.  
Zůstaňte tady.  
Potřebuji teď hlavně vědět,  
že tu je někdo,  
kdo mě bude držet za ruku,  
až to budu potřebovat.  
Mám strach...  
Ještě nikdy v životě jsem totiž  
neumíral...**

(třináctiletý chlapec, který zemřel na zhoubný nádor)



Pokud by byl hospic výhradně zdravotním či výhradně sociálním  
zařízením, tak co říci takovému pacientu a jeho rodině?

Nemáme čas?  
Nemáme personál?

## 9. Část emailová korespondence (emailové adresy a jiné identifikační údaje anonymizovány)

Stránka č.

### RE:

**Od:** M <m @routeshome.org.uk>  
**Komu:** Jiří Novák <jiri.novak@steti.cz>, L <l @routeshome.org.uk>  
**Kopie:** RoutesHomeTeam <routeshometeam@routeshome.org.uk>, A <a @mzv.cz>  
**Datum:** 7.9.2016 16:13

---

Hi Jiri

Thanks for the information I have booked the tickets and our flight lands after 10am tomorrow.

I will call you when I get to central Prague however please see my contact number below.

What's the latest time I can arrive at the station.

Thanks

M

**M**

St Mungo's  
M @routeshome.org.uk  
M @mungos.org  
referrals@routeshome.org.uk

M:

T

13 Market Lane

London

W12 8EZ

[www.routeshome.org.uk](http://www.routeshome.org.uk)

**Routes Home**

---

**From:** Jiří Novák [mailto:jiri.novak@steti.cz]

**Sent:** 07 September 2016 08:06

**To:** L <L @MUNGOS.ORG>

**Cc:** RoutesHomeTeam <RoutesHomeTeam@MUNGOS.ORG>; M <M @MUNGOS.ORG>; A <a @mzv.cz>

**Subject:** Re:

**Importance:** High

Hi L ,

as for the way from London to Czech Republic I presume, it will be at least from London to Prague by plane. Most planes are landing at Vaclav Havel Airport in Prague (former naming Ruzyně Airport). From there you can use service of company "Ceske Drah", called Airport Express (more info - <https://www.cd.cz/en/vnitrostatni-cestovani/specialni-nabidky/airport-express-na-letište-praha/-8899/>). According to information, mentioned here (<https://www.cd.cz/en/infoservis/aktualita/-21192/>) you can also buy inland tickets directly at the Airport, but because I don't have that much of experience with plane travels, I can't say, whether it is possible or not to pay for tickets with pounds or czech crowns or by credit/bank card. There (at the airport) should be exchange services or some ATM's - more info here <http://www.prg.aero/en/passenger-services/financial-and-post-services/>.

From airport you can use the Airport Express service (mentioned above) to get to main station in (almost) the centre of main city. From the main station your colleague with Mr. will have to go thru the exit at ground floor ([https://www.google.cz/search?q=hlavn%C3%AD+n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD+praha&client=firefox-b-ab&tbn=isch&imgil=25SQ\\_1\\_jdRRgnM%253BAAAAAAAAAABAM%253Bhttps%25253A%25252F%25252Fen.wikipedia.org%25252Fwiki%25252FPraha\\_hlavn%C3%AD\\_n%252525C3%252525AD\\_n%252525C3%252525A1dra%252525C3%252525BE%252525C3%252525AD&source=in&pf=m&fir=25SQ\\_1\\_jdRRgnM%2525C3%252525A1dra%252525C3%252525BE%252525C3%252525AD&sa=X&ved=0ahUKEwi15\\_bV1vzOAhXCzRQKHf-CDwQuqIBCikBMA4&biw=1366&bih=653&imgre=1mBfmIG3HbcU-M#imgre=KIU-Qd6r5fMs5M%3A](https://www.google.cz/search?q=hlavn%C3%AD+n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD+praha&client=firefox-b-ab&tbn=isch&imgil=25SQ_1_jdRRgnM%253BAAAAAAAAAABAM%253Bhttps%25253A%25252F%25252Fen.wikipedia.org%25252Fwiki%25252FPraha_hlavn%C3%AD_n%252525C3%252525AD_n%252525C3%252525A1dra%252525C3%252525BE%252525C3%252525AD&source=in&pf=m&fir=25SQ_1_jdRRgnM%2525C3%252525A1dra%252525C3%252525BE%252525C3%252525AD&sa=X&ved=0ahUKEwi15_bV1vzOAhXCzRQKHf-CDwQuqIBCikBMA4&biw=1366&bih=653&imgre=1mBfmIG3HbcU-M#imgre=KIU-Qd6r5fMs5M%3A)) and nearby park to "Masarykovo nadržazi" (Masaryk's station). There they should buy railway tickets from Prague Masaryk's station to station called Hněvice (the nearest to Steti). M can call me when they will go with that train from Prague, and I will wait for them at the Hněvice station.

As for your colleague - his way back will be at the same day or the next one? If on the next one I can recommend him some hotel accomodation.

Jiri  
social worker  
Mob.: +420 602 314 197

**Od:** L <L . . . @MUNGOS.ORG>  
**Komu:** Jiří Novák <jiri.novak@steti.cz>  
**Kopie:** RoutesHomeTeam <RoutesHomeTeam@MUNGOS.ORG>, M <M . . . @MUNGOS.ORG>  
**Odesláno:** 6.9.2016 16:13  
**Předmět:** RE:

Hi Jiri

M is planning to take all the way to Steti. Would be nice if can email us what is the best way to get to Steti from Prague. I will send confirmation regarding Thursday 8<sup>th</sup> of September trip tomorrow about 3 o'clock. I have appointment at consulate regarding travel document tomorrow at 11:40 am. Let me sort out document first and when I'll be back to office I will arrange flight tickets and get back to you.

Thanks  
L

---

**From:** Jiří Novák [mailto:jiri.novak@steti.cz]  
**Sent:** 06 September 2016 13:17  
**To:** L ; RoutesHomeTeam; M  
**Cc:** A ; W  
**Subject:** Re:  
**Importance:** High

Hi L ,

I forgot to ask you, whether the proces of taking Mr. includes also escorting him from Prague to Steti? If so, I can send you more info about different ways of getting to Steti from Prague. If not, those information will be at least valuable for Mr.

As for the service adress - it's (without czech diacritics) Mesto Steti, Mirove namesti 163, 411 08 STETI. For communication with czech services it is (with czech diacritics) Město Štětí, Mírové náměstí 163, 411 08 ŠTĚTÍ. Opening time (for my office) is

- Monday/Wednesday - from 7:30 to 17:00
- Tuesday/Thursday - from 7:30 to 15:00
- Friday - from 7:30 to 13:00

Because of another time zone in London (which is -1 hour from The Czech Republic) it is in "London time" this way

- Monday/Wednesday - from 6:30 a. m. to 16:00 p. m.
- Tuesday/Thursday - from 6:30 a. m. to 14:00 p. m.
- Friday - from 6:30 a. m. to 12:00

You or your colleague can contact me on the below mentioned phone number. However tomorrow I will have from noon "half day off", so will be out of phone reach. You can still contact me via email and I will respond by email or phone (when possible).

There are different ways how to get from Prague to Steti - via taxi, combined traffic bus/train or by bus only. If your colleague needs any advice, just send a word.

Jiri  
social worker  
Mob.: +420 602 314 197

**Od:** L <L . . . @MUNGOS.ORG>  
**Komu:** Jiří Novák <jiri.novak@steti.cz>, RoutesHomeTeam <RoutesHomeTeam@MUNGOS.ORG>, M <M . . . @MUNGOS.ORG>  
**Kopie:** W <h . . . @nhs.net>, A <A . . . @mzv.cz>  
**Odesláno:** 6.9.2016 13:42  
**Předmět:** RE:

Hi Jiri

We are making arrangement to take client on Thursday. My colleague M will be the one who is happy to go however let us arrange travel document and tickets first. As soon as I have confirmation such as tickets and documents in place , you can expect my confirmation. Jiri would you be able to forward your service address and opening time.

Thanks  
L

---

**From:** Jiří Novák [<mailto:jiri.novak@steti.cz>]  
**Sent:** 06 September 2016 10:56  
**To:** L  
**Cc:** W ; A  
**Subject:** Re:  
**Importance:** High

Dear Mr.

if I understood right, you are until 15th of September unable to take Mr. Dolezal back to The Czech Republic. I am on vacation until 18th September. If you or one of your colleagues can take Czech Republic within this week, it's fine by me. If it won't be possible and will it be between 12th - 16th September, we will need to know it till the end of this week. Mostly because my colleagues will have to arrange a translator service beforehand. From 19th September I am at the office again.

Kind regards

Jiri Novak  
Social Worker

**Od:** L <[L@MUNGOS.ORG](mailto:L@MUNGOS.ORG)>  
**Komu:** W (CENTRAL AND NORTH WEST LONDON NHS FOUNDATION TRUST) <[h@nhs.net](mailto:h@nhs.net)>, A <[A@mzv.cz](mailto:A@mzv.cz)>  
**Kopie:** "jiri.novak@steti.cz" <[jiri.novak@steti.cz](mailto:jiri.novak@steti.cz)>  
**Odesláno:** 6.9.2016 11:02  
**Předmět:** RE:

Hi H

I am not able to go take back to Czech Republic as I am going away on A/L until 15<sup>th</sup> of September. I will contact my team and find out if someone else can take him there.

Thanks  
L

---

**From:** W (CENTRAL AND NORTH WEST LONDON NHS FOUNDATION TRUST) [<mailto:h@nhs.net>]  
**Sent:** 06 September 2016 09:44  
**To:** A ; L  
**Cc:** [jiri.novak@steti.cz](mailto:jiri.novak@steti.cz)  
**Subject:** Re:

Dear L

This is really good news.  
Are you able to escort him to CZ on Thursday?  
Let me know as soon as you can so I can clear it with the hospital.

I'm at today but you can reach me on  
Regards

H

H

JHT - WKC Homelessness Prevention Initiative  
190 Vauxhall Bridge Road, London SW1V 1DX  
Tel: 0207 854 4271 Fax: 020 7931 8087  
Email: [H@nhs.net](mailto:H@nhs.net) Website: [www.cnwl.nhs.uk](http://www.cnwl.nhs.uk)  
Central and North West London NHS Foundation Trust



CNWL (Central and North West London NHS Foundation Trust) has almost 7,000 staff providing integrated healthcare to a third of London's population, Milton Keynes and areas beyond.

---

**From:** A <A@mzv.cz>  
**Sent:** 05 September 2016 20:18  
**To:** L  
**Cc:** W (CENTRAL AND NORTH WEST LONDON NHS FOUNDATION TRUST); [jiri.novak@steti.cz](mailto:jiri.novak@steti.cz)  
**Subject:**

Dear L

I spoke with Mr. Jiri NOVAK, a social worker of the Municipality of Steti, who dealt with the case of Mr.

Mr. Novak can speak English what makes the situation much more easier, as you can contact him directly at [jiri.novak@steti.cz](mailto:jiri.novak@steti.cz) or at mobile number **+420 602 314 197**.

The only problem is that Mr. Novak will be out of his office from 12/9 - 18/9/2016.

It would be the best to contact him ASAP. He is at work this week, but his business hours last until 12 PM on Friday .

Mr. and you are expected to come to our Embassy on Wednesday 7/9/2016 at 11:40. We will issue an ETD for within 1 hour I suppose.

The best would be if you and could come to the Czech Republic on Thursday this week or, after Mr. Novak is back at work (19/9/2016).

As our Consular department is going to be moved to the other part of our Embassy starting on Friday this week, I might be without internet connection for 2 weeks.

I would like to ask you to keep me in a Cc at any case.

I will see you and on Wednesday.

Kind regards,

**A**  
Head of the Consular and Visa Department  
Embassy of the Czech Republic  
28-30 Kensington Palace Gardens, London W8 4QY  
[www.mzv.cz/london](http://www.mzv.cz/london)  
Tel: +44 759 318 6236 / 0759 318 6236 (in the UK)  
Email: [A@mzv.cz](mailto:A@mzv.cz)  
Tel: +44 207 243 7937 (unavailable until the end of 9/2016)  
Fax: +44 207 243 7926 (unavailable until the end of 9/2016)



Ministerstvo zahraničních věcí České republiky  
Ministry of Foreign Affairs of the Czech Republic

---

NHSmail is the secure email and directory service available for all NHS staff in England and Scotland  
NHSmail is approved for exchanging patient data and other sensitive information with NHSmail and GSi recipients  
NHSmail provides an email address for your career in the NHS and can be accessed anywhere