

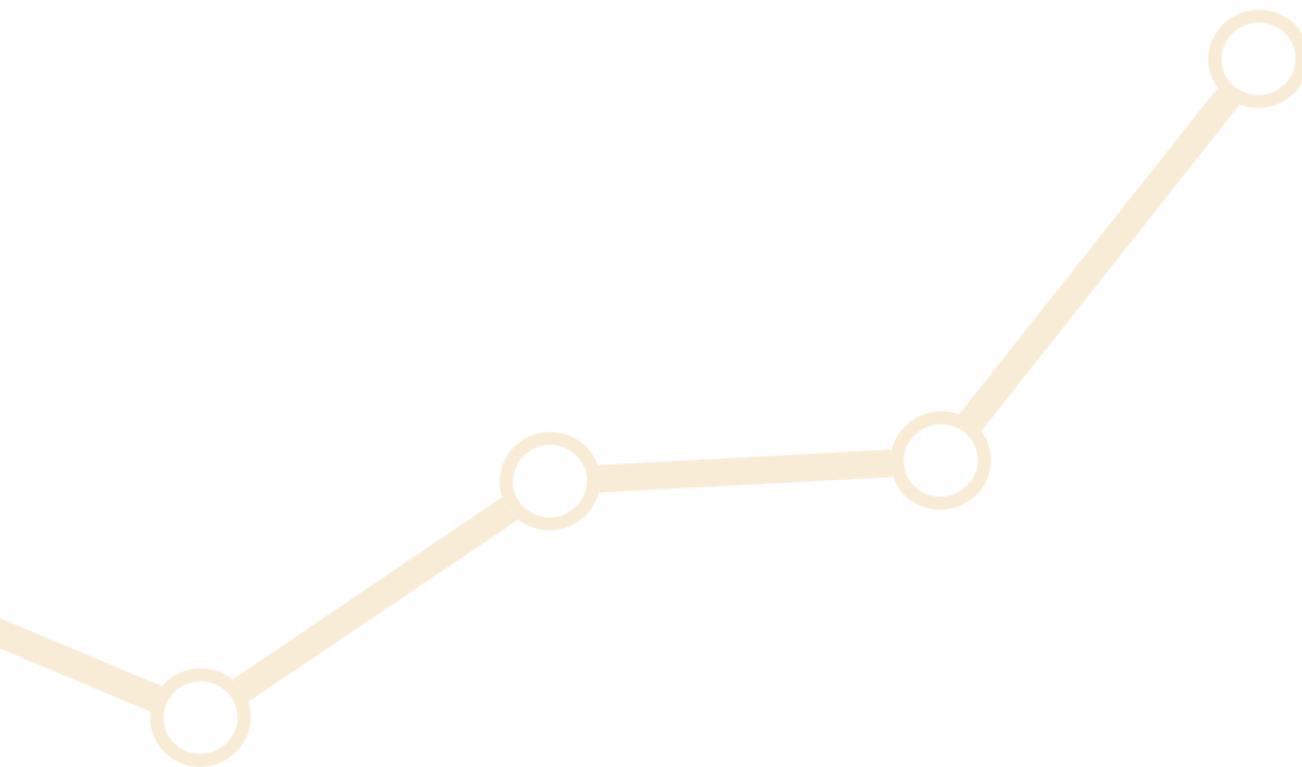
# 10 let trápení se Standardizovaným záznamem sociálního pracovníka

# RILSA Policy Briefs č. 3 | 2024

Jana Havlíková

Olga Hubíková

Robert Trbola



Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., (RILSA) je veřejnou výzkumnou institucí provádějící aplikovaný výzkum v oblasti práce a sociálních věcí na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Vykonává rovněž konzultantskou činnost, organizuje konference a vydává odborné publikace.

Svémi policy briefs nabízí RILSA stručná shrnutí odborných poznatků a kvalifikovaná doporučení ohledně aktuálních témat sociální politiky.

## Shrnutí

---

- Sociální pracovníci (cca 1 500 osob), kteří v přenesené působnosti zajišťují výkon sociální práce na obecních úřadech (OÚ), mají zákonnou povinnost vést o práci s jednotlivými klienty Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (SZSP). Elektronický formulář SZSP pro vedení těchto záznamů je součástí aplikace OKnouze/OKslužby.
- V roce 2021 bylo celkem vedeno 164 292 SZSP pro neanonymní klienty a 78 417 pro anonymní klienty.
- Sociální pracovníci OÚ pracují s elektronickým formulářem SZSP již více než 10 let a po celou dobu upozorňují na jeho problematičnost a neúspěšně podávají návrhy na změny a opravy.
- Na potřebnosti zásadní revize formuláře SZSP se shodují i krajští metodici sociální práce, současně však požadují zachování funkcionalit, které v současné době umožňují sociálním pracovníkům náhled jednatel na část sociálních dávek svých klientů, jednak na historii případné spolupráce daného klienta se sociálními pracovníky jiného obecního úřadu.
- Výsledky výzkumu RILSA zaměřeného na vyhodnocení SZSP pro neanonymní klienty (tj. formuláře pro zachycení kontinuální práce s klienty) prokázaly významné nedostatky stávajícího formuláře SZSP ve všech čtyřech sledovaných oblastech, jimiž byly:
  1. soulad se stávající legislativou upravující SZSP,
  2. vhodnost z hlediska výkonu sociální práce,
  3. využitelnost pro zvyšování kvality poskytované pomoci a podpory,
  4. využitelnost pro statistické účely.
- Pokud by SZSP měl naplňovat výše zmiňované čtyři účely, a ne být pouze administrativní a časovou zátěží, pak je nezbytné jeho zásadní přepracování včetně zvýšení uživatelské přívětivosti aplikace, v jejímž rámci je vyplňován.

## Důležitost výzkumu

---

Tento policy brief chce přitáhnout pozornost k tristní skutečnosti, že více než 10 let se každodenně kolem 1 500 sociálních pracovníků zajišťujících pro stát výkon sociální práce na obecních úřadech trápí s vyplňováním naprosto nevyhovujícího elektronického formuláře pro záznam o práci s klienty, který navíc funguje v zastaralém softwarovém prostředí. Většina sociálních pracovníků proto považuje za nezbytné vést paralelně i papírovou spisovou dokumentaci, což násobí čas, který musí věnovat administrativě na úkor přímé práce s klienty.

Policy brief přináší nejzásadnější poznatky získané obsahovou analýzou 65 anonymizovaných SZSP vedených pro neanonymní klienty v aplikaci OKnouze/OKslužby. Tyto záznamy spolu s písemnými komentáři poskytnulo 41 obecních úřadů ze všech krajů ČR včetně hlavního města Prahy. Výsledky obsahové analýzy doplňují informace z rozhovorů s metodiky sociální práce ze všech krajských úřadů a Hl. m. Prahy.

## Hlavní zjištění

---

Základním poznatkem z obsahové analýzy tiskové sestavy SZSP pro neanonymní klienty je, že **ani při dobré vůli nelze smysluplně vyplnit všechna pole formuláře SZSP**. Tomu odpovídá i velká variabilita práce se SZSP, která se projevuje už na úrovni jednotlivých polí, kdy většinu z nich sociální pracovníci vyplňují značně různorodě. Ke zjištěním patří i to, že sociální pracovníci většinou vyplňují pouze některá z polí SZSP – v našem vzorku 65 SZSP bylo kompletně vyplněno pouze 9 % (tj. 6 SZSP).

Důvodů je celá řada. Mezi ty nejvýraznější patří:

- **nevhodné či nelogické nadpisy některých polí** (zejm. dílčí pole *Životní situace* a oddíl *Návrh a plán pomáhající intervence*);
- **nejasný věcný obsah některých číselníků** (číselníky k *Použitým metodám* a *Intervencím*) či **samotných polí** (např. „čas dojezdu“ a „náročnost intervence“ u pole *Intervence*);
- **chybějící jednotná metodika, jak s jednotlivými poli pracovat**, což se projevuje v **různorodých přístupech** pracovišť i sociálních pracovníků. Jako markantní příklady lze uvést zachycené způsoby práce s číselníky *Cílová skupina* a s polem *Cíl*:
  - **Cílová skupina**: v elektronickém formuláři je třeba vybrat jednu hlavní cílovou skupinu (např. „osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním“) a z podsouboru této hlavní cílové skupiny lze doplnit ještě dílčí skupiny. Dle sdělení krajských metodiků sociální práce se většina

klientů potýká s řadou problémů současně a fakticky by tak patřili do několika cílových skupin, například je přítomná závislost, nezaměstnanost, ohrožení ztrátou bydlení a nedostatečné příjmy. Obsahová analýza SZSP zjistila, že **sociální pracovníci nejsou jednotní v tom, podle jakého kritéria daného klienta do cílové skupiny zařazují; objevují se tři přístupy**: 1) dle problému, s nímž klient přichází, 2) dle dojednaných cílů spolupráce, 3) dle charakteristik klienta (např. jeho zdravotního stavu) → **za takové situace není možné interpretovat případné statistické údaje o cílových skupinách**, neboť klienti s velmi podobnými charakteristikami i životní situací a realizovanou sociální prací mohou být zařazeni každý do jiné cílové skupiny.

- **Cíl**: cíl sociální práce s klientem bývá typicky formulován na začátku spolupráce s klientem a, i když se v čase mění, formulář nenavádí k jeho změně, a skutečně obvykle měněn nebývá. Samotný cíl pak bývá **formulován různorodě od nicneříkající obecné formulace** („zabránění sociálnímu vyloučení“) **až po dílčí činnost sociálního pracovníka** („požádat o dávky“). Formulář **nemá pole pro vyhodnocení, zda bylo cíle dosaženo**, případně proč ne.
- **uživatelská nepřívětivost elektronického formuláře, zejména**:
  - chybí průběžné ukládání rozepsaného textu; např. přijde jiný klient v okamžiku, kdy má sociální pracovník rozepsaný záznam, po určité době nečinnosti je pracovník ze systému automaticky odhlášen a přichází o veškerou práci, kterou do té doby na záznamu udělal.

Z hlediska samotné sociální práce má formulář SZSP také řadu nedostatků, zejména:

- **při dlouhodobější spolupráci s klientem se ve stávající podobě záznamu velmi obtížně sleduje vývoj případu**;
- **nelze vést jeden záznam pro jednu rodinu**, každému členu je třeba založit nový záznam, informace se dublují a současně jsou nepřehledné;
- **chybí pole pro uvedení informace o tom, jakým způsobem a s jakým výsledkem byla spolupráce s klientem ukončena** a pole **pro evaluaci daného případu**;
- **SZSP nelze založit pro jiné metody sociální práce, než je individuální sociální práce**, část práce sociálních pracovníků tak zůstává nepovšimnuta, např. výkon depistáží.

Dle informací poskytnutých krajskými metodiky **sociální pracovníci OÚ na SZSP oceňují především jeho doplňkovou funkci informačního systému**, kdy mohou zjistit, zda s daným klientem již nespolupracoval či aktuálně nespolupracuje i jiný OÚ, a také nahlédnout na část dávek, nikoliv však na všechny (!), které klient případně pobírá či o ně žádá.

Sociální pracovníci OÚ však **SZSP obvykle nevnímají jako oporu pro vedení jednotlivých případů**, za tím účelem často mají **paralelní papírovou dokumentaci**.

## Doporučení

---

Díličí doporučení pro úpravu jednotlivých polí elektronického formuláře SZSP jsou konkretizována ve studii Havlíková – Hubíková – Trbola (2023).

Na základě dosavadního výzkumu se ale domníváme, že jedinou cestou, která může zajistit funkčnost SZSP ve výše jmenovaných čtyřech základních oblastech, je úplné přepracování celého SZSP, který předepisuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Za nezbytné pokládáme i úpravy webové aplikace pro práci s tímto záznamem.

Při změně vyhlášky č. 332/2013 Sb. a vývoji nové aplikace pro vedení SZSP je třeba, aby tvůrci vzali v úvahu následující doporučení:

1. Nejprve je nutné ujasnit, jaké pojetí sociální práce má SZSP podporovat; samotná podoba záznamu totiž ovlivňuje i přímý výkon sociální práce (rozsah a kvalitu poskytované pomoci a podpory).
2. Dále je třeba jasně stanovit, k jakým účelům má být SZSP využíván; těchto účelů může být řada a je otázkou, zda a jakým způsobem je všechny zahrnout do jednoho formuláře:
  - a. primární účely:
    - i. záznam průběhu případové práce s klienty (vedení případu a možnost jeho předání jinému pracovníkovi);
    - ii. reflexe vlastní práce sociálním pracovníkem za účelem zvyšování kvality své práce;
  - b. sekundární účely (musí být koncipovány tak, aby nekolidovaly s primárními účely):
    - i. doklad v případě pochybností či žalob na postup sociálního pracovníka;
    - ii. statistický podklad o chybějících službách sociální práce a sociálních službách pro plánování sociálních služeb v regionu, kde sociální pracovník působí;
    - iii. statistický výkaz o činnosti sociálních pracovníků, tj. zejména počty klientů, složení klientely apod.;
    - iv. funkce informačního systému: sdílení základních informací o klientech v souladu s GDPR za jasně nastavených podmínek.
3. Při úpravách/tvorbě SZSP průběžně kontrolovat, zda formulář SZSP stále plní účely stanovené ve druhém kroku.

4. V průběhu vývoje nekompromisně dbát na uživatelskou přívětivost, přehlednost, snadnou orientaci ve formuláři, možnost připojit scanované dokumenty, fotodokumentaci apod.
5. Důsledně zapojit do úprav/tvorby SZSP, a to jak formuláře, tak webové aplikace, samotné uživatele tohoto nástroje, tj. sociální pracovníky OÚ.
6. Poté, co budou úpravy či nový SZSP hotový, zajistit proškolení všech uživatelů, a to nejen v technické obsluze aplikace, ale i v praktické aplikaci použité terminologie, aby bylo zajištěno jednotné pochopení obsahu formuláře a práce s ním, což je základní podmínka pro využívání dat ze SZSP i pro statistické účely.

## Literatura

---

HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga & Robert TRBOLA. 2023. Standardizovaný záznam sociálního pracovníka pro neanonymní klienty: Náměty úprav pro zvýšení využitelnosti v praxi sociální práce realizované v přenesené působnosti na obecních úřadech. Praha: RILSA.

Dostupné z: [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_537.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_537.pdf)

HAVLÍKOVÁ, Jana et al. 2024. Záznamy v sociální práci. Praha: RILSA (vyjde v 12/2024)

HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, TRBOLA, Robert & Melanie ZAJACOVÁ. 2023. Sociální práce na obecních úřadech. Praha: RILSA.

Dostupné z: [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_535.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_535.pdf)

## Autoři

---

### Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.

([jana.havlikova@rilsa.cz](mailto:jana.havlikova@rilsa.cz)) je výzkumnou pracovnicí RILSA, kde se dlouhodobě věnuje výzkumu v oblasti sociální práce. V rámci svého odborného zaměření se soustřeďuje zejména na výkon sociální práce ve veřejné správě a na otázky spojené s tématem kvality v sociální práci. Svou práci prezentuje jak prostřednictvím publikací RILSA, tak odborných článků a rovněž na různých konferenčních vystoupeních a workshopech.

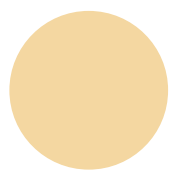
### Mgr. Olga Hubíková, Ph.D.

([olga.hubikova@rilsa.cz](mailto:olga.hubikova@rilsa.cz)) je výzkumnou pracovnicí brněnského pracoviště Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí v. v. i., (RILSA) a dlouhodobě se věnuje aplikovaným výzkumům z oblasti sociální práce, v posledních letech zejména tématům kvality výkonu sociální práce a specifikům sociální práce v přenesené působnosti.

### Ing. Robert Trbola

([robert.trbola@rilsa.cz](mailto:robert.trbola@rilsa.cz)) je výzkumným pracovníkem Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i., (RILSA). Předmětem jeho odborného zájmu jsou zejména témata týkající se trhu práce, sociální integrace, sociálního vyloučení a systému sociální ochrany obyvatelstva. V posledních několika letech leží těžiště jeho výzkumných aktivit zejména v oblasti sociální práce. V současné době působí také na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU a Vyšší odborné škole sociálně právní v Brně.





# RILSA Policy Briefs

## č. 3 | 2024

### RILSA

Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7  
T: +420 211 152 711  
E: [rilsa@rilsa.cz](mailto:rilsa@rilsa.cz)  
W: <https://www.rilsa.cz>  
Datová schránka: xy9n88n

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.  
Praha 2024

RILSA Policy Briefs  
ISSN 2788-2500



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons. Uveďte původ.  
4.0 Mezinárodní veřejná licence. (<http://www.creativecommons.org>)



Vznik tohoto policy briefu byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2023–2027 a je součástí projektu „Výzkum zaměřený na vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků obecních úřadů ve vztahu ke struktuře a potřebám jejich klientů“.