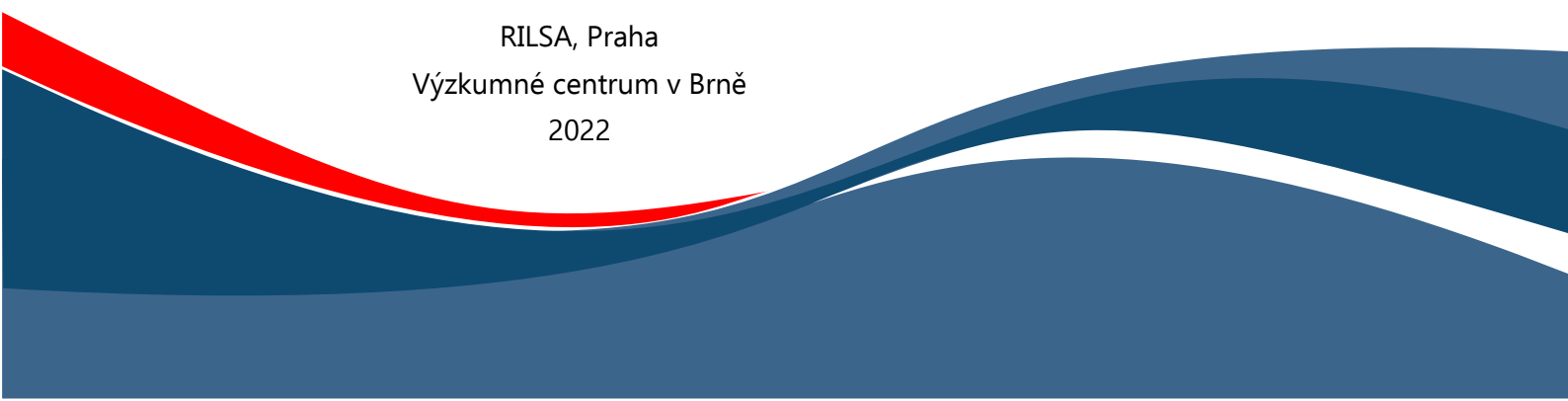


Prvotní vyhodnocení kvality výkonu sociální práce v ČR provedené v roce 2022

Jana Havlíková
Olga Hubíková
Robert Trbola

RILSA, Praha
Výzkumné centrum v Brně
2022



Vytvoření tohoto dokumentu bylo finančně podpořeno institucionální podporou na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018–2022. Tento dokument vznikl jako součást projektu „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“ (IP70707).



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

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00
Vyšlo v roce 2022, 1. vydání, počet stran 54
Tisk: RILSA

<https://www.rilsa.cz>

Abstrakt

Tento materiál přináší souhrnné vyhodnocení celého *Souboru kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR* dle postupu uvedeného v *Metodice hodnocení kvality výkonu sociální práce*. Vyhodnocení bylo uskutečněno s využitím dat získaných v roce 2022 dotazníkovým šetřením „Kvalita výkonu sociální práce v ČR“. Respondenty tohoto šetření byli sociální pracovníci, kteří v době sběru dat tuto profesi aktivně vykonávali. Osloveni byli sociální pracovníci ze všech oblastí, kde je sociální práce v ČR vykonávána. Datový soubor zahrnuje 1 774 respondentů. V závěru vyhodnocení jsou uvedena doporučení, jak s tímto dokumentem dále pracovat.

Klíčová slova: kvalita; sociální práce; plošné hodnocení; vyhodnocení.

Abstract

This paper provides a summary evaluation of the entire *Set of Criteria and Indicators for Monitoring the Quality of Social Work Performance in the Czech Republic* according to the procedure specified in the *Methodology Guide for Assessment the Quality of Social Work Performance*. The evaluation was carried out using data obtained in 2022 by the questionnaire survey "Quality of social work performance in the Czech Republic". The respondents of this survey were social workers who were actively practicing this profession at the time of data collection. Social workers from all areas where social work is performed in the Czech Republic were approached. The dataset includes 1,774 respondents. At the end of the evaluation, recommendations are given on how to further work with this document.

Keywords: quality; social work; monitoring; standardization; results of evaluation.

Obsah

Úvod	5
Způsob zpracování a členění Prvotního vyhodnocení	6
1. Vyhodnocení Kritérií.....	6
2. Vyhodnocení Indikátorů	7
Vyhodnocení kritérií a indikátorů dle jednotlivých dimenzí a oblastí kvality	9
A1: DIMENZE STRUKTURNÍ – ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY	10
Oblast A1_1: Zohlednění poslání sociální práce v rámci poslání celé organizace	10
Oblast A1_2: Řízení sociální práce v organizaci.....	12
Oblast A1_3: Vymezení pracovního místa sociálního pracovníka	16
Oblast A1_4: Řízení lidských zdrojů – podpora odborného výkonu sociální práce v organizaci.....	18
Oblast A1_5: Řízení lidských zdrojů – péče o pracovní spokojenost sociálních pracovníků	21
Oblast A1_6: Záměrný rozvoj kvality výkonu sociální práce v organizaci	23
Oblast A1_7: Zajištění bezpečnosti práce sociálních pracovníků	25
Oblast A1_8: Vnitřní metodiky pro sociální práci v organizaci	27
A2: DIMENZE STRUKTURNÍ – PERSONÁLNÍ PODMÍNKY	29
Oblast A2_1: Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce	29
Oblast A2_2: Odborné kompetence sociálního pracovníka	32
A3: DIMENZE STRUKTURNÍ – MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ PODMÍNKY	33
Oblast A3_1: Pracoviště výkonu sociální práce.....	33
Oblast A3_2: Materiální a technické vybavení.....	35
Oblast A3_3: Prostředky pro informování veřejnosti o službách sociální práce	37
B: DIMENZE PROCESNÍ.....	39
Oblast B_1: Odbornost výkonu sociální práce	39
Oblast B_2: Průběh interakcí s klienty	42
C: CELKOVÁ ORIENTACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI.....	45
Oblast C_1: Orientace služeb sociální práce v organizaci na poptávku	45
D: DIMENZE KONTEXTOVÁ.....	47
Oblast D_1: Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů	47
Oblast D_2: Sociální práce jako instituce	49
Závěr a jak dále s tímto dokumentem pracovat	51
Literatura	54

Úvod

Tento materiál přináší souhrnné vyhodnocení celého *Souboru kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR* dle postupu uvedeného v *Metodice hodnocení kvality výkonu sociální práce* (dále jen Metodika).

K vyhodnocení míry naplnění jednotlivých indikátorů a kritérií byla použita administrativní data svého druhu, která vznikla transformací empirických dat získaných v roce 2022 dotazníkovým šetřením „Kvalita výkonu sociální práce v ČR“ (dotazník viz příloha k Metodice). Respondenty tohoto šetření byli sociální pracovníci, kteří v době sběru dat tuto profesi aktivně vykonávali. Osloveni byli sociální pracovníci ze všech oblastí, kde je sociální práce v ČR vykonávána. Datový soubor zahrnuje 1774 respondentů (o dotazníkovém šetření podrobně viz *Kvalita výkonu sociální práce v ČR: Souhrnná výzkumná zpráva*). Převod těchto empirických dat na data administrativní byl proveden podle standardizovaného postupu popsaného v *Klíči k vyhodnocení dat* (rovněž viz příloha k Metodice).

Předkládané prvotní vyhodnocení kvality výkonu sociální práce shrnuje situaci v celém oboru sociální práce v České republice, tedy napříč jednotlivými oblastmi výkonu sociální práce. Metodika i sebraná data samozřejmě umožňují ve stejné struktuře zpracovat toto vyhodnocení i zvlášť pro jednotlivé oblasti výkonu sociální práce, a byť to svým rozsahem momentálně překračuje rámeček stávajícího projektu, do budoucna provedení těchto dílčích vyhodnocení nevyklučujeme.

Způsob zpracování a členění Prvotního vyhodnocení

1. Vyhodnocení Kritérií

Úroveň naplnění jednotlivých kritérií je dle postupu uvedeného v *Klíči k vyhodnocení dat* určena na základě zjištění míry naplnění jednotlivých indikátorů, které k danému kritériu náleží. Odvíjí se tedy od celkového součtu hodnot indikátorů pro dané kritérium. Kvalifikovanou úvahou s ohledem na důležitost daného kritéria, jeho znění i formulaci konkrétních indikátorů, jsme vždy stanovili hranici pro to, od kdy lze dané kritérium považovat za naplněné dostatečně, naplněné částečně a od kdy je třeba považovat dané kritérium za nenaplněné (viz Klíč k vyhodnocení dat v příloze Metodiky hodnocení kvality výkonu sociální práce).

Všechna kritéria jsou seřazena podle dimenzí a oblastí kvality, k nimž náleží, a to ve stejném pořadí, jako v *Souboru kritérií a indikátorů*, který je stěžejní částí Metodiky.

Jednotlivá kritéria jsou uvedena v tabulkách, které obsahují:

- nad tabulkou informaci o tom, k jaké oblasti se konkrétní sestava kritérií váže
- v jednotlivých řádcích tabulky číslo kritéria, jeho přesné znění a uvedení procentuálních podílů připadajících na jednotlivé úrovně naplnění daného kritéria. Každé kritérium (s výjimkou jediného) dosahuje trojí úrovně naplnění:
 - naplněno dostatečně
 - naplněno částečně
 - naplněno nedostatečně či nenaplněno vůbec

Pro rychlou první orientaci jsou podbarvená ta kritéria, u nichž v rámci našeho datového souboru byla zjištěna významně nízká celková úroveň naplnění (tj. kritérium bylo naplněno nedostatečně či nenaplněno vůbec) nebo na druhé straně relativně vysoký podíl souboru dané kritérium naplnil dostatečně:

Oranžovou barvou jsou zvýrazněna **kritéria**, která polovina a více souboru nedokáže naplnit – tedy **50 % souboru a více naplňuje nedostatečně či nenaplňuje vůbec**.

Světle zelenou barvou jsou zvýrazněna **kritéria**, u nichž nemají alespoň 2/3 souboru potíže s jejich naplňováním – tedy **66 % souboru a více souboru vykazuje u daného kritéria, že je naplněno dostatečně**.

2. Vyhodnocení Indikátorů

Úroveň naplnění jednotlivých indikátorů byla stanovena dle postupu uvedeného v *Klíči k vyhodnocení dat*, a to na základě vyhodnocení odpovědí respondentů na dotazníkové otázky (dotazník viz příloha Metodiky), které se váží k danému indikátoru.

Jednotlivé indikátory v tabulce jsou pojednávány v pořadí, v jakém jsou uvedeny u jednotlivých kritérií. U každého indikátoru je:

- na levém boku tabulky upřesněno pomocí čísla kritéria, ke kterému kritériu se daný indikátor/ sestava indikátorů vztahuje
- v řádcích tabulky jsou pak uvedeny jednotlivé indikátory se svým číslem a plným zněním
- u každého indikátoru uveden procentuální podíl, jakého daný indikátor dosáhl v jednotlivých úrovních naplnění. Většina indikátorů nabývá tří úrovní naplnění:
 - naplněn zcela
 - naplněn částečně
 - nenaplněn

Některé indikátory však nabývají pouze dvou krajních hodnot, (tj. „naplněn zcela“ a „nenaplněn“, protože možnost částečného naplnění není u daného indikátoru z různých důvodů možná. Obvykle proto, že již samotné znění daného indikátoru vylučuje částečné naplnění (např. indikátor vyžaduje, aby nějaká podmínka platila absolutně, tedy musí nastat „vždy“), nebo znění dotazníkových otázek, kterými byl daný indikátor měřen (viz Klíč k vyhodnocení dat v příloze Metodiky) či variant odpovědí na tyto otázky částečné naplnění indikátoru nepostihuje (např. varianty odpovědí pouze „ano“, „ne“, „nevím“).

Podobně jako u kritérií i v případě indikátorů je využito podbarvení ke zvýraznění těch, u nichž jsme buď detekovali výraznější potíže s jejich naplňováním nebo naopak těch, které se dle našich dat v současné době naplňovat poměrně dobře daří:

Červenou barvou jsou zvýrazněny **indikátory**, které nenaplní minimálně 3/4 souboru, tedy **75 % a více připadá na kategorii „nenaplněn“**.

Oranžovou barvou jsou zvýrazněny **indikátory**, které nenaplní minimálně 1/2 souboru, tedy **50 % a více připadá na kategorii „nenaplněn“**.

Světle zelenou barvou jsou zvýrazněny **indikátory**, které naplní minimálně 3/4 souboru, tedy **75 % a více připadá na kategorii „naplněn zcela“**.

Zelenou barvou jsou zvýrazněny **indikátory**, které naplní převážná většina souboru, tedy **90 % a více připadá na kategorii „naplněn zcela“**.

Některé indikátory jsou využívány k posouzení naplnění více kritérií. Aby nebylo nutné je vyhledávat v jiných částech tohoto materiálu, jsou výsledky vyhodnocení daného indikátoru uvedeny u všech kritérií, k nimž se vztahují (tzn. nikoliv pouze odkazy na jejich vyhodnocení v jiné části materiálu).

Na závěr každé z oblastí kvality je pak v několika bodech uvedeno stručné slovní shrnutí úspěšnosti naplňování kritérií a indikátorů, které se k dané oblasti vážou.

Vyhodnocení kritérií a indikátorů dle jednotlivých dimenzí a oblastí kvality

A1: DIMENZE STRUKTURNÍ – ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY

OBLAST A1_1: ZOHLEDNĚNÍ POSLÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V RÁMCI POSLÁNÍ CELÉ ORGANIZACE

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A1_1.1 Poslání a cíle sociální práce v dané organizaci jsou písemně stanoveny	51,3 %	25,0 %	23,7 %
Kritérium A1_1.2 Organizace respektuje, že sociální práce je vázána vlastními hodnotami	36,6 %	26,2 %	37,3 %
Kritérium A1_1.3 Organizace umožňuje sociálním pracovníkům realizaci sociální práce nad rámec práce s jednotlivcem či rodinou (tj. i skupinovou sociální práci a makro praxi ¹)	57,7 %	29,4 %	12,9 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_1.1	A1_1.1.1: Naplňování poslání a cíle sociální práce je dle písemných dokumentů organizace nezbytnou součástí její činnosti	64,3 %	-	35,7 %
	A1_1.1.2: Na vytvoření dokumentů vymezujících poslání a cíle sociální práce v organizaci se podíleli i sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	63,4 %	-	36,6 %
A1_1.2	A1_1.2.1: Sociální pracovník má oporu v písemném stanovení hodnot, kterými se má sociální práce v organizaci řídit	63,5 %	-	36,5 %
	A1_1.2.2: Na tvorbě dokumentu, který stanovuje hodnoty, kterými se má sociální práce v organizaci řídit, se podílel i odborník s kvalifikací sociálního pracovníka (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	55,6 %	-	44,4 %
	A1_1.2.3: Praktické uplatňování těchto hodnot je pravidelným tématem různých pracovních setkání v rámci organizace	27,2 %	53,6 %	19,6 %

¹ Makro praxi definuje odborná literatura (Levická a kol., 2007; Matoušek, 2008; Vrtišková, 2009; Popelková, 2020) jako sociální práci, která se orientuje na celou komunitu, a řadí sem rovněž reformní paradigmatu v sociální práci, jako je ekologická perspektiva, radikální a kritická sociální práce, antiopresivní přístup.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A1_1.2.4: V organizaci jsou vymezené situace, kdy by mohlo při poskytování služeb sociální práce dojít ke zneužití moci sociálního pracovníka vůči klientovi ²	53,7 %	-	46,3 %
	A1_1.2.5: Organizace má písemně stanovený postup, jak má sociální pracovník jednat, pokud zjistí, že dochází k porušování etických hodnot sociální práce	52,0 %	-	48,0 %
A1_1.3	A1_1.3.1: Zaměstnavatel umožňuje sociálnímu pracovníkovi vykonávat činnosti, kterými sociální pracovník záměrně přispívá k sociální změně a k posilování sociální soudržnosti (zejm. uplatňování metod sociální práce zaměřených na komunitu, prevenci, depistáž, upozorňování na problémy s dostupností zdrojů ³ nezbytných pro naplnění sociálních potřeb jednotlivců či skupin osob)	23,8 %	43,6 %	32,5 %
	A1_1.3.2: Sociální pracovník považuje rozsah svých pravomocí za dostatečný pro to, aby mohl v organizaci plně realizovat sociální práci (tj. jak samostatnou práci s klientem/rodinou, tak skupinovou sociální práci a makro praxi)	76,0 %	20,1 %	3,9 %

Stručné shrnutí oblasti A1_1:

- V této oblasti, zaměřené na problematiku zohledňování poslání, cílů a hodnot sociální práce v organizaci či organizační jednotce, v níž je sociální práce vykonávána, jsou dvě ze tří sledovaných kritérií v mírně nadpolovičním počtu případů naplněna dostatečně a zhruba u další čtvrtiny souboru se je daří naplňovat alespoň částečně.
- Jako v současné době největší slabina se jeví ochota organizací respektovat, že sociální práce je vedena a vázána vlastními hodnotami (kritérium A1_1.2). Míra naplnění tohoto kritéria je zjišťována poměrně rozsáhle, celkem pěti indikátory (A1_1.2.1 až A1_1.2.5), přičemž relativně nejméně úspěšně se daří naplňovat indikátor vztahující se k otázce praktické reflexe naplňování hodnot sociální práce (A1_1.2.3), i když v tomto případě se ve většině případů nejedná o úplný neúspěch, neboť nejvíce (necelých 54 %) je zastoupena kategorie „částečně naplněn“.
- Ze všech sledovaných indikátorů náležejících k jednotlivým kritériím v rámci dané oblasti dosahuje nejvyšší úrovně naplnění indikátor zachycující hodnocení rozsahu vlastních pravomocí sociálními pracovníky ve vztahu ke všem úrovním výkonu sociální práce (indikátor A1_1.3.2). U více než 3/4 souboru je tento indikátor zcela naplněn. Vzhledem k bezprostřednímu dopadu dostatečného či naopak nedostatečného rozsahu pravomocí sociálních pracovníků do každodenního praktického výkonu sociální práce se jedná o velmi pozitivní zjištění.

² Zneužití moci může vycházet jak ze specializovaných znalostí a informací, kterými disponuje, tak i případně z jejich pracovního zařazení, tj. parametrů dané pracovní pozice.

³ Jedná se o zdroje v širším slova smyslu, tzn. sociální služby, odborníky z různých oborů, sociální bydlení a další veřejné služby, dávkové systémy a jejich nastavení atd.

OBLAST A1_2: ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium A1_2.1 Přímý nadřízený sociálního pracovníka má dostatečný vzhled do problematiky sociální práce	57,7 %	20,6 %	21,7 %
Kritérium A1_2.2 Sociální pracovníci se aktivně podílejí na řízení sociální práce v organizaci	25,6 %	36,7 %	37,8 %
Kritérium A1_2.3 Na tvorbě klíčových materiálů relevantních pro výkon sociální práce v organizaci se podílí či podílel sociální pracovník	46,3 %	17,6 %	36,1 %
Kritérium A1_2.4 Sociální pracovníci prezentují výkon sociální práce dalším subjektům	38,2 %	10,1 %	51,7 %
Kritérium A1_2.5 Organizace uznává autonomii sociálních pracovníků při výkonu jejich práce	69,3 %	19,4 %	11,3 %
Kritérium A1_2.6 Sociální pracovníci jsou zapojeni do systému sdílení informací v organizaci	71,5 %	18,5 %	10,5 %
Kritérium A1_2.7 Organizace se zabývá pracovní zátěží sociálních pracovníků	47,0 %	29,7 %	23,3 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_2.1	A1_2.1.1: Přímý nadřízený sociálního pracovníka má formální vzdělání v oboru sociální práce	45,2 %	19,1 %	35,8 %
	A1_2.1.2: Dle zkušenosti sociálního pracovníka je možné s jeho nadřízeným řešit problematiku sociální práce na odborné úrovni	75 %	-	25 %
A1_2.2	A1_2.2.1: Členem managementu organizace ⁴ je i pracovník organizace na pozici „sociální pracovník“	41,8 %	-	58,2 %
	A1_2.2.2: Pracovník organizace na pozici „sociální pracovník“ se účastní klíčových jednání v organizaci	50,8 %	33,4 %	15,8 %
	A1_2.2.3: Vedení organizace při rozhodování zohledňuje návrhy sociálních pracovníků	53,7 %	-	46,3 %
	A1_2.2.4: Na popisu pracovního místa „sociální pracovník“ v organizaci se podílel i odborník s kvalifikací v oboru sociální práce (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	61,2 %	-	38,8 %

⁴ U velkých organizací s členitou strukturou se v tomto případě jedná o management organizační jednotky (např. konkrétní sociální službu, kontaktní pracoviště ÚP ČR apod.), v jejímž rámci je sociální práce uplatňována.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_2.3	A1_1.1.2: Na vytvoření dokumentů vymezujících poslání a cíle sociální práce v se podíleli i sociální pracovníci organizace	63,4 %	-	36,6 %
	A1_1.2.2: Na tvorbě dokumentu, který stanovuje hodnoty, kterými se má sociální práce v organizaci řídit, se podílel i odborník s kvalifikací sociálního pracovníka	55,6 %	-	44,4 %
	A1_2.2.4: Na popisu pracovního místa „sociální pracovník“ v organizaci se podílel i odborník s kvalifikací v oboru sociální práce	61,2 %	-	38,8 %
	A1_4.4.7: Na formulaci písemných pravidel poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci se podíleli sociální pracovníci	40,9 %	-	59,1 %
	A1_6.1.3: Sociální pracovníci se podílejí či podíleli na vypracování písemných kritérií kvality výkonu sociální práce	51,8 %	-	48,2 %
	A1_6.2.2: Sociální pracovníci se podíleli na vytvoření nástrojů pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků	43,0 %	-	57,0 %
	A1_8.1.3: Na formulování interních metodických materiálů týkajících se práce s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace	61,7 %	-	38,3 %
	A1_8.2.2: Na vytvoření obecné struktury záznamu o práci s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace	67,6 %	-	32,4 %
	A3_3.1.2: Na tvorbě informačních materiálů pro klienty a veřejnost se podílí i sociální pracovník	27,3 %	-	72,7 %
A1_2.4	A1_2.4.1: Sociální pracovník se účastní prezentování výkonu sociální práce dalším subjektům (např. financující subjekt, zřizovatel, politik apod.)	38,2 %	10,1 %	51,7 %
A1_2.5	A1_2.5.1: Sociální pracovník se podílí na stanovování svých pracovních úkolů	82,1 %	12,9 %	5 %
	A1_2.5.2: Rozhodování o odborných otázkách v rámci přímé sociální práce s klientem je sociálnímu pracovníkovi umožněno provádět samostatně	81,6 %	-	18,4 %
	A1_2.5.3: Jednání se subjekty mimo organizaci, která jsou potřebná v souvislosti s výkonem sociální práce, je sociálnímu pracovníkovi umožněno vést samostatně	92,2 %	-	7,8 %
A1_2.6	A1_2.6.1: Sociální pracovník je dobře informován o dění v organizaci, které se týká oblasti sociální práce	31,7 %	52,6 %	15,7 %
	A1_2.6.2: Sociální pracovník má efektivní možnosti předávat své informace kolegům v organizaci a vedení	75 %	20 %	5 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_2.7	A1_2.7.1: V organizaci je pravidelně vyhodnocována pracovní zátěž sociálních pracovníků	15,3 %	14,4 %	70,2 %
	A1_2.7.2: Objem pracovních úvazků sociálních pracovníků v organizaci je dle sociálního pracovníka stanoven optimálně vzhledem k objemu práce, kterou výkon sociální práce v organizaci představuje	56,2 %	-	44,4 %
	A1_2.7.3: V organizaci stanovený počet pracovních úvazků sociálních pracovníků je aktuálně naplněn	57,4 %	12,9 %	29,7 %
	A1_2.7.4: Pracovní úvazky sociálních pracovníků nejsou kumulovány s jinými pracovními úvazky v organizaci	78,6 %	-	21,4 %
	A1_2.7.5: Sociální pracovník má možnost zástupu na pracovišti	50,9 %	38,2 %	10,9 %
	A1_2.7.6: Sociální pracovník považuje svoji pracovní zátěž za zvladatelnou	56,4 %	-	43,6 %

Stručné shrnutí oblasti A1_2:

- Oblast řízení sociální práce v jednotlivých organizacích je velmi rozsáhlá a členitá a zahrnuje různé aspekty této problematiky: od některých charakteristik vedení, přes například podíl sociálních pracovníků na managementu organizace či na prezentaci sociální práce navenek, až po řešení pracovní zátěže sociálních pracovníků. Oblast čítá celkem sedm kritérií a 27 indikátorů.
- U čtyřech ze sledovaných kritérií bylo dosaženo dostatečného naplnění alespoň v polovině případů, z toho u dvou dokonce ve více než 2/3 případů (viz zeleně podbarvená kritéria) – jednalo se o kritérium zjišťující míru autonomie sociálních pracovníků (A1_2.5) a kritérium zaměřené na zkušenosti sociálních pracovníků s dostupností relevantních informací v rámci organizace (A1_2.6). Toto zjištění je konsistentní s výše popsaným poměrně slušným naplňováním kritéria týkajícího se pravomocí sociálních pracovníků, neboť pravomoci, autonomie i možnost dostat se k potřebným informacím spolu v praxi úzce souvisí.
- Z našich zjištění dále vyplývá, že v organizacích, kde je vykonávána sociální práce, není zatím zvykem, aby se na prezentaci sociální práce navenek, tedy vůči subjektům vně organizaci, podílel i sociální pracovník. Kritérium, které toto zachycuje (A1_2.4 – oranžové podbarvení), je naplňováno nedostatečně či vůbec v mírně nadpolovičním procentu případů.
- Podíváme-li se souhrnně na všechny indikátory náležející k této oblasti, pak pět z nich je v rámci celého souboru naplňováno uspokojivě (světle zeleně podbarvené) a jeden (zeleně podbarvení) je naplňován téměř celým souborem – jedná se o indikátor A1_2.5.3, který zjišťuje možnost samostatného jednání sociálních pracovníků s vnějšími subjekty v rámci výkonu sociální práce. Tedy zatímco prezentace sociální práce přímo sociálními pracovníky zatím obvyklá není, praktická jednání vně organizace problémem nejsou.
- Co se týče indikátorů, u nichž lze na základě dat usuzovat na potíže s naplňováním (oranžově podbarvené), jde zejména o indikátory zaměřené na podíl sociálních pracovníků na tvorbě různých

dokumentů či materiálů klíčových pro výkon sociální práce. Za významné zjištění s potenciálně závažnými dopady i na další oblasti výkonu sociální práce lze ale považovat zejména to, že ve více než 70 % případů není naplňován indikátor týkající se vyhodnocování pracovní zátěže sociálních pracovníků v organizaci (A1_2.7.1).

OBLAST A1_3: VYMEZENÍ PRACOVNÍHO MÍSTA⁵ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium A1_3.1 Písemná náplň práce sociálního pracovníka je relevantní oboru sociální práce	74,1 %	17,2 %	8,7 %
Kritérium A1_3.2 Odborné činnosti z oblasti sociální práce jsou v organizaci vykonávány výhradně sociálními pracovníky	42,6 %	26,0 %	31,4 %
Kritérium A1_3.3 Organizace záměrně usiluje o zaměstnávání kvalifikovaných sociálních pracovníků s potenciálem pro další profesní rozvoj	12,6 %	22,3 %	65,1 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_3.1	A1_3.1.1: V písemné náplni práce sociálního pracovníka převažují odborné činnosti z oboru sociální práce	81,3 %	-	18,7 %
	A1_3.1.2: Skutečný výkon činností sociálního pracovníka v organizaci odpovídá jeho písemné náplni práce	84,1 %	-	15,9 %
A1_3.2	A1_3.2.1: Pracovníci organizace na pracovních pozicích jiných než sociální pracovník nemají v písemné náplni práce odborné činnosti z oboru sociální práce	54,7 %	-	45,3 %
	A1_3.2.2: Pracovníci organizace na pracovních pozicích jiných než sociální pracovník nevykonávají odborné činnosti z oboru sociální práce	56,5 %	-	43,5 %
A1_3.3	A1_3.3.1: Organizace má písemně formulována kritéria pro výběr nových sociálních pracovníků, která zahrnují i odborné nároky nad rámec zákonných požadavků	25,3 %	-	74,7 %
	A1_3.3.2: Organizace má zpracován odborný profil pozice sociálního pracovníka	51,2 %	-	48,8 %
	A1_3.3.3: Organizace u uchazečů o pracovní pozici sociálního pracovníka testuje osobnostní a psychologické předpoklady pro zvládnutí dané pracovní pozice	34,3 %	-	65,7 %

⁵ Vymezení pracovního místa zahrnuje: popis pracovního místa (náplň práce, odpovědnosti, zařazení na ose nadřízený – podřízený), specifikaci požadavků jednotlivých pracovních míst na pracovníky, základní pracovní podmínky (odměna za práci, benefity apod.), srov. Armstrong, Taylor (2015).

Stručné shrnutí oblasti A1_3:

- Tato oblast se týká vymezení pracovního místa sociálního pracovníka, a to zejména ve smyslu písemných pracovních náplní, reálného výkonu odborných činností a kvalifikačních a jiných nároků spojených s pozicí sociálního pracovníka v dané organizaci. Z celkem tří kritérií, která jsou k této oblasti přiřčena, je kritérium týkající se relevance písemných pracovních náplní práce v relaci k oboru sociální práce zvládnuto poměrně bezproblémově. Toto kritérium (A1_3.1) je dostatečně naplněno v téměř 3/4 případů.
- Naopak téměř 2/3 souboru naplňují nedostatečně či nenaplňují vůbec kritérium A1_3.3, které sleduje záměrnou snahu organizace zaměstnávat kvalifikované sociální pracovníky s potenciálem pro další rozvoj, což znamená především formulování požadavků nad rámec nároků daných zákonem (podrobně viz indikátor A1_3.3.1) a psychologické či osobnostní prověření uchazečů o pracovní pozici sociální pracovník (viz indikátor A1_3.3.3).

OBLAST A1_4: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ – PODPORA ODBORNÉHO VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium A1_4.1 Organizace má vypracovaný systém zaškolení nových sociálních pracovníků	57,5 %	10,4 %	32,1 %
Kritérium A1_4.2 Organizace podporuje odborný růst sociálních pracovníků v rámci jejich profesní komunity	35,8 %	22,3 %	41,9 %
Kritérium A1_4.3 Organizace vytváří dobré podmínky pro další vzdělávání sociálních pracovníků	53,3 %	29,9 %	16,7 %
Kritérium A1_4.4 Organizace zajišťuje svým sociálním pracovníkům supervizi	12,1 %	28,7 %	59,2 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_4.1	A1_4.1.1: Organizace má funkční systém zapracování nových sociálních pracovníků	39,9 %	42,8 %	17,3 %
	A1_4.1.2: Adaptační proces nových sociálních pracovníků je vyhodnocován	62,6 %	-	37,4 %
A1_4.2	A1_4.2.1: Sociální pracovník může v rámci své pracovní doby čerpat vnější metodickou podporu (např. konzultace s odborníky z jiných organizací)	68,8 %	-	31,2 %
	A1_4.2.2: Sociální pracovník může v rámci své pracovní doby sám poskytovat metodickou podporu kolegům z jiných organizací	50,3 %	-	49,7 %
	A1_4.2.3: Zaměstnavatel podporuje sociálního pracovníka, aby se účastnil aktivit zaměřených na rozvoj oboru sociální práce (např. možnost účasti v rámci pracovní doby, úhrada členských příspěvků, konferenčních poplatků)	58,3 %	7,8 %	33,8 %
A1_4.3	A1_4.3.1: V organizaci probíhá pravidelné zjišťování vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků	81,5 %	-	18,5 %
	A1_4.3.2: Zaměření dalšího vzdělávání je relevantní z hlediska aktuálního zaměření činnosti daného sociálního pracovníka	76,5 %	17,4 %	6,1 %
	A1_4.3.3: Na výběru zaměření dalšího vzdělávání se podílí i sám sociální pracovník	66,1 %	23,8 %	10,1 %
	A1_4.3.4: Další vzdělávání sociálních pracovníků, které vyžaduje příslušná legislativa, organizace plně hradí	90 %	-	10 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A1_4.3.5: Další vzdělávání sociálních pracovníků, které vyžaduje příslušná legislativa, je vždy chápáno jako součást pracovní doby, nebo je poskytnuto placené volno	90,4 %	-	9,6 %
	A1_4.3.6: Organizace podporuje sociální pracovníky i ve vzdělávání nad rámec zákonné povinnosti	53,9 %	-	46,1 %
	A1_4.3.7: Další vzdělávání sociálních pracovníků je v organizaci upraveno vnitřním předpisem	60 %	-	40 %
A1_4.4	A1_4.4.1: Sociální pracovníci mohou čerpat skupinovou i individuální supervizi	17,4 %	34,9 %	47,8 %
	A1_4.4.2: Supervize se koná pravidelně, min. 6x ročně	17,5 %	-	82,5 %
	A1_4.4.3: Sociální pracovník si může skupinovou i individuální supervizi vyžádat v případě potřeby kdykoliv	12,5 %	29,7 %	57,7 %
	A1_4.4.4: Supervize je součástí pracovní doby	16,6 %	34,5 %	48,9 %
	A1_4.4.5: Náklady na supervizi hradí zaměstnavatel	16,7 %	34,4 %	48,9 %
	A1_4.4.6: Pravidla poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci jsou upravena vnitřními předpisy	75,5 %	-	24,5 %
	A1_4.4.7: Na formulaci písemných pravidel poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci se podíleli sociální pracovníci (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	40,9 %	-	59,1 %

Stručné shrnutí oblasti A1_4:

- Jedná se o oblast, která se v rámci tématu řízení lidských zdrojů zaměřuje na problematiku podpory odborného výkonu sociální práce v širším smyslu, tedy včetně otázky zajišťování supervize v organizaci. Supervize vedle vzdělávání a dalších nástrojů týkajících se např. zaškolování sociálních pracovníků, patří mezi základní předpoklady profesního rozvoje sociálních pracovníků. Na zajišťování supervize sociálním pracovníkům v organizaci se zaměřuje jedno ze čtyř kritérií, která se této oblasti týkají. Právě u tohoto kritéria (A1_4.4) jsme zaznamenali největší potíže s jeho naplňováním – v téměř 60 % případů je toto kritérium naplněno nedostatečně nebo vůbec (viz výše tabulka kritérií, oranžově zvýrazněno).
- Kritéria týkající se této oblasti jsou pokryta celkem 19 indikátory. Podrobnější prozkoumání míry naplnění jednotlivých indikátorů v rámci jednotlivých kritérií poskytuje lepší vhled do této oblasti z hlediska silných a slabých míst. Již při prvním pohledu na podbarvená kritéria vynikne, že tato oblast je z hlediska naplňování indikátorů velmi nevyvážená. Objevují se zde jak indikátory, které

dosahují výjimečně vysokého podílu v kategorii „zcela naplněn“ (zelené podbarvení), tak indikátory, kde jsou zjevně potíže s jejich naplňováním (oranžově podbarvené) a jeden, u něhož je naplňování kriticky nízké (červeně podbarvený).

- Dobře naplňované indikátory se vztahují převážně k dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků. Patří sem indikátory zaměřené jak na zjišťování vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků, tak na relevanci dalšího vzdělávání (A1_4.3.1 a A1_4.3.2), z nich první je zcela naplněn ve více než 80 % případů a druhý ve více než 76 % případů. Téměř úplného naplňování je v rámci našeho souboru dosahováno u indikátorů týkajících se přístupu organizací k zákonem vyžadovanému dalšímu vzdělávání, konkrétně k jeho plnému finančnímu hrazení zaměstnavatelem (A1_4.3.4) a započítání účasti na vzdělávání do pracovní doby (A1_4.3.5). Lze tedy říci, že pokud něco ukládá zákon, znamená to poměrně významnou záruku, že zaměstnavatelé sociálních pracovníků jsou ochotni toto respektovat a dbát na vytváření podmínek potřebných pro to, aby zákonné požadavky byly v praxi fakticky naplňovány.
- Na opačné straně, tedy tam, kde jsme detekovali významné potíže s naplňováním, figurují některé indikátory zaměřené na supervizi. Největší deficity v naplňování vykazovaly ty z nich, které se týkaly jednak faktické dostupnosti supervize – tedy možnosti vyžádat si supervizi dle potřeby (A1_4.4.3) a dále jejího konání v dostatečné frekvenci (A1_4.4.2). To byl v rámci tématu supervize vůbec nejméně naplňovaný indikátor. Indikátorem stanovených 6 supervizních setkání za rok téměř 83 % našeho souboru nedosahuje, a to navzdory tomu, že tuto frekvenci lze považovat za minimum potřebné pro fungování efektivní supervize sociálních pracovníků v organizaci.

OBLAST A1_5: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ – PÉČE O PRACOVNÍ SPOKOJENOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A1_5.1 Zaměstnavatel podporuje sociální pracovníky v péči o sebe	16,0 %	42,1 %	41,9 %
Kritérium A1_5.2 V organizaci panuje bezpečné pracovní klima	45,5 %	38,4 %	16,1 %
Kritérium A1_5.3 Organizace vytváří pro sociální pracovníky stabilní pracovní místa	75,8 %	-	24,2 %
Kritérium A1_5.4 Sociální pracovníci jsou spokojeni s nastavením finančního ohodnocení jejich práce	11,4 %	23,2 %	65,3 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_5.1	A1_5.1.1: Pracoviště je vybaveno prostory a prostředky nezbytnými pro zajištění osobních potřeb a regeneraci sociálních pracovníků (zejm. vlastní hygienické zařízení, vybavená kuchyňka, místnost pro odpočinek)	37,5 %	52,0 %	10,5 %
	A1_5.1.2: Zaměstnavatel vytváří pracovní podmínky, které sociálním pracovníkům usnadňují sladění pracovního a osobního života	40,3 %	45,0 %	14,7 %
	A1_5.1.3: Zaměstnavatel poskytuje sociálním pracovníkům materiální benefity	42,1 %	29,3 %	28,7 %
	A1_5.1.4: Zaměstnavatel sociálním pracovníkům přispívá na konzultace s psychologem či osobním koučem, dle vlastního výběru pracovníka	9,2 %	-	90,8 %
A1_5.2	A1_5.2.1: Sociální pracovník vnímá komunikaci v rámci kolektivu jako otevřenou a bezpečnou	68,6 %	22,6 %	8,8 %
	A1_5.2.2: Sociální pracovník vnímá komunikaci se svými nadřízenými jako otevřenou a bezpečnou	73,2 %	12,5 %	14,3 %
	A1_5.2.3: Sociální pracovník může v rámci svého pracoviště bezpečně řešit osobní indispozice promítající se do kvality výkonu sociální práce	76,3 %	16,3 %	7,4 %
	A1_5.2.4: Organizace má písemně ošetřeno, jakým způsobem se postupuje v případě konfliktu odborných stanovisek sociálního pracovníka a jeho kolegů či sociálního pracovníka a vedení	11,7 %	7,4 %	80,9 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_5.3	A1_5.3.1: Pracovní poměr sociálního pracovníka je nejpozději po dvou letech v dané organizaci uzavřen na dobu neurčitou	84,6 %	-	15,4 %
	A1_5.3.2: Sociální pracovník má v dané organizaci úvazek na výkon sociální práce alespoň ve výši 0,5	88,9 %	-	11,1 %
A1_5.4	A1_5.4.1: Sociální pracovník považuje výši svého platového/mzdového ohodnocení za odpovídající nárokům spojeným s jeho pracovní pozicí (indikuje i kritérium A2_1.3)	5,0 %	26,9 %	68,0 %
	A1_5.4.2: Sociální pracovník považuje přiznávání pohyblivých složek své mzdy/svého platu v organizaci za spravedlivé	18,0 %	39,4 %	42,6 %

Stručné shrnutí oblasti A1_5:

- Další oblast v rámci tématu řízení lidských zdrojů se týká péče o pracovní spokojenost sociálních pracovníků, což je poměrně široká a vnitřně rozmanitá oblast. Jde jednak o vytváření pracovních podmínek, které se vztahují k péči o sociální pracovníky jako o zaměstnance, a to včetně poskytování různých typů benefitů, a o vytváření všestranného komfortu na pracovišti, tj. nejen po materiální stránce, ale i co se týče celkového mezilidského pracovního klimatu. Součástí této oblasti je také problematika stability pracovních míst a finančního ohodnocení sociálních pracovníků.
- Ucelené pokrytí této oblasti vyžadovalo vytvoření celkem pěti kritérií. Byť se zejména v náročné pomáhající profesi, jakou je sociální práce, jedná o velmi důležitou oblast, většinu kritérií náležitých k této oblasti se v současné době nedaří uspokojivě naplňovat. Relativně úspěšně je naplňováno kritérium týkající se stability pracovních míst sociálních pracovníků (A1_5.3), na druhé straně se jako velký problém jeví spokojenost sociálních pracovníků s jejich finančním ohodnocením. Toto kritérium je téměř ve 2/3 případů naplněno nedostatečně či vůbec.
- Kriticky nízké míry naplnění dosahují v našem souboru dva indikátory (červeně podbarvené), přičemž potenciální negativní důsledky každého z nich mohou být zesilovány právě absencí pravidelné a na vyžádání pracovníka snadno dostupné supervize (viz výše, shrnutí k oblasti A1_5). Jinak řečeno, kvalitní supervize by mohla částečně kompenzovat situaci, kdy zmíněné dva indikátory nejsou dostatečně naplňovány. Jedná se o indikátor zaměřený na ošetření situací konfliktu odborných stanovisek sociálního pracovníka a kolegů či vedení (A1_5.2.4), který není naplněn v téměř 81 % případů. A dále se jedná o indikátor sledující poskytování finančních příspěvků sociálním pracovníkům na péči o duševní zdraví, konkrétně na konzultace s psychologem či osobním koučem (A1_5.1.4), což se dle našich dat v současné době děje spíše raritně – v téměř 91 % případů není tento indikátor naplněn.

OBLAST A1_6: ZÁMĚRNÝ ROZVOJ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium A1_6.1 Organizace využívá mechanismy hodnocení kvality výkonu sociální práce	19,8 %	17,8 %	62,4 %
Kritérium A1_6.2 Organizace má pro sociální pracovníky vytvořeny postupy a nástroje sebehodnocení	28,9 %	25,3 %	45,8 %

Naplnění indikátorů	Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn	
A1_6.1	A1_6.1.1: Organizace zavádí či využívá některý z modelů řízení kvality, který aplikuje i na řízení kvality sociální práce	10,5 %	-	89,5 %
	A1_6.1.2: V organizaci mají písemně vypracována kritéria kvality výkonu sociální práce	79,1 %	-	20,9 %
	A1_6.1.3: Sociální pracovníci se podílejí či podíleli na vypracování písemných kritérií kvality výkonu sociální práce (indikuje též kritérium A1_2.3)	51,8 %	-	48,2 %
	A1_6.1.4: Sociální pracovníci spolupracují na hodnoceních kvality zaměřených na zlepšování jejich práce	40,2 %	-	59,8 %
	A1_6.1.5: Klienti jsou aktivně zapojováni do celého procesu ⁶ hodnocení kvality výkonu sociální práce na pracovišti	22,9 %	44,6 %	32,5 %
	A1_6.1.6: Organizace v posledních 5 letech absolvovala takový audit či jiný proces vnějšího hodnocení zaměřený na kvalitu poskytování jejich služeb, jehož součástí bylo i hodnocení výkonu sociální práce	30,1 %	-	69,9 %
A1_6.2	A1_6.2.1: V organizaci existují nástroje (např. sebehodnotící dotazníky) pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků	74,5 %	-	25,5 %
	A1_6.2.2: Sociální pracovníci se podíleli na vytvoření nástrojů pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků (indikuje též kritérium A1_2.3)	43,0 %	-	57,0 %
	A1_6.2.3: Sebehodnocení sociálních pracovníků probíhá pravidelně několikrát do roka	11,0 %	56,9 %	32,1 %
	A1_6.2.4: Sebehodnocení sociálních pracovníků je v organizaci využíváno pro rozvoj kvality jejich práce	31,7 %	7,6 %	60,7 %

⁶ „Celý proces“, tj. od nastavení hodnocených oblastí, přes poskytnutí zpětných vazeb v rámci hodnocení až po jejich vyhodnocení.

Stručné shrnutí oblasti A1_6:

- Oblast, která se týká záměrného rozvoje kvality výkonu sociální práce v organizaci, obsahuje dvě kritéria. Jak ukazují data, jedná se celkově o oblast, která dosud není v praxi adekvátně ošetřena.
- První z těchto kritérií, zaměřené na využívání mechanismů hodnocení kvality výkonu sociální práce, se v současné době nedaří dostatečně naplňovat nebo není naplňováno vůbec (A1_6.1, oranžově podbarvené) ve více než 62 % případů. Toto kritérium se neomezuje na existenci a aplikaci mechanismů hodnocení kvality, ale je pojato širěji. Prostřednictvím příslušných indikátorů do něj bylo zahrnuto také zjišťování aktivní role sociálních pracovníků v této oblasti (viz zejm. indikátory A1_6.1.3, A1_6.1.4) či participace klientů (A1_6.1.5), přičemž právě naplňování těchto indikátorů, které vyjadřují více než formální zájem organizace o rozvoj kvality výkonu sociální práce, se v praxi zatím nedosahuje. Například indikátor zjišťující spolupráci sociálních pracovníků na hodnocení kvality zůstává nenaplněn téměř v 70 % případů.
- Druhé kritérium se zaměřuje na existenci nástrojů sebehodnocení (A1_6.2). Opět je prostřednictvím příslušných indikátorů měřené v širších souvislostech. Podrobnější pohled na tyto indikátory ukazuje, že pokud už takové nástroje v organizaci jsou a sebehodnocení probíhá, tak se ale na jejich vytvoření většinou sociální pracovníci nepodílejí (A1_6.2.2). Tento indikátor není naplněn v 57 % případů. Za závažný nedostatek lze pak považovat, že toto sebehodnocení není využíváno k rozvoji kvality práce sociálních pracovníků, neboť příslušný indikátor (A1_6.2.2) zůstává nenaplněn v bezmála 61 % případů.

OBLAST A1_7: ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A1_7.1 Organizace má zpracovány postupy zajištění osobní bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu sociální práce	33,0 %	20,7 %	46,2 %
Kritérium A1_7.2 - pracoviště: Organizace má odpovídající organizaci práce, materiální a technické prostředky pro zajištění osobní bezpečnosti sociálních pracovníků	8,3 %	12,5 %	79,2 %
Kritérium A1_7.2 - terén: Organizace má odpovídající organizaci práce, materiální a technické prostředky pro zajištění osobní bezpečnosti sociálních pracovníků	13,4 %	25,7 %	60,9 %
Kritérium: A1_7.3 Organizace se podílí na ochraně sociálních pracovníků v případech, kdy v souvislosti s výkonem sociální práce dojde ke vzniku škody či právního sporu	9,5 %	20,7 %	69,8 %

Naplnění indikátorů	Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn	
A1_7.1	A1_7.1.1: Organizace má vytvořenou analýzu rizik spojených s výkonem sociální práce v dané organizaci	37,1 %	-	62,9 %
	A1_7.1.2: Organizace má pro sociální pracovníky písemně zpracované postupy prevence vzniku ohrožujících situací souvisejících s výkonem sociální práce	37,6 %	-	62,9 %
	A1_7.1.3: Organizace má pro sociální pracovníky písemně zpracované postupy chování v ohrožujících situacích souvisejících s výkonem sociální práce	44,8 %	-	55,2 %
	A1_7.1.4: Sociální pracovníci jsou proškoleni v problematice předcházení a řešení rizikových situací souvisejících s výkonem sociální práce	52,8 %	-	47,2 %
	A1_7.1.5: V organizaci funguje systém reportování rizik a incidentů souvisejících s výkonem sociální práce	49,8 %	-	50,2 %
A1_7.2	A1_7.2.1: Prostory pro jednání s klienty a jejich vybavení jsou uspořádány s ohledem na zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka (<i>indikuje i kritérium A3_1.1</i>)	14,2 %	31,0 %	54,8 %
	A1_7.2.2: Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce na pracovišti (<i>indikuje i kritérium A3_2.1</i>)	23,2 %	11,3 %	65,5 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A1_7.2.3: Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce v terénu (<i>indikuje i kritérium A3_2.2</i>)	12,5 %	9,8 %	77,8 %
	A1_7.2.4: Stávající způsob organizace práce sociálnímu pracovníkovi umožňuje dodržovat psaná a nepsaná pravidla předcházení vzniku ohrožujících situací souvisejících s výkonem sociální práce	29,1 %	42,4 %	28,5 %
A1_7.3	A1_7.3.1: Organizace sociálním pracovníkům hradí pojištění odpovědnosti za škodu	12,1 %	8,2 %	79,7 %
	A1_7.3.2: Organizace poskytuje sociálnímu pracovníkovi právní pomoc, pokud se sociální pracovník v souvislosti s výkonem své práce dostane do právního sporu	24,6 %	-	75,4 %

Stručné shrnutí oblasti A1_7:

- Tato oblast je pro výkon sociální práce zásadní a týká se různých aspektů zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při každodenním výkonu jejich práce nad rámec běžné BOZP. V této oblasti jde jednak o různé aspekty osobní, zejména fyzické bezpečnosti sociálních pracovníků. To je zjišťováno jednak ve vztahu k pracovišti, tedy zejména k bezpečnosti sociálních pracovníků v kancelářích a dalších prostorách pracoviště, kde dochází k práci s klienty, a rovněž na práci sociálních pracovníků v terénu. Dalším aspektem je pocit určité právní bezpečnosti, tedy zajištění pro situace, kdy by mohla vzniknout nějaká škoda či právní spor.
- Oblast zajištění bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu jejich činnosti je pokryta celkem čtyřmi kritérii, přičemž u tří z nich (oranžově podbarvená A1_7.2 – pracoviště; A1_7.2 – terén; A1_7.3) je míra naplňování velmi neuspokojivá. Podíl případů v kategorii „*naplněno nedostatečně či nenaplněno vůbec*“ se u těchto kritérií pohybuje v rozmezí cca 61–79 (!) %. Je tedy evidentní, že zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků a péče o to, aby se při výkonu sociální práce cítili všestranně v bezpečí, je zatím hrubě podceňovanou oblastí.
- Z výše uvedené tabulky indikátorů náležejících ke kritériím této oblasti je na první pohled patrné, že zanedbávání této oblasti výkonu sociální práce je skutečně rozsáhlé. Ze všech sledovaných indikátorů jsou pouze dva neoznačeny jako ty, u nichž je kategorie „*nenaplněn*“ zastoupena méně než 50 %, a to u jednoho z nich (A1_7.1.4) navíc velmi natěsno (cca 47 % souboru ho nenaplnuje). V současnosti nejhůře naplňovaným indikátorem v rámci této oblasti je indikátor zaměřený na vybavenost sociálních pracovníků materiálními a technickými prostředky nezbytnými pro zajištění jejich bezpečnosti při výkonu sociální práce v terénu (A1_7.2.3), který není naplněn v takřka 78 % případů. Sociální práce v terénu přitom obnáší i návštěvy potenciálně rizikových míst či potenciálně nebezpečných klientů, čili riziko vzniku ohrožující situace v terénu není zanedbatelné.

OBLAST A1_8: VNITŘNÍ METODIKY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI V ORGANIZACI

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A1_8.1 Sociální práce s jednotlivcem/rodinou je v organizaci upravena interními metodickými materiály	49,8 %	20,6 %	29,6 %
Kritérium A1_8.2 Organizace má zpracovány interní metodické materiály pro vedení záznamů o sociální práci s klientem (jednotlivcem či rodinou)	56,9 %	22,0 %	21,1 %
Kritérium A1_8.3 Sociální práce nad rámec práce s jednotlivcem/rodinou je upravena interními metodickými materiály	55,5 %	10,3 %	34,2 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A1_8.1	A1_8.1.1: V organizaci jsou k dispozici metodiky popisující proces sociální práce s klientem (tj. jednotlivce, či jednotlivou rodinou)	83,5 %	-	16,5 %
	A1_8.1.2: Součástí metodických materiálů k procesu sociální práce s klientem (tj. jednotlivce, či jednotlivou rodinou) je kompendium intervencí ⁷ (pojmenování a popsání intervencí, specifikování, pro jaké klienty/ situace jsou vhodné apod.)	27,1 %	-	72,9 %
	A1_8.1.3: Na formulování interních metodických materiálů týkajících se práce s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	61,7 %	-	38,3 %
	A1_8.1.4: Sociální pracovník považuje interní metodické materiály týkající se práce s klientem za vhodné pro svoji praxi	51,3 %	25,8 %	22,9 %
A1_8.2	A1_8.2.1: Sociální pracovník má k dispozici návod pro obecnou strukturu záznamu o práci s klientem	90,6 %	-	9,4 %
	A1_8.2.2: Na vytvoření obecné struktury záznamu o práci s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)	67,6 %	-	32,4 %
	A1_8.2.3: Sociální pracovník považuje tuto obecnou strukturu záznamu o práci s klientem za odpovídající potřebám výkonu sociální práce v dané organizaci	60,1 %	25,5 %	14,4 %

⁷ Termín intervence zde označuje nástroje, techniky a postupy, které jsou součástí odborného know-how sociálního pracovníka a sociální pracovník je využívá ve spolupráci s klientem v rámci služeb sociální práce, které na daném pracovišti poskytuje.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A1_8.2.4: Struktura záznamů o sociální práci s klienty vždy obsahuje tyto základní prvky: relevantní údaje o životní situaci klienta; ujednání s klientem o cílech spolupráce a o krocích k naplnění cílů; průběh práce s klientem – co se udělalo; vyhodnocení dosažení cílů	66,9 %	8,5 %	24,6 %
A1_8.3	A1_8.3.1: Činnosti z oblasti skupinové sociální práce jsou v organizaci metodicky upraveny	67,1 %	-	32,9 %
	A1_8.3.2: Činnosti z oblasti makro praxe v sociální práci jsou v organizaci metodicky upraveny	58,0 %	-	42,0 %
	A1_8.3.3: Sociální pracovník má k dispozici metodický návod pro záznam o výkonu skupinové sociální práce	64,3 %	-	35,7 %
	A1_8.3.4: Sociální pracovník má k dispozici metodický návod pro záznam o výkonu činností z oblasti makro praxe v sociální práci	54,6 %	-	45,4 %

Stručné shrnutí oblasti A1_8:

- Tato oblast je zaměřena na existenci různých typů praktických materiálů, jako jsou metodiky, kompendia intervencí, vymezení postupů či konkrétních činností, které mohou sociálním pracovníkům organizace sloužit jako opora či vodítko při výkonu sociální práce na všech úrovních (mikro, mezo, makropraxe). K této oblasti se vztahují tři kritéria a žádné z nich nevykazuje ani významnější úspěšnost v jeho naplňování, ale ani kritický problém. U všech kritérií se podíl případů, kdy je kritérium naplněno dostatečně, pohybuje kolem 50 % či mírně nad touto hranicí. Vážné potíže s naplňováním má u jednotlivých kritérií cca 1/5–1/3 souboru, přičemž nejvíce se to týká kritéria vztahujícího se k existenci metodických opor pro makro- či mezopraxi (kritérium A1_8.3), které naplňuje nedostatečně či vůbec mírně přes 1/3 souboru.
- U indikátorů příslušejících ke kritériím této oblasti se jako zcela neproblematické jeví naplňování indikátoru zjišťujícího, zda sociální pracovníci mají k dispozici návod na strukturu záznamu o sociální práci s klientem (A1_8.2.1), který je naplněn v téměř 91 % případů. Na druhé straně sestavení kompendia intervencí v podobě určité pomůcky, která by sociálním pracovníkům poskytla popis a upřesnění různých typů intervencí vhodných pro různé klienty či situace, s nimiž se mohou setkat, nepatří zatím k běžné výbavě pracovišť sociální práce – příslušný indikátor (A1_8.1.2) se nedaří naplňovat takřka ve 3/4 případů.

A2: DIMENZE STRUKTURNÍ – PERSONÁLNÍ PODMÍNKY

OBLAST A2_1: ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY PRACOVNÍ SÍLY V OBLASTI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A2_1.1 Těžiště profesní socializace sociálních pracovníků spočívá v oboru sociální práce	45,8 %	42,4 %	11,8 %
Kritérium A2_1.2 Složení sociálních pracovníků působících v oblasti výkonu sociální práce je heterogenní z hlediska pohlaví a věku ⁸	naplněno nedostatečně či nenaplněno vůbec		
Kritérium A2_1.3 Sociální pracovníci se ve své profesi cítí dobře	33,0 %	49,2 %	17,8 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A2_1.1	A2_1.1.1: Sociální pracovník má dosažené vzdělání ve studijním oboru/ programu sociální práce ⁹	75,8 %	12,9 %	11,3 %
	A2_1.1.2: Sociální pracovník má těžiště pracovní praxe v oboru sociální práce	33,0 %	23,7 %	43,3 %
A2_1.2	A2_1.2.1: Složení pracovní síly v oboru sociální práce je heterogenní dle věku ¹⁰	nenaplněn mladá : střední : vyšší věková kategorie 29,3 % : 50,7 % : 18,0 %		
	A2_1.2.2: Složení pracovní síly v oboru sociální práce je heterogenní dle pohlaví ¹¹	nenaplněn ženy : muži : jiné 90,3 % : 9,4 % : 0,3 %		
A2_1.3	A2_1.3.1: Sociální pracovník vnímá, že jeho profese je společensky pozitivně oceňována	62,3 %	-	37,7 %
	A2_1.3.2: Sociální pracovník pocítuje ze své práce uspokojení	59,4 %	31,8 %	8,7 %

⁸ Pozor: U složení z hlediska věku a pohlaví se hodnotí stav za celý soubor, tedy nevyhodnocuje se kolik % souboru dosáhlo jaké úrovně naplnění či nenaplnění kritéria.

⁹ Obory dle §10 zákona 108/2006, Sb.

¹⁰ Pozor: U složení z hlediska věku se hodnotí stav za celý soubor, tedy nevyhodnocuje se, jaké podíly souboru dosáhly jaké míry naplňování tohoto indikátoru.

¹¹ Pozor: U složení z hlediska pohlaví se hodnotí stav za celý soubor, tedy nevyhodnocuje se, jaké podíly souboru dosáhly jaké míry naplňování tohoto indikátoru.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A2_1.3.3: Sociální pracovník uvádí, že na své současné pozici má dostatečný prostor uplatňovat širokou škálu svých znalostí a dovedností	90,0 %	-	10,0 %
	A2_1.3.4: Sociální pracovník nezažívá pocity spojované se syndromem vyhoření	64,0 %	25,9 %	10,0 %
	A1_5.4.1: Sociální pracovník považuje výši svého platového/mzdového ohodnocení za odpovídající nárokům spojeným s jeho pracovní pozicí	5,0 %	26,9 %	68,0 %
	A2_1.3.5: Sociální pracovník spojuje své plány v oblasti dalšího pracovního uplatnění s oborem sociální práce	59,1 %	23,3 %	17,6 %

Stručné shrnutí oblasti A2_1:

- Tato oblast zařazená do strukturní dimenze – personálních podmínek, se týká základních charakteristik pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce. Jinak řečeno, zaměřuje se na stav oboru sociální práce z hlediska skladby a také celkového pracovního rozložení lidí, kteří v tomto oboru pracují. Základní charakteristiky pracovní síly jsou sledovány prostřednictvím tří kritérií, z nichž jedno se vztahuje ke kvalifikaci a zkušenostem přímo v oboru sociální práce (A2_1.1), druhé k celkovému složení pracovní síly v oboru z hlediska základních demografických charakteristik (A2_1.2) a poslední se týká v podstatě pocitu komfortu a spokojenosti sociálních pracovníků ve své pracovní pozici (A2_1.3).
- Co se týče odborné kvalifikace sociálních pracovníků (kritérium A2_1.1), lze situaci v našem datovém souboru považovat za příznivou, neboť téměř 76 % případů naplňuje indikátor zaměřený na příslušné kvalifikační vzdělání pro výkon sociální práce (A2_1.1.1).
- Na rozdíl od všech ostatních kritérií a indikátorů zahrnutých do tohoto *Prvotního vyhodnocení*, u kritéria (A2_1.1) a indikátorů zaměřených na složení pracovní síly z hlediska věku (A2_1.2.1) a pohlaví (A2_1.2.2) nelze vyhodnotit do jaké míry jsou kritérium a jemu příslušné indikátory naplněny, ale lze jen určit, jak je naplňuje soubor jako celek. Z výše uvedených tabulek kritérií a indikátorů je zjevné, že právě kritérium zjišťující heterogenitu pracovní síly v oboru sociální práce z hlediska věku a pohlaví a oba ke kritériu náležející indikátory nejsou v našem souboru naplňovány. Lze usuzovat, že pracovní síla v oboru sociální práce je v současnosti nadměrně homogenní zejména z hlediska pohlaví, a rovněž nedostatečně heterogenní z hlediska věkového složení. U indikátorů zjišťujících věkové složení a složení z hlediska pohlaví uvádíme výše v tabulce poměry hlavních věkových kategorií, resp. poměr zastoupení jednotlivých pohlaví. Z těchto údajů vyplývá, že významně převažuje střední věková kategorie, která je zastoupena více než 50 %. Ještě daleko výraznější nerovnováha panuje u složení pracovní síly z hlediska pohlaví, kdy v našem souboru dramaticky převažují ženy, které tvoří více než 90 % souboru.
- Poslední z kritérií v zařazených do této oblasti se věnuje tomu, jak se sociální pracovníci ve své profesi cítí (A2_1.3). Ačkoliv je toto kritérium dostatečně naplněno jen ve třetině případů, většina indikátorů, kterými je měřena, je naplněna ve 60 % a více případů. Tyto indikátory pokrývají témata jako společenské vnímání profese sociálního pracovníka, pocit uspokojení z práce, dostatečná

možnost uplatňovat svou kvalifikaci na daném pracovišti a riziko rozvoje syndromu vyhoření. To, co celkově jinak relativně příznivé výsledky zásadním způsobem kazí, je odpovídající platové či mzdové ohodnocení sociálních pracovníků, tj. indikátor A1_5.4.1, který je naplněn dostatečně pouze 5 % souboru.

OBLAST A2_2: ODBORNÉ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Kompetenci obecně lze definovat jako komplex schopností, dovedností a znalostí využívaných v odborné činnosti (srov. Elichová, 2019). V sociální práci se rozlišují kompetence odborné, osobní, sociální a metodické. Jejich průnik umožňuje, aby člověk byl schopen naplno jednat, zastávat svou profesi sociálního pracovníka (Mühleisen, Oberhuber, 2008).

Z definice kompetence vyplývá, že ji lze jen obtížně měřit/hodnotit dotazníkovým šetřením. Objektivní měření zvládnutí jedné kompetence vyžaduje rozsáhlý soubor otázek do dotazníku, což při hodnocení více kompetencí současně již vyžaduje opravdu rozsáhlý dotazník, natož, když je třeba jedním dotazníkem zjišťovat i ostatní oblasti kvality výkonu sociální práce. Kompetence lze dále hodnotit subjektivně, tj. s pomocí sebeevaluačních otázek. Tento typ hodnocení však má zcela jiný účel a jiný způsob interpretace, který lze realizovat právě jen v rámci sebeevaluace na pracovišti. Pro vyhodnocení úrovně kompetencí na základě sebeevaluačního dotazníku je třeba následně s daným pracovníkem jeho odpovědi prodiskutovat. A to proto, že z přesvědčení o vlastních dovednostech, např. o rozvinutých kompetencích, nelze zjistit, zda pracovník tyto kompetence skutečně má, nebo že je např. o dané oblasti tak málo zpraven, že neví, co vše obnáší, a nedohlédne tak rozsah vlastních kompetenčních deficitů.

V *Souboru kritérií a indikátorů*, a tedy ani v dotazníku a následném *Prvotním vyhodnocení* proto nejsou zařazeny indikátory pro měření úrovně odborných kompetencí. Zjišťuje se pouze, zda jsou v organizaci, v níž sociální pracovník působí, zpracovány kompetenční profily pro pozice sociálních pracovníků, a tedy lze předpokládat, že organizace určitým způsobem systematicky podporuje rozvoj odborných kompetencí sociálních pracovníků (viz indikátor A1_3.1.2: Organizace má zpracovány kompetenční profily či jinak popsané odborné předpoklady pro výkon dané pozice sociálního pracovníka).

Kompetence sociálních pracovníků jsou dále v *Souboru kritérií a indikátorů* implicitně přítomny v řadě kritérií a indikátorů uvedených v rámci procesní dimenze, kde naplnění některých kritérií předpokládá zvládnutí určitých kompetencí, jedná se však o jejich nepřímé zjišťování.

A3: DIMENZE STRUKTURNÍ – MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ PODMÍNKY

OBLAST A3_1: PRACOVIŠTĚ VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium A3_1.1 Sociální pracovníci mají na pracovišti k dispozici prostředí vhodné pro jednání s klienty	31,1 %	26,2 %	42,7 %
Kritérium A3_1.2 Prostředí pracoviště výkonu sociální práce je pro klienty přívětivé	17,5 %	24,1 %	58,3 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A3_1.1	A3_1.1.1: Pracoviště sociálního pracovníka poskytuje pro jednání s klientem dostatek soukromí	64,7 %	20,0 %	15,3 %
	A3_1.1.2: Sociální pracovník má možnost vyhradit si čas na nerušené jednání s klientem	28,5 %	41,5 %	29,7 %
	A3_1.1.3: Sociálním pracovníkům jsou na pracovišti dostupné prostory vhodné pro jinou než individuální sociální práci (např. skupinovou sociální práci, skupinové rozhovory, případové konference)	60,4 %	22,0 %	17,6 %
	A3_1.1.4: Prostory pro jednání s klienty jsou uspořádány s ohledem na zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka	14,2 %	31,0 %	54,8 %
A3_1.2	A3_1.2.1: Přístup k pracovišti sociální práce je bezbariérový	48,8 %	19,8 %	31,4 %
	A3_1.2.2: Pracoviště sociálních pracovníků lze v budově, kde se pracoviště nachází, dobře najít	28,9 %	46,6 %	24,5 %
	A3_1.2.3: Klientům jsou při čekání na služby sociální práce zajištěny dostatečně komfortní podmínky	36,6 %	36,6 %	26,8 %
	A3_1.2.4: Vybavení pracoviště výkonu sociální práce odpovídá potřebám dané klientely (jedná-li se např. o děti, osoby s PAS, osoby se smyslovým postižením apod.)	13,0 %	19,3 %	67,8 %

Stručné shrnutí oblasti A3_1:

- V rámci oblasti *Pracoviště výkonu sociální práce* je hodnoceno to, do jaké míry je toto prostředí dle tamních sociálních pracovníků vhodné jak z hlediska individuální a případně dle potřeby též skupinové sociální práce, tak z hlediska jeho přívětivosti pro klienty. Každému z těchto témat je věnováno jedno kritérium, a jak popisujeme dále, ani v jednom z nich nelze považovat situaci za uspokojivou.
- Kritérium A3_1.1, zaměřené na vhodnost prostor pracoviště pro jednání s klientem, bylo dostatečně naplněno v 31,1 % případů. Za tímto nízkým podílem stojí zejména potíže v oblasti zajištění bezpečnosti sociálních pracovníků při jednání s klienty (indikátor A1_7.2.1, který byl naplněn pouze ve 14,2 %) a dále omezené možnosti nebyt při jednání s klientem rušen telefony, jinými klienty apod. (indikátor A3_1.1.2). Naopak příznivá situace byla pozorována u otázky dostatečného soukromí pro jednání s klienty, kde byl daný indikátor A3_1.1.1 naplněn v 64,7 % a v otázce dostupnosti prostor i pro skupinovou sociální práci (A3_1.1.3, naplněno v 60,4 %).
- Druhé ze sledovaných kritérií, tj. A3_1.2, hodnotící přívětivost prostor pro klienty sociálních pracovníků se v praxi příliš naplňovat nedaří, a to více než v polovině případů, konkrétně v 58,3 %. Polarizující je zejména přizpůsobení pracovišť klientům se speciálními potřebami, ať již se jedná o bezbariérovost, či pomůcky pro usnadnění komunikace s těmito osobami.

OBLAST A3_2: MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A3_2.1 Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající materiální a technické vybavení pro výkon sociální práce na pracovišti	22,7 %	67,5 %	9,8 %
Kritérium A3_2.2 Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající materiální a technické vybavení pro výkon sociální práce v terénu ¹²	11,9 %	28,1 %	60,0 %
Kritérium A3_2.3 Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající komunikační a informační technologie	72,3 %	17,8 %	9,9 %
Kritérium A3_2.4 Sociální pracovníci mají k dispozici relevantní odborné materiály	63,9 %	25,5 %	10,5 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A3_2.1	A3_2.1.1: Sociální pracovník má k dispozici vlastní pracovní počítač	96,3 %	2,2 %	1,5 %
	A3_2.1.2: Sociální pracovník má k dispozici technické zařízení pro on-line komunikaci	64,0 %	20,9 %	15,1 %
	A3_2.1.3: Sociální pracovník má k dispozici nezbytné kancelářské potřeby a kancelářské vybavení	89,8 %	9,1 %	1,1 %
	A1_7.2.2: Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce na pracovišti	23,2 %	11,3 %	65,5 %
A3_2.2	A3_2.2.1: Sociální pracovník má k dispozici vlastní pracovní mobilní telefon či tablet s daty	68,3 %	11,4 %	20,4 %
	A3_2.2.2: Sociální pracovník má k dispozici potřebný pracovní oděv a obuv	34,5 %	15,3 %	50,2 %
	A3_2.2.3: Sociální pracovník má k dispozici dle potřeby vhodný služební dopravní prostředek	65,0 %	20,3 %	14,7 %
	A3_2.2.4: Ve větších městech má sociální pracovník zaměstnavatelem hrazenou síťovou jízdenku na MHD či je mu propláceno jízdné na MHD	50,7 %	8,9 %	40,4 %

¹² Nebylo vyhodnocováno u těch, kdo vůbec nepracují v terénu.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	A1_7.2.3: Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce v terénu	12,5 %	9,8 %	77,8 %
A3_2.3	A3_2.3.1: Sociální pracovník má k dispozici software pro online komunikaci	71,2 %	13,7 %	15,1 %
	A3_2.3.2: Sociální pracovník má k dispozici specializovaný software na záznam sociální práce s klientem	80,8 %	5,9 %	13,3 %
A3_2.4	A3_2.4.1: Sociální pracovník má dle potřeby přístup (fyzicky či on-line) k aktuálním právním normám a komentářům k nim, které se vztahují k problematice, jíž se zabývá	73,2 %	17,2 %	9,6 %
	A3_2.4.2: Sociální pracovník má dle potřeby (fyzicky či on-line) přístup k plným verzím aktuálních metodických materiálů vztahujících k oblasti výkonu sociální práce, v níž působí	69,6 %	22,2 %	8,2 %
	A3_2.4.3: Sociální pracovník má dle potřeby k dispozici (fyzicky či on-line) odbornou literaturu či další odborné zdroje	57,0 %	32,6 %	10,4 %

Stručné shrnutí oblasti A3_2:

- Tato oblast se věnuje materiálnímu a technickému vybavení, které je nezbytné pro výkon sociální práce, případně ho usnadňuje, a to jak na pracovišti typu kancelář, komunitní centrum apod. (kritéria A3_2.1, A3_2.3 a A3_2.4), tak také na pracovišti, jímž je terén (kritérium A3_2.2).
- Právě vybavení pro práci v terénu se jeví být kritickým – toto kritérium totiž naplnilo dostatečně pouze 11,9 % našeho datového souboru a celých 60 % ho naplňovalo nedostatečně či vůbec. Za těmito výsledky pak stojí potíže v naplňování zejména indikátorů týkajících se pomůcek pro zajištění bezpečnosti při práci v terénu (indikátor A1_7.2.3) a poskytnutí vhodného oděvu a obuvi zaměstnavatelem (A3_2.2.2). Naopak zajištění dopravy za prací v terénu (A3_2.2.3 a A3_2.2.4) a mobilních telefonů (A3_2.2.1) celkové skóre kritéria A3_2.2 spíše vylepšují.
- Co se týče materiálního a technického vybavení pracovišť typu kanceláře apod., zde je situace výborná v oblasti vybavení kancelářskou technikou, a to jak hardwarem (A3_2.1.1. a částečně též A3_2.1.2), tak softwarem (kritérium A3_2.3). Rovněž vybavení kancelářskými pomůckami je dostatečné (indikátor A3_2.1.3). Nicméně podobně, jako u terénní sociální práce, ani u práce na pracovišti (tj. v prostorách, které organizace pro výkon sociální práce využívá), není dle respondentů dostatečně řešeno zajištění bezpečnosti adekvátními materiálními a v dnešní době zejména i technickými prostředky (indikátor A1_7.2.2).
- Vybavení pracovišť sociální práce odbornými materiály, jako jsou metodiky, odborná literatura a relevantní platná legislativa (kritérium A3_2.4) lze hodnotit jako spíše dostatečné.

OBLAST A3_3: PROSTŘEDKY PRO INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI O SLUŽBÁCH SOCIÁLNÍ PRÁCE

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium A3_3.1 Sociální pracovníci mají k dispozici prostředky pro informování veřejnosti o nabídce služeb sociální práce	78,2 %	9,6 %	12,1 %
Kritérium A3_3.2 Prostředky pro informování veřejnosti jsou vytvářeny s ohledem na specifické potřeby potenciální klientely	61,6 %	16,9 %	21,5 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
A3_3.1	A3_3.1.1: Sociální pracovník má k dispozici informační materiály pro veřejnost	80,3 %	-	19,7 %
	A3_3.1.2: Na tvorbě informačních materiálů pro klienty a veřejnost se podílí i sociální pracovník (<i>indikuje též kritérium A1_2.3</i>)	69,9 %	-	30,1 %
	A3_3.1.3: Sociální pracovník má pro šíření informací o službách sociální práce k dispozici různé informační kanály (např. místní periodikum, obecní rozhlas, veřejné nástěnky, sociální sítě)	81,4 %	-	18,6 %
	A3_3.1.4: Na webových stránkách organizace jsou uceleně prezentovány informace o sociální práci v organizaci	84,5 %	7,6 %	7,9 %
A3_3.2	A3_3.2.1: Obsah prezentace služeb sociální práce reaguje na specifika životní situace stávající i potenciální klientely (<i>indikuje též kritérium C_1.2</i>)	75,7 %	-	24,3 %
	A3_3.2.2: Forma prezentace služeb sociální práce se řídí specifickými potřebami osob, na které je zaměřena	77,1 %	-	22,9 %
	A3_3.2.3: Webové stránky pracoviště sociální práce splňují požadavky na přístupnost ¹³	27,3 %	-	72,7 %
	A3_3.2.4: Informace na webových stránkách pracoviště sociální práce jsou pravidelně aktualizovány	70,6 %	-	29,6 %

¹³ „Za přístupnou lze obecně považovat takovou internetovou stránku či mobilní aplikaci, kterou bude osoba se zdravotním postižením schopna i přes svůj zdravotní hendikep za pomoci asistivních technologií či specializovaných programů, které má k dispozici, efektivně používat. Internetové stránky a mobilní aplikace musí být pro své uživatele vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.“ Zdroj: <https://www.mvcr.cz/clanek/pristupnost-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci.aspx>.

Stručné shrnutí oblasti A3_3:

- Daná oblast se zaměřuje na dostupnost i relevantnost obsahu a formy prostředků, jimiž organizace informuje veřejnost o službách sociální práce, které poskytuje, ať už se jedná o web organizace, letáky nebo tiskové či rozhlasové příspěvky apod. V porovnání s ostatními sledovanými oblastmi kvality výkonu sociální práce patří tato oblast k těm několika málo, kde dle našich výsledků je míra naplnění kritérií i indikátorů nadprůměrná.
- Jedinou problematickou oblastí se jeví být vědomé technické přizpůsobení webových stránek informujících o sociální práci v organizaci osobám se zdravotním postižením – tj. naplnění požadavku na „přístupnost“, tak jak je tato definována v zákoně č. 99/2019 Sb. Byť toto není v oblasti neziskového sektoru povinné, s ohledem na zaměření oboru sociální práce, a tedy stávající i potenciální klienty, je vhodné toto aplikovat i zde.

B: DIMENZE PROCESNÍ

OBLAST B_1: ODBORNOST VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium B_1.1 Sociální pracovníci uplatňují individuální přístup	30,9 %	32,3 %	36,9 %
Kritérium B_1.2 Sociální pracovníci situačně ¹⁴ využívají metody sociální práce	23,4 %	49,5 %	27,1 %
Kritérium B_1.3 Při ukončování spolupráce s klientem sociální pracovníci posuzují potřebu zajištění návazné pomoci	31,1 %	21,3 %	47,5 %
Kritérium B_1.4 Sociální pracovníci při poskytování pomoci a podpory klientům využívají širokou škálu materiálních a nemateriálních zdrojů pomoci	27,0 %	20,9 %	52,1 %
Kritérium B_1.5 Sociální pracovníci realizují sociální práci nad rámec individuální práce s klientem (tj. i skupinovou sociální práci, makro praxi)	55,6 %	28,6 %	15,7 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
B_1.1	B_1.1.1: Písemná pravidla organizace vyžadují, aby u každého klienta bylo poskytování služeb sociální práce „šito na míru“ jeho potřebám (<i>indikuje též C_1.1</i>)	50,3 %	-	49,7 %
	B_1.1.2: U nových klientů je vždy prováděno posouzení jejich životní situace	80,8 %	12,9 %	6,2 %
	B_1.1.3: Za posouzení životní situace klienta zodpovídá sociální pracovník, a to i v případě zapojení pracovníků s jinou odborností (např. ošetřovatelství)	44,8 %	23,7 %	31,5 %
	B_1.1.4: Sociální pracovník má pro posouzení životní situace klienta k dispozici písemnou metodickou oporu	37,2 %	-	62,8 %
	B_1.1.5: U dlouhodobějších klientů sociální pracovník provádí posouzení životní situace opakovaně či průběžně	50,8 %	25,9 %	23,3 %
	B_1.1.6: Nastavení cílů spolupráce s klientem probíhá společně s klientem, včetně stanovení dílčích kroků a postupů jejich dosažení	69,7 %	14,1 %	16,3 %

¹⁴ Situačně znamená vědomě a odůvodněně volit postupy v závislosti na posouzení životní situace klienta.

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	B_1.1.7: O dílčích krocích směřujících k dosahování cílů spolupráce a o rozdělení zodpovědnosti mezi sociálního pracovníka a klienta za jejich realizaci je mezi sociálním pracovníkem a klientem sjednána písemná dohoda	32,0 %	4,2 %	63,9
	B_1.1.8: Sociální pracovník s klientem průběžně vyhodnocují postup v dosahování cílů spolupráce a dle potřeby tyto cíle revidují	52,0 %	24,5 %	23,5 %
	B_1.1.9: Sociální pracovník spolu s klientem při ukončování jejich spolupráce vyhodnocují naplnění cílů, které si vytyčili	34,2 %	22,5 %	43,3 %
B_1.2	B_1.2.1: Sociální pracovník v práci s klienty (jednotlivec/rodina) uplatňuje různé metody (např. na klienta orientovaný přístup, case management; multidisciplinární přístup, obhajoba zájmu klienta)	70,6 %	9,6 %	19,7 %
	B_1.2.2: Sociální pracovník vědomě a odůvodněně volí nástroje sociální práce v závislosti na posouzení životní situace klienta	54,9 %	26,3 %	18,8 %
	B_1.2.3: Sociální pracovník využívá techniky sebereflexe	10,6 %	29,8 %	59,9 %
B_1.3	B_1.3.1: Při ukončování spolupráce probírá sociální pracovník s klientem dle potřeby možnosti další formální (tj. poskytované jinými odborníky či subjekty) či neformální pomoci a podpory	41,7 %	30,7 %	27,7 %
	B_1.3.2: V případě potřeby sociální pracovník při ukončování spolupráce po dohodě s klientem sám vyhledává a zprostředkovává danému klientovi návaznou pomoc	32,1 %	24,7 %	43,3 %
B_1.4	B_1.4.1: Sociální pracovník má přehled o sociálních službách dostupných v jeho lokalitě/regionu nebo dle potřeby v celé České republice	54,6 %	29,4 %	15,9 %
	B_1.4.2: Sociální pracovník má přehled o dalších dostupných zdrojích a dalších pomáhajících subjektech v jeho lokalitě/regionu nebo dle potřeby v celé České republice (např. dávky, další pomáhající odborníci, nadace, byty, potravinové banky, odlehčovací tábory pro děti s postižením, šatníky, svépomocné skupiny apod.)	32,4 %	34,4 %	33,2 %
	B_1.4.3: Sociální pracovník aktivně vyhledává a oslovuje pomáhající subjekty a odborníky, s nimiž by bylo vhodné navázat spolupráci	39,8 %	16,7 %	43,5 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
B_1.5	B_1.5.1: Sociální pracovník svojí činností záměrně přispívá k sociální změně a k posilování sociální soudržnosti (zejm. uplatňuje metody sociální práce zaměřené na komunitu, prevenci, depistáž, upozorňuje na problémy s dostupností zdrojů ¹⁵ nezbytných pro naplnění sociálních potřeb jednotlivců či skupin osob)	51,6 %	14,0 %	34,4 %
	B_1.5.2: Sociální pracovník se svojí činností aktivně podílí na rozvoji oboru sociální práce (např. je členem profesního sdružení sociálních pracovníků – indikátor D_2.1.1 , aktivně se účastní konferencí, odborná kolegia, působí jako vzdělavatel v sociální práci apod.)	77,7 %	-	22,3 %

Stručné shrnutí oblasti B_1:

- Hodnocení v této oblasti kvality výkonu sociální práce se soustřeďuje na klíčové prvky přímého výkonu sociální práce s jednotlivcem a rodinou, jako je individuální přístup, situační uplatňování metod sociální práce, zajištění návazné pomoci při ukončování spolupráce a využívání široké škály materiálních a nemateriálních zdrojů pomoci při poskytování pomoci a podpory klientům. Součástí odborného výkonu sociální práce je dále také, v závislosti na typu pracoviště a klientely, schopnost sociálního pracovníka kvalifikovaně realizovat skupinovou sociální práci a metody z oblasti makropraxe. Tato oblast je vyhodnocována na základě pěti kritérií a celkem 19 indikátorů.
- Optikou kritických hranic naplnění či nenaplnění jednotlivých kritérií, kterou jsme stanovili v úvodu tohoto materiálu, je zřejmé, že v oblasti odbornosti výkonu sociální práce nejsou výrazná kritická místa (s určitou výjimkou pro povědomí sociálních pracovníků o dostupných zdrojích materiální a nemateriální pomoci), na druhou stranu ale žádné z kritérií není naplňováno víc než 55 % případů (tímto kritériem, které bylo v porovnání s ostatními kritérii zařazenými v této oblasti nejčastěji naplňováno dostatečně, je kritérium B_1.5). Obecně tedy lze říci, že i když stav není kritický, je co zlepšovat.
- Kam v první řadě napnout síly nám pomůže určit pohled na jednotlivé indikátory – jeví se, že sociální pracovníci mají zatím k dispozici pouze chabou metodickou podporu pro realizaci posouzení životní situace klientů (indikátor B_1.1.4) a dále, že není dosud úplně zvykem písemně si v rámci práce s klientem zachytit rozdělení zodpovědností klienta a sociálního pracovníka za realizaci dílčích kroků spolupráce (B_1.1.7). V neposlední řadě není mezi českými sociálními pracovníky příliš běžné využívat ve své praxi techniky sebereflexe (B_1.2.3).
- Současně je ale potěšující, že 70 % a více případů naplňuje indikátory týkající se nastavování cílů spolupráce s klienty (B_1.1.6), realizace posouzení jejich životní situace (B_1.1.2) a uplatňování různých metod (tj. nikoliv rutinně jedné) sociální práce (B_1.2.1).
- Rovněž je důležité, že čeští sociální pracovníci mají zájem o rozvoj oboru sociální práce a ve valné většině se na něm nějakým způsobem podílí (indikátor B_1.5.2).

¹⁵ Jedná se o zdroje v širším slova smyslu, tzn. sociální služby, odborníky z různých oborů, sociální bydlení a další veřejné služby, dávkové systémy a jejich nastavení atd.

OBLAST B_2: PRŮBĚH INTERAKCÍ S KLIENTY

Naplnění kritéria	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/nenaplněno vůbec
Kritérium B_2.1 Sociální pracovníci podporují klienty v uplatňování jejich práv spojených s využíváním služeb organizace, v níž působí	63,3 %	19,8 %	16,9 %
Kritérium B_2.2 Sociální pracovníci podporují autonomii klientů	40,0 %	42,0 %	18,0 %
Kritérium B_2.3 Sociální pracovníci usilují o takové nastavení komunikace, které klientům vyhovuje	22,7 %	27,5 %	49,7 %
Kritérium B_2.4 Sociální pracovníci nastavují proces spolupráce s klienty tak, aby byl pro klienty transparentní	51,7 %	25,8 %	22,5 %
Kritérium B_2.5 Sociální pracovníci v souladu s pravidly organizace chrání osobní údaje klientů	38,8 %	28,3 %	32,9 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
B_2.1	B_2.1.1: Práva a povinnosti klientů spojené s využitím služeb organizace, jsou podle sociálního pracovníka plně v souladu s hodnotami sociální práce	66,7 %	22,8 %	10,5 %
	B_2.1.2: Sociální pracovník se osobně podílí na seznámení klienta s jeho právy a povinnostmi spojenými s využíváním služeb organizace	83,4 %	-	16,6 %
	B_2.1.3: Sociální pracovník informuje klienty o možnostech podávání stížností uvnitř organizace	67,2 %	16,3 %	16,4 %
	B_2.1.4: Sociální pracovník informuje klienty o možnostech podávání stížností i k nezávislému orgánu	62,7 %	18,2 %	19,1 %
	B_2.1.5: Sociální pracovník v případě potřeby pomáhá klientovi stížnost podat nebo mu v této věci zprostředkuje pomoc jiného subjektu	63,0 %	20,9 %	16,1 %
B_2.2	B_2.2.1: Sociální pracovník probírá s klientem možné varianty řešení jeho situace i s jejich důsledky	62,4 %	31,7 %	5,9 %
	B_2.2.2: Sociální pracovník považuje za důležité respektovat volbu klienta do míry, v níž vlastním rozhodnutím klienta nedochází k vážnému ohrožení klienta nebo jeho okolí	68,2 %	30,4 %	1,5 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	B_2.2.3: Sociální pracovník aktivně motivuje klienta, aby si co nejvíc věcí zajišťoval sám nebo se na tom alespoň podílel	48,3 %	47,8 %	3,8 %
	B_2.2.4: U klientů s významně sníženými kognitivními či rozhodovacími schopnostmi sociální pracovník usiluje o využívání mírnějších zákonných alternativ k omezení svéprávnosti: nápomoc při rozhodování (osoba tzv. podpůrce), zastoupení členem domácnosti či jmenování opatrovníka bez omezení svéprávnosti	71,7 %	-	28,3 %
B_2.3	B_2.3.1: Sociální pracovník uplatňuje u klientů s problémy v komunikaci, které souvisejí s jejich zdravotním postižením, vhodné specializované komunikační prostředky či nástroje (např. při komunikaci s lidmi s PAS, s demencí) nebo zajistí tlumočnicka do znakové řeči	27,2 %	16,5 %	56,3 %
	B_2.3.2: Při jednání s klientem vede sociální pracovník komunikaci v jazyce, v němž má klient funkční znalost, nebo dle potřeby využívá tlumočnické služby	35,7 %	24,3 %	40,0 %
	B_2.3.3: Sociální pracovník při komunikaci s klientem ověřuje, že se navzájem správně pochopili	75,4 %	20,4 %	4,1 %
B_2.4	B_2.4.1: Sociální pracovník s klientem dojednává taková pravidla jejich spolupráce, která jsou pro klienta srozumitelná	68,8 %	11,9 %	19,2 %
	B_2.4.2: Sociální pracovník ověřuje, že klient chápe smysl jednotlivých činností v rámci jejich spolupráce	63,6 %	24,4 %	12,1 %
	B_2.4.3: Sociální pracovník seznamuje klienta, jakým způsobem může uplatňovat právo na nahlížení do vlastní dokumentace vedené v rámci organizace	50,0 %	19,8 %	30,2 %
B_2.5	B_2.5.1: Písemná pravidla týkající se povinnosti mlčenlivosti sociálních pracovníků v organizaci jsou podle sociálního pracovníka dobře uplatnitelná v praxi	48,1 %	39,8 %	12,1 %
	B_2.5.2: V organizaci jsou písemně stanoveny povolené způsoby nakládání se záznamy o klientech sociální práce	66,0 %	16,5 %	17,5 %
	B_2.5.3: Na začátku spolupráce sociální pracovník vysvětluje klientovi, že sociální pracovník je vázán mlčenlivostí	53,9 %	24,9 %	21,2 %

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
	B_2.5.4: Pokud si sociální pracovník není jistý, jak v souladu se zákonem postupovat při nakládání s informacemi o klientech, organizace mu poskytuje možnost kvalifikovaně to konzultovat	72,5 %	-	27,5 %

Stručné shrnutí oblasti B_2:

- Tato oblast hodnotí pomocí pěti kritérií a 19 indikátorů různé prvky profesionálního vztahu mezi sociálními pracovníky a jejich klienty. Stěžejními tématy jsou odpovídající nastavení komunikace s klienty, srozumitelnost a transparentnost pomáhajícího vztahu pro klienty a rovněž snaha o zmocňování klientů skrze rozvíjení jejich autonomie a schopnosti uplatňovat svá práva. Nedílnou součástí této oblasti je i ochrana osobních údajů klientů. Podobně jako u oblasti B_1, ani zde se nejvíce jeví situace kritická, ale ani vynikající. Pouze u dvou kritérií z pěti vyhovělo požadavkům na dostatečné naplnění více než 50 % souboru, jednalo se o kritéria B_2.1 – sociální pracovníci podporují klienty v uplatňování jejich práv a B_2.4 – transparentní proces spolupráce s klienty.
- Podíváme-li se na jednotlivé indikátory, vidíme, že míry jejich naplnění zakládají důvod k mírnému optimismu, neboť přibližně 2/3 případů naplňují většinu ze sledovaných indikátorů (celkem 13 z 19). Nicméně pouze dva indikátory jsou současně naplněny u více než 3/4 případů (jedná se o B_2.1.2 a B_2.3.3).
- Výraznější potíže jsou patrné pouze v oblasti uplatňování vhodných specializovaných komunikačních prostředků či nástrojů, případně tlumočení, u lidí s problémy v komunikaci v důsledku jejich zdravotního postižení (indikátor B_2.3.1), kde 56,3 % souboru tento indikátor nenaplní.

C: CELKOVÁ ORIENTACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI

OBLAST C_1: ORIENTACE SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI NA POPTÁVKU

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium C_1.1 Písemné materiály organizace odrážejí orientaci služeb sociální práce na potřeby současných i potenciálních klientů	16,7 %	27,8 %	55,4 %
Kritérium C_1.2 Organizace usiluje o sladování nabídky služeb sociální práce s potřebami současných i potenciálních klientů	20,3 %	26,0 %	53,7 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
C_1.1	B_1.1.1: Písemná pravidla organizace vyžadují, aby u každého klienta bylo poskytování služeb sociální práce „šito na míru“ jeho potřebám	80,8 %	12,9 %	6,2 %
	C_1.1.1: V organizaci jsou k dispozici písemná pravidla pro sledování souladu nabídky služeb sociální práce realizovaných v organizaci s vývojem potřeb klientů i potenciálních klientů	30,7 %	-	69,3 %
C_1.2	C_1.2.1: Na pracovišti existuje vyhodnocování vhodnosti nastavení ¹⁶ poskytovaných služeb sociální práce vůči potřebám stávajících i potenciálních klientů	44,4 %	22,9 %	32,8 %
	C_1.2.2: Na pracovišti existuje vyhodnocování předčasně ukončených spoluprací sociálního pracovníka a klienta	26,6 %	35,6 %	37,8 %
	C_1.2.3: Na základě vyhodnocování potřeb klientů a předčasně ukončených spoluprací s klienty sociální pracovník navrhuje úpravy v nastavení služeb sociální práce	28,9 %	15,0 %	56,1 %
	A3_3.2.1: Obsah prezentace služeb sociální práce reaguje na specifika životní situace stávající i potenciální klientely	75,7 %	-	24,3 %

¹⁶ „Nastavením“ je zde označena celá charakteristika nabídky/poptávky – tedy co nabízí, kdy či za jakých podmínek, za kolik atd., součástí „nastavení“ je i ladění nabídky s ohledem na poptávku.

Stručné shrnutí oblasti C_1:

- Tato oblast se věnuje celkové orientaci organizace, která poskytuje služby sociální práce, na poptávku. Tím je myšleno především to, zda organizace záměrně a plánovitě nastavuje a upravuje služby sociální práce a jejich poskytování v souladu s potřebami a poptávkou klientů či potenciálních klientů, přičemž tuto poptávku průběžně monitoruje. Oblast je pokryta dvěma kritérii, a jak je zřejmé z tabulky výše, obě jsou v současné době naplněna nedostatečně či nejsou naplněna vůbec ve více než 50 % případů. To znamená, že ve většině organizací zatím není v písemných materiálech organizace orientace služeb sociální práce na poptávku zakotvena (C_1.1), ani není vyvíjena snaha o sladování toho, co organizace v oblasti služeb sociální práce poskytuje, s tím, jaké byly identifikovány potřeby klientů či potenciálních klientů (kritérium C_1.2).
- Podrobnější pohled na indikátory náležející k jednotlivým kritériím odhaluje určité inkonzistence, které mohou naznačovat, že přístup k této oblasti je zatím spíše formální. Například jsme zaznamenali velmi slušnou úroveň naplňování indikátoru, který sleduje, zda je pravidly organizace vyžadováno poskytování služeb na míru potřeb klienta (B_1.1.1). Tento indikátor je naplněn v téměř 81 % případů. Nicméně v organizacích zároveň většinou nejsou k dispozici pravidla, která by upřesňovala, jak má být prováděno sledování souladu nabídky služeb sociální práce s potřebami klientů (C_1.1.1).

D: DIMENZE KONTEXTOVÁ

OBLAST D_1: DOSTUPNOST ZDROJŮ PRO ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍ KLIENTŮ

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium D_1.1 V rámci území, kde sociální pracovníci působí, je dostupná škála služeb odpovídající potřebám jejich klientů	15,8 %	19,1 %	65,1 %
Kritérium D_1.2 Dávkové systémy jsou podle sociálních pracovníků v souladu s cíli sociální práce	36,9 %	25,8 %	37,3 %

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
D_1.1	D_1.1.1: Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu potřebných sociálních služeb	51,0 %	-	49,0 %
	D_1.1.2: Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu potřebných služeb na pomezí resortů (sociálně zdravotní pomezí, sociálně školské pomezí atd.)	34,6 %	-	65,4 %
	D_1.1.3: Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu dalších veřejných služeb (např. sociální bydlení, byty zvláštního určení, školka atd.)	18,4 %	-	81,6 %
D_1.2	D_1.2.1: Současné nastavení systému sociálních dávek ¹⁷ (pojistných i nepojistných) dle sociálního pracovníka napomáhá dosahování cílů sociální práce s klientelou, s níž pracuje	55,9 %	-	44,1 %
	D_1.2.2: Dávkové systémy jsou dle sociálního pracovníka v praxi realizovány tak, že to napomáhá dosahování cílů sociální práce s klientelou, s níž pracuje (tj. jak funguje rozhodování o přiznávání a odebrání sociálních dávek v praxi, jaké jsou lhůty apod.)	37,4 %	-	62,6 %

¹⁷ Termín „nastavení systému sociálních dávek“ označuje, jaké typy dávek systém zahrnuje, v jakých výších a jaké jsou zákonné podmínky nároku na tyto dávky.

Stručné shrnutí oblasti D_1:

- Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů je první z oblastí zařazených do tzv. kontextové dimenze kvality výkonu sociální práce. Kvalita výkonu sociální práce se totiž neodvíjí výhradně od parametrů pracovních podmínek v organizaci či odbornosti a dalších charakteristik pracovní síly, ale kvalitní výkon sociální práce vyžaduje i příznivý kontext nástrojů sociální politiky, dostupnost různých typů zdrojů atp. Jinak řečeno, naplňování cílů sociální práce s klienty je závislé na kapacitě a adekvátnosti různých veřejných zdrojů, nastavení dávkových systémů apod. Tato oblast je zastoupena dvěma kritérii, z nichž první je zaměřeno na dostupnost služeb různého typu na území, kde sociální pracovník působí (D_1.1). Druhé kritérium (D_1.2) se pak týká toho, nakolik dle zkušeností sociálních pracovníků současné dávkové systémy napomáhají či naopak znesnadňují dosahování cílů, které si sociální pracovníci a klienti stanoví. Toto je sledováno jednak z hlediska nastavení pojistných a nepojistných sociálních dávek (tj., typy dávek, podmínky nároku, výše dávek) a také z hlediska toho, jak jsou v praxi tyto dávkové systémy realizovány, tedy jak vypadá jejich praktické fungování (zejm. rozhodování o přiznávání a odebrání sociálních dávek, délka lhůt a jejich dodržování apod.).
- Z výše uvedené tabulky je evidentní, že sociální pracovníci pocítují potíže v dostupnosti různých typů služeb (zjišťovali jsme hodnocení kapacity sociálních služeb, služeb na pomezí resortů a dostupnost dalších veřejných služeb), přičemž dle příslušných indikátorů (D_1.1.1 - D_1.1.3) je patrné, že největší potíže sociální pracovníci zažívají s dostupností dalších veřejných služeb (typu obecní byty, veřejná doprava, školky, byty zvláštního určení apod.), kdy tento indikátor zůstává nenaplněn v téměř 81 %.
- Dále indikátory ukazují, že se sociální pracovníci potýkají zejména s faktickou realizací dávkových agend, tedy s tím, jak tyto agendy fungují v každodenní praxi, jaké jsou lhůty apod. V takřka 63 % případů není naplňován indikátor zjišťující, zda dle zkušeností sociálních pracovníků jsou dávkové agendy v praxi realizovány tak, aby to napomáhalo dosahování cílů sociální práce s danou klientelou (D_1.2.2).

OBLAST D_2: SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO INSTITUCE¹⁸

Naplnění kritérií	Naplněno dostatečně	Naplněno částečně	Naplněno nedostatečně/ nenaplněno vůbec
Kritérium D_2.1 Sociální pracovníci mají k dispozici institucionální opory pro výkon své činnosti	2,2 %	17,7 %	80,1 %
Kritérium D_2.2 Sociální pracovníci se cítí být okolím vnímáni jako profesionálové	8,9 %	38,6 %	52,5 %
Kritérium D_2.3 Sociální pracovníci považují současné legislativní zakotvení sociální práce za vyhovující	39,9 %	36,8 %	23,6 %

Naplnění indikátorů	Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn	
D_2.1	D_2.1.1: Sociální pracovník je členem národní či mezinárodní organizace sdružující sociální pracovníky	6,7 %	-	93,3 %
	D_2.1.2: Sociální pracovník má pro oblast, v níž působí, k dispozici písemně formulovaný referenční rámec dobrého výkonu sociální práce	15,4 %	-	84,6 %
D_2.2	D_2.2.1: Podle zkušeností sociálního pracovníka je veřejnost dostatečně obeznámena s tím, jaký okruh problémů řeší sociální práce	34,3 %	-	58,6 %
	D_2.2.2: Sociální pracovník není zaměstnáván řešením problémů či situací, které nepřísluší oboru sociální práce	21,9 %	-	78,1 %
	D_2.2.3: Sociální pracovník bývá profesionály z jiných oborů přizván ke společnému řešení případů, které se týkají i oboru sociální práce	36,0 %	47,9 %	16,2 %
	D_2.2.4: Profesionálové z jiných oborů jsou dle sociálního pracovníka ochotni zapojovat se do řešení situací jeho klientů	35,5 %	57,0 %	7,5 %
	D_2.2.5: Sociální pracovník vnímá, že další pracovníci, s nimiž v organizaci spolupracuje v rámci výkonu sociální práce, respektují jeho odborné názory	44,6 %	50,6 %	4,9 %

¹⁸ Sociální práce jako sociální instituce představuje ustálené a uvědomované řešení specifických společenských problémů. Tento způsob řešení daných problémů odpovídá na národní úrovni převládajícím konsenzuálním očekáváním od sociální práce (Musil, 2010). Profesní zákon, profesní komora, vlastní oborové standardy kvality, závazné etické kodexy a další formální opory sociální práce slouží jako prostředek ustavení sociální práce jako sociální instituce mj. právě tím, že zakotvují určité pojetí sociální práce, konsensus o očekávání společnosti od sociální práce a vymezují konkrétní okruh problémů, který před vznikem dané profese nebyl institucionalizovaným způsobem řešení a nyní se na něj specializuje sociální práce (Hubíková et al, 2021).

pokračování tabulky

Naplnění indikátorů		Naplněn	Částečně naplněn	Nenaplněn
D_2.3	D_2.3.1: Legislativa, kterou se sociální pracovník musí řídit ve své oblasti výkonu sociální práce, je dle jeho názoru v souladu s cíli sociální práce s daným typem klientely	81,6 %	-	18,4 %
	D_2.3.2: Současný právní rámec upravující výkon sociální práce v České republice je dle sociálního pracovníka vhodně nastaven	11,6 %	39,6 %	48,8 %

Stručné shrnutí oblasti D_2:

- Součástí dimenze kontextu výkonu sociální práce je rovněž oblast, která zjišťuje, do jaké míry je sociální práce etablována jako instituce a jaké formální opory (např. profesní zákon či jiné závazné regulativy, profesní komora, vlastní oborové standardy kvality, závazné etické kodexy apod.) napomáhají institucionalizaci sociální práce. Právě takové formální a institucionální zakotvení sociální práce mj. napomáhá ustavit konsensus v oblastech, jako jsou: očekávání společnosti od sociální práce, zpřesnění konkrétního okruhu problémů, na něž se sociální práce specializuje, nároky na sociální pracovníky, vymezení role sociálních pracovníků apod.
- Oblast *Sociální práce jako instituce* je zastoupena celkem třemi kritérii. První se týká existence institucionálních opor sociální práce (D_2.1), druhé vnímání sociálních pracovníků jako profesionálů (D_2.2) a poslední zjišťuje přiměřenost současného legislativního zakotvení sociální práce (D_2.3). Zásadní potíže s naplňováním jsme detekovali zejména u prvního z těchto kritérií, které je naplněno nedostatečně či vůbec v cca 80 % případů. Podíváme-li se na indikátory, které k tomuto kritériu patří (D_2.1.1, D_2.1.2 – červeně podbarvené), pak je zjevné, že členství v profesních organizacích sociálních pracovníků a také písemně formulovaná vodítka pro kvalitní výkon sociální práce jsou zatím v českém prostředí velmi okrajovou záležitostí.
- Nedostatečná institucionalizace sociální práce se může projevit mj. rozostřením rolí sociálních pracovníků, což se může v každodenní praxi promítat do skladby činností, kterým se sociální pracovníci věnují. Potíže, jaké jsme zaznamenali u indikátoru D_2.2.2, který zjišťuje, zda sociální pracovníci nejsou zaměstnávání řešením problémů či situací, které nepřísluší oboru sociální práce (např. zda nesuplují jiné obory, nevykonávají činnosti technickohospodářských pracovníků, pracovníků v sociálních službách apod.) není naplněn více než 3/4 souboru. Není pak s podivem, že také veřejnost tápe v tom, co sociální pracovníci dělají a co od nich lze očekávat či požadovat – indikátor zachycující, zda je dle zkušeností sociálních pracovníků veřejnost dostatečně obeznámena s tím, jaký okruh problémů řeší sociální práce (D_2.2.1), zůstává nenaplněn v téměř 59 % případů.
- Poslední kritérium (D_2.3) se věnovalo legislativním rámcům, v nichž sociální pracovníci působí. Zatímco se jeví, že související legislativa, kterou se sociální pracovníci musí řídit ve své oblasti výkonu sociální práce, výkon sociální práce nekomplikuje (indikátor D_2.3.1), potíže existují v oblasti legislativního vymezení samotné profese sociální práce. Indikátor týkající se vhodnosti současného legislativního ukotvení této profese je naplněn jen v 11,6 % případů.

Závěr a jak dále s tímto dokumentem pracovat

Výstupy z prvotního vyhodnocení kvality výkonu sociální práce v České republice **jsou jedním z klíčových podkladů pro koncepci dalšího rozvoje sociální práce v naší zemi. Přinášejí dosud nejucelenější strukturovaný přehled o celkovém současném stavu oboru sociální práce v ČR.** Ojedinelý rozsah jeho záběru spočívá zejména v tom, že zahrnuje všechny segmenty výkonu sociální práce v ČR, včetně těch početně méně zastoupených, a dále pak v širší spektra různých oblastí kvality výkonu sociální práce, jimž se věnuje. **Zároveň je však k tomuto materiálu nutné přistupovat s vědomím jeho určitých limitů:**

- především je třeba si uvědomit, že se jedná o takové oblasti kvality a jejich části, které lze zachytit kvantitativním měřením; to znamená, že již samotná formulace *Souboru kritérií a indikátorů*, tedy rovněž výběr indikátorů a kritérií kvality, byla přizpůsobena požadavku na standardizované kvantitativní měření míry jejich naplňování (podrobně viz Metodika);
- dále je třeba brát v potaz, že toto *Prvotní vyhodnocení* je zpracováno za celý obor sociální práce v České republice, tedy souhrnně za všechny segmenty výkonu sociální práce; tj. v různých segmentech výkonu sociální práce se situace může od těchto souhrnných zjištění více či méně lišit; nicméně empirická data získaná v rámci dotazníkového šetření samozřejmě informace o dílčích segmentech výkonu sociální práce obsahují, a je tedy možné je zpracovat analogickým způsobem, jaký je uplatněn v tomto materiálu a získat tak podklady i pro dílčí segmenty výkonu sociální práce;

Pro hlubší a kontextuální pochopení výstupů z tohoto prvotního vyhodnocení, např. pro lepší proniknutí do konkrétní oblasti kvality a celkově lepší porozumění výsledkům za oblast kvality či její kritéria, na něž by se chtěl uživatel tohoto Prvotního vyhodnocení blíže zaměřit, **je vhodné využít i příslušné části dalších publikací zpracovaných v rámci tohoto projektu** – zejména podrobnější přehled výstupů obsažený v materiálu *Kvalita výkonu sociální práce v ČR: Souhrnná výzkumná zpráva*. Užitečné ale může být i nahlédnutí do konkrétních dotazníkových položek, jimiž byl daný indikátor měřen (viz Dotazník v příloze k Metodice), nebo seznámení se s pomocí materiálu Klíč k vyhodnocení (viz příloha k Metodice) s tím, jakým způsobem byly příslušné indikátory či kritéria vyhodnocovány.

Dále je třeba připomenout, jaký je účel tohoto materiálu, a tedy jakým způsobem a k čemu ho používat. V žádném případě nebyl vytvořen k tomu, aby byl využíván ve smyslu odškrtnutí „splněno“, „nesplněno“. Jinak řečeno, **není žádoucí toto Prvotní vyhodnocení číst jako kategorické konstatování nějakého stavu, ať již tento stav vychází pro nějakou oblast kvality, kritérium či indikátor v daný moment příznivě či spíše neuspokojivě.** Samozřejmě lze v podstatě okamžitě, již díky samotnému podbarvení, identifikovat oblasti kvality, kritéria či indikátory, kde je míra jejich naplňování dobrá, či naopak kriticky nízká, to se např. týká dostupnosti supervize, zajištění bezpečnosti sociálních pracovníků či zaměstnávání sociálních pracovníků jinými činnostmi, než které přísluší oboru sociální práce. Lze tedy poměrně rychle vytipovat nejvíce zjevné oblasti, u nichž je potřeba podniknout kroky a opatření ke zlepšení situace a u nichž lze zároveň očekávat dostatečnou míru shody na tom, že by se tyto oblasti měly stát jednou z priorit rozvoje sociální práce v ČR.

Obecně však má být Prvotní vyhodnocení využíváno spíše pro celkovou orientaci v situaci v oboru sociální práce, tedy při stanovování priorit i v méně akutních oblastech, neboť rozvoj kvality výkonu sociální práce a vytváření podmínek pro něj je systematická a dlouhodobá

záležitost, která se nemůže omezovat pouze na hašení požárů. **Zainterесované odborné veřejnosti může Prvotní vyhodnocení poskytnout argumentační základnu pro vyjednávání** o zlepšování podmínek výkonu sociální práce, ať již s tvůrci politik, se subjekty, které se podílejí na financování sociální práce nebo s managementem vlastních organizací apod.

Kromě toho **je důležité zdůraznit, že výstupy a výsledky z Prvotního hodnocení je nezbytné číst, zvažovat a interpretovat ve vzájemných souvislostech**, nikoliv pohlížet na jednotlivá kritéria či indikátory izolovaně. To znamená, že potíže s naplňováním kritérií či indikátorů mohou spolu souviset a vzájemně se posilovat, či naopak důsledky nedostatků v naplňování některých kritérií či indikátorů mohou být dobrou úrovní naplňování jiných kritérií v určité míře zmírňovány, jako to například vysvětlujeme výše u shrnutí jednotlivých oblastí u indikátorů týkajících se supervize a indikátorů týkajících se některých stránek péče o sociální pracovníky a jejich psychické zdraví a pracovní well-being.

Totéž pak platí, pokud budou zvažována opatření či dílčí kroky v podpoře výkonu sociální práce a jeho kvality. I ta mohou mít různé vzájemně provázané dopady do jednotlivých oblastí či kritérií. Ideálním případem je pak samozřejmě promyšlení a nastavování takových kroků, které mají při dobrém načasování a další podpoře potenciál řetězit pozitivní efekty na jednotlivé oblasti, kritéria či indikátory. Například změna politiky a podpory sociální práce na centrální úrovni ve vztahu k platovým a mzdovým poměrům v tomto oboru může na úrovni organizací a pracovišť rozšířit prostor pro vytváření vlastních strategií, jak učinit pozice sociálních pracovníků atraktivnější pro muže a mladší věkové kategorie. Se zvýšením atraktivity oboru je také pro organizace smysluplnější snažit se formulovat nároky na pozici sociálního pracovníka nad rámec zákonem požadovaných a hledat a cíleně vybírat pracovníky osobnostně, hodnotově, odborně nejvhodnější pro výkon sociální práce a s potenciálem pro další profesní rozvoj.

Výstupy z Prvotního vyhodnocení dokládají, že rozvoj kvality výkonu sociální práce v České republice vyžaduje celou řadu různých změn, které se budou lišit z hlediska jejich zaměření, dosahu i míry ambicí navrhovatelů a realizátorů těchto změn. **Některé změny**, které lze na základě tohoto materiálu navrhnout a jejich nezbytnost obhájit, **lze realizovat na úrovni pracoviště či organizace**, jako například snaha zamyslet se nad takovým prostorovým uspořádáním a organizací práce, které by zajistily, že sociální pracovník a klient budou moci spolu nerušeně jednat a zlepšit tak klíčovou okolnost pomáhajícího rozhovoru, neboť úzce souvisí se zachováním důvěrnosti sdělovaných informací a posiluje vědomí lidské důstojnosti klienta.

Část změn, které vyžaduje snaha zlepšit naplňování konkrétních kritérií či indikátorů, **lze uskutečnit v podstatě okamžitě či v krátkém časovém horizontu**, jako je např. promyšlení a technické posílení bezpečnosti sociálních pracovníků jak na pracovišti, tak zejména v terénu, či vybavení sociálních pracovníků v terénu pracovními oděvy vhodnými pro terén. **Některé změny pak vyžadují spíše odhodlání a know-how než finanční investice**, ale jinak je lze rovněž realizovat v relativně krátkém časovém rámci – příkladem může být nastavení postupů vyhodnocování potřeb klientů a potenciálních klientů a předčasně ukončených intervencí a mechanismů, jak budou výsledky těchto vyhodnocení promítány do nabídky služeb sociální práce v dané organizaci.

Jiné změny, které je třeba realizovat často na centrální úrovni, jsou i s jejich měřitelnými dopady spíše během na delší trať. Jedná se např. o nezbytné legislativní úpravy oboru sociální práce a výkonu sociální práce, které by mj. vymezily role sociálních pracovníků, aby se napomohlo zamezení zaměstnávání sociálních pracovníků činnostmi a úkoly, které sociální práci nenáleží. **Některé, z hlediska kontextových indikátorů a kritérií vysoce žádoucí změny, navíc vyžadují v podstatě změnu paradigmatu jak v pojetí dávkových systémů, tak v chápání společenského**

významu a funkce sociální práce, aby mohlo dojít k aktivnímu zapojování sociálních pracovníků do tvorby, ladění a vyhodnocování efektivity dávkových systémů z hlediska jejich souladu s cíli sociální práce.

Formulovat na základě *Prvotního vyhodnocení* univerzální a vyčerpávající soubor doporučení není proto z pozice výzkumníků možné. Předpokládáme, že **každý by měl s tímto podkladem a dalšími výstupy z projektu pracovat a využívat ho dle toho, z jaké pozice na obor sociální práce působí, a jakou problematiku aktuálně řeší, s kým vyjednává či bude vyjednávat či o jak rychlé či naopak dlouhodobé a systémové změny usiluje.**

Literatura

- ARMSTRONG, Michael & TAYLOR, Stephen, 2015. *Řízení lidských zdrojů*. 13. vydání. Praha: Grada.
- ELIČHOVÁ, Markéta, 2019. Kompetentní sociální pracovník/pracovnice aneb rozvoj měkkých dovedností jako cesta k profesionalitě. *Sociální novinky*, 4. 6. 2019 [online]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>
- HAVLÍKOVÁ, Jana, Olga HUBÍKOVÁ & Robert TRBOLA, 2022. *Kvalita výkonu sociální práce v ČR – Souhrnná výzkumná zpráva*. Praha: RILSA.
- HUBÍKOVÁ, Olga, Jana HAVLÍKOVÁ, Robert TRBOLA & Libor MUSIL, 2022. *Metodika hodnocení kvality výkonu sociální práce*. Praha: RILSA. Dostupné z: <https://www.rilsa.cz/download/metodika-hodnoceni-kvality-vykonu-socialni-prace-2022/?wpdmdl=17211&refresh=63909247188391670419015>
- HUBÍKOVÁ, Olga, Jana HAVLÍKOVÁ, Robert TRBOLA & Libor MUSIL, 2021. *Deficity ukotvení české sociální práce*. Praha: VÚPSV, v. v. i. Dostupné z: https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_489.pdf
- LEVICKÁ, Jana et al., 2007. *Sociální práce I*. Trnava: ProSocio.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál.
- MUSIL, Libor, 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL & Zuzana TRUHLÁŘOVÁ (eds.) *Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce – Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 11–25. Dostupné z: https://www.prohuman.cz/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf
- MÜHLEISEN, Stefan & OBERHUBER, Nadine, 2008. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*. Praha: Grada.
- POPELKOVÁ, Anna, 2020. *Využití teorií a metod sociální práce při intervenci s nezletilými cizinci*. Absolventská práce. Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální.
- VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.