

A large, light gray circle is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text.

Standardizovaný záznam
sociálního pracovníka
pro neanonymní klienty

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka pro neanonymní klienty

Náměty úprav pro zvýšení jeho využitelnosti v praxi sociální práce
realizované v přenesené působnosti na obecních úřadech

(Podklad pro Hleg a Hneleg)

Jana Havlíková

Olga Hubíková

Robert Trbola

RILSA

2023

Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2023–2027 a je součástí výzkumného úkolu „Výzkum zaměřený na vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků obecních úřadů ve vztahu ke struktuře a potřebám jejich klientů“ (IP70714) řešeného Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v. v. i., v letech 2022–2024.



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons Uvedte 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 2023, 1. vydání, počet stran 65
Tisk: RILSA

<https://www.rilsa.cz>

Abstrakt

Podstatnou součástí profesionálního výkonu sociální práce je vedení záznamů o průběhu spolupráce s jednotlivými klienty. V rámci sociální práce na obecních úřadech je tato problematika dokonce upravena legislativně. Sociální pracovníci jsou zde povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (SZSP), který má závaznou strukturu a vlastní webovou aplikaci. V této studii jsme se s pomocí kvalitativní a kvantitativní obsahové analýzy tiskových sestav vzorku 65 SZSP zaměřili na čtyři oblasti: soulad SZSP se stávající legislativou; vhodnost SZSP z hlediska potřeb výkonu sociální práce; využitelnost SZSP pro zvyšování kvality poskytované pomoci a podpory; využitelnost SZSP pro statistické účely. Ve všech těchto oblastech analýza prokázala významné nedostatky stávajícího SZSP: SZSP vedený pod aplikací OKnouze/OKslužby není zcela v souladu s tím, co předepisuje legislativa; pro potřeby samotné sociální práce je vyhovující pouze částečně; pro rozvoj kvality výkonu sociální práce není využitelný vůbec, stejně jako pro získávání spolehlivých statistických údajů o složení klientely a činnosti sociálních pracovníků obecních úřadů. Pokud by SZSP měl naplňovat výše zmiňované čtyři účely, pak je nezbytné jeho zásadní přepracování a také zvýšení uživatelské přívětivosti aplikace, v jejímž rámci je vyplňován. Náměty příslušných úprav jsou součástí studie.

Klíčová slova: sociální práce; obecní úřady; záznamy; obsahová analýza.

Abstract

Keeping records of the progress of cooperation with individual clients is an essential part of the professional performance of social work. As part of social work at municipal authorities, this issue is even regulated by legislation. Social workers here are required to keep a Standardized Record of a Social Worker (SRSW), which has a binding structure and its own web application. In this study, with the help of qualitative and quantitative content analysis of 65 SRSW, we assessed the SRSW in four areas: compliance with existing legislation; suitability of the SRSW for the performance of social work; usability of the SRSW for improving the quality of the assistance and support provided and the usability of the SRSW for statistical purposes. The analysis showed significant shortcomings of the existing SRSW in all areas: the SRSW conducted under the OKnouze/OKslužby application is not completely in accordance with what the legislation prescribes; only partially satisfactory for the needs of social work itself; it is not usable at all for the development of the quality of social work performance, as well as for obtaining reliable statistical data about the clientele and the activities of the municipal social workers. If the SRSW should fulfill the above-mentioned four objectives, then it is necessary to fundamentally revise the SRSW and also increase the user-friendliness of the OKnouze/OKslužby. Proposals for relevant modifications are part of the study.

Keywords: social work; local authority; records; content analysis.

Obsah

Úvod.....	6
1. Celkové zhodnocení formuláře SZSP pro neanonymní klienty vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby.....	8
2. SZSP v kontextu individuální sociální práce	11
2.1 Zahájení spolupráce s klientem	11
2.1.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	11
2.1.2 Poznátky získané analýzou SZSP	11
2.1.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ	13
2.1.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže	14
2.1.5 Doporučení.....	14
2.2 Posuzování životní situace – zjištění poznatků o životní situaci a objednavce klienta.....	15
2.2.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	15
2.2.2 Poznátky získané analýzou SZSP	16
2.2.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ	20
2.2.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže	20
2.2.5 Doporučení.....	21
2.3 Stanovení cíle spolupráce s klientem.....	22
2.3.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	22
2.3.2 Poznátky získané analýzou SZSP	22
2.3.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ	27
2.3.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže	27
2.3.5 Doporučení.....	29
2.4 Reflexe dosahování cílů spolupráce s klientem	29
2.4.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	29
2.4.2 Poznátky získané analýzou SZSP	30
2.4.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ	31
2.4.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže	32
2.4.5 Doporučení.....	32
2.5 Záznam průběhu spolupráce s klientem	32
2.5.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	33
2.5.2 Poznátky získané analýzou SZSP	34
2.5.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ	38
2.5.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže	41
2.5.5 Doporučení.....	42
2.6 Ukončení spolupráce s klientem.....	42
2.6.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	42

2.6.2	Poznatky získané analýzou SZSP.....	42
2.6.3	Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ.....	43
2.6.4	Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže.....	43
2.6.5	Doporučení.....	44
2.7	Začlenění klienta do cílové skupiny.....	44
2.7.1	Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce.....	44
2.7.2	Poznatky získané analýzou SZSP.....	45
2.7.3	Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ.....	48
2.7.4	Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže.....	49
2.7.5	Doporučení.....	49
2.8	Podněty ke zvýšení uživatelského komfortu aplikace.....	50
3.	Rámcová doporučení.....	55
	Přílohy.....	56

Úvod

Tento dokument je určen pro koncepční a případně i legislativní činnost MPSV v oblasti pořizování denních záznamů o výkonu sociální práce v přenesené působnosti na obecních úřadech. Tato oblast je v současné době regulována vyhláškou MPSV č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Vedení Standardizovaných záznamů sociálního pracovníka (dále jen SZSP) je realizováno v aplikaci OKnouze/OKslužby poskytované firmou OKsystem.

Předkládaný materiál na základě empirických poznatků (viz níže) přináší zprávu o míře souladu stávající podoby SZSP s vyhláškou MPSV č. 332/2013 Sb., o jeho využitelnosti z hlediska potřeb výkonu sociální práce a jeho výtěžnosti pro statistické účely. Součástí dokumentu jsou rovněž rámcová doporučení vztahující se k hlavním identifikovaným problémům.

Materiál shrnuje hlavní poznatky obsahové analýzy 65 anonymizovaných SZSP vedených pro neanonymní klienty v aplikaci OKnouze/OKslužby. Tyto záznamy spolu s písemnými komentáři poskytnulo 41 obecních úřadů ze všech krajů ČR včetně hlavního města Prahy.

Dokument tvoří tři hlavní části. **První část**, možná poněkud nezvykle, předkládá celkové zhodnocení současné podoby SZSP vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby pro neanonymní klienty. Toto vyhodnocení se zaměřuje na čtyři hlavní oblasti:

1. soulad se stávající legislativou upravující Standardizovaný záznam sociálního pracovníka,
2. vhodnost z hlediska výkonu sociální práce,
3. využitelnost pro zvyšování kvality poskytované pomoci a podpory,
4. využitelnost pro statistické účely.

Empirickou evidenci, o níž se toto celkové zhodnocení opírá, přináší druhá část tohoto dokumentu.

Druhá část se tedy detailně věnuje vybraným polím SZSP pro neanonymní klienty. Přináší poznatky o tom, co je v jednotlivých polích Vyhláškou a Uživatelskou příručkou aplikace předpokládáno, jak v praxi sociální pracovníci k práci se SZSP přistupují, jakými obsahy plní jednotlivá pole a co sami považují ve stávajícím formuláři vedeném pod aplikací OKnouze/OKslužby za problematické. Pozornost je věnována také tomu, co by v rámci případové práce s klientem mělo být zaznamenáno, ale v současném formuláři pro to nejsou vyčleněna odpovídající pole. Text je členěn dle hlavních prvků případové práce s klienty sociální práce:

- Zahájení spolupráce s klientem
- Posuzování životní situace

-
- Získávání poznatků o životní situaci a objednávce klienta
 - Stanovení cílů spolupráce s klientem a reflexe jejich dosahování
 - Záznam průběhu spolupráce s klientem
 - Ukončení spolupráce s klientem

Jednotlivé kapitoly pak obsahují výsledky obsahové analýzy SZSP zaměřené na:

- to, jak jsou jednotlivé části formuláře SZSP definovány v příslušném manuálu OKsystemu, tj. v dokumentu *Standardizovaný záznam sociálního pracovníka: Uživatelská příručka, verze 1.3* (dále jen „Uživatelská příručka k aplikaci SZSP“), a jak v příloze vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (dále jen „Vyhláška“);
- zjištění, jakým způsobem sociální pracovníci s jednotlivými poli formuláře pracují, resp. jakým obsahem je naplňují;
- poté je uvedeno shrnutí komentářů k danému tématu, které sociální pracovníci OÚ výzkumníkům zaslali spolu se SZSP;
- následuje celkové shrnutí reflektující využitelnost dané části formuláře ve stávající podobě zejména pro profesionální vedení případové sociální práce a kde je to relevantní též pro statistické účely;
- v závěru každé kapitoly jsou uvedeny náměty a doporučení směřující ke zvýšení využitelnosti dané části formuláře, a to opět jak pro samotnou sociální práci, tak případně pro statistické účely.

Součástí tohoto dokumentu jsou také dvě doplňkové kapitoly. Jedna z nich se věnuje tématu cílových skupin a druhá přináší podněty ke zvýšení uživatelského komfortu při práci se SZSP ve stávající aplikaci OKnouze/OKslužby.

Třetí část pak přináší rámcová doporučení využitelná buď při úpravě stávajícího formuláře SZSP, či při tvorbě zcela nového nástroje pro zaznamenávání výkonu sociální práce na obecních úřadech.

Materiál se z důvodu přehlednosti a únosné délky textu zaměřuje pouze na klíčové aspekty záznamu výkonu případové sociální práce. Nicméně pokud by se podařilo implementovat alespoň tyto úpravy, i to by byl významný posun směrem k podpoře profesionálního výkonu sociální práce.

1. Celkové zhodnocení formuláře SZSP pro neanonymní klienty vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby

Na základě poznatků získaných při analýze toho, jakým způsobem sociální pracovníci se SZSP pro neanonymní klienty pracují, přesněji co píše do jednotlivých polí záznamu tak, jak je to možné vidět v tiskových verzích SZSP (podrobně viz část SZSP v kontextu *individuální sociální práce*), jsme dospěli k následujícím závěrům:

1. *Vztah mezi analyzovanou verzí SZSP pro neanonymní klienty a Standardizovaným záznamem sociálního pracovníka uvedeným v příloze vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka:*

- to, co předepisuje stávající legislativa, jak vést záznamy sociálních pracovníků dle vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, je v současné podobě formuláře SZSP pro neanonymní klienty v aplikaci OKnouze/OKslužby převedeno v některých částech velmi nepřesně a pro potřeby individuální sociální práce zcela nevhodně. Z tohoto hlediska je problematické zejména pojetí polí *Životní situace*, *Návrh a plán pomáhající intervence* a *Cíl*; zdůvodnění viz podkapitoly 2.2 Posuzování životní situace – zjištění poznatku o životní situaci a objednavce klienta a 2.5 Záznam průběhu spolupráce s klientem.

2. *Vhodnost formuláře SZSP pro neanonymní klienty vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby pro výkon sociální práce na OÚ:*

- pokud bychom pominuli nedostatky uvedené v bodě 1, lze do určité míry souhlasit s tím, že tento formulář je použitelný pro jednorázové či velmi krátkodobé případy, kdy klientem je jedna osoba (nikoliv skupina osob), jejíž životní situace není komplikovaná a za sociálním pracovníkem OÚ přichází s více méně jasnou jednorázovou zakázkou rutinního charakteru, jako je např. poskytnutí základního či odborného sociálního poradenství v určité oblasti či pomoc s vyplněním žádosti o některou ze sociálních dávek apod.;
- formulář ale není vhodný pro dlouhodobější vedení případu (tj. v řádu měsíců) nebo pro komplexní intenzivní intervence – pro tyto případy se stává velmi nepřehledným, neumožňuje přehledně aktualizovat změny v životní situaci klienta, jeho cílovou skupinu, cíle pomoci, překážky v dosahování těchto cílů apod.;
- formulář neobsahuje samostatné pole pro vyhodnocování toho, jak se cíle spolupráce s klientem daří naplňovat, a to ani pro průběžné, ani pro závěrečné vyhodnocení na konci spolupráce;
- formulář není vhodný pro záznam depistážní činnosti;

- formulář není vhodný pro záznam podnětu k zahájení sociální práce poskytnutého třetí osobou (např. sousedem, sociálním pracovníkem nemocnice, okresním soudem);
 - formulář není vhodný pro vedení případu pro skupinu klientů, ať již se jedná o rodinu, či jiné uskupení.
3. *Vhodnost formuláře SZSP pro neanonymní klienty vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby pro reflexi případu a vlastní práce samotným sociálním pracovníkem (seberozvoj):*
- současná podoba záznamu není pro tyto účely využitelná, a to zejména kvůli nevhodné struktuře SZSP, některé nevhodně užití terminologii a pro jeho nepřehlednost v tiskové verzi; zdůvodnění viz průběžně v kapitole 2 SZSP v kontextu individuální sociální práce.
4. *Vhodnost formuláře SZSP pro neanonymní klienty vedeného pod aplikací OKnouze/OKslužby pro statistické účely:¹*
- s určitou obezřetností lze SZSP využít pro informaci o počtu klientů v určitém období;
 - s ještě větší obezřetností lze SZSP využít pro souhrnnou informaci o průměrné délce vedení jednoho případu, při povědomí o interních metodických postupech ohledně toho, po jaké době absence kontaktu s klientem záznam uzavřít; zmíněná obezřetnost spočívá mj. v tom, že průměrná délka vedení případu a informace o počtu klientů jsou vyhodnocovány dohromady a je zvažována jejich vzájemná souvislost;
 - rovněž lze SZSP využít jako zdroj k získání přibližné souhrnné informace o počtu dní, v nichž se SP mj. věnoval řešení případů jednotlivých klientů (pole *Intervence* je na úrovni dní věnovaných práci s klientem poměrně spolehlivě vyplňováno);
 - pro statistické účely nelze využít tyto číselníky:
 - cílová skupina
 - důvody – 1) obvykle je v SZSP zadána při založení záznamu a není aktualizována dle vývoje situace klienta; 2) často není zvolena adekvátně životní situaci, v níž se daný klient nachází;
 - číselníky metod práce
 - důvody – 1) číselníky neobsahují všechny relevantní metody (např. chybí monitoring situace klienta, fáze ukončení případu) → sociální pracovníci jsou nuceni pro určité metody používat nevhodná označení; 2) z hlediska logiky sociální práce se nejeví být

¹ Z hlediska využitelnosti pro statistické účely byla posuzována tisková sestava formuláře SZSP bez ohledu na to, zda současná aplikace SZSP dále zmíněné statistiky umí či neumí generovat.

jako vhodné, aby každá jednotlivá činnost sociálního pracovníka musela být rámována „metodou“; 3) jeví se, že mezi sociálními pracovníky, patrně i v důsledku široké škály oborů kvalifikujících k výkonu sociální práce, panuje nejednotná představa o obsahu metod uvedených v číselníku a zvolená metoda nekoresponduje s tím, jak je činnost ve stejném dnu popsána v jiné části daného SZSP, obvykle v části *Návrh a plán pomáhající intervence*; 4) filtrování metod přímé práce dle „fáze“ vede k situacím, kdy k zápisu z jednoho dne se váže i několik různých fází sociální práce, protože SP uplatnil „metody“ z těchto fází, neboť jde o metody/činnosti pro danou fázi nespécifické; 5) v mnoha SZSP toto pole není vyplněno nebo je vyplňováno pouze v úvodu řešení a dále nikoliv; 6) není zřejmé, jak by se vlastně toto pole mělo statisticky vyhodnocovat;

- číselníky intervencí:
 - důvod – toto pole je sice relativně systematicky vyplněno ve všech SZSP, ale není zřejmé věcné zaměření případné statistiky, navíc v praxi panuje velká nejistota ohledně definice „intervence“, což se odráží v SZSP, kde někde je i 9 intervencí za den u jednoho případu a jinde třeba jen dvě, i když vlastní činnost se dle záznamu v poli *Návrh a plán pomáhající intervence* příliš neliší.

Z uvedeného je zřejmé, že současný formulář SZSP vedený pod aplikací OKnouze/OKslužby v řadě důležitých ohledů neposkytuje sociálním pracovníkům OÚ ani koncepčním pracovníkům MPSV potřebnou oporu pro jejich práci. Kromě toho z komentářů sociálních pracovníků OÚ citovaných v podkapitole 2.8 Podněty ke zvýšení uživatelského komfortu aplikace vysvítá, že i samotná práce s aplikací je dost obtížná a uživatelsky nevstřícná. **Proto chceme zdůraznit, že ačkoliv následující podrobná analýza obsahu SZSP vyznívá často značně kriticky, nejedná se v první řadě o chybu či laxnost sociálních pracovníků, ale důsledek nevhodně nastaveného formuláře SZSP i uživatelského prostředí dané aplikace.**

2. SZSP v kontextu individuální sociální práce

Vzhledem k tomu, že sociální práce na OÚ včetně práce se SZSP podléhá metodickému vedení krajských úřadů, očekávali jsme určitou jednotnost. I když jsme nepředpokládali, že by jednotlivé KÚ sjednotili vyplňování záznamů zcela, neočekávali jsme více než tři čtyři odlišná pojetí práce s formulářem SZSP jako celkem. Ukázalo se ale, že to byla mylná představa. **Variabilita vyplňování totiž neleží v úrovni celého SZSP, ale na úrovni jednotlivých polí – kde u většiny z nich je vždy přítomno několik způsobů vyplňování.** Někdy se přístup mění v čase i v rámci jednoho SZSP, a navíc SZSP, které jsou stejně vyplňovány v rámci jednoho pole, se pak v dalším poli od sebe liší a podobné jsou si zase jiné. Dodejme, že všechna pole SZSP, která jsou u všech případů s výjimkou těch jednorázových v podstatě všechna relevantní, byla vyplněna pouze v 6 ze zkoumaných 65 SZSP (tj. v 9 % SZSP).

Níže uvedený podrobný rozbor tedy vychází z analýzy zaměřené na práci s vybranými poli záznamu. Obsahuje popis toho, jak jsou tato pole definována v Uživatelské příručce OKsystemu a jak v příloze vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, které z nich reálně sociální pracovníci používají a co do nich píšou. Současně je doplněn pohled sociálních pracovníků na práci se SZSP, který poskytli v doprovodných komentářích.

2.1 Zahájení spolupráce s klientem

2.1.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

Zahájení spolupráce s klientem není v těchto dokumentech tematizováno. Pouze je uvedeno, že je třeba zadat datum zahájení spolupráce, dle Uživatelské příručky ve formátu den-měsíc-rok, Vyhláška hovoří pouze o „rámcovém datu“ např. „únor 2014“.

2.1.2 Poznatky získané analýzou SZSP

- **Jen u části případů dochází k zahájení spolupráce s člověkem, který potřebuje pomoc či podporu ze strany sociálního pracovníka OÚ, tak, že se takový člověk dostaví na OÚ se svou objednávkou, tj. s určitým očekáváním pomoci, a spolupráce je zahájena v týž den.**
- **U podstatné části případů byla zřejmá časová prodleva mezi tím, kdy se sociální pracovník OÚ dozvěděl o potenciálním klientovi a kdy se tento člověk skutečně stal klientem sociální práce na OÚ; jednalo se zejména o tyto situace:**

- na potřebu pomoci upozorní třetí strana, např. soused, známý, sociální pracovník nemocnice apod.; sociální pracovník tedy obdrží **podnět**, tento následně prošetřuje a výsledkem buď je, nebo není zahájení spolupráce s danou osobou; nicméně u těch, kde spolupráce navázána byla, bylo v námi zkoumaných SZSP datum zahájení spolupráce uváděno jako totožné s datem přijetí podnětu, ačkoliv případová práce byla skutečně zahájena až později, v některých případech se může jednat i o měsíce;

Příklad: 27. 4. 2022 za SP na úřad přišla susedka budoucího klienta, a to ze své vůle, tj. nikoliv, že by ji o to klient požádal – záznam veden od data 27. 4. 2022 – ale ten pán byl sociálními pracovníky kontaktován až 3. 5. 2022 – navštívili ho, ale do bytu je nepustil a sdělil, že nic nepotřebuje a vše zvládá. Klient sám o pomoc požádal až 2. 8. 2022. (036_1)

- osoba s potřebou pomoci je vyhledána při **depistáži**, SZSP je veden od data depistáže, ale osoba se spoluprací váhá, nebo ji i po nějaký čas odmítá, takže samotná spolupráce s klientem je zahájena později (044_1);
- sociální pracovník se **o potenciálním klientovi dozví v rámci případové konference**, na kterou je přizván a z níž vyplyne, že daná osoba by se měla stát jeho klientem; datum zahájení spolupráce v SZSP je shodné s datem konání konference, ale samotná spolupráce je navázána později, třeba i o měsíc (např. 033_2);
- potenciální klient sám kontaktuje sociálního pracovníka OÚ, ale **jeho aktuální psychický stav je v důsledku ať již např. psychické ataky, nebo opilosti apod. takový, že nelze jednat o spolupráci, dokud toto nepomine**; datum zahájení spolupráce je ale uvedeno k datu první návštěvy dané osoby na OÚ (např. 026_1).
- **V SZSP není samostatné pole pro zapsání podnětu a depistáže**; pole *Intervence před zahájením spolupráce s úřadem* není pro tyto případy vhodně nazváno a nebylo pro zaznamenání podnětu na žádném z analyzovaných SZSP využito; navíc dané pole je přístupné, až poté, co je založen neanonymní SZSP, není tedy do něho možné zapisovat před formálním zahájením spolupráce s klientem.
- **Formulář SZSP neumožňuje vést jeden záznam současně pro více osob, jejichž životní situace jsou úzce provázány** – typicky se jedná o rodiny s dětmi, pokud sociální pracovník řeší situaci každého z rodičů i dítěte, nebo pečující osoby i osoby, o kterou je pečováno, kdy jsou řešeny potíže obou. Vést samostatné záznamy pro všechny zúčastněné je nepřehledné, zvolení pouze jedné z osob jako „klienta“ je ale zavádějící, neboť se stává, že záznam je typicky např. u dvojice pečující–pečovaný veden na pečovaného, s nímž ale třeba sociální pracovník ani nikdy nemluvil, protože vše řeší s pečujícím.

Příklad 1: V tomto případě se jednalo o celou rodinu, rozdělenou z důvodu absence takového bydlení, které by jim umožňovalo žít pohromadě (mladší dítě bydlelo s matkou, starší s otcem, v obou případech šlo o provizorní bydlení), přičemž bylo v SZSP v části „Popis plánu/realizace“ i výslovně zmíněno, že s primární klientkou přichází i druh. Jako klientku sociální pracovník vede

tuto ženu, o druhovi jsou uvedeny některé základní informace, např. že je nezaměstnaný, má nárok na podporu, kde se starším dítětem provizorně bydlí, ale nic více. O jednom z dětí se dozvíme, že se ho zatím nepodařilo přihlásit k povinnému předškolnímu vzdělávání, ale dále opět nic více. Klientem tedy byla rodina, ale není to tak explicitně zapsáno, vyplývá to z komentáře k záznamu. (036_2)

Příklad 2: V tomto případě se situace zcela jasně týkala okruhu tří osob, kdy jako klientka byla vedena seniorka po mozkové mrtvici t. č. hospitalizovaná v LDN, která do té doby byla pečující osobou a opatrovníkem svého syna. Situaci přišel s cca 2měsíčním odstupem od prodělané mrtvice ohlásit muž, který je ve spise označován jako rodinný přítel a který po dobu hospitalizace klientky převzal péči o jejího syna. Zároveň ale ze spisu vyplývá, že tento muž nechce/ nemůže převzít péči trvale (ve spisu stojí, že tuto péči označil za náročnou a vyčerpávající) a tím méně si přibrat péči o matku muže, o něhož nyní dočasně pečuje. Ze spisu se zdá, že byt je jako klientka vedena seniorka po mrtvici, sociální pracovnice se s ní osobně nikdy nesetkala, komunikuje o situaci jen s rodinným přítelem, který situaci přišel nahlásit a který má převzít opatrovnictví a zároveň všechny žádosti podává, zajišťuje podpisy klientky atd. Sociální pracovnice se pravděpodobně nesetkala ani se synem klientky. Čili situace se týká skupiny osob, ale pomoc je poskytována dočasnému pečujícímu a budoucímu opatrovníkovi, ale ten není veden jako klient. Za klientku je považována žena, jejíž prudké a trvalé zhoršení zdravotního stavu celou situaci spustilo. Ze záznamu se však o klientce nelze dozvědět prakticky nic, kromě toho, že byla hospitalizovaná s mozkovou mrtvicí, a že se starala o syna s potřebou péče a že byla i jeho opatrovnící. Všechny tyto kusé informace sociální pracovnice získává pouze zprostředkovaně, a to od rodinného přítele, který převzal dočasně péči o syna klientky a od kolegů z nemocnice. O tom, co by chtěla sama klientka (její objednávka) se ze spisu lze dozvědět jen náznakem a opět zprostředkovaně, s tím, že rodinný přítel sdělil, že paní doufá ve zlepšení stavu a návrat domů. O muži, který je označen jako „rodinný přítel“, nelze ze záznamu zjistit vůbec nic, ani věk, zdravotní stav, jaký je přesně jeho vztah s klientkou a jejím synem, zda s nimi v bytě bydlel i dříve, vůbec nic, ani to, co by bylo relevantní pro to, že se předpokládá, že se stane opatrovníkem klientky i jejího syna. O synovi, který potřebuje péči, se také nelze dozvědět vůbec nic, jen že mu již dříve byla omezena svéprávnost – ale není ani zřejmé, v jakém rozsahu. (020_1)

2.1.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

- Sociální pracovníci často řeší situace, kdy se na ně obracejí osoby, které potřebují řešit situaci svých rodinných příslušníků. V těchto situacích si nejsou jisti, zda vést pouze jeden záznam, tj. na jednu z těchto osob, nebo dva záznamy, tj. pro každou zvlášť, kdy ale systém neumožňuje takové záznamy provázat. Pokud jsou v takové situaci vedeny SZSP zvlášť, je zkušenost, že záznamy se v obou často dublují, jsou nepřehledné, pro sociálního pracovníka je pak taková práce značně nekomfortní a velmi časově náročná.

2.1.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže

- **Zahájení spolupráce s klientem je často až završením předchozího procesu**, který spočívá např. v několikátýdenním kontaktu s potenciálními klienty a třetími osobami, které na potenciálního klienta upozornily.
- **Sociální pracovník si již ve fázi přijetí podnětu na výkon sociální práce potřebuje vést záznam, ale v rámci SZSP pro to není vhodné pole.** Některé podněty tak nemusí být zaznamenány vůbec.
- To vede k tomu, že jednak **jsou tyto informace psány do polí, kam nepatří**, a vzniká tak nepřehlednost záznamu, a dále k tomu, že v SZSP je typicky uvedeno dřívější datum zahájení spolupráce, než tomu ve skutečnosti bylo. To znemožňuje sledovat přes SZSP délku spolupráce s klienty a statisticky ji vyhodnocovat.
- **Samostatným problémem jsou situace, kdy klientem je v podstatě celá rodina či skupina osob, ale protože SZSP neumožňuje vést zápis pro takovýto typ sociální práce**, je záznam veden jen pro jednu z těchto osob, to je ale zavádějící nejen z hlediska statistik, ale i samotného výkonu sociální práce, kdy dochází k matení toho, kdo je vlastně klientem, či objednávka se řeší, s jakým výsledkem, může docházet k přehlížení potřeb některé ze zúčastněných osob apod.

2.1.5 Doporučení

SZSP je třeba upravit tak, aby:

- sociální pracovník mohl zaznamenat informace a dění před skutečným zahájením spolupráce přímo do aplikace a nemusel přitom zakládat konkrétní SZSP s chybným datem zahájení spolupráce;
- pole *Datum zahájení spolupráce* odpovídalo skutečnému datu zahájení spolupráce s klientem;
- bylo možné vést jeden záznam i pro skupinu osob, typicky rodinu s dětmi nebo dvojici pečující-pečovaný.

2.2 Posuzování životní situace – zjištění poznatků o životní situaci a objednávce² klienta

Nedílným prvkem individuální sociální práce je posouzení životní situace klienta. Součástí posouzení životní situace je shromáždění informací o životní situaci klienta, které jsou podstatné z hlediska dané spolupráce s klientem, a o jeho objednávce (tj. přáních, očekáváních apod.). Na základě těchto poznatků sociální pracovník posoudí potřebnost intervence sociální práce a spolu s klientem formulují zakázku sociální práce, tj. cíle společné práce na řešení dané situace, problému.

Jelikož je toto téma dosti široké, rozčlenili jsme ho do dvou podkapitol. V této podkapitole se budeme věnovat pouze záznamu poznatků o životní situaci klienta a jeho objednávky. Posouzení potřebnosti intervence a stanovení cílů spolupráce se věnujeme v podkapitole následující.

Zjišťování poznatků o životní situaci klienta a jejich posouzení se může uskutečnit v rámci prvního kontaktu, ale často se též odehrává během několika úvodních setkání. U dlouhodobějších případů či případů s dynamickým vývojem dále nastává potřeba průběžné aktualizace či doplnění poznatků o životní situaci klienta a jeho objednávce. Záznam by tedy měl umožnit zachytit vývoj a změny v životní situaci klienta a jeho očekáváních.

2.2.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

Aplikace OKnouze/Okslužby, v níž je SZSP vyplňován, poskytuje pro záznam poznatků o životní situaci klienta a jeho zakázce oddíl „Životní situace“.

Oddíl „Životní situace“ obsahuje 4 pole (tabulky):

- Životní situace – výchozí situace
- Životní situace – charakteristika osoby
- Životní situace – charakteristika problémů
- Životní situace – intervence před zahájením spolupráce s úřadem

² „Objednávka“ jsou vyřčená nebo nevyřčená přání a očekávání klienta. „Nabídka“ je to, co jsou pracovníci zvyklí v organizaci nabízet klientům, přičemž poslání a kultura organizace jsou rámcem pro nabídku. Pracovník by měl poslouchat a snažit se pochopit, co klient chce. Potom říct nabídku a poté začít dojednat zakázku. „Zakázka“ vzniká vzájemným vyjednáváním mezi klientem a jeho objednávkou a pracovníkem a jeho nabídkou. Je výsledkem průběhu interakce mezi těmito dvěma prvky procesu, přičemž probíhá komunikace, díky které dojdou strany k formulaci zakázky. Pojem „zakázka“ takto definovaný je blízký tomu, čemu dále v textu říkám „cíle“ nebo „cíle intervence“. Pojem „formulace problému“ je blízký pojmu „objednávka“. Jde o přání klienta, která klient formuluje s podporou pracovníka. Přičemž různé teoretické koncepty kladou větší důraz na aktivitu klienta, pracovníka nebo obou z nich. (Milarová, V., 2009. Sociální pracovník a klient v procesu formulace objednávky. Magisterská diplomová práce. FSS MU Brno.

https://is.muni.cz/th/k230z/DIPLOMOVA_PRACE-MILAROVA_VERONIKA.pdf.)

Pole jsou editovatelná, uživatel však může editovat pouze záznamy, které vložili pracovníci jeho úřadu. Editování znamená vložení nového záznamu (tj. nový řádek tabulky s datem vložení) nebo smazání záznamu.

Popis toho, co by sociální pracovníci měli do těchto 4 polí o životní situaci zaznamenávat, je uveden pouze ve Vyhlášce. V Uživatelské příručce ani přímo v aplikaci obsah těchto polí upřesněn není a jak se jeví z naší analýzy (výsledky viz níže), **sociální pracovníci své záznamy do těchto polí nepíšou podle toho, co uvádí Vyhláška, ale podle toho, jak sami či osoby, které je metodicky vedou, těmto polím intuitivně rozumí.**

Popis obsahu polí dle Vyhlášky je uveden kurzivou:

- Životní situace – výchozí situace: **popis výchozí situace klienta** (přímo nebo náznakem vyslovená, případně v rozhovoru se sociálním pracovníkem upřesněná přání, záměry, cíle, požadavky, očekávání).
- Životní situace – charakteristika osoby: **charakteristika osoby klienta a její změny** (např. životní cíle nebo plány, potíže, zdravotní stav, ekonomická situace, rodinná situace, počet osob žijících v současné době s klientem, a to včetně podílu na úhradě společných nákladů, zvláštní zvyklosti, šance a silné stránky).
- Životní situace – charakteristika problémů: **charakteristika problémů klienta ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a změn** (např. spory, neplnění dohod, nedorozumění, obtíže, konflikty apod. ve vztazích s osobami, komerčními, nevládními, občanskými aj. organizacemi, úřady státní správy a obecní samosprávy, organizacemi sociálních služeb).
- Životní situace – intervence před zahájením spolupráce s úřadem: **pomáhající intervence nebo služby poskytované před zahájením spolupráce s obecním úřadem** (např. poradenství, pečovatelská služba, psychiatrická péče, sociální dávky, dotace apod.) **a žádosti a rozhodnutí o nich** (např. žádosti o sociální dávky a služby a způsob jejich vyřízení, rozhodnutí soudů, opatření nebo rozhodnutí obecního úřadu nebo jiných státních nebo samosprávných orgánů).

2.2.2 Poznatky získané analýzou SZSP

Nejprve uvedeme celkový přehled využívání těchto čtyř polí v SZSP a poté se zaměříme na to, co do těchto polí sociální pracovníci zaznamenávali.

Míra využití těchto 4 polí v analyzovaných SZSP (podrobně viz tabulka v Příloze č. 1):

- **nejčastěji** je využito pouze pole **Výchozí situace** – 27 SZSP;
- **2. nejčastější** kombinace je **Výchozí situace + Charakteristika osoby + Charakteristika problémů** – 17 SZSP;

- **3. nejčastější** kombinace je **Výchozí situace + Charakteristika osoby** – 8 SZSP;
- všechna **4 pole** byla použita pouze na **5 SZSP**;
- jeden SZSP neobsahoval ani jedno z těchto polí;
- co se zastoupení jednotlivých polí týče, **nejčastěji bylo použito pole Výchozí situace (98 % SZSP je obsahovalo)**, poté následovala ostatní pole: **Charakteristika osoby (48 % SZSP)**, **Charakteristika problémů (42 % SZSP)** a **Intervence před zahájením spolupráce (12 % SZSP)**.

Obsah záznamů uvedených v těchto polích:

- **Životní situace – výchozí situace:**
 - vyhláška v tomto poli očekává uvedení objednávky klienta, pokud ji není klient s to formulovat přímo, pak ve formě jeho přání, cílů apod., přitom se nemá jednat jen o přímo formulované požadavky klienta, ale případně i o jen naznačená přání (viz výše);
 - objednávku do tohoto pole píše jen část sociálních pracovníků, a to pouze tu explicitně formulovanou; přání, náznaky očekávání apod. zaznamenávají nejsou, často je pole použito k popisu situace, v níž klient sociálního pracovníka kontaktoval, jak k tomu navádí intuitivní chápání názvu tohoto pole;
 - **sociální pracovníci do tohoto pole typově zaznamenávali:**
 - **popis explicitních očekávání klienta spolu s jeho aktuální životní situací;**

Příklad: „Klientka již nabyla zletilosti, žije stále u pěstounů od svých 3 let. Má přítele a chtěla by se osamostatnit a čerpat opakovaný zaopatřovací příspěvek.“ (044_2)
 - **stručný popis životní situace klienta na počátku kontaktu se sociálním pracovníkem;**

Příklad: „Bezdomovec, závislost na alkoholu, svobodný, vyživovací povinnost, kterou neplní, insolvence, krátce nezaměstnaný, bez financí.“ (026_1)
 - **popis životní situace klienta v době, kdy se obrátil na sociálního pracovníka a formulace problému pohledem sociálního pracovníka, případně i jeho řešení (012_1, 037_1, 039_2);**
 - **stručnou poznámku o prvním setkání s klientem;**

Příklad: „Návštěva VTOS – pohovor při dlouhodobém věznění, první osobní kontakt.“ (014_1)
 - **poučení klienta, že jeho osobní údaje budou uloženy ve spise v aplikaci OKnouze/OKslužby;**

- stručná informace o podnětu či životní situaci klienta v době založení SZSP **dodatečně doplněná o popis důvodu ukončení spolupráce;**
- někteří sociální pracovníci využívali toto pole pro **zápis průběhu intervence místo oddílu Návrh a plán pomáhající intervence,** který nepoužívají vůbec, **nebo v nesystematické kombinaci** se záznamy v oddílu Návrh a plán pomáhající intervence.
- **Životní situace – charakteristika osoby:**
 - pokud je toto pole v SZSP **vyplněno, pak většinou relativně v souladu s popisem ve Vyhlášce obsahuje popis charakteristik osoby klienta a jeho životní situace,** ale je důležité zdůraznit, že se jedná o situaci na počátku spolupráce; tyto záznamy mají různou formu:
 - **často jsou stručné, někdy až příliš stručné;**

Příklad 1: „Rozvedená nesoběstačná seniorka, ztrácí zrak, urostomie, pečuje o ni celoživotní kamarádka, která má i klíče od bytu, uvádí ji jako kontaktní osobu, pokud je hospitalizovaná.“ (007_1)

Příklad 2: „Studující.“ (041_2)
 - **jiné jsou obsáhlejší;**

Příklad: „Klientka je schopná si veškeré záležitosti obstarat sama, chybí jí pouze dostatečné informace. Uvádí, že byt si pronajala přes realitní kancelář, kde ji makléřka ujistila, že na tento typ smlouvy je možné pobírat příspěvek na bydlení. Veškeré úspory použila na úhradu kauce a na náklady spojené se stěhováním. Na pomoc rodiny se příliš spolehnout nemůže, protože dříve žila v domácnosti se svojí matkou, která ji vyhodila.“ (025_3)
 - **doplněné informací o problému, který klient řeší, o objednavce, s níž přichází i co patrně bude cílem intervence sociálního pracovníka;**

Příklad: „Jedná se o nemocnou klientku, dotazuje se na možnost přiznání příspěvku na bydlení (příspěvek na péči jí nebyl přiznán), klientka žije v pronajatém bytě 3+1, uvádí psychické potíže po nemoci. Hlavním cílem bude zajistit psychosociální pomoc v centru AB.“ (034_1)
 - **zaznamenané informace nebývají vzhledem k řešené problematice často úplné;**
 - **zaznamenané informace není zvykem** po prvním napsání při založení SZSP **aktualizovat či zpřesňovat,** i když to možné je, a třeba o prvotních informacích i sociální pracovník vyjadřuje nejistotu, zda to tak skutečně je.

- **Vyhláška v tomto poli také předpokládá záznam životních cílů nebo plánů a zvláštních zvyklostí, šancí a silných stránek** – toto však analyzované SZSP neobsahovaly a je otázkou, nakolik je takovýto pohled na klienty součástí diskursu sociálních pracovníků OÚ.
- **Životní situace – charakteristika problémů:**
 - název tohoto pole v aplikaci se značně liší od toho ve Vyhlášce, který zní „charakteristika problémů klienta ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a změn“;
 - popis problémů ve vztazích se subjekty sociálního prostředí nebyl v tomto poli uveden v žádném z analyzovaných SZSP → sociální pracovníci patrně Vyhlášku osvojenou nemají a spoléhají se na intuitivní porozumění názvu pole v aplikaci, v analyzovaných záznamech bylo v tomto poli uvedeno něco z následujícího:
 - **komplexní popis životní situace klienta**, který je Vyhláškou očekáván spíše v poli *Charakteristika osoby*;
 - **to, co si sociální pracovník myslí, že je v životní situaci klienta problémem, který činí jeho situaci obtížnou**, např.: „absence stálého bydlení, dluhová past, postižený syn“ (028_1), „tíživá sociální situace po úmrtí manželky“ (019_1);
 - **heslovitě cíl spolupráce či zakázka**, např.: „Sociální poradenství, případně další intervence budou zaměřeny zejména na tyto problémové oblasti: nepříznivá bytová situace, finanční obtíže, nezaměstnanost, soc. dávky atd.“ (041_1)
 - **záznam průběhu řešení případu**, tj. datované činnosti sociálního pracovníka místo nebo v kombinaci se záznamy v poli *Návrh a plán pomáhající intervence*.
- **Životní situace – intervence před zahájením spolupráce s úřadem:**
 - toto pole bylo vyplněno pouze na 8 SZSP (tj. 12 %), sociální pracovníci ho tedy zřejmě **nepovažují za přínosné pro jejich práci** nebo mu nerozumějí;
 - **nejasnost do obsahu tohoto pole vnáší i nesrovnalost mezi tím, co předepisuje Vyhláška** (tj. popis toho, co se dělo, než se do případu zapojil sociální pracovník obecního úřadu) **a tím, jak je pole nazváno v aplikaci SZSP** – „intervence před zahájením spolupráce s úřadem“; tento název by naopak mohl být pochopen tak, že pole je určeno právě k popisu depistáže či prošetření podnětu, tj. toho, co od přijetí podnětu dělal sociální pracovník, než reálně zahájil s klientem spolupráci. Dále není jasné, kterým okamžikem je „zahájena spolupráce s úřadem“;
 - převažují zmínky o **souběžné či dříve absolvované spolupráci či pobytu v sociálních službách nebo nemocničních zařízeních, případně ve vězení**, případně je toto pole použito pro zaznamenání **podnětu k sociální práci**.

2.2.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

Sociální pracovníci se ve svých komentářích shodovali, že:

- sociální pracovníci často neví, co do kterého ze 4 polí vyplnit, často se tak v těchto oddílech nacházejí duplicity;
- na druhou stranu upozorňovali, že v osobních údajích klienta chybí druh či typ bydlení (nájemní, obecní, družstevní, osobní vlastnictví, pobytová sociální služba apod.) a také chybí druh příjmu;
- pole *Charakteristika osoby* se části sociálních pracovníků jeví jako neetické s ohledem na sdílený přístup do databáze napříč vícero úřady;
- vyplňování všech 4 polí považují za zbytečné a časově náročné.

2.2.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže

- **Životní situace – výchozí situace:**
 - název pole nekoresponduje s popisem pole ve Vyhlášce a mate sociální pracovníky;
 - Vyhláška v tomto poli očekává uvedení objednávky klienta, pokud ji není klient s to formulovat přímo, pak ve formě jeho přání, očekávání apod. Přitom se nemá jednat jen o přímo formulované požadavky klienta, ale případně i o jen naznačená přání (viz výše). Objednávku klienta ale do pole *Výchozí situace* poznamenává jen malá část sociálních pracovníků, a to výhradně ve formě explicitního požadavku klienta, ostatní (jako přání klienta, náznaky, záměry apod.) není zaznamenáno (a možná ani zvažováno);
 - do pole je naopak často uváděn stručný záznam o situaci, v níž se klient na sociálního pracovníka obrátil o pomoc.
- **Životní situace – charakteristika osoby:**
 - popis tohoto pole ve Vyhlášce je pojat příliš široce, což je jednak vzhledem k nadpisu tohoto pole zavádějící, a dále pokud jsou pro daný případ některé z těch širších položek relevantní – jako ekonomická a rodinná situace, počet osob v domácnosti apod., tak jsou intuitivně zaznamenávány do *Výchozí situace*. Ta je ale ve Vyhlášce popsána dost jinak (viz výše). Současně je otázka, zda by tyto širší informace měly být standardně zjišťovány u všech klientů, tj. i bez vazby na obtížnou životní situaci, v níž se nacházejí, nebo na zakázku, na které se klient se sociálním pracovníkem dohodl. Je ovšem možné, že z jednoduché zakázky „pomoc s vyřízením příspěvku na bydlení“ se postupně vyvine širší spolupráce, v tu chvíli by tady ta úvodní pole měla být doplňována o nově zjištěné informace, což se obvykle neděje.

- **Životní situace – charakteristika problémů:**

- v poli by dle Vyhlášky měly být uvedeny problémy klienta ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a změny, takto ale sociální pracovníci potíže svých klientů většinou nepopisují a v tomto poli, pokud ho používají, popisují nejčastěji materiální problémy klientů, případně cíl intervence.

- **Životní situace – intervence před zahájením spolupráce s úřadem:**

- pole je využíváno minimálně a pokud je již vyplněno, pak většinou nejsou uvedeny záznamy o dávkách ani o žádostech a případných důvodech nepřiznání dávky / neposkytnutí sociální služby v krátkém časovém horizontu;
- už svým názvem pole nepředpokládá záznam souběžně čerpané pomoci a podpory klientem např. ze strany sociálních služeb, přitom ale toto by bylo žádoucí si poznamenat i pro případnou koordinaci pomoci.

Celkově lze konstatovat:

- že téměř ve všech analyzovaných formulářích jsou informace o klientovi a jeho životní situaci uváděny poměrně chaoticky, nahodile, někdy duplicitně a působí značně fragmentovaně;
- často jsou rozesety po celém formuláři včetně pole *Návrh a plán pomáhající intervence*, kde jsou ad hoc zmiňovány, tak jak v průběhu vycházejí nově najevo;
- u komplexních případů nebyl obvykle dostatečný rozsah, typ a zaměření zaznamenaných informací;
- ucelený, s ohledem na danou životní situaci dostatečný a přehledně popsany zápis hlavních aspektů životní situace byl v analyzovaných SZSP výjimkou;
- uvedené informace nebývají systematicky aktualizovány;
- sociální pracovníci jsou často nejistí, co do kterého pole vlastně vepsat.

2.2.5 Doporučení

Sociální pracovníci ve svých komentářích doporučovali:

- všechna 4 pole sloučit do jednoho, a to do *Výchozí životní situace*;

- poskytnout sociálním pracovníkům osnovu, co vše do tohoto pole vepsat a jak to vepsat, aby to bylo přehledné.

Kromě toho doporučujeme:

- obsah, který pro pole *Životní situace – výchozí situace* předpokládá Vyhláška, podřadit pod oblast formuláře věnovanou cílům spolupráce (viz podkap. 2.3.5 Doporučení).

2.3 Stanovení cíle spolupráce s klientem

2.3.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

- Pole *Cíl* není v Uživatelské příručce pojednáno vůbec; z tiskové sestavy SZSP lze usuzovat, že pole *Cíl* je v aplikaci SZSP koncipováno jako jedno okno pro vepsání volného textu bez datace.
- Ve Vyhlášce je *Cíl* specifikován jako „*ujednání mezi klientem a sociálním pracovníkem o tom, co je třeba řešit*“ a je rovněž bez data řazen **před** *Plán pomáhající intervence* a *Popis průběhu realizace plánu*. Ideově tedy asi bylo myšleno, že od tohoto *Cíle* se bude odvíjet *Plán* a potom jeho *Realizace*. V současném formuláři je *Cíl* zařazen úplně na konec SZSP. To může pobízet k opačné logice, tj. až podle toho, co se vlastně na případu dělo a je popsáno v poli *Návrh a plán pomáhající intervence*, se stanoví *Cíl*, pak již ale nejde o cíl, ale o výsledek spolupráce s klientem.

2.3.2 Poznatky získané analýzou SZSP

- **Z formulace *Cíle* není nikdy zřejmé, o čím cíl se vlastně jedná**, tj. zda je to výsledek jednání s klientem, nebo zda je to to, co si sociální pracovník myslí, že je v rámci případu nutné udělat, případně co po něm požaduje jiný sociální pracovník, např. z nemocnice. Aby bylo možné alespoň odhadnout, čím je to cíl, je obvykle nutné přečíst další pole SZSP, ale ani potom to není vždy zřejmé.
- Při formulaci *Cíle* uplatňuje **většina sociálních pracovníků jeden z těchto 3 přístupů**:
 1. **uvedení konkrétních a z hlediska sociálních pracovníků patrně stěžejních činností, které sociální pracovník bude v rámci řešení daného případu dělat**; někdy s takovou objednávkou přijde sám klient (025_2, 034_1), jindy to takto vyhodnotí SP (008_2, 009_1) nebo dostane „úkol“ od jiného SP (031_2; 033_3), někdy to není zjistitelné (např. 014_2), někdy je *Cíl* jen malou výsečí toho, co se vlastně dělo (026_1). Konkrétní příklady:
 - „požádat o PnP, podání žádosti do DPS, zajištění pečovatelské služby“ (031_2);
 - „poradenství PnP“ (001_2);

- „najít vhodné ubytování, pomoc s vyřízením dávek pro osoby se zdravotním postižením a dotace od kraje, navýšení PnP“ (031_1);
- „podání návrhu k OS ve věci stanovení výživného pro zletilé dítě“ (035_1);
- „občasný dohled nad klientem, snaha o navázání PS či dobrovolníka na donášku jídla“ (009_2).

2. **širěji formulované dílčí cíle či činnosti sociálního pracovníka;** širší cíl, tedy čeho má být dosaženo, lze z těchto dílčích cílů odvodit spíše implicitně:

- „zajištění vhodného bydlení pro klientku a její děti + stabilizace finanční situace rodiny“ (013_2);
- „podpora při udržení přiděleného bytu v DPS“, „podpora při hledání adekvátního bydlení“ (030_1);
- „pomoc s řešením finanční situace klientky pro přestěhování“ (025_3)
- „pomoc odvrátit hrozbu vystěhování z nájemního bydlení a pomoc řešit splátku dluhů na nájemném“ (033_1)
- „podpora kompetencí klientky a stabilizace finanční situace – pomoc při vyřizování sociálních dávek (MOP)“ (037_1).

3. **uvedení obecnějšího širšího cíle,** což se jeví jako vhodnější, pokud je to doprovázeno dílčími cíli jako např. v 014_1; často ale popis dílčích kroků chybí, někdy je cíl formulován až příliš obecně, tj. nic nesděluje, příklady:

- **obecný cíl:**
 - „zajištění péče o vlastní osobu“ (017_1);
 - „cílem je vést mladého dospělého k osamostatnění“ (044_2)
 - „zabránění sociálnímu vyloučení“ (032_1).
- **obecný cíl i s dílčími cíli:**
 - „stabilizace sociální situace klienta po ukončení VT – zaměstnání, ubytování, dluh“ (014_1);
 - „zamezení sociálního vyloučení klientky po návratu z VÚ: 1. zajištění finančního hospodaření s důchodem po jeho vyplacení z ČSSZ před omezením svéprávnosti, kdy bude ustanoven opatrovník – k OS – především správa jmění, 2. zajištění ubytování“

v době, kdy klientka nebude čerpat pobytové sociální služby, 3. motivace, podpora...“ (033_2);

- „dílčí cíl: návštěva klienta ve VTOS; hlavní cíl: navázání kontaktu a spolupráce s klientem ve VTOS“ (029_2).
- **příliš obecný až bezobsažný cíl:**
 - „zajištění potřeb klienta“ (038_1);
 - „zlepšení kvality života“ (007_1);
 - „sociální poradenství, příprava na budoucí povolání“ (041_2);
 - „odborné sociální poradenství na základě potřeb klienta a projevu jeho vůle“ (019_1).

Méně obvyklá pojetí toho, co se píše do pole Cíl:

- **uvedení některých činností realizovaných na případu i s datem provedení:**

001_1:

pomoc při uvolnění dávek důchodového pojištění, pomoc při zajištění bydlení po propuštění ze zdravotnického zařízení

7. 9. 2020 podána žádost do DZR XY

9. 9. 2020 podán podnět na OS Město

036_1:

3. 5. 2022 depistážně zjištění potřeb klienta a pomoc – poradenství dle potřeb klienta – ukončeno
5. 12. 2022, klient má zajištěnu pomoc z pečovatelské služby, naši pomoc nepožaduje

- **konkrétní dílčí cíle/činnosti s daty a vyhodnocením „splněno x nesplněno“:** kromě níže uvedených příkladů je to ještě v 004_1, 012_2, 015_1, 016_2, 020_1, 024_1, 044_1:

012_1:

2. 12. 2020 – PnB, PnD, PnŽ a DnB – pomoc s vyplněním žádostí, pomoc s nepojistnými dávkami ÚP – splněno

12. 5. 2021 – nízké příjmy – pomoc s nepojistnými dávkami ÚP – splněno 12. 5. 2021

1. 11. 2021 – ukončení spolupráce

O22_1:

Cíle sociální práce

Cíl 1: stanoven 7. 7. 2022: uskutečnit sociální šetření. Zajištění: po ukončení hospitalizace. Splněno.

Cíl 2: stanoven 7. 7. 2022: podání žádosti o PnP. Zajištění: červenec 2022. Splněno.

Ukončení sociální práce. Klient za podpory syna žije v domácím prostředí.

- pouze jeden z analyzovaných 65 SZSP měl v poli Cíl uvedeno celkové shrnutí případu od hlavní charakteristiky „problému“ přes hlavní cíl a dílčí cíle až k evaluaci jejich dosahování;
- sociální pracovníci často formulují cíle nejen v poli Cíl, ale cíle explicitně či implicitně uvádějí i v jiných částech formuláře, obvykle přímo v poli Návrh a plán pomáhající intervence, případně v polích Životní situace.

Přes značnou variabilitu věcného zaměření uváděných cílů bylo možné identifikovat několik častěji se vyskytujících kategorií či přístupů k jejich formulaci. Identifikované kategorie věcného zaměření cílů uvedených v poli Cíle byly následující:

- cíle formulované jako **konkrétní pomoc** – v tomto případě sociální pracovníci formulují cíl jako zadání pro sebe – s čím konkrétně bude klientovi pomáhat (např. sociální pracovník pomůže vyplnit formulář žádosti o dávku); jen velice ojediněle bývá jinde ve formuláři rozepsáno, na čem se bude podílet klient a co bude úkol sociálního pracovníka; obvykle chybí uvedení skutečného cíle, k němuž by měla daná podpůrná činnost sociálního pracovníka směřovat (např. udržení stávajícího bydlení);

Příklad: Jedná se o stanovení cílů formou výčtu pomoci s konkrétními úkony, zejména s vyplněním sady žádostí; zde lze jen předpokládat, že všechny tyto pomoci mají vést k nějakému hlavnímu cíli, lze si domyslet k jakému, ale explicitně stanoven není. Cíle jsou stanoveny takto: „poskytnutí soc. poradenství – domovy se zdravotním postižením, nápomoc při vyplnění žádosti – splněno; nápomoc při vyplnění žádostí do domovů pro seniory – splněno; nápomoc při vyplnění žádosti o PnP, žádost podána 02/2023 – splněno“ atd. U všech stanovených cílů je poznámka „splněno“, ale případ nebyl v době poskytnutí tohoto záznamu ukončen, ačkoliv dle záznamu jsou všechny cíle splněny. (O20_1)

- cíl formulovaný jako **poskytnutí poradenství** – cílem je tedy uskutečnění jedné z činností sociální práce, tato formulace je „bezpečná“ z hlediska dosažení cíle, neboť to závisí výhradně na sociálním pracovníkovi; z hlediska pojetí cílů v sociální práci, tj. jako určité změny, nebo alespoň nezhoršení v životní situaci klienta, která má být společným úsilím klienta a činností sociálního pracovníka dosažena, není takováto formulace cílů odpovídající;

Příklad: Cíl byl stanoven jako „odborné sociální poradenství na základě potřeb klienta a projevu jeho vůle“. Tedy cíl byl stanoven jako jedna z forem poskytované intervence a rovněž forem přímých metod sociální práce (což se odráží i v záznamech o poskytnutých intervencích

a použitých metodách přímé práce s klientem). Není upřesněno, co má být cílem tohoto poradenství a celé spolupráce. Na druhé straně se ale sociální pracovnice snaží o komplexní pomoc klientovi, včetně toho, že zaznamenává jeho objednávku a s touto objednávkou pracuje jako se zakázkou – ze zápisů v části Návrh a plán pomáhající intervence je jasné, že sociální pracovnice navrhla opakovaně jiný cíl (a to zajištění pobytové služby), což klient nepřijal, sociální pracovnice tedy konzistentně sleduje cíl klienta, jímž bylo setrvání v přirozeném prostředí. Toto je tedy také současně příklad, kdy se jeví, že sociální pracovnice buď stanovení cíle považuje za formalitu, kterou se nechce zdržovat, nebo neví, co si pod cílem sociální práce představit. (019_1)

- cíle formulované jako **realizace nějakého úkolu/činnosti (mimo pomoc a poradenství) sociálním pracovníkem** – sociální pracovník v tomto případě stanovuje Cíle jako konkrétní úkon či činnost, které se bude věnovat; ačkoliv je realizace dané činnosti patrně motivována nějakým záměrem, tj. není cílem sama o sobě, tento záměr či skutečný cíl uveden není. V některých případech se ale jeví takovýto přístup adekvátní (viz níže uvedený druhý příklad);

Příklad 1: Cíle byly stanoveny jako „zjištění potřeb podpory bydlení“ a „zajištění podpory bydlení“, tedy kombinace cílů provést a zajistit, čili jeden z cílů je spíše instrumentální a u dalšího vzhledem k absenci jakýchkoliv dalších informací není jasné, zda naplnění cíle podpory bydlení skutečně může být považováno za adekvátní ve vztahu k životní situaci klienta, pokud bychom za implicitní cíl považovali, že cílem je bydlící klient. (008_2)

Příklad 2: Zde byl cíl uveden velmi konkrétně a úzce v souladu s jasně formulovanou objednávkou klientky jako „zjištění podmínek na zvýšení starobního důchodu (výchovné na dítě)“ – kdy šlo o přiznání výchovného i za péči o osiřelého synovce – v tomto případě je ale velmi konkrétní stanovení cíle reflektováno tím, že sociální pracovnice v záznamu uvádí, že klientka jiný problém, který by potřebovala řešit, nemá a že byla poučena, že se v případě potřeby může na sociální pracovnici kdykoliv zase obrátit – jedná se tedy o příklad, kdy lze danou formulaci cíle považovat za dostačující. (012_2)

- **cíle ve smyslu „něco získat či zajistit“** – jedná se většinou o dílčí cíle z oblasti materiální pomoci (z oblasti bydlení, dávek); přestože obvykle chybí jasně formulovaná návaznost na celkovou životní situaci klienta a na její změnu, jeví se, že sociální pracovníci přeci jen v intencích změny v životní situaci klienta v souvislosti s těmito cíli uvažují. Takto formulované cíle, na rozdíl od cílů formulovaných jako „pomoc“ či „poradenství“, potenciálně umožňují vyhodnocení dopadu naplnění těchto cílů do životní situace klienta. Pro takové vyhodnocení však není v SZSP prostor;

Příklad 1: Cíl byl stanoven konkrétně a jednoznačně jako „zajištění nového bydlení“. Tento příklad je ale podle informací v ostatních částech formuláře spíše výjimka v tom smyslu, že takto stanovený cíl není redukcí životní situace klienta na jeden deficit / materiální potřebu. V tomto případě dle dalších informací odpovídá cíl objednavce klienta, kterou sociální pracovník akceptuje jako zakázku, a naplnění této zakázky přímočaře překlopí do cíle. Jelikož daný klient skutečně pouze hledá po ukončení svého nájmu kvůli rekonstrukci domu nové bydlení, jedná se o příklad, kdy by se dle popisu situace tento člověk ani nemusel stát klientem sociální práce, pokud by byla

lepší bytová politika a bylo i pro nižší střední třídu snazší získat nové nájemní bydlení vlastními silami. (O13_1)

Příklad 2: Cíl byl stanoven obdobně jako v prvním případě: „najít odpovídající bydlení“. Z celého SZSP vyplývá, že se sice jedná o objednávku a o hlavní problém daného klienta, na druhou stranu je ale z dalších informací jasné, že v životní situaci klienta jsou i další tíživé problémy a deficity. (002_2)

- **cílem je změna v životní situaci klienta** – v některých SZSP byla patrná snaha formulovat cíl sociální práce explicitně v tom smyslu, že je žádoucí dosáhnout nějaké dlouhodobé nebo trvalé změny v životní situaci klienta, a jsou připojeny i dílčí cíle směřující k dosažení toho hlavního. Z hlediska oboru sociální práce se jeví tento způsob jako vhodnější než výše popsané soustředění se na parciální cíle, případně činnosti výhradně sociálního pracovníka.

Příklad: V tomto případě se jednalo o člověka opouštějícího po velmi dlouhé době vězení a jako cíl bylo stanoveno: „stabilizace sociální situace po ukončení VT – zaměstnání, ubytování, dluh“; hlavní cíl odpovídá nové životní situaci klienta, dílčí cíle směřují k jeho naplnění a odpovídají potřebám klienta po opuštění výkonu trestu; dle jiných částí SZSP se počítá i s aktivitou klienta při dosahování stabilní situace. (O14_1)

2.3.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

- Sociální pracovníci upozorňovali na to, že jim v SZSP chybí samostatné pole pro zaznamenání objednávky klienta. Jak jsme uváděli výše, takovýto obsah předepisuje Vyhláška pro pole Životní situace – Výchozí situace, ale v praxi je toto pole chápáno jinak.

2.3.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže

- Celkově se jeví, že **většina sociálních pracovníků podceňuje význam formulace cílů spolupráce s klientem a dílčích kroků k jejich dosažení, nebo si dosud tuto dovednost neosvojila.**
- Zdá se, že **sociální pracovníci neumějí, nebo s ohledem na limitované zdroje pomoci, které mají, nebo spíše nemají k dispozici, možná ani nechtějí formulovat komplexní cíl či cíle, které by ale zároveň byly „přiléhavé“ k dané situaci/případu a byly by formulovány tak, že umožní stanovení dílčích cílů směřujících k jejich dosažení a rovněž vyhodnocení dosahování/dosažení jak cílů dílčích, tak cíle hlavního. Formulář SZSP v tomto ohledu není nijak návodný.**
- Do značné míry se jeví, že věcné zaměření cílů spolupráce s klientem naznačuje, že sociální pracovníci často **nemají ujasněnou představu o cílech sociální práce obecně a o své roli sociálního pracovníka obecního úřadu, případně nemají dostatečnou autonomii stanovit ambicióznější cíle.**

- **Formulář SZSP k profesionálnímu a kontrolovatelnému způsobu práce s cíli nenavádí** – k explicitnímu stanovení cíle má určenu jednu vnitřně dále již nestrukturovanou kolonku a k revizi cílů či k závěrečné reflexi dosahování cíle/cílů žádnou vyhrazenou část formuláře nemá; reflexi dosahování cílů je možné psát pouze do pole *Návrh a plán pomáhající intervence*, pokud je zvolena metoda či intervence „Evaluace“, v praxi to ale není časté (viz podkap. 2.4 Reflexe dosahování cílů spolupráce s klientem).
- **To se projevuje v potížích se stávající formulací cílů spolupráce s klientem v analyzovaných SZSP:**
 - ze záznamů není zřejmé, kdo (klient, sociální pracovník OÚ, jiný sociální pracovník) vlastně a na základě čeho daný cíl formuloval, tj. čím je to cíl;
 - cíle spolupráce často nejsou formulovány jako cíle, ale jako činnosti, jimž se sociální pracovník bude věnovat;
 - cíle zřídka zohledňují složitost dané životní situace, ale spíše jsou formulovány tak, aby bylo možné „odškrtnout splněno“ – např. cíle typu „poradenství PnP“;
 - nebývá zřejmé, zda došlo k rozdělení úkolů mezi sociálního pracovníka a klienta, nebo sociální pracovník hodlá daný cíl realizovat pouze sám;
 - cíle u dlouhodobějších spoluprací nejsou aktualizovány, přestože z popisu dění je zřejmé, že dochází k posunu, vývoji, novým potřebám.
- Některé případy popsané v SZSP docela výmluvně ilustrovaly, jak se může do celkového výsledku sociální práce s klientem propat to, že nejsou explicitně provázány (a často ani pojmenovány) objednávka, zakázka, cíl či cíle sociální práce a vyhodnocování těchto cílů. Dokumentují, jak zkreslující může být, pokud jsou stanoveny jen dílčí či velmi konkrétní cíle, které nejsou zároveň rámované objednávkou a zakázkou – čili ani mj. není jasné, s jakou podobou cíle by souhlasil klient. Dosažení některých dílčích cílů může dokonce maskovat celkovou neúčinnost práce s klientem nebo neúspěch, který ale není zjevný, když se cíle buď nevyhodnocují vůbec, nebo se nevyhodnocují v kontextu celé životní situace klienta a jeho přání/objednávky.

Příklad: Záznam obsahoval dílčí krátkodobé cíle, u každého byla připojena poznámka „splněno“. Ale není nikde stanoven širší cíl, tj. čeho by mělo být postupnými kroky dosaženo z hlediska situace klienta. To pak vede ke slepotě sociálního pracovníka vůči absurditě úspěchu v dosažení některých dílčích cílů – např. byl stanoven cíl „zjištění, jak k dluhu na el. došlo, zajištění zapojení elektřiny“ a tento cíl byl splněn, takže klient měl v bytě elektřinu, nikde už ale není reflektováno, že klient o byt záhy přišel. Ze SZSP není jasné, zda, případně jak klientovi splnění tohoto cíle v delším časovém horizontu pomohlo. Navíc ze záznamu není jasné, zda se podařilo klienta alespoň přestěhovat do holobytu – ze záznamů je zřejmé, že o to sociální pracovník usiloval, a vypadalo to poměrně slibně, ale jak nakonec případ dopadl, není jasné. (024_1)

2.3.5 Doporučení

- Pole *Cíl* rozčlenit tak, aby:
 - sociální pracovníky metodicky navádělo k **explicitnímu rozlišení toho, s jakou objednávkou přišel klient**, co byla případně objednávka někoho jiného (např. soused či sociální pracovník nemocnice, kteří dali podnět na zahájení sociální práce) a na jaké zakázce se nakonec sociální pracovník a klient domluvili; dále by sociální pracovníci měli mít možnost odlišit situaci, kdy svou činností pouze plní zakázku jiného subjektu (např. pro něj dělají sociální šetření), jehož je daná osoba klientem;
 - **obsahovalo i prostor pro průběžné vyhodnocování dosahování cílů a jejich změnu** či doplnění, součástí by kromě popisu změny bylo i datum a důvod, který vedl ke změně či doplnění stávajících cílů, současně **by tímto byla naplněna představa Vyhlášky o Cíli** formulovaná v příloze v oddíle „Projednání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace“;
- **Odpovídající metodické vedení/školení zaměřené na dovednost dojednání cílů spolupráce s klientem** a jejich písemnou formulaci.

2.4 Reflexe dosahování cílů spolupráce s klientem

Součástí individuální sociální práce by měla být nejen formulace zakázky, tj. cílů, na kterých se společně domluvili klient a sociální pracovník, ale též průběžná a závěrečná reflexe dosahování či dosažení těchto cílů. Tato reflexe, aby byla **nosná pro vedení případu i profesionální rozvoj samotného sociálního pracovníka a rovněž poskytnula případné podněty pro plánování sociálních služeb a opatření sociální politiky, by měla zahrnovat kromě uvedení, nakolik se cíle podařilo naplnit, též další prvky**: např. zda splnění cíle vedlo ke změně/zlepšení situace klienta, v případě nedosažení cíle co bylo důvodem a co může být důsledkem nedosažení cíle, zda se lze pokusit o dosažení cíle jinými kroky nebo zda vůbec byl cíl formulován adekvátně situaci a potřebám; rovněž zda a jak se na dosažení cíle podílel klient; případně nakolik to, jak konkrétně byl cíl naplněn, odpovídá očekáváním klienta.

2.4.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

- **Vyhláška i Uživatelská příručka uvádí mezi přímými metodami sociální práce „Evaluaci“ hned 2x**: jednou v rámci fáze „Plánování“ a podruhé v rámci fáze „Zaměření na změnu klienta“. „Evaluace“ je také uvedena v číselníku pro pole *Intervence*.
- Konkrétní **vymezení metody „Evaluace“ chybí**.

- Lze se domnívat, že pokud sociální pracovník zvolí metodu či intervenci s názvem „Evaluace“, samotný popis hodnocení pak asi má psát do pole *Návrh a plán pomáhající intervence*, neboť **formulář SZSP samostatné pole pro záznam evaluace neobsahuje**.

2.4.2 Poznatky získané analýzou SZSP

- V analyzovaných 65 SZSP byla „Evaluace“ jako metoda či intervence uvedena pouze v 15 z nich. V 9 z těchto 15 SZSP však buď k „evaluaci“ nebyl připojen v poli *Návrh a plán pomáhající intervence* žádný komentář, nebo se jednalo o běžný zápis dění na případu bez jakékoliv známky vyhodnocování či reflexe.

- **Pouze v 6 SZSP (tj. v 8 % ze zkoumaných SZSP) byla „evaluace“ použita více či méně k určitému vyhodnocení:**

- **v 5 z nich byla** tato metoda či intervence uvedena **v souvislosti s ukončením záznamu**, přičemž text připojený 4x v poli *Návrh a plán pomáhající intervence* a 1x v poli *Životní situace* – *Výchozí situace* ve dvou případech obsahoval stručné shrnutí od objednávky přes dílčí činnosti a vyhodnocení jejich realizace po popis situace, v níž spolupráce s klientem končí (např. 037_1); zbylé tři obsahovaly pouze poslední z těchto bodů, tedy čím spolupráce končí, a to poměrně stručně pojatý.

Příklad: „ukončení sociální práce z důvodu zajištění klienta pobytovou službou“ (022_2) a „klient je plně saturován (zaměstnání, bydlení)“ (012_1)

- **v jednom případě** byla „evaluace“ použita **k průběžnému zhodnocení**;

Příklad: Cíl byl stanoven jako „pomoc se zajištěním ubytování zajištěním finančních prostředků na jeho úhradu“. K vyhodnocení jeho dosažení došlo necelý rok od zahájení intervence, kdy v rámci části formuláře „Návrh a plán pomáhající intervence“ je v části „Popis plánu / realizace intervence“ uveden zápis s názvem „Evaluace“, kde sociální pracovník zhodnotil dosavadní výsledek spolupráce s klientem mj.: „... Jeho sociální situace je ustálena. S bydlením na ubytovně je spokojen, pobírá DnB.“ S tím, že jsou zmíněny i další prvky vývoje situace, např. očekávání výsledku odvolání proti rozhodnutí týkajícího se ID. Po této evaluaci následoval další zápis, kdy klient sociálního pracovníka sám kontaktoval kvůli novým skutečnostem, záznam končí popisem akce, která na tyto nové skutečnosti navázala. (025_1)

- Kromě toho sociální pracovníci v ojedinělých případech uváděli vyhodnocení dosažení cílů přímo v poli *Cíl*, v těchto případech se jednalo výhradně o příliš **úzké pojetí této reflexe spočívající v konstatování „splněno“**.
- **Pro reflexi dosahování není v rámci SZSP vyčleněno samostatné pole**, nelze se tedy příliš divit tomu, že SZSP širší zhodnocení dosahování cílů v podstatě neobsahují.

- U cílů typu „něco získat/zajistit“ lze informaci o naplnění či nenaplnění, případně překážkách naplnění takového cíle nalézt v průběžných záznamech v části **Návrh a plán pomáhající intervence**, to však není příliš přehledné a většinou se nejedná o reflexi.
- Často ale není z celého SZSP možné zjistit, co se vlastně s cílem stalo.

Příklad: Cílem bylo získat cenově dostupné bydlení pro seniora s anticipovanou ztrátou bydlení, v záznamu v části „Životní situace – Výchozí situace“ je uvedeno také, že si senior přišel na úřad podat žádost o městský byt; v záznamu není nikde uvedeno, zda tento byt dostal nebo zda se jeho situaci podařilo vyřešit jinak, vůbec není jasné, jak tento případ dopadl. (O18_1)

- V několika případech bylo určité vyhodnocení dosažení cílů provedeno formou „vyhodnocení klientem“ – čili v podstatě konstatováním, že klient naznal, že dostal to, co chtěl, a necítí potřebu nadále služeb sociální práce využívat.

Příklad: Klient potřeboval pouze zcela konkrétně zaměřenou pomoc s hledáním nového bytu k pronájmu, protože se musel z původního bydlení odstěhovat z důvodu rekonstrukce objektu a samotnému se mu nepodařilo nový byt najít – za asistence sociální pracovnice se podařilo nový pronájem zajistit, ku spokojenosti klienta. V posledním záznamu se uvádí, že „klient sdělil, že nyní již pomoc nepotřebuje“, je tedy určitou formou deklarováno dosažení cíle spolupráce a stav k ukončení spolupráce. (O13_1)

- V několika případech se zdá, že spolupráce byla ukončena / „uvadla“ pro nezájem, neaktivitu klienta, ale explicitně to uvedeno, až na výjimky, nebývá.

Příklad: Cíle byly stanoveny pouze jako pomoc s vyřízením dávek pro nízkopříjmovou domácnost, v záznamu jsou uvedeny jen popisy kroků, předmět poradenství a praktické překážky s tím, že nelze zjistit, jak to dopadlo, protože dle sociálního pracovníka byla spolupráce ukončena pro nezájem klientky – ze SZSP ale nelze zjistit důvod nezájmu, případně další okolnosti (např. zda se sociální pracovník ještě pokoušel klientku kontaktovat), zápis zní: „Klientka sociálního pracovníka již nekontaktovala, spolupráce byla ukončena pro nezájem klientky“. (O12_1)

2.4.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

- Sociální pracovníci upozorňovali na to, že pro vyhodnocení toho, zda bylo naplánovaných cílů dosaženo, není v současném formuláři SZSP vhodné pole.
- Sociální pracovníci navrhovali, že by bylo vhodné zavést oddíl individuální plán, kde by bylo uvedeno, co např. v určitém časovém úseku bude třeba dělat (jaký problém řešit, čemu se věnovat) a pak jen chronologicky zaznamenat, co se skutečně dělalo, a to následně vyhodnotit.

2.4.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže

- Současný formulář SZSP neobsahuje samostatné pole pro průběžné a závěrečné vyhodnocení dosažení cílů spolupráce s klientem.
- Zřejmě i z tohoto důvodu určitou reflexi dosahování cílů obsahoval přibližně pouze každý 10. analyzovaný SZSP.
- Jeví se, že záznam širší reflexe dosahování cílů není součástí představ sociálních pracovníků o tom, co je třeba v rámci SZSP zaznamenávat.

2.4.5 Doporučení

- Zavést v SZSP samotné pole pro reflexi cílů spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem.
- Toto pole vhodně provázat s polem *Cíl* (např. v intencích individuálního plánování).
- Řádné proškolení sociálních pracovníků jak vyhodnocování dosahování cílů v praxi realizovat a zapsat.

2.5 Záznam průběhu spolupráce s klientem

Záznamům o průběhu spolupráce s klientem je v aplikaci SZSP věnována samostatná karta „Práce s klientem“. Na této kartě mají sociální pracovníci přehled o obsahu následujících polí a mohou je zde editovat:

- *Použité metody přímé práce* – možno pouze vybrat položku z číselníku, v číselníku je uvedeno 6 fází, ke každé z nich se váže 2 až 11 metod; nejprve se volí „fáze“ a v jejím rámci se vybírá „metoda“;
- *Použité metody nepřímé práce* – možno pouze vybrat položku z číselníku; číselník obsahuje 3 metody;
- *Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi* – možno pouze vybrat položku z číselníku; těchto metod je v číselníku k výběru 5;
- *Použité jiné metody* – vepisuje se volný text;
- *Intervence* – možno pouze vybrat položku z číselníku (obsahuje téměř všechny metody uvedené v předchozích číselnících), doplnit časové údaje o délce dané intervence a dojezdu a číslem označit míru náročnosti intervence;

- **Návrh a plán pomáhající intervence** – vepisuje se volný text;
- **Cíl** – vepisuje se volný text (téma formulace cíle spolupráce bylo pojednáno samostatně výše, zde se mu již věnovat nebudeme).

2.5.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

Obsah výše uvedených číselníků zcela odpovídá položkám ve Vyhlášce, jen jsou v několika případech použity stručnější názvy, někdy ne úplně dobře zvolené – např. „Podněcování změn v interakcích klient – subjekt“ pro „Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí“, nebo „Management aktivit subjektů“ pro „Management aktivit subjektů při zvládnutí určitého sociálního problému“.

Nicméně **ani ve Vyhlášce, ani v Uživatelské příručce není uveden pokyn, jak s těmito poli pracovat, zda a jak spolu souvisí** apod. V praxi tak v užívání těchto polí panuje velká kreativita.

Srovnání pole *Návrh a plán pomáhající intervence* uvedeného v aplikaci SZSP s tím, co k tomuto tématu předepisuje Vyhláška:

Když se podíváme do přílohy k Vyhlášce, je zřejmé, že **v případě tohoto pole se asi nejhůře podařilo převést přílohu do aplikace SZSP v rámci OKnouze/OKslužby**. Z hlediska sociální práce se přitom ale jedná o stěžejní část záznamu. Dle přílohy Vyhlášky se toto pole jmenuje **„Projednání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace“** a je to celý samostatný oddíl. Tento oddíl je členěn do 3 částí (kurzivou je citován text Vyhlášky):

1. **Cíl** – ujednání mezi klientem a sociálním pracovníkem, co je třeba řešit („cíl“ je v aplikaci SZSP zařazen úplně na konec celého formuláře, viz výše).
2. **Plán pomáhající intervence – hlavní a dílčí cíle pomáhající intervence** – ideově je to popsáno jako čeho má být v zájmu realizace cíle dosaženo, kým, do kdy, jak – navržené činnosti a metody realizace cíle, důvod pro přerušení spolupráce apod.; do řádků se pak má s uvedením „období“ a „data“ psát záznam (typ setkání nebo činnosti, výsledné ujednání, v případě potřeby průběh událostí nebo další údaje a komentáře...).
3. **Popis průběhu realizace plánu pomáhající intervence a vyhodnocení realizace** – ideově je to popsáno jako evaluace navržených a použitých činností a metod realizace a dosažení cíle pomáhající intervence, případné změny plánu pomáhající intervence – nové cíle, činnosti nebo metody, kterýchž změně došlo na základě evaluace; do řádků se pak má s uvedením „období“ a „data“ psát záznam (vyhodnocení hlavních nebo dílčích cílů pomáhající intervence).

Z uvedeného je zřejmé, že pole *Návrh a plán pomáhající intervence* nebylo přílohou *Vyhlášky* zamýšleno pro záznam toho, co bylo v rámci spolupráce s klientem realizováno den za dnem, ale pro záznam stěžejních prvků individuálního plánu intervence – tj. cíl a dílčí cíle spolupráce, průběžná evaluace jejich dosahování a případně jejich změna, což ve stávajícím formuláři v aplikaci SZSP až na pole *Cíl* zcela chybí (viz podkap. 2.3 Stanovení cílů spolupráce s klientem). Problém je, že ale pro každodenní práci/děnní v rámci případu není v příloze *Vyhlášky* specifikováno samostatné pole. Je možné, že se zákonodárce domníval, že se jedná o tak samozřejmou věc, že ji tam neuvedl. Zdá se, že při tvorbě aplikace se pak na kopyto pro formulování a sledování naplnění cílů individuálního plánu intervence narazily denní záznamy o případu a vzniklo zmatečné pole *Návrh a plán pomáhající intervence*, kde spojení „návrh a plán“ zní bez dalšího upřesnění nesmyslně, tím spíše, že tabulka připojená k tomuto názvu obsahuje pouze pole „Popis plánu/realizace“ s daty, čili „návrh“ tu již nikde nefiguruje.

2.5.2 Poznatky získané analýzou SZSP

Na základě provedené analýzy 65 SZSP se lze domnívat, že pouze dvě z výše uvedených polí jsou buď povinná, nebo všichni sociální pracovníci vyhodnotili, že je důležité je vyplnit. Jedná se o pole *Intervence* a pole *Cíl* – tato byla vyplněna ve všech sledovaných záznamech. Pole *Intervence* slouží pro statistické účely, z hlediska vedení případu se nejeví být důležité. Naopak pole *Cíl* je v rámci individuální sociální práce více než relevantní (viz výše podkap. 2.3 Stanovení cílů spolupráce s klientem a 2.4 Reflexe dosahování cílů spolupráce s klientem).

Jednotlivá pole byla v rámci sad SZSP, které byly analyzovány, přítomna následovně (pole jsou řazena tak, jak se objevují v tiskové sestavě SZSP):

- Použité metody přímé práce – 53 SZSP
- Použité metody nepřímé práce – 47 SZSP
- Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi – 39 SZSP
- Použité jiné metody – 10 SZSP
- Intervence
 - Číselník – 65 SZSP
 - Časové údaje o skutečné délce intervence v minutách – 65 SZSP
 - Náročnost intervence – 2 SZSP
 - Čas dojezdu – 1 SZSP

- Návrh a plán pomáhající intervence – 57 SZSP
- Cíl – 65 SZSP

Pomineme-li dílčí pole *Náročnost intervence* a *Čas dojezdu*, pak **všechna pole, včetně *Jiných metod*, byla přítomna pouze na 6** ze zkoumaných SZSP. Naopak **v 7 SZSP nebylo vyplněno ani jedno pole z oblasti *Použitých metod*.**

Z uvedeného je zřejmé, že kromě výše zmíněných dvou polí je **nejpoužívanějším** polem *Návrh a plán pomáhající intervence*, těsně následovaný *Použitými metodami přímé práce*. Pole, která se jeví jako **zbytečná**, jsou zcela určitě další specifikace u *Intervence – Náročnost intervence* a *Čas dojezdu* – ta sociální pracovníci prakticky nevyužívají.

Z hlediska individuální sociální práce, pro kterou jsou SZSP designovány, je očekávatelné, že pokud sociální pracovník vyznačí *Použité metody*, pak vždy musí zvolit něco z *přímých* i *nepřímých* metod (min. dokumentace práce). Ve skutečnosti ale **na části záznamů, kde jsou přímé metody uvedeny, chybí zakliknutí i nepřímých metod. A opačně** několik záznamů **obsahovalo jen nepřímé metody**, případně metody spolupráce, ale **nebyla uvedena žádná přímá metoda** sociální práce.

Vzájemnou souvislost mezi poli na kartě „Práce s klientem“ lze relativně dobře sledovat u krátkodobých případů s nízkou intenzitou práce, ale **u dlouhodobějších případů nebo intenzivně řešených** je to kvůli formátu zvolenému pro tiskovou sestavu **naprosto nemožné** – tabulky jsou dle dat sestupně zobrazeny samostatně pro jednotlivá výše uvedená pole, a pokud má každá tabulka třeba 20 i víc řádků, je velmi obtížné k jednomu datu dát dohromady, co spolu souvisí (příklad k tomuto viz Příloha č. 2).

Nyní podrobněji k polím *Použité metody přímé práce*, *Jiné metody* a *Návrh a plán pomáhající intervence*.

Použité metody přímé práce:

- **rozčlenění přímých metod dle fází neodpovídá reálnému průběhu sociální práce**, jak je patrné z příkladu níže; pokud je činnost v rámci případu bohatší a sociální pracovník se snaží zapsat všechny metody, které použil a jsou v číselníku, pak sociální pracovník zapisuje k jednomu datu i 9 přímých metod, které se váží k 5 fázím – což se už na první pohled jeví věcně jako nesmysl;

Datum	Fáze	Metoda
9. 12. 2021	Preventivní práce	Propagace dostupných služeb
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Zjištění poznatků o životní situaci
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Posouzení potřebnosti intervence
9. 12. 2021	Vyhledávání (depistáž)	Zachycení problému, návrh intervence
9. 12. 2021	Zaměření na změnu klienta	Motivační rozhovor

pokračování tabulky

Datum	Fáze	Metoda
9. 12. 2021	Zaměření na změnu klienta	Odborné sociální poradenství
9. 12. 2021	Zaměření na změnu soc. prostředí	Kontakt s poskytovatelem další pomoci
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Sociální šetření
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Vyhodnocení požadavku klienta, účel intervence

(Příklad z 019_1, uvedené datum je současně datem založení SZSP)

Jak s tímto polem SP pracují, pokud ho vůbec v SZSP vyplňují? Zdá se, že toto pole sociální pracovníci většinou nepovažují za přínosné, neboť mezi nejčastější strategie patří tyto:

- sociální pracovník při založení SZSP **začne vyznačovat fáze a metody přímé práce, ale záhy s tím přestane** a pole již dále nevyplňuje, i když spolupráce s klientem pokračuje;
- sociální pracovník **uvede metodu použitou k datu založení SZSP a k datu ukončení SZSP**, metody použité v průběhu řešení a zřejmě z pole *Návrh a plán pomáhající intervence* v poli *Použité metody přímé práce* neuvádí;
- sociální pracovník uvede **ke každému dni práce s klientem / ve prospěch klienta, který je uveden v Návrhu a plánu pomáhající intervence, nějakou metodu přímé práce**, z popisu *Intervencí*, ale i z *Návrhu a plánu pomáhající intervence* je však zřejmé, že byly použity (i) jiné metody.

Použité jiné metody:

Analýza pole *Použité jiné metody* je důležitá s ohledem na to, že do tohoto pole mohou sociální pracovníci vepsat metody, které použili, ale nejsou uvedeny v číselnících. Analýza tohoto pole tedy potenciálně umožňuje identifikovat chybějící metody a případně je doplnit do příslušných číselníků.

Toto pole bylo použito pouze v 10 z analyzovaných 65 SZSP a ukázalo se, že **sociální pracovníci do tohoto pole nepíší metody sociální práce, které nejsou obsaženy v číselnících, ale píší sem:**

- **buď vybrané úkony sociálního pracovníka, přičemž většinu z nich by bylo možné začlenit pod některou z metod v číselnících**, pokud by ovšem sociální pracovníci o daném úkonu přemýšleli v kontextu řešení případu, a nikoliv jako o izolované činnosti. Konkrétně by to byly tyto metody z číselníků:
 - „Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky“
 - „Zprostředkování další pomoci nebo služeb“

- „Asistence při jednání s organizacemi“
- „Odborné sociálním poradenství“
- **nebo poznámku o tom, že klient či jiná osoba byli kontaktováni jinak než osobně, např. „Telefonicky kontaktována paní XY – nezastižena, zanechán vzkaz.“ (020_1).**

Z analýzy ale přeci jen vyplynula potřeba doplnění číselníků, a to:

- v *Metodách přímé práce* o fázi „Ukončení spolupráce“;
- v *Metodách nepřímé práce* o „Administrativní činnosti ve prospěch klienta“, a to pro časově náročné administrativní činnosti ve prospěch klienta, jako je kopírování velkého objemu dokumentů apod.

Podrobnou analýzu k tomuto tématu i s citacemi ze SZSP naleznete v Příloze č. 3.

Návrh a plán pomáhající intervence:

Pro každý den práce s klientem je třeba zadat nový řádek tabulky (tak je to aspoň myšleno, ale ti, kteří kopírují tyto záznamy z jinak vedeného spisu, obvykle všechny dny nakopírují do jednoho řádku tabulky). Obsah řádku lze změnit nebo řádek i smazat.

Příklad malé části zobrazení pole *Návrh a plán pomáhající intervence* v tiskové sestavě:

Datum plánu	Datum realizace	Popis plánu/realizace
20. 3. 2023		Umístění pana AB v Léčebně VB.
	20. 3. 2023	Pan AB je od 4. 2. 2023 ve stavu odpovídající neschopnosti, došlo k přehodnocení částky na živobytí. Klient je v současné době umístěn na psychiatrii v VB.
9. 2. 2023		Telefonický rozhovor se sociální pracovnící Nemocnice – ohlašovací povinnost o hospitalizaci na ÚP.
	9. 2. 2023	Dne 9. 2. 2023 jsem kontaktovala sociální pracovníci Nemocnice, paní FG, a požádala jsem ji o zaslání oznámení ÚP o umístění pana AB na psychiatrickém oddělení v HU. Paní FG souhlasila a požádala o kontakt – adresu na ÚP, kterou jsem jí sdělila.

(004_2)

Základní přístupy k práci s polem *Návrh a plán pomáhající intervence*:

1. Část SZSP se jeví být vyplněna pouze **pro forma** a lze se domnívat, že je současně vedena vlastní paralelní spisová dokumentace – tj. zaklikána či vyplněna jsou povinná pole a intervence, naopak popis „plánu/realizace“ v poli *Návrh a plán pomáhající intervence* buď **chybí zcela** (014_2, 035_1), **nebo je velmi stručný** (001_1, 2), pro samotnou sociální práci nepoužitelný, **nebo je opisován, sice v detailu, ale až v okamžiku uzavírání případu** z dokumentace vedené jiným způsobem (např. 021_1).
2. Naproti tomu přibližně polovina analyzovaných SZSP **obsahovala detailní popisy „plánu/realizace“ psané po jednotlivých dnech**. Zde se lze domnívat, že paralelní spis veden není, nebo jsou do něj jen zakládány dokumenty, které nelze připojit do aplikace SZSP.
3. Určitou variantou, kterou lze ještě také považovat za přijatelnou z hlediska využitelnosti záznamu pro sociální práci, ale nevhodnou z hlediska používání SZSP, je způsob, kdy **pro podrobnější záznam průběhu práce s klientem je místo pole *Návrh a plán...* využíváno pole *Životní situace – výchozí situace* nebo *Použité jiné metody*** (např. 007_1); jeví se tak, že uspořádání „Plán“ a „Realizace“ části sociálních pracovníků nevyhovuje a raději k průběžnému záznamu dění na případu využívají jiná pole, do kterých lze psát volný text s datem. Částečně pro to lze mít pochopení, neboť jednak název pole *Návrh a plán pomáhající intervence* je poměrně zavádějící, a dále ne vždy mohou sociální pracovníci každé setkání s klientem předem plánovat, lze přepokládat, že „Plán“ píše ex post jako reflexi toho, co se vlastně dělo v „Realizaci“, a to je vlastně zbytečné.
4. Kromě těchto tří základních přístupů byl uplatněn ještě další, který by se dal nazvat jako **chaos** – kdy se v průběhu času mění způsob využití pole *Návrh a plán...* (např. napřed je využíváno standardně, pak se ale přestane používat a píše se to samé do *Životní situace – výchozí situace*, nebo se zdá, že kus záznamu chybí, nebo od detailního popisu se přejde k příliš stručnému, případně část dní intervencí je psaná do řádků a podle data sestupně a část je vložena jako několik dní do jednoho řádku, patrně z dokumentace vedené jiným způsobem, a to vzestupně apod.).

Rozčlenění našich záznamů do těchto kategorií viz tabulka v Příloze č. 4.

2.5.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

- Formulář SZSP ve stávající podobě není vůbec možné využívat jako nástroj, ve kterém by bylo možné zpracovávat individuální plán s klientem.

K poli *Návrh a plán pomáhající intervence*:

- k tabulce „Popis plánu/realizace“ – pro vedení případu jsou nejdůležitější zápisy z realizace „plánu“. „Plán“ je v praxi naplňován více jednotlivými kroky, ve formuláři SZSP ale není možné

k jednomu plánu přidávat realizace postupně, tj. s různými daty, aby to bylo ve výsledku přehledné, a chybí způsob, jak označit, že je „plán“ naplněn;

- návrh: technická úprava systému, kde by zůstalo zachováno datum a popis plánu, avšak okna realizace a popis realizace by se dala vkládat ve více řádcích, která by se vztahovala k původnímu zadanému plánu – větší přehled v plnění jednotlivých plánů, které byly stanoveny a vztahují se k nějakému cíli.

K polím Použité metody...:

- **pole Použitá metoda přímé a nepřímé práce s klientem a Použitá metoda spolupráce s dalšími organizacemi jsou z pohledu praxe nadbytečné a zatěžující.** Zařazení činností pod jednotlivé metody je na individuálním posouzení sociálního pracovníka, navíc bez jednotného klíče, který by dané metody přesně specifikoval. Vzhledem k charakteru sociální práce pak dochází i k překryvům, prolínání mezi metodami, což vyvolává zbytečné diskuse, dotazy typu, co kam zaznamenat. Navíc se použité metody překrývají s popisem intervencí v další části SZSP;
- k poli Použité jiné metody – to, co se zde zadá, se často nedá vykázat v Intervencích, protože nabízené intervence nevyhovují;
- sociální pracovníci se kloní k tomu **všechny 4 tabulky k Použitým metodám ze SZSP vypustit.**

Pokud by ale tato pole Použitých metod byla zachována, pak dále sociální pracovníci upozorňují, že nejsou uvedeny všechny metody, chybí:

- „kontaktování klienta či rozhovor s klientem“, „zprostředkování kontaktu“, „osobní jednání s klientem“;
- „doprovod klienta“ – nelze nikde jako metodu uvést doprovod klienta na jiný úřad, organizaci, což je jedna z často využívaných podpůrných metod při zaměření na změnu klienta – uvádí se jako „asistence při jednání s organizací“³;
- vhodné metody a intervence např. pro klienty s psychiatrickou diagnózou – z dlouhých monologů nevyplývá žádná zakázka tak, aby šla zaznamenat do SZSP, nebo pro situace, kdy klient chce řešit problém, kdy se vyloženě nejedná o sociální práci, ale stráví s pracovníkem třeba hodinu, kdy třeba jenom potřebuje radu – např. projednání osobních záležitostí;

³ Poznámka autorů tohoto dokumentu: V číselníku je uvedena metoda „doprovázení klienta“, tu ale sociální pracovníci správně chápou jako průběžnou podporu klienta, při řešení jeho situace, dle našeho názoru taktovou „metodu“ lze jen obtížně přiřadit k dílčí činnosti sociálního pracovníka, jak to vyžaduje aplikace SZSP, neboť se jedná spíše o přístup než o metodu.

- jako nástroj pomoci využívají často materiální pomoc (ošacení, potravinová a drogistická pomoc, nábytek z nábytkové banky), které rovněž nelze nikde uvést – většinou uvádí jako „situační intervenci“, což je nevýstižné;
- aplikace neumožňuje záznam o depistáži u skupiny anonymních klientů.

K poli *Intervence*:

- v poli *Intervence* **chybí položky**: „telefonické intervence“, „aktivní naslouchání“ a „rozhovor“, „jednání s rodinnými příslušníky“ (spolupráce s rodinným příslušníkem klienta je často zaznamenávána pod „spolupráci s relevantními službami“ nebo pod „dohled nad klientem“);
- **zadávání doby dle jednotlivých úkonů je zbytečné**, stačí vyjádření celkového času věnovaného záznamu a klientovi;
- **údaj Náročnost intervence se v praxi nevyužívá**;
- **párování intervence se samotným zápisem do „Popisu plánu/realizace“ této intervence je v aplikaci SZSP nesnadné.**

Problematický vztah mezi poli *Použité metody...* a polem *Intervence*:

- informace o *Použitých metodách práce* je **duplicitní** k záznamu o *Intervencích* – duplicit je spousta a práci zdržují;
- na druhou stranu **členění *Použitých metod* zcela nekoresponduje s metodami nastavenými v části *Intervence***;
 - např. u fáze „posouzení životní situace“ je vybrána metoda „zjištění poznatků o životní situaci klienta, ale v *Intervencích* není na výběr odpovídající druh (pokud se nejedná o klasické sociální šetření); to samé platí u „předání informace klientovi“, kdy tato intervence v nabídce chybí.

Chybějící pole pro záznam o souběžně poskytované pomoci dalšími subjekty:

- v aplikaci SZSP chybí pole *Další organizace*, se kterými klient spolupracuje, kde by bylo možné vypsat konkrétní organizaci (OSPOD, lékař, Pečovatelská služba, sociální služby atd.), případně kontakt na konkrétního pracovníka; nebylo by nutné zaznamenávat všechny podrobnosti, ale to, že s klientem už někdo pracuje, by ostatní měli vědět.

2.5.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potíže

- Primárním zjištěním je, že **současné pojetí karty „Práce s klientem“ v aplikaci SZSP pouze částečně naplňuje požadavky Vyhlášky**, neboť v příloze Vyhlášky uvedený oddíl „**Projednání návrhu a popis plánu pomáhající intervence, záznam o průběhu a hodnocení jeho realizace**“ **není dostatečně převeden ani polem Cíl** (viz předchozí podkapitoly věnované tomuto tématu), **ani polem Návrh a plán pomáhající intervence** (argumentace viz výše v této podkapitoly).
- Dále **sociální pracovníci vesměs nepovažují za důležité vyznačovat v číselnících použité metody práce**.
- Propojovat každý dílčí úkon sociálního pracovníka s nějakou metodou práce se jeví být nadbytečné.
- **Členění fází a metod v číselnících u Použitých metod přímé práce neodpovídá praxi sociální práce**; navíc chybí fáze „Ukončení spolupráce“.
- **V číselnících Použitých metod sociální pracovníci některé metody (činnosti) postrádají**.
- **Není naprosto jasné, jaký je vztah mezi poli Použité metody a polem Intervence**: vzhledem k tomu, že se tato pole (tj. Použité metody a Intervence) z 90 % obsahově překrývají⁴, dochází pouze ke zdvojení téže informace. Není tedy divu, že část sociálních pracovníků na vyznačování Použitých metod rezignovala, a naopak všichni je uváděli v Intervencích, které se také na rozdíl od Metod propisují do statistik.
- **Věcné nastavení číselníku Intervencí je v několika případech chybné**:
 - mezi intervencemi jsou uvedeny i metody nepřímé práce, jako je „Dokumentace práce“ aj.;
 - naopak z Metod spolupráce s dalšími organizacemi v číselníku Intervencí chybí „Zprostředkování další pomoci nebo služeb“;
 - dále v číselníku Intervencí chybí varianta „jiné“, kterou by bylo možné zvolit, pokud byly v SZSP uvedeny Použité jiné metody, v současné chvíli nelze v takovém případě přiřadit žádnou intervenci.
- **Části sociálních pracovníků nevyhovuje členění pole Návrh a plán pomáhající intervence na „Plán“ a „Realizaci“ a dění na případu zaznamenávají do jiných polí určených pro jiný obsah**.

⁴ Pole Intervence obsahuje většinu (nikoliv však všechny) z položek uvedených u Použitých metod, a to jak přímých, tak nepřímých a metod spolupráce se subjekty, kromě toho „navíc“ obsahuje položku „Jednání o poskytnutí sociální práce“. Lze se ale domnívat, že tato položka souhrnně zastupuje metody uvedené ve fázi Posouzení ŽS, které v číselníku k Intervencím samostatně uvedeny nejsou – jedná se o: „Zjištění poznatků o ŽS“, „Posouzení potřeby intervence“ a „Vyhodnocení požadavku klienta, účel intervence“.

- Celkově současné pojetí karty „Práce s klientem“ nevede k přehlednému záznamu podstatných okolností řešení případu a vyžadovalo by zásadní revizi, a to včetně pole **Cíl** (viz samostatné kapitoly).

2.5.5 Doporučení

- Z výše uvedeného je zřejmé, že kartu „Práce s klientem“ je třeba podrobit důsledné revizi, při které by bylo nutné:
 - zohlednit potřeby zápisu v rámci individuálního plánování v sociální práci;
 - metody, pokud by se uváděly, pak:
 - je uvádět jako metody sociální práce použité v rámci dané spolupráce s klientem, nikoliv však přiřazovat ke každé dílčí činnosti sociálního pracovníka;
 - současně revidovat dané číselníky tak, aby skutečně odpovídaly metodám sociální práce běžně v odborné literatuře uváděným.
 - znovu zvážit, jaké statistické údaje a jakým způsobem je žádoucí na této kartě sledovat; lze předpokládat, že menší počet sledovaných údajů povede k přesnějším výsledkům.

2.6 Ukončení spolupráce s klientem

2.6.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

Ukončení spolupráce s klientem není v těchto dokumentech tematizováno. Pouze je uvedeno, že je třeba zadat datum ukončení spolupráce, dle Uživatelské příručky ve formátu den-měsíc-rok, Vyhláška hovoří pouze o „rámcovém datu“, např. „listopad 2015“).

2.6.2 Poznatky získané analýzou SZSP

- **Formulář SZSP neobsahuje samostatnou kartu či pole pro uvedení okolností provázejících ukončení spolupráce**, což vede k tomu, že:
 - v podstatné části analyzovaných SZSP nebylo zřejmé, proč, čím či v jaké situaci byla spolupráce ukončena;

- informace o důvodu ukončení záznamu jsou uvedeny v nahodilých polích – např. v Životní situace – Výchozí situace, kde je uvedena informace o úmrtí klienta, nebo v oddílu Návrh a plán pomáhající intervence.
- **Číselník uvedený u Použitých metod přímé práce neobsahuje fázi „Ukončení spolupráce“, a rovněž tak číselník u Intervencí.** Sociální pracovníci tedy v rámci SZSP nemohou odborné činnosti jako sociální poradenství ohledně navazující pomoci a evaluaci celého případu (pomíjíme dokumentaci práce) spojené s ukončováním spolupráce s klientem nijak vykázat a ani je k těmto činnostem SZSP metodicky nenavádí, spíše naopak. Dodejme, že v 5 z analyzovaných SZSP sociální pracovníci o určité vyhodnocení na závěr usilovali a v této souvislosti volili metodu „Evaluace“ zařazenou po fázi „Plánování“, což je poněkud zavádějící (viz výše).
- **Datum ukončení spolupráce se ne vždy kryje se skutečným ukončením spolupráce**, např.:
 - záznam je ukončen k poslednímu pracovnímu dni v roce, přestože se v záznamu k tomuto datu uvádí, že s klientem budou pokračovat i v roce následujícím a ještě mají společně naplánovaných několik věcí, které budou řešit (015_1); v některých záznamech pak nebylo zcela zřejmé, zda je ukončována spolupráce s klientem, nebo pouze záznam a spolupráce bude pokračovat, patrně v rámci nově založeného záznamu;
 - datum ukončení spolupráce není datum posledního kontaktu sociálního pracovníka s klientem, ale datum nástupu klienta do pobytové sociální služby, který se uskutečnil několik měsíců po posledním kontaktu (009_1);
 - datum ukončení spolupráce není datum posledního kontaktu sociálního pracovníka s klientem, ale datum, kdy se sociální pracovník dozvěděl o úmrtí klienta a udělal o tom zápis (tedy spolupráce je formálně ukončena až třeba 14 dní po smrti klienta) (009_2);
 - spolupráce je dle interního metodického pokynu ukončena po 3 měsících neaktivity klienta, ale tento důvod není z daného SZSP zřejmý (033_1, 2, 3).

2.6.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

Ukončení spolupráce s klientem nebylo v komentářích sociálních pracovníků tematizováno.

2.6.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potřeby

- **Není uvedeno samostatné pole pro ukončení spolupráce s klientem** – chybí prostor pro reflexi dosažení naplánovaných cílů, což přináší nulovou využitelnost pro další profesní sebezvoje sociálních pracovníků a pro zvažování účinnosti sociální práce.

- Skutečnost, že ve formuláři příslušné pole, kam by se zaznamenávaly okolnosti ukončení spolupráce, chybí, vede v současné době k tomu, že **sociální pracovníci buď tyto okolnosti neuvádí, nebo je píše do různých polí – buď tedy chybí podstatná informace, nebo její uvedení způsobuje nepřehlednost záznamu.**
- Stávající podoba formuláře SZSP metodicky sociální pracovníky nevede k reflexi důvodů ukončení spolupráce a případně k poradenství či zprostředkování navazující pomoci.

2.6.5 Doporučení

- **Do formuláře SZSP doplnit pole „Ukončení spolupráce“, jehož součástí by byly:**
 - jednak „číselník“ nejběžnějších důvodů ukončení spolupráce (jako např. „bylo dosaženo cíle spolupráce“, „spolupráce ukončena předčasně pro nezájem klienta“, „spolupráce ukončena z důvodu úmrtí klienta“) spolu s textovým polem „jiný důvod“;
 - informace o tom, zda bylo v souvislosti s ukončením spolupráce poskytnuto nějaké poradenství, případně zprostředkována navazující pomoc;
 - volné textové pole pro věcné popsání okolností ukončení spolupráce s klientem.

2.7 Začlenění klienta do cílové skupiny

2.7.1 Pokyny v Uživatelské příručce k aplikaci SZSP a ve Vyhlášce

- **Vyhláška předpokládá zařazení klienta do hlavního typu cílové skupiny (11 typů)** a současně v rámci zvoleného typu hlavní cílové skupiny **ještě do dílčí podskupiny**. Podle potřeby lze k danému klientovi přiřadit ještě další „vedlejší“ typy cílové skupiny, a to z předem nastavených 11 typů.
- Uživatelská příručka pouze popisuje fungování daného pole **v aplikaci OKnouze/OKslužby, kde v souladu s Vyhláškou je třeba zadat jednu hlavní a jednu dílčí cílovou skupinu** a dále je možné doplnit i libovolný počet „vedlejších“ typů cílových skupin a jejich podtypů.
- Aplikace k údajům o cílové skupině nad rámec Vyhlášky doplňuje **datum od–do a také možnost změny hlavního typu cílové skupiny v čase.**
- **V aplikaci se typ i podskupina v rámci typu cílové skupiny vybírají z číselníku, který je totožný s obsahem Vyhlášky,** pouze jsou v některých případech použity stručnější formulace.

- V aplikaci u pole *Cílová skupina* lze nad rámec Vyhlášky otevřít **samostatné pole *Upřesnění*** a tam lze psát volný text do řádků tabulky, uvedení data k záznamu není vyžadováno.
- Typy cílových skupin uvedené v číselníku jsou shodné s vykazováním cílových skupin v rámci ročního výkazu o sociální práci MPSV V26-01 verze pro rok 2021, který zpracovávají obecní úřady.

2.7.2 Poznatky získané analýzou SZSP

- Toto pole bylo vyplněno **ve všech analyzovaných SZSP**.
- **Sociální pracovníci obvykle zařadí klienta do hlavního typu cílové skupiny na začátku spolupráce a toto zařazení již nezmění bez ohledu na změny v životní situaci klienta:**
 - pouze jeden typ cílové skupiny po celou dobu vedení případu byl uveden v 72 % analyzovaných SZSP;
 - jeden hlavní typ a jeden až dva vedlejší typy cílové skupiny po celou dobu vedení případu byly uvedeny ve 23 % SZSP;
 - hlavní typ cílové skupiny byl v průběhu spolupráce s klientem změněn, tj. aktualizován pouze ve 3 SZSP (tj. 5 %), ale pouze v jednom z těchto 3 případů byla aktualizace provedena správně.
- **Nejčastěji uváděným typem cílové skupiny v souboru analyzovaných SZSP**, v nichž byl zvolen pouze jeden typ cílové skupiny, **byl typ „osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním“** (12x) a „osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením“ (9x); naopak typy „imigranti“ a „oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí“ nebyly zastoupeny vůbec (podrobně viz tabulka v Příloze č. 5).
- Za pozornost dále stojí typ „**další skupiny osob neuvedené výše**“ – tvoří 15 % SZSP s jedním typem cílové skupiny; u tohoto typu by bylo žádoucí, aby bylo v *Upřesnění* uvedeno, o jakou životní situaci se jednalo. Toto *Upřesnění* však bylo přítomné pouze na 3 ze 7 záznamů, přičemž 2x je uvedeno, že šlo o „seniory“ a 1x „klient ve VTOS“ – nicméně v jiných záznamech je VTOS obvykle rámován typem „osoby ohrožené rizikovým způsobem života“ a v jejím rámci cílovou skupinou „páchání trestné činnosti“ (přitom ale osoby ve VTOS před propuštěním, kdy je kontaktován sociální kurátor, aby jim pomohl s návratem do společnosti, by bylo vhodnější rámovat jako „osoby ohrožené sociálním vyloučením“).
- **Pole *Upřesnění* v současné době neplní svou funkci**, bylo sice použito ve 25 % SZSP, ale byly zde obvykle uváděny, případně kopírovány informace, které patří do jiných polí, zejména do polí *Životní situace – Charakteristika osoby*, *Životní situace – Výchozí situace* či *Cíl*.

Podrobná analýza SZSP zaměřená na vztah zvolené cílové skupiny a celého případu tak, jak byl SZSP zaznamenán, přinesla tyto poznatky:

- **sociální pracovníci nejsou jednotní v tom, podle jakého kritéria daného klienta do cílové skupiny zařazují;** objevují se tyto přístupy: 1) dle problému, s nímž klient přichází, 2) dle dojednaných cílů spolupráce, 3) dle charakteristik klienta (např. jeho zdravotního stavu) → je zřejmé, že chybí jednotné vodítko pro zařazování klientů do cílových skupin → **za takové situace není možné interpretovat případné statistické údaje o cílových skupinách**, neboť klienti s velmi podobnými charakteristikami i životní situací a realizovanou sociální prací mohou být zařazeni každý do jiné cílové skupiny.

Příklad: Jeden sociální pracovník zařadil klienta podle problému, který patrně považoval za hlavní příčinu všech ostatních problémů, ale nebyl předmětem jeho sociální práce. Jednalo se o klientovu závislost na alkoholu. Druhý sociální pracovník pracoval s klientem s neléčeným duševním onemocněním, které s ohledem na projevy této nemoci bylo rovněž kořenem všech dalších problémů klienta. V obou případech sociální pracovníci řešili jako hlavní zakázku ztrátu bydlení. V prvním případě byl klient zařazen do typu cílové skupiny „osoby ohrožené rizikovým způsobem života“ a v jeho rámci do cílové skupiny „zneužívání alkoholu“. Ve druhém případě byl klient zařazen do typu cílové skupiny podle předmětu intervence, tedy do „osoby bez přístřeší nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením“ a v jeho rámci do cílové skupiny „ztráta či absence bydlení“.

- **u dvou typů cílových skupin dochází často ke stereotypnímu zařazení klienta**, a to bez ohledu na to, že daný typ nekoresponduje ani s hlavním rysem jeho životní situace, ani s předmětem zakázky sociální práce. Konkrétně se jedná o tyto typy cílových skupin:
 - **„nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy“**, cílová skupina „ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost“, volená u osob, které jsou v daném období nezaměstnatelné (např. z důvodu péče o osobu blízkou, rozvinuté závislosti, neléčeného duševního onemocnění apod.);

Příklad: Jako hlavní cílová skupina byl označen typ cílové skupiny: „nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy“, cílová skupina: „nízké příjmy“. To částečně odpovídá problému, na který se sociální pracovník zaměřil a který zřejmě koresponduje se základní objednávkou klientky – že nemá dostatek peněz na hrazení bydlení a dalších nákladů. Nicméně z popisu situace vyplývá, že se jedná o pečující osobu, matku pečující o zdravotně postiženého syna závislého na péči jiné osoby, takže se nejvíce jako relevantní, že je zmíněna nezaměstnanost, neboť ze záznamu není zřejmé, zda je klientka ve své situaci vůbec zaměstnatelná a intervence se na toto téma nezaměřuje. Reálně se jedná o typ cílové skupiny „osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby“ a cílovou skupinu „sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu“. (12_1)

- **„osoby ohrožené rizikovým způsobem života“**, cílová skupina „páchání trestné činnosti“, do které byly často v analyzovaných SZSP zařazovány osoby ve výkonu trestu, či právě

propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, bez ohledu na to, že již trestnou činnost nepáchaly.

Příklad: Cílová skupina byla zvolena k datu zahájení záznamu, tj. cca 4 roky před propuštěním klienta z VTOS, v době, kdy sociální pracovník navštívil klienta ve věznici. Byl stanoven typ cílové skupiny: „osoby ohrožené rizikovým způsobem života“, cílová skupina: „páchání trestné činnosti“. Dále v kolonce „Upřesnění“ je uvedeno: VTOS. Tato cílová skupina nebyla během cca 5 let vedení záznamu změněna, i když valná většina spolupráce s klientem se odehrává po propuštění z výkonu trestu a v souladu se stanovenými cíli se soustředí na stabilizaci situace a života klienta na svobodě; v záznamu je výslovně uvedeno, že klient se nechce k páčání TČ vrátit a nebyly patrné ani známky rizikového způsobu života, ani podezření, že klient páčá TČ. (014_1)

- kromě těchto dvou typů cílových skupin jsme v analyzovaných formulářích našli **řadu dalších případů, kdy zvolená cílová skupina neodpovídala popisu případu/klienta prakticky od začátku** – buď bylo z popisu a dalších informací zřejmé, že sociální pracovník mohl poměrně záhy zjistit, že cílová skupina byla zvolena nepřesně, nebo by si to mohl uvědomit hned na začátku spolupráce (např. to, co je zapsáno v poli Životní situace – výchozí situace v podstatě popíralo vhodnost zvolené cílové skupiny). Opět se jedná především o příklady situací, kdy nějaký dílčí rys klientovy situace nebo jeho dílčí charakteristika navedly sociálního pracovníka k volbě cílové skupiny prakticky irelevantní vůči tomu, co sociální pracovník řešil nebo s čím měl klient problém;

Příklad: Typ cílové skupiny byl stanoven jako „rodiny s dětmi“, což odpovídá, nikoliv ale zvolená cílová skupina: „vztahové problémy v rodině“. Jednalo se o ženu s malým dítětem, která se rozešla s partnerem a otcem dítěte a nevystačila s prostředky na úhradu vlastního bydlení, což je i problém/objednávka, s níž přišla za sociálním pracovníkem. Vztahové problémy dle všeho nebyly v té době součástí nepříznivé životní situace. Problémem byly finance a bydlení – mimochodem, první zápis v části „Návrh a plán pomáhající intervence“ se týká dohody o svěřeni dcery matce a o výživném, kdy otec souhlasil. (025_3)

- **u některých typů cílových skupin nejsou cílové skupiny vhodně zařazeny** – zejm. se to týká typu cílové skupiny „rodiny s dětmi“, kde přiřazené cílové skupiny spíše kopírují agendu SPOD, než sociální práci na OÚ – chybí tak možnost zvolit např. „nízké příjmy“ nebo „riziko ztráty bydlení“ apod.; podobě jsou nedostatečně rozpracovány cílové skupiny u typu cílové skupiny „osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby“;
- **v několika případech byla cílová skupina zvolena podle informací, které sociální pracovník obdržel od třetích osob** (sociální práci zahajoval na jejich podnět), dříve, než osobu, o kterou v podnětu šlo, sám kontaktoval; sociální pracovník se tedy bez jakéhokoliv vlastního poznatku o dané osobě ztotožnil s pohledem třetí osoby, což je značně neprofesionální přístup;
- v některých SZSP nebylo možné tuto analýzu provést, neboť záznam obsažený v SZSP byl příliš stručný.

2.7.3 Shrnutí komentářů sociálních pracovníků OÚ

Potíže se zařazením klientů do cílové skupiny, ke kterým jsme dospěli analýzou SZSP, do značné míry reflektovali i sociální pracovníci ve svých komentářích. Sociální pracovníci upozorňovali na tyto skutečnosti:

- z hlediska sociální práce je stěžejní popis charakteristik klienta a jeho životní situace (tj. pole Životní situace) → **zařazení do cílové skupiny je nadbytečné a bylo by ho vhodné zrušit;**
- **klienty s komplikovanou životní situací je obtížné zařadit do cílové skupiny** tak, jak jsou vymezeny v číselníku;
- z **metodologického důvodu sociální pracovníci navrhuje** posunout pole *Cílová skupina* za část *Životní situace – Výchozí situace*. Dojde tak k zařazení klienta do cílové skupiny až po vyhodnocení jeho životní situace;
- **v číselníku chybí řada cílových skupin, s nimiž se sociální pracovníci v praxi běžně setkávají**, jedná se o:
 - cílovou skupinu mladých opouštějících náhradní péči s nárokem na zaopatřovací příspěvek;
 - cílovou skupinu senioři (ne každý senior musí mít duševní nebo zdravotní postižení);
 - cílovou skupinu pro osoby závislé na péči jiné osoby;
 - cílovou skupinu pro osoby žijící dlouhodobě na ubytovně;
 - cílovou skupinu ukončení pěstounské péče;
 - u cílové skupiny „rodiny s dětmi“ chybí cílové skupiny dle skutečně řešené problematiky sociálními pracovníky OÚ;
 - typ cílové skupiny „osoby ohrožené sociálním vyloučením“ prakticky zahrnuje všechny klienty sociálních pracovníků OÚ, neboť primárním cílem je dle platné legislativy předcházet či mírnit jejich sociální vyloučení.
- **i po správně provedené aktualizaci hlavního typu cílové skupiny je při generování statistik klient zařazován do prvně zvoleného hlavního typu cílové skupiny**, patrně se jedná o **technickou chybu**, ale v praxi to znamená, že dané statistiky jsou programem počítány chybně a nelze je použít.

2.7.4 Celkové shrnutí se zaměřením na klíčové potřeby

- **Číselník není vhodně nastaven:**
 - stanovení cílové skupiny tak, aby dobře charakterizovala konkrétní řešený případ, velmi komplikuje nutnost nejprve vybrat typ cílové skupiny a samotnou cílovou skupinu teprve ze skupin přiřazených danému typu; je to velmi limitující, neboť toto uspořádání se ne vždy kryje s praxí a současně může navádět ke schematickému a stereotypnímu vnímání potřeb jednotlivých cílových skupin;
 - některé cílové skupiny vyloženě chybí;
 - číselník není vytvořen podle jednoho klíče – např. pouze problémy charakterizující životní situace nebo pouze charakteristiky osoby klienta – tyto úhly pohledu jsou smíchány a při volbě cílové skupiny matou sociální pracovníky, kterou optiku mají u klientů vlastně uplatnit (viz výše).
- jeví se, že **pro sociální pracovníky je označení cílové skupiny spíše způsob, jak formálně dostat požadavkům formuláře vyplnit cílovou skupinu, než důležitou částí záznamu**, kterou je třeba se reálně zabývat – tomu nasvědčuje zejména skutečnost, že sociální pracovníci ani při dlouhodobém vedení záznamu cílovou skupinu většinou nerevidují a nemění ani dále neupřesňují;
- **u řady klientů není ani při nejlepší vůli možné vybrat adekvátní cílovou skupinu**, a to zejména z důvodu multiproblémovosti životní situace mnoha klientů a nevhodně nastavenému číselníku;
- **cílové skupiny se nejeví jako vhodný koncept** – pro samotnou sociální práci mnoho nepřispívají a s ohledem na multiproblémovost životních situací je velmi sporné jejich využívání pro statistické účely.

2.7.5 Doporučení

- **Vytvořit metodický pokyn, který v případě klientů s vícečetnými problémy jasně stanoví, podle jakého kritéria má sociální pracovník mezi typy cílových skupin, do kterých situace daného klienta zapadá, zvolit hlavní typ cílové skupiny**, např. zda podle dominantního rysu dané životní situace (někdy ale nebude možné stanovit, který rys je dominantní pro vzájemnou provázanost daných okolností), nebo podle toho, který z těchto problémů se společně s klientem rozhodli řešit.

Příklad: Klient je nezaměstnaný, ztratil bydlení a je závislý na alkoholu. Z hlediska cílových skupin by bylo možné ho zařadit do čtyř cílových skupin: „osoby ohrožené sociálním vyloučením“, „osoby ohrožené rizikovým způsobem života“, „osoby, které ztratily přístřeší...“, „nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy“. Dominantním rysem dané životní situace může být závislost na alkoholu, ale tu klient zatím nemusí chtít řešit a požaduje pouze pomoc při hledání střechy

nad hlavou. Pokud by tedy sociální pracovník měl jako hlavní typ cílové skupiny uvést tu, která popisuje dominantní rys, pak by patrně zvolil „osoby ohrožené rizikovým způsobem života“. Pokud by ale měl označit typ cílové skupiny, do níž spadá problém, který bude společně s klientem řešit, pak by to byl typ „osoby, které ztratily přístřeší“.

- **Je třeba znovu promyslet číselník**, tak aby nedocházelo k mísení perspektiv, **a zrušit dosavadní vazbu mezi typem cílové skupiny a výběrem cílové skupiny samotné.**
- **S ohledem na to, že sociální pracovníci obvykle zařadí klienta do hlavního typu cílové skupiny na začátku spolupráce** a toto zařazení již nezmění bez ohledu na změny v životní situaci klienta, doporučujeme:
 - **buď toto pole přejmenovat** na „Výchozí cílová skupina při zahájení spolupráce s klientem“;
 - **nebo řádně edukovat sociální pracovníky**, že a v jakých situacích je třeba změnit hlavní typ cílové skupiny.
- Pole *Upřesnění* by bylo možné otevřít pouze, pokud by v číselníku byl zvolen typ „další skupiny osob neuvedené výše“ a jeho vyplnění by bylo povinné.

2.8 Podněty ke zvýšení uživatelského komfortu aplikace

Sami výzkumníci neměli možnost se SZSP pracovat přímo v aplikaci OKnouze/OKslužby, níže uvedené náměty tedy pocházejí výhradně od sociálních pracovníků obecních úřadů, které poskytnuly anonymizované záznamy k obsahové analýze (viz Úvod), a to až na jednu výjimku:

- touto výjimkou je námět ohledně formátu SZSP, který je aplikací generován pro tisk: v SZSP se všechna pole/řádky tabulek, které mají uvedené datum, řadí podle data sestupně – to může být vhodné pro zobrazení přímo v aplikaci – když sociální pracovník právě případ řeší, tak vidí nejdřív, co se dělo posledně. V tiskové sestavě to ale dělá těžkosti při čtení, protože je to proti běžné logice. Tuto zkušenost sdíleli výzkumníci a na nevhodnost sestupného řazení upozorňovali též samotní sociální pracovníci.

Další podněty sociálních pracovníků:

- sjednotit místo v aplikaci pro zadávání *použitých metod a intervencí* i s daty do jednoho oddílu, včetně časové náročnosti;
- chybí prostor pro vkládání záznamů ze sociálního šetření nebo o telefonickém jednání – každý úřad to řeší jinak, při změně úřadu je to pak těžko dohledatelné;
- nemožnost nahrávat přílohy k záznamu, např. poukaz do šatníku nebo hlášenky změn;

- vedle SZSP se vede i spisová dokumentace k zakládání dokumentů, které není možné evidovat přímo v aplikaci OKnouze/OKslužby;
- chybí možnost nahlížet i do jiných dávek, např. dávek státní sociální podpory, výše důchodu atd. – náhled by ušetřil mnoho času jak sociálním pracovníkům OÚ, tak pracovníkům ÚP; informace o tom, zda klient má dávky SSP, zjišťují pouze tak, že klient pobírá hmotnou nouzi;
- není možnost nahlížet v JIS i na společně posuzované osoby – např. při evidenci matky dětí by bylo vhodné nahlížet i na děti (zda jsou na ÚP, zda se s nimi nevede správné řízení o vyřazen...) – v současnosti se tyto musí zavést do programu také a tím se fiktivně zvyšuje počet klientů, se kterými OÚ pracuje;
- chybí možnost volby kontaktu e-mailem;
- chybí možnost do záznamu zadávat různé kontroly, např. při plnění termínů, nespolupráci, uplatnění nějakého nároku apod.;
- chybí automatické upozornění, že se se záznamem určité období nepracuje a je vhodné vyhodnotit jeho možné uzavření – dosud vše vedeno v diářích;
- nemožnost zadat dvě stejné intervence v jeden den – klient přijde k sociálnímu pracovníkovi, sociální pracovník sepíše záznam, vloží do SZSP a přidá intervence; ve stejný den klient navštíví i sociálního kurátora, ten s ním také sepíše záznam a vloží ho do SZSP, ale intervence už zadat nejdou – hlášení „V tabulce intervence nemohou být dva záznamy se stejným názvem a datem intervence“ – sociální kurátor si již nemůže vykázat svoji činnost;
- nejsou označena čísla řádků, pokud je založeno více intervencí za sebou, špatně se dohledává chybný řádek v případě chybného záznamu;
- nevhodné prostředí, vzhled programu a nutnost neustálého klikání;
- pole *Poznámka* je příliš malé pro uvedení všech zásadních informací (zejm. zásadní kontakty ke klientovi: kontakty na společně posuzované osoby, lékaře atd.), které je třeba vědět rychle, např. pro nahlédnutí kolegy/kolegyně;
- v tiskové sestavě se nepropisuje pole *Poznámky*;
- vyplněním kolonky jednání k určitému datu naskakují okna k doplnění všeho, co se ten den/jednání událo (popis jednání, výstupy ze dne, délka intervence, použité metody) – ve stejné záležitosti, ke stejnému datu, ke stejnému jednání je potřeba vyplňovat na různá místa 2 stránky;
- vše v programu by mělo rovnou navazovat jedno na druhé – metody a na ně přímo čas intervencí (bez neustálého vyskakování z jedné položky do druhé);

- údaje v současném programu v PC jsou pro čtení velmi nepřehledné, např. část intervencí, případně část návrhu a popisu plánu intervence je v PC vidět pouze na několika posledních řádcích, a ještě je třeba popis každého plánu a realizace intervence zvlášť rozkliknout, aby byl vidět úplný zápis;
- neschopnost programu vyhledávat tematicky a chronologicky – např. při hledání informace o důchodu v záznamu klienta je třeba celý záznam přegenerovat do PDF a pak vyhledávat podle klíčových slov;
- v případě potřeby tisku pouze jednoho SZ je tato možnost jen u posledního záznamu – není to možné v případě, že jsou po tomto datu další SZ;
- v případě časově náročnější práce s klientem se program velmi rychle zavírá, pro další informace k jednání je potřeba se do programu opětovně přihlašovat;
- nemožnost vytisknout ze SZSP pouze určité období – i po zadání určitého období tiskne i výchozí situaci z jiného období;
- intervence a návrhy a plány se neřadí dle data již při zapisování, ale až dodatečně;
- zapisovaná data se průběžně neukládají, bylo by žádoucí automatické ukládání rozepsaných záznamů před automatickým ukončením při dlouhodobé nečinnosti (např. přijde jiný klient v okamžiku, kdy má sociální pracovník rozepsaný záznam);
- zápis nelze uložit jen rozpracovaný, nedokončený;
- chybí kontrola pravopisu;
- chybí možnost většího písma a možnost minimalizace otevřené stránky na spodní lištu;
- nemožnost formátování textu a jeho export do více formátů (.doc, .docx, .xls, .xlsx...) – aktuálně pouze .pdf;
- systém při chybném zadávání o chybě automaticky neinformuje hned, ale na chybu upozorňuje až po odsouhlasení OK;
- bylo by vhodné označení okénka s chybou např. červeně z důvodu lepší orientace;
- maska by se měla překlápět i do nově otevřených SZSP;
- vhodný by byl automatický propis textu ze záznamu návrhu a plánu pomáhající intervence (popis plánu a popis realizace) do Záznamu úřadu klienta.

Návrhy na redukci polí:

- čtyři tabulky věnované *Použitým metodám* jsou zbytečné, protože to samé se pak vyplňuje v *Intervencích*, *Použité metody* navrhujeme zrušit; nebo s ohledem na to, že číselníky *Použitých metod* jsou až na výjimky totožné s číselníky *Intervencí* v SZSP by se mohly jednotlivé metody ihned propsat do intervencí;
- SZSP má zbytečně mnoho kolonek, stačila by výchozí situace, plán a realizace; mnoho pojmů se zbytečně opakuje ve více kolonkách, zabírá to zbytečně čas;
- je žádoucí spíše zjednodušení a zpřehlednění současného SZSP (případně doplnění chybějících požadovaných údajů) než tvorba nového SZSP s novými pojmy.

Statistiky:

- současná aplikace SZSP neumožňuje vytvoření základních statistik podle cílových skupin/ nepříznivých životních situací, počtu klientů, intervencí, neumožňuje výstupy do výkaznictví MPSV (statistický výkaz MPSV ČR V2);
- nemožnost statistické konverze záznamu dle filtrů – např. vygenerování, kolik času s klientem tvořila přímá práce a kolik administrativa;
- některé oddíly není možné vygenerovat a vše se musí dělat ručně – rozšířit možnosti generování statistiky;
- bylo by vhodné, kdyby OKsystem uměl vytvořit statistiku a nebylo by tak nutné počítat intervence „ručně“;
- bylo by vhodné větší rozvinutí okna pro intervence pro větší přehlednost při hledání či sčítání jednotlivých intervencí např. pro statistiku;
- pro potřeby statistiky je třeba vést ruční evidenci, což je zbytečné; pokud to ale sociální pracovníci nedělají, nemohou plnit podmínku uzamčení spisu po třech měsících nečinnosti, protože pokud by měli klienty jen v aplikaci, pak své klienty, se kterými se pracovalo v rámci celého období předchozího roku, musí vyhledávat pracně z celé databáze vlastních klientů v archivu (třeba z tisíce klientů vybírat pracně ty, se kterými se pracovalo v tom určitém období), navíc jde často i o cílovou skupinu (statistiky to tak požadují);
- statistika by měla jít vyhotovovat i z klientů, kteří jsou již v archivu – JIS by měl umět vytvořit seznam všech klientů, se kterými se pracovalo za určité období (ať jsou to klienti v živé evidenci, nebo i v archivu) – roční sestavy v tomto dosavadním provedení JIS nelze vytvořit;

- možnost započítat jen jednu intervenci u klienta denně, i když je jich víc (opakovaně), což neodpovídá praxi;
- pokud by v SZSP zůstalo sledování časové náročnosti intervencí, pak veškeré údaje počítající *intervence a metody sociální práce* by mohly být nasčítány až na konci záznamu, včetně časové náročnosti – a to automaticky na základě vyplněných okýnek ke konkrétnímu datu intervence, které by se vyplnilo jen jedno.

3. Rámcová doporučení

Kromě dílčích doporučení formulovaných v rámci jednotlivých kapitol je při úpravách či tvorbě nového Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a rovněž při úpravách stávající či vývoji nové webové aplikace pro práci s tímto záznamem třeba, aby tvůrci vzali v úvahu následující doporučení:

1. Nejprve je nutné ujasnit, jaké pojetí sociální práce má záznam podporovat; je totiž třeba brát v úvahu, že podoba záznamu může (de)formovat přímý výkon sociální práce.
2. Dále je třeba jasně stanovit, k jakým účelům má být SZSP využíván; těchto účelů může být řada a je otázkou, zda je lze všechny naplňovat jedním formulářem, spíše lze předpokládat nezbytnost výběru těch stěžejních z nich; může se jednat o tyto účely:
 - a. primární účely:
 - i. záznam průběhu případové práce s klienty (vedení případu a možnost jeho předání jinému pracovníkovi);
 - ii. reflexe vlastní práce sociálním pracovníkem za účelem zvyšování kvality své práce.
 - b. sekundární účely (nesmí kolidovat s primárními účely):
 - i. doklad v případě pochybností či žalob na postup sociálního pracovníka;
 - ii. statistický podklad o chybějících službách sociální práce a chybějících sociálních službách pro plánování sociálních služeb v regionu, kde sociální pracovník působí;
 - iii. statistický výkaz o činnosti sociálních pracovníků, tj. zejména počty klientů;
 - iv. statistiky o složení klientely sociálních pracovníků OÚ dle předem jasně stanovených kritérií.
3. Při úpravách/tvorbě SZSP průběžně kontrolovat, zda formulář SZSP stále plní účely stanovené ve druhém kroku, či zda je třeba na některé z nich rezignovat ve prospěch těch, které tvůrce považuje za klíčové.
4. Důsledně zapojit do úprav/tvorby SZSP, a to jak formuláře, tak webové aplikace, samotné uživatele tohoto nástroje, tj. sociální pracovníky OÚ.
5. Poté, co budou úpravy či nový SZSP hotový, zajistit proškolení všech uživatelů, a to nejen v technické obsluze aplikace, ale i v praktické aplikaci použité terminologie, aby bylo zajištěno jednotné pochopení obsahu formuláře a práce s ním.

Tabulka Přehled využívání jednotlivých polí „Životní situace“ v rámci SZSP

SZSP obsahuje v rámci oddílu ŽIVOTNÍ SITUACE					
Jen pole „Výchozí situace“	„Výchozí situace“ + „Charakt. osoby“	„Výchozí situace“ + „Charakt. problémů“	„Výchozí situace“ + „Charakt. osoby“ + „Charakt. problémů“	„Výchozí situace“ + „Charakt. osoby“ + „Intervence před zahájením spolupráce“	„Výchozí situace“ + „Charakt. osoby“ + „Charakt. problémů“ + „Intervence před zahájením spolupráce“
001_2	013_1	008_1	007_1	015_1	001_1
002_1	020_1	008_2	012_1		014_1
002_2	024_1	021_1	012_2		022_1
004_1	034_1	027_2	013_2	„Výchozí situace“ + „Charakt. problémů“ + „Intervence před zahájením spolupráce“	025_2
004_2	034_2		015_1		028_2
009_1	036_1		017_1		
009_2	036_2		017_2		
016_2	044_1		019_1		
018_2			022_2	023_1	
024_2			023_22		
025_1			028_1	„Výchozí situace“ + „Intervence před zahájením spolupráce“	
025_3			032_1		
026_1			035_1		
027_1			035_2		
029_2			039_2		
029_2			041_1		
030_1			041_2	037_1	
031_1					
031_2					
033_1					
033_2					
033_3					
038_1					
039_1					
042_1					
042_2					
044_2					

Příloha č. 2

Příklad z 019_1 – vykopírovaná pole karty „Práce s klientem“ k jednomu dni, níže uvedené datum bylo současně datem založení SZSP:

Použité metody přímé práce:

Datum	Fáze	Metoda
9. 12. 2021	Preventivní práce	Propagace dostupných služeb
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Zjištění poznatků o životní situaci
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Posouzení potřebnosti intervence
9. 12. 2021	Vyhledávání (depistáž)	Zachycení problému, návrh intervence
9. 12. 2021	Zaměřený na změnu klienta	Motivační rozhovor
9. 12. 2021	Zaměřený na změnu klienta	Odborné sociální poradenství
9. 12. 2021	Zaměřený na změnu soc. prostředí	Kontakt s poskytovatelem další pomoci
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Sociální šetření
9. 12. 2021	Posouzení životní situace	Vyhodnocení požadavku klienta, účel intervence

Ke stejnému datu jsou uvedeny tyto Metody nepřímé práce:

Datum	Metoda
9. 12. 2021	Dokumentace práce
9. 12. 2021	Plánování a organizace aktivit

A tyto Intervence:

Datum intervence	Název
9. 12. 2021	Propagace dostupných služeb
9. 12. 2021	Plánování a organizace aktivit
9. 12. 2021	Jednání o poskytnutí sociální práce
9. 12. 2021	Dokumentace práce
9. 12. 2021	Motivační rozhovor
9. 12. 2021	Odborné sociální poradenství
9. 12. 2021	Navázání kontaktu s poskytovatelem
9. 12. 2021	Sociální šetření

K těmto tabulkám byl ještě asi na stránku zápis v *Návrhu a plánu pomáhající intervence*. Dní práce s klientem s podobným rozsahem metod a intervencí je v daném záznamu 22 – nepřehlednost a zbytečnost tohoto pojetí je zřejmá. A to šlo o případ, který se řešil pouze 8 měsíců. Jak by pak takto pečlivě vyplňovaný záznam vypadal, pokud spolupráce s klientem trvá roky?

V tiskové sestavě SZSP však nejsou tyto tabulky sdružovány podle data, ale v každé z tabulek jsou údaje ke všem datům práce s klientem, je tedy v každé tabulce třeba hledat, co k sobě patří.

Výsledky analýzy zaměřené na to, k jakým záznamům sociální pracovníci používali pole *Použité jiné metody*:

- pole *Použité jiné metody* bylo použito převážně k **poznámkám o telefonickém kontaktu** u 017_2, 020_1, 033_1. Příklady:

017_2

Datum	Metoda
14. 8. 2019	Telefonát s klientkou ohledně sjednání termínu místního šetření
5. 4. 2018	Pokus o telefonický kontakt (předem smluvený, nedostupná)
19. 2. 2018	Telefonát s dcerou klientky – podnět ze strany dcery klientky – posouzení situace v rodinných vztazích (možnost podpory rodiny)

020_1

Datum	Metoda
14. 8. 2019	Telefonicky kontaktována paní XY – nezastižena, zanechán vzkaz
2. 3. 2023	Tel. kontaktován pan XY, nikdo nezvedal telefon

033_1

Datum	Metoda
20. 6. 2022	Tel. komunikace se synem klientky
9. 5. 2022	Tel. komunikace se synem klientky
3. 5. 2022	Tel. komunikace se synem klientky
27. 4. 2022	Tel. komunikace se synem klientky
25. 4. 2022	Tel. komunikace se synem klientky

- dále bylo použito k poznámce o **„Spolupráci s relevantními službami nebo dalšími odborníky“** (což je jedna z metod uvedená v číselníku *Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi*, ale SP ty činnosti, které uvedli jako *Jiné metody*, takto zřejmě nechápou); příklady zápisu činností, které dle našeho názoru lze přiřadit k uvedené metodě:
 - „MMO kontaktovala sociální pracovnice Služby ve věci dalšího umístění klientky, ke kterému dojde za cca 3 měsíce. Byly probrány možnosti.“ (020_1) – podrobný zápis, o co šlo, je pak v Návrhu a plánu;

- „vypracování Souhlasu s poskytováním informací dle zákona č. 108/2006 Sb.“ (021_1) – ze zápisu v Návrhu a plánu vyplynulo, že o toto požádala SP jiného OÚ, která si to potřebovala pro daného klienta doplnit do dokumentace;
- „vypracování žádosti o spolupráci“ (021_1) – ze zápisu je dále zřejmé, že šlo o spolupráci se SP z jiného OÚ a se zdrav. pojišťovnou;
- „součinnost s opatrovníci z OÚ XY (033_3).
- k poznámce o „**Zprostředkování další pomoci nebo služeb**“ (což je jedna z metod uvedená v číselníku Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi, ale SP ty činnosti, které uvedli jako Jiné metody, takto zřejmě nechápou), příklad zápisu:
 - „navázání kontaktu s ubytovatelem“ (013_1, 013_2 – zde uvedeno 3x);
 - „kontaktování klienta“ (013_2) – ze záznamu v Návrhu a plánu se jeví, že šlo o to, že SP klientce předal kontakt na ubytovatele.
- k poznámce o „**Asistenci při jednání s organizacemi**“ (což je jedna z metod uvedená v číselníku Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi, ale SP ty činnosti, které uvedli jako Jiné metody, takto zřejmě nechápou), příklady zápisu:
 - „kontaktování v zastoupení“ (013_2) – z Návrhu a plánu se nepřímo lze dozvědět, že se jednalo o to, že SP obvolával lékaře s cílem zajistit praktika a pediatra pro klientku;
 - „objednání na pobočku OSSZ v XY“ (021_1);
 - „vypracování žádosti o vydání potvrzení o evidenci uchazeče o zaměstnání“ (021_1);
 - „vypracování žádosti pro MUDr. Xx“ (021_1) – z dokumentace vyplývá, že šlo o žádost, aby praktik vystavil „Potvrzení o zdrav. stavu pro dávky HN“;
 - „studium znění nájemní smlouvy a její korektura“ (033_3).
- k poznámce o „**Odborném sociálním poradenství**“ (což je jedna z metod uvedená v číselníku Použité metody přímé práce, ale SP ty činnosti, které uvedli jako Jiné metody, takto zřejmě nechápou), příklad zápisu:
 - „propočítání dávek – nároku, plateb...“ (033_3).
- k poznámce o spíše **administrativních činnostech ve prospěch klienta**, příklady:
 - „odeslání žádosti o RL“ (014_2) – možná by bylo možné rámovat metodou „Asistence při jednání s organizacemi“;
 - „ukončení spolupráce“ (012_1) – to by potenciálně mohlo obsahovat metody SP, ale dle zápisu v Návrhu a plánu se spíše jedná o „Evaluaci“, kdy po půl roce absence kontaktu s klientem SP vyhodnotil, že jeho intervence již klient nepotřebuje a záznam uzavřel. Je ale faktem,

že v číselnících souvisí „Evaluace“ pouze s fázemi „Plánování“ a „Zaměření na změnu klienta“, ale ani o jednu z těchto fází nešlo. Fáze „Ukončení spolupráce“ v číselníku přímých metod není – sem by patřil i „rozhovor s klientem“ (013_1), kdy se podle dalšího zápisu v Návrhu a plánu jednalo o poslední rozhovor s klientem před ukončením spolupráce, kdy klient sděluje výsledek jejich společného úsilí – dostane byt a SP mu sděluje, že pokud by ještě v budoucnu něco potřeboval, ať ji kontaktuje;

- „dopis klientce“ (017_2) – vzhledem k tomu, že o toto není v daném SZSP žádný další zápis, nelze zjistit, co vlastně SP posláním dopisu sledoval, a tedy ani o jakou metodu SP by mohlo jít;
- hojné příklady jsou v 021_1:
 - výpis z Evidence obyvatelstva;
 - kopírování zdravotní dokumentace;
 - kopie dokladu o úhradě nákladů na bydlení;
 - kopie potvrzení o zdravotním stavu;
 - kopie nájemní smlouvy;
 - tisk Rozsudku Okresního soudu o rozvodu a vyživovací povinnosti.
- ve dvou případech pak bylo toto pole využito pro záznam průběhu řešení případu místo pole **Návrh a plán pomáhající intervence**, a to u 028_1 systematicky (od 3. měsíce spolupráce s klientem je tato spolupráce místo v Návrhu a plánu popisována zde) a u 016_2 nahodile (něco je zde, něco je v Návrhu a plánu – zde zejména sociální šetření a dle Intervencí probíhalo ještě něco dalšího, o čem ale není písemný záznam nikde).

Tabulka Rozčlenění SZSP dle rámcového přístupu k práci s polem „Návrh a plán pomáhající intervence“

Přístupy pro vedení případu SP nevyhovující, patrně vedou paralelní spisy v jiném systému			CHAOS	Přístupy pro vedení případu SP vyhovující	
Pole nevyplněno vůbec	Pole vyplněno příliš stručně	Obsah detailní, ale zkopírován dodatečně z dokumentace vedené v jiném systému	Někdy záznam, co se udělalo, pší detailně do „Návrhu a plánu...“ někdy do „Použité jiné metody“, něco asi dle dat nenaznamenali vůbec (možná změna SP?)	Pole vyplněno stručně nebo vůbec, ale průběh spolupráce průběžně (stručně) zaznamenán v poli „Životní situace – výchozí situace“	Obsah detailní, průběžně zapisován, bez doprovodné dokumentace (ta je obvykle ve spisu)
003 – zázpis neposlali, používají ho jen pro statistiky a MPSV, sami vedou spisy v jiné aplikaci	001_1, 2	020_1	016_2	007_1	002_2
014_2	002_1	021_1	025_2	008_1, 2	004_1, 2
018_1, 2	013_2	023_2	027_1	024_1, 2	009_1, 2
027_2	017_2	033_1, 2, 3	028_1	032_1	012_1, 2
035_1			034_2	034_1	013_1
			035_2		014_1
					015_1, 2
					017_1
					019_1
					022_1, 2
					023_1
					025_1, 3
					026_1
					028_2
					029_1, 2
					030_1
					031_1, 2
					036_1, 2
					037_1
					038_1

pokračování tabulky

Přístupy pro vedení případu SP nevyhovující, patrně vedou paralelní spisy v jiném systému			CHAOS	Přístupy pro vedení případu SP vyhovující	
					039_1, 2
					041_1, 2
					042_1, 2
					044_1, 2

Příloha č. 5

Tabulka Zastoupení typů cílových skupin mezi hlavními cílovými skupinami uvedenými v těch SZSP, které mají uveden pouze jeden typ cílové skupiny

Typ cílové skupiny	Počet SZSP
Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním (001_1, 2; 004_1; 009_1; 017_1; 024_2; 031_1, 2; 034_1; 036_1; 038_1; 044_1)	12
Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením (013_1; 014_2; 022_2; 025_2; 027_2; 035_2; 036_2; 041_1; 042_1)	9
Další skupiny osob neuvedené výše (012_2; 027_1; 041_2; 044_2; 029_2; 009_2; 019_1)	7
Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy (002_2; 012_1; 013_2; 024_1; 025_1; 034_2)	6
Osoby ohrožené sociálním vyloučením (007_1; 023_1; 033_1; 042_2)	4
Osoby ohrožené rizikovým způsobem života (004_2; 014_1; 016_2; 018_2)	4
Rodiny s dětmi (025_3; 035_1)	2
Osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti (002_1; 029_1)	2
Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby (017_1)	1
Imigranti	0
Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí	0