

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Problematické oblasti ve vedení dokumentace
v nízkoprahově orientovaných sociálních službách**

Bakalářská práce

Autor: Bc. Zuzana Macháčková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.

Hradec Králové

2016

Zadání bakalářské práce

Autor: Bc. Zuzana Macháčková

Studium: U13131

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Problematické oblasti ve vedení dokumentace v nízkoprahově orientovaných sociálních službách**

Název bakalářské práce: Questionable sphere of documentation in easy contact social services
A):

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Anonymní evidence, předávání informací dalším subjektům, nejednotné pojmosloví v sociálních službách, vedení dokumentace pro účel klienta/pracovníka x vedení dokumentace pro účely donátorů, vztah pracovníků k vedení dokumentace, čas strávený vedením dokumentace. V teoretické části práci budou představeny problematické oblasti ve vedení dokumentace. V praktické části práce budou vyhodnoceny rozhovory s pracovníky, které budou zaměřeny na identifikaci nejproblematictějších oblastí, praktická část bude dále obsahovat návrhy řešení. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie, dotazníky pro pracovníky, polostrukturované rozhovory s pracovníky, studium dokumentů.

LAAN, van der G. Otázky legitimace sociální práce. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotné sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998
Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. ČAS, 2008
Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. MPSV, 2008
Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha, 2002

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Oponent: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

Bc. Zuzana Macháčková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své bakalářské práce Mgr. Miroslavu Kapplovi Ph.D. za jeho odborné vedení, vstřícný přístup a cenné rady poskytnuté v rámci konzultací. Děkuji též všem svým kolegům, kteří se mnou diskutovali o vedení dokumentace.

Rovněž děkuji sociálním pracovnícům/kům za ochotu a čas věnovaný rozhovorům.

Abstrakt

MACHÁČKOVÁ, Zuzana. *Problematické oblasti ve vedení dokumentace v nízkoprahově orientovaných sociálních službách*. Hradec Králové, 2016. 61 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.

Hlavním cílem bakalářské práce je identifikovat a popsat problematické oblasti ve vedení dokumentace v nízkoprahových službách. Práce je rozdělena na tři části, teoretickou, metodickou a praktickou. V teoretické části jsou na základě odborné literatury identifikovány tři problematické oblasti – účel a forma dokumentace, pojmosloví a anonymní evidence. V metodické části je popsána metodologie provedeného kvalitativního výzkumu, který byl realizován pomocí polo-strukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky nízkoprahových služeb. V praktické části jsou popsána a interpretována získaná data a vyhodnoceny dílčí cíle výzkumu. Na základě teoretické části a výsledků výzkumu se dá říci, že nejvíce problematické je odpovědět na otázku, jak sladit všechny požadavky a nastavit dle toho funkční systém vedení dokumentace. S tím souvisí především to, že každý donátor má jiné požadavky na data a používá též rozdílné pojmy, ve kterých je potřeba se vyznat. Také anonymní evidence má své výhody i nevýhody. Za nejspornější oblast potom můžeme označit situace, kdy dochází ke střetům zájmů klienta, který má právo na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací a střetem zájmu dalších subjektů, které pro svou práci, činnost tyto informace o klientovi potřebují (policie, soudy, OSPOD, apod.), a nebo mají ze zákona na informace právo - především zákonní zástupci.

Klíčová slova: vedení dokumentace, nízkoprahové sociální služby, problematické oblasti, anonymita

Abstract

MACHÁČKOVÁ, Zuzana. *Questionable sphere of documentation in easy contact social services*. Hradec Králové, 2016. 61 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.

The main research question of this work is to identify and describe questionable sphere of documentation in easy contact social services. The text is divided into three parts. In theoretical part there are identified three problematical spheres – the purpose and form of documenting, the terms and anonymous evidence. The methodical section describes methodology of qualitative research that was realized with semi-structured interview with social workers from easy contact social services. The analytical part focuses on interpretation of data gained in research and evaluating sub-research aims. The most problematical is to synchronize all requests and create functional system of documenting. It's linked to the fact, that every project owner has different request for data, and also use different terms for it. Also anonymous evidence has advantages and disadvantages. As the most questionable sphere we can describe situations, where there are conflicts between interests of clients (right to personal data protection) and between interests of other subjects, that needs information about clients for their work (as the police, courts, offices) or between parents, that have the right for information about their child.

Keywords: documentation, easy contact services, questionable sphere, anonymity

Obsah

Úvod.....	7
I. Teoretická část	10
1. Základní pojmy	10
1.1 Problematické oblasti.....	10
1.2 Dokumentace	10
1.3 Nízkoprahové služby	12
1.4 Další pojmy	14
2. Specifika vedení dokumentace v nízkoprahových sociálních službách.....	15
2.1 Anonymní evidence	15
2.2 Kontaktní práce „tady a teď“	16
2.3 Prostředí poskytování služby	16
3. Forma a účel dokumentace.....	18
3.1 Dvojitý typ dat	18
3.3 Elektronická či listinná dokumentace	21
3.4 Obsah a forma dokumentace.....	21
3.5 Časová náročnost dokumentace	23
3.6 Shrnutí.....	23
4. Pojmosloví, kvantifikace dat, měřitelnost výkonů	24
4.1 Pojmosloví	24
4.2 Měřitelnost dat	27
4.3 Shrnutí.....	28
5. Anonymní evidence a práva klienta	29
5.1 Osobní, citlivé a anonymní údaje.....	29
5.2 Vedení anonymní evidence	30
5.3 Vedení dokumentace vzhledem k právům klienta	31
5.4 Shrnutí.....	35
II. Metodická část	36
6. Metodika výzkumu.....	36
6.1 Cíle práce a výzkumu.....	36
6.2 Transformace dílčích cílů.....	36
6.3 Strategie výzkumu	38
6.4 Výzkumný vzorek	38
6.5 Popis organizace a průběhu výzkumu.....	40
6.6 Způsob analýzy získaných dat	40
6.7 Možná metodická omezení výzkumu	40
III. Praktická část	42
7. Popis a interpretace dat	42
7.1 Účel dokumentace v nízkoprahových službách	42
7.2 Anonymní evidence v nízkoprahových službách.....	47
7.3 Pojmosloví v nízkoprahových službách.....	50
7.4 Další problémy v souvislosti s vedením dokumentace	52
Závěr	55
Zdroje:.....	59
Seznam příloh	1

Úvod

Vedení dokumentace je nedílnou součástí sociální práce. Jedná se o metodu nepřímé práce s klientem. Při vedení dokumentace mohou vznikat nejrůznější problémy a to především tam, kde ještě není tato práce běžnou rutinou nebo tam, kde často dochází ke změnám. To je případ i nízkoprahově orientovaných služeb, které se snaží co nejvíce přizpůsobit klientům a jejich prostředí. Problematické oblasti se často týkají střetu zájmů klienta a pracovníka, pracovníka a zadavatele služeb, pracovníka a organizace a v neposlední řadě také střetu zájmu klienta a dalších osob (rodiče, OSPOD, policie apod.) Na jedné straně je promyšlené vedení dokumentace známkou kvality služeb. V této souvislosti jde především o dodržování práv klientů. Na straně druhé jsou však pracovníci v běžné každodenní praxi spíše pod tlakem zadavatelů na co největší počet indikátorů, na jejichž základě jsou financováni. Je však potřeba splnit oba tyto požadavky, jak kvalitní práci s klientem při dodržování jeho práv, tak zajistit podmínky pro existenci služeb.

Téma jsem zvolila z důvodu své dosavadní praxe vedoucí nízkoprahových služeb pro děti a mládež. Často jsem se svými kolegy řešila témata jako „k čemu ta dokumentace vlastně je, kolik by jí mělo být, co by měla obsahovat, kolik ideálně tím strávít času apod.“ Během své práce jsem také měla také možnost zúčastnit se konzultací v rámci systému řízení kvality sociálních služeb (QMSS) a podílet se na vytváření nových dokumentů pro organizaci dle tohoto systému. I díky tomu jsem začala více přemýšlet o dokumentaci a o smyslu toho, co všechno je potřeba zaznamenávat. Přišlo mi proto účelné sepsat, s jakými problémy se nízkoprahové služby při vedení dokumentace setkávají a při výzkumu jsem se rozhodla zjistit, zda se s těmito problémy setkávají i pracovníci při práci s jinými cílovými skupinami, než jsou děti a mládež.

Hlavním cílem této práce je identifikovat a uceleně popsat problematické oblasti ve vedení dokumentace v nízkoprahových službách. Tato práce také navrhne praktická doporučení pro vedení dokumentace v takto orientovaných sociálních službách. Doporučení by pak měla pomoci minimalizovat problematické oblasti, se kterými se pracovníci potýkají. Tato doporučení budou primárně zaměřena na nízkoprahové služby, mohou však být užitečná i pro pracovníky dalších sociálních služeb. Práce může být využita jako inspirace při tvorbě

metodických materiálů nově vznikajících služeb či při úpravě materiálů stávajících nebo alespoň k zamyšlení pracovníků nad uvedenou problematikou.

Na základě hlavního cíle práce potom vyvozují následující dílčí cíle práce, které odpovídají dílčím cílům výzkumu. Prvním cílem je popsat, jaký má dle pracovníků nízkoprahových služeb dokumentace účel, druhým je popsat, jak se pracovníci nízkoprahových služeb vyrovnávají s anonymní evidencí. Třetím cílem práce je identifikovat problematické pojmy, které souvisí s vedením dokumentace a nakonec identifikovat další problémy, se kterými se nízkoprahové služby při vedení dokumentace potýkají. Na základě dílčích cílů jsou vyvozovány i jednotlivé tazatelské otázky viz. kap. 6 Metodická část práce.

Teoretická část práce si klade za cíl uceleně popsat problematické oblasti zmíněné v odborné literatuře. K tomu budou využity především různé výklady Standardů kvality sociálních služeb, dále odborná literatura věnující se nízkoprahovým službám a vedení dokumentace obecně. O nízkoprahových službách se dozvíme hodně z publikací vydaných Českou asociací streetwork, např. Kontaktní práce, Kontaktní práce 2010 a Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tématem vedení dokumentace se zabývají především autoři vykládající standardy kvality sociálních služeb, např. Čámský a kol., dále pak různé výklady Standardů kvality sociálních služeb. O formě a účelu dokumentace píše Geert van der Laan ve své knize Otázky legitimace sociální práce. Práci se spisy se věnuje též Ivan Úlehla ve své učebnici Umění pomáhat. Okrajově se o dokumentaci zmiňuje Řezníček v Metodách sociální práce. Následným provedením výzkumu dojde ke zjištění, zda se s uvedenými problémy setkávají i pracovníci v praxi. Zároveň budou na základě výpovědí respondentů doplněny problematické oblasti dle praxe. Výzkum dále předloží současné strategie pracovníků při řešení problémů, se kterými se ve své praxi při vedení dokumentace setkávají. Na základě teoretického popisu problematických oblastí a výpovědí pracovníků sociálních služeb budou zformulována doporučení pro vedení dokumentace v nízkoprahových službách.

Práce je členěna na tři části, teoretickou, metodickou a praktickou. Na začátku teoretické části práce jsou vymezeny základní pojmy, především samotný pojem dokumentace a nízkoprahové služby. V druhé kapitole jsou popsána specifika nízkoprahových služeb vzhledem k vedení dokumentace. Třetí kapitola se zabývá formou a účelem dokumentace, komu vlastně dokumentace slouží a jaké jsou možné způsoby jejího vedení. Ve čtvrté kapitole

je rozebrána problematika pojmosloví v nízkoprahových službách a s tím související měřitelnost dat. Pátá kapitola pojednává o anonymní evidenci klientů a to především ve vztahu k jejich právům. V metodické části jsou popsány metody výzkumu, výzkumný vzorek, způsob analýzy apod. V praktické části potom dochází k popisu a interpretaci získaných dat. V závěru práce potom zhodnotím, zda bylo dosaženo hlavního cíle, dílčích cílů a navrhnu doporučení pro praxi.

I. Teoretická část

1. Základní pojmy

V této kapitole jsou rozpracovány základní pojmy, které je potřeba popsat, aby se práce mohla dále věnovat jednotlivým tématům ve vztahu k dílčím cílům práce.

1.1 Problematické oblasti

Problém můžeme jednoduše definovat jako věc k řešení, spornou otázku, otázku k rozhodnutí (Linhart, 2007). Problematické oblasti v této práci potom jsou záležitosti, které jsou nějakým způsobem sporné, je potřeba se nad nimi zamyslet a vyřešit. Často se týkají střetu zájmů klienta a pracovníka, pracovníka a zadavatele služeb, pracovníka a organizace a v neposlední řadě také střetu zájmu klienta a dalších osob (rodiče, OSPOD, policie apod.). Střetem zájmů je myšlen střet oprávněných zájmů dvou, případně více subjektů. Příkladem může být oprávněný zájem rodiče na informace o svém dítěti a oprávněný zájem dítěte na pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv dle Zákona č. 359/1999 Sb, o sociálně-právní ochraně dětí. Problémy často také souvisí s etickými aspekty sociální práce. Při vedení dokumentace mohou vznikat různé etické problémy či dilemata. V této souvislosti definuje Nečasová (2001) etický problém jako situaci, kdy je evidentní, jak by měl pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. Na rozdíl od toho etická dilemata vznikají tehdy, pokud pracovník stojí před dvěma či více alternativními možnostmi rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů. (Nečasová, 2001) Příkladem potom může být konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má pracovník k zaměstnavateli a ke společnosti.

1.2 Dokumentace

Dokumentace práce je metodou nepřímé práce s klientem. Jedná se o tvorbu a shromažďování záznamů o činnostech na řešení životní situace klienta a jejich průběhu. Zahrnuje jak záznam o plánování průběhu spolupráce, tak záznamy pro statistickou analýzu (Janebová, 2014). Dokumentaci lze chápat též jako soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně poskytujeme sociální služby (Čámský, 2011). Jde tedy o poměrně velké množství nejrůznějších písemností, dokladů,

dokumentů a záznamů, které se mohou vyskytovat jak v listinné, tak v elektronické podobě a dokonce si lze představit záznamy na nejrůznějších audiovizuálních nosičích (Čámský, 2011). *Za dokumentaci lze pokládat každou informaci mající charakter osobního či citlivého údaje, která je vedena v „hmotné formě“ (listinné, zvukové, obrazové, digitální apod.)* (Výkladový sborník, s.123).

Synonyma pro pojem dokumentace může být evidence a v zúžené podobě též výkaznictví. V práci jsou používány další pojmy tak, jak je používají jednotliví autoři, např. záznamy či spisy (Úlehla, 1996).

Podmínky vedení dokumentace a náležitosti jejího obsahu nejsou stanoveny žádným speciálním právním předpisem. Obecně se řídí zákonem č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Ten stanoví obecně platné normy pro zacházení s dokumentací a informacemi. Kromě toho je potřeba se řídit také Zákonem o archivnictví a spisové službě č. 499/2004 Sb. v platném znění. Pro potřeby sociálních služeb jsou však nejdůležitější požadavky Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Můžeme je najít mezi povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb. Patří mezi ně:

- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

Vedení dokumentace je dále upraveno standardy kvality sociálních služeb, které jsou přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Konkrétně se jedná o standard č. 6: Dokumentace o poskytované službě. Tento standard obsahuje jedno kritérium zásadní a další dvě, která nejsou zásadní. Zásadním kritériem je, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro

nahlížení do dokumentace. Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje. Ostatní kritéria říkají, že: „*Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby. Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby*“ (Standardy kvality sociálních služeb, 2006). Jednotlivá kritéria jsou popsána v dalších kapitolách tak, jak se vztahují k jednotlivým tématům. Je důležité také poznamenat, že vedení dokumentace se prolíná téměř všemi standardy, neboť je důkazem o naplňování i dalších kritérií.

1.3 Nízkoprahové služby

Matoušek (2013) popisuje zásadu „nízkoprahovosti“ jako maximální otevřenost a přiblížení se životnímu světu klientů. Jde především o to minimalizovat překážky k využívání služeb, a to jak psychologické, prostorové tak i časové. Poskytovatel služeb usiluje o takové nastavení podmínek, které neodradí cílovou skupinu od kontaktu a využití služby (Herzog in Matoušek, 2013). Cílem nízkoprahových služeb je poskytnout sociální službu i těm, kteří se se standardními službami z různých důvodů míjejí. Jedná se o to, že služby mají nízký práh, což znamená, že se zaměřují na osoby, které nevyhledávají běžnou (institucionalizovanou) pomoc, služba je poskytována co nejvíce v běžném (přirozeném) prostředí klienta, pro realizaci služby není třeba znát podrobné údaje o klientovi, jsou odstraňovány psychologické, sociální i technické bariéry využití služby a v neposlední řadě jsou cíle nastavovány pragmatičtěji, než jsme zvyklí (Herzog in Klíma, 2008).

Nízkoprahové služby patří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách do služeb sociální prevence a mohou být poskytovány ambulantně nebo terénně. Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č. 108/2006 Sb.). Konkrétní služby, které se dají považovat za nízkoprahové, jsou:

- § 59 Kontaktní centrum
- § 61 Nízkoprahová denní centra,

- § 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- § 63 Noclehárny,
- § 69 Terénní programy

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek. Služba obsahuje tyto základní činnosti: *a)* sociálně terapeutické činnosti, *b)* pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, *c)* poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba obsahuje tyto základní činnosti: *a)* pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, *b)* poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, *c)* pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně. Služba obsahuje tyto základní činnosti: *a)* výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, *b)* zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, *c)* sociálně terapeutické činnosti, *d)* pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba obsahuje tyto základní činnosti: *a)*

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, *b*) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Určité znaky nízkoprahovosti mohou splňovat i noclehárny, např. anonymní evidence klientů, místní a časová dostupnost pro klienty. Práh může zvyšovat nutnost zaplatit poplatek za využití služby a často také pravidla např. týkající se vstupu. **Noclehárny** poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba obsahuje tyto základní činnosti: *a*) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, *b*) poskytnutí přenocování. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

1.4 Další pojmy

V práci je použita celá řada pojmů, většina z nich je vysvětlena v kapitole 4, která se zabývá pojmoslovím v sociálních službách ve vztahu k dokumentaci. Považuji však za důležité hned v úvodu vysvětlit pojem klient, který často v práci používám. Dle Matouška (2003) je **klient** subjekt, který využívá sociální služby, přičemž klientem může být osoba, rodina, skupina i komunita. Synonymem pro slovo klient může být uživatel služby. Uživatelem služby však můžeme nazývat pouze toho, kdo uzavřel smlouvu o poskytování služby. Vedení dokumentace a s tím spojená témata práv klientů se však neomezuje pouze na klienty s uzavřenou smlouvou. Proto používám pojem klient, který v mém pojetí obsahuje jak uživatele služeb, tak zájemce o službu. Vycházím tedy z definice Novotné, Schimmerlingové (1992) podle které je klientem osoba, která přichází nebo je již v péči sociálního pracovníka. Zároveň je zde namístě zohlednit, že klient nemusí být pouze mužského pohlaví. Pro zjednodušení uvádím pojem klient, kterým myslím jak klienta, tak klientku. V práci je též často používán pojem **pracovník**, či pracovníci. Jsou tím myšleni pracovníci v přímé péči a to jak sociální pracovníci, tak pracovníci v sociálních službách, kteří též vedou dokumentaci o klientech. Stejně jako u klienta používám opět pouze označení pracovník a myslím tím pracovníky i pracovnice.

2. Specifika vedení dokumentace v nízkoprahových sociálních službách

Vedení dokumentace v nízkoprahových službách se řídí stejně jako ostatní sociální služby stejnými zákony a předpisy jak bylo popsáno v předchozí kapitole. Nízkoprahově orientované služby však mají některá svá specifika, která ovlivňují i vedení dokumentace. Abychom mohli lépe pochopit problematické oblasti, popíšeme si v této kapitole specifika vedení dokumentace v nízkoprahových službách.

2.1 Anonymní evidence

Typické pro nízkoprahové služby je, že *„uživatel služby má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb“* (Pojmosloví ČAS). Zásada nízkoprahovosti je potom v praxi naplňována různými opatřeními, mezi která patří například minimální zatěžování návštěvníků administrativními úkony. Matoušek (2003) popisuje nízkoprahové zařízení jako takové, které je přístupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Je důležité poznamenat, že vedení anonymní evidence neznamena, že poskytovatel nevede žádnou evidenci ani dokumentaci. Anonymní evidence neznamena žádná evidence, nýbrž bezejmenná (MPSV, 2012).

Ačkoliv je anonymita v zákoně i ve standardech chápána jako možnost, je v oboru nízkoprahových služeb brána jako samozřejmost, někdy dokonce až jako povinnost. Pokud nějaká nízkoprahová služba nevede anonymní evidenci klientů je brána jako něco divného, neobvyklého. Pokud se však podíváme do Zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, je anonymita jako možnost uvedena pouze u nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a u terénních programů. Zajímavé je, že u kontaktních center, nízkoprahových denních center a nocleháren tato možnost zmiňována není. MPSV (2012) potom vymezuje sociální služby, u kterých je vedení anonymní evidence žádoucí jako terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra, intervenční centra, krizová centra. Průvodce (2002) obecně hovoří o těch případech, kdy osobní údaje pro poskytnutí služby nepotřebujete nebo je to pro uživatele služeb z nějakého důvodu nepřijatelné – to se týká zejména tzv.

nízkoprahových služeb. Podrobněji se anonymní evidencí a problémy s ní spojené budu zabývat v kapitole 5.2 Vedení anonymní evidence.

2.2 Kontaktní práce „tady a teď“

„Charakter kontaktní práce je zaměřen na „tady a teď“, tedy na aktuální kontakt mezi pracovníkem a uživatelem, kdy je sociální služba nasmlouvána, naplánována, poskytnuta i vyhodnocena“ (Herzog, in Klíma 2010, s. 93). V tomto kontextu je potom potřeba i vše zaznamenat, zdokumentovat. Je potřeba, aby záznamy nebyly příliš rozsáhlé, ale aby zároveň obsáhly vše, co se v kontaktu odehrálo. Záznam z jednoho 10min setkání s klientem pak často musí obsahovat záznam dohody o poskytování služby, individuální plán klienta, záznam o poskytnutí konkrétního úkonu i jeho zhodnocení.

Nízkoprahové programy nemají stabilní rámec setkání s klienty ani z hlediska délky pracovního setkání ani z hlediska pravidelnosti (Herzog in Klíma, 2009, s. 179). Je tedy typické, že často není možné se s klientem scházet pravidelně a plánovat tak dlouhodobé poskytování služeb. Jedním ze základních principů nízkoprahovosti je totiž dobrovolnost. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby (Pojmosloví ČAS, 2008). Klienti přichází do zařízení či do kontaktu s pracovníkem dle svého uvážení. Současně stejně tak i ze zařízení či z kontaktu mohou kdykoliv odejít. Nelze tedy předpokládat, že bude docházet k pravidelným setkáním a přehodnocováním osobních cílů v rámci individuálního plánování. V kontextu vedení dokumentace to potom může často znamenat častost krátkodobého individuálního plánování, neukončenou dokumentaci, nevyhodnocené individuální plány, nerevidované smlouvy apod.

2.3 Prostředí poskytování služby

Dalším specifíkem pro nízkoprahové služby je specifické prostředí jejich poskytování. Ať už se jedná o hlučné prostředí nízkoprahového klubu, kde křičí hudba a klient jeden přes druhého či prostředí lavičky v parku, kde parta mladých lidí právě kouří marihuanu, je jasné, že je pracovník spíše návštěvníkem v prostředí klientů než naopak. Je tomu potřeba přizpůsobit chování pracovníků ohledně dokumentace. V terénu, ale i v zázemí je nutné dobře hlídat složky s dokumentací, aby se k nim nedostali klienti. Dávat pozor na batoh s dokumenty v terénu i na notebook s evidencí v zázemí NZDM by mělo být samozřejmostí.

Zároveň je potřeba promyslet i způsob, kdy a kde budou pracovníci psát záznamy o službě, zda mezi jednotlivými rozhovory s klienty, v parku na lavičce nebo večer doma, či druhý den ráno. Všechny uvedené způsoby mají svá rizika, která je potřeba zohlednit.

3. Forma a účel dokumentace

Tato kapitola se věnuje první problematické oblasti, tedy tomu, jakou formou, pro koho a k jakým účelům je dokumentace vedena. Jsou to poměrně zásadní otázky, které si musí každý poskytovatel položit. Komu je vlastně dokumentace určena, co by mělo být obsahem dokumentace, jakou formou by měla být dokumentace vedena – elektronicky či v listinné podobě, jaká by měla být časová náročnost dokumentace? Dokumentace v současných podmínkách nemůže být nikdy vedena pouze pro potřeby poskytovatele služeb, je tedy potřeba zvážit všechny ostatní zainteresované subjekty a poté stanovit vhodnou formu dokumentace a též dbát na obsahovou stránku.

3.1 Dvojitý typ dat

Obecně je možné říci, že existují dva typy dat. To odpovídá i tomu, že můžeme rozlišit dva hlavní účely, kterým slouží dokumentace. Tak např. Laan (1998) hovoří o dvou typech dat, o měkkých (procesních) a tvrdých (objektivizovatelných) datech. Tato dualita vychází z existence dvou typů racionalit – funkční a substancionální. Podstatou funkční racionality je zvažování prostředků a účelu z hlediska účinnosti a efektivity. Toto v oblasti dokumentace odpovídá tvrdým, objektivizovaným datům, která zpravidla vyžaduje financující instituce, tedy jde o vnější, „externí legitimizaci“ vůči zadavateli služeb. Oproti tomu substancionální racionalita znamená schopnost příslušných jednajících osob prožívat a vnímat skutečnost jako smysluplnou souvislost. V duchu této racionality jsou potom sbírána především data měkká, tedy procesní, jejichž zdrojem je především sociální pracovník a slouží především k „interní kontrole“ kvality. Též podle Úlehly (1996) mají spisy rozporuplné poslání. Slouží jak jako **pomůcka pracovníka**, aby si mohl dělat záznamy o průběhu společné práce, tak jako doklad pracovníkovi práce pro potřeby agentury (státní či privátní pracoviště), jíž je on sám součástí. Jsou tedy současně jakousi kontrolou nebo podkladem pro **kontrolu pracovníkova postupu**, zvolených kroků a spolupráce s klientem.

Měkká procesní data popisuje Laan (1998) jako problémy klientů a metodiku sociálního pracovníka. Data měkká (procesní) bychom potom mohli považovat za pomůcku pracovníka, za nástroj pomoci klientovi. Mezi měkká data bychom konkrétně mohli zařadit deníky pracovníků, záznamy ze schůzek s klienty, záznamy individuálního plánování s klienty, jejich plnění a zhodnocování, popisy toho, co se dělalo s klienty, např. záznamy z

akcí apod. Janebová (2014) popisuje využití těchto měkkých dat. Tato dokumentace slouží např. k plánování práce s klientem, k tomu, aby se mohli pracovníci připomenout, co řešili s klientem minule, jaké byly úkoly a plány a aby mohli zaznamenat posuny a změny v klientově situaci. Slouží také k legitimaci postupu pro nadřízené, případně i pro soudní jednání. Dále slouží též jako zdroj informací pro nově příchozího pracovníka a také jako zdroj pro hodnocení práce zařízení či organizace.

Tvrdé znaky pomoci jsou podle Laana (1998) délka trvání a četnost kontaktu. Tato tvrdá (objektivizovaná) data můžeme považovat za nástroj **kontroly pracovníka**. Dle Janebové (2014) je tato dokumentace doklad práce pracovníka pro potřeby organizace. Jedná se především o „tvrdá data“ ve formě sociodemografických dat o klientech, evidenci poskytnutých služeb, jejich počet a frekvenci. Většinou se jedná o data, která jsou zaznamenávána do elektronické evidence. Tato data jsou potom využívána pro kontrolu pracovníků vzhledem k tomu, kolik času strávili s klienty, jaké služby jim poskytli apod. V té souvislosti mohou být data využity při odměňování a hodnocení pracovníků. Slouží jako podklad pro informování zadavatele služeb, při psaní výročních, závěrečných či průběžných zpráv a jako podklady k psaní projektových žádostí, kde organizace musí informovat o své činnosti. Data se dají využít také při plánování dalšího rozvoje organizace, která by na základě známých statistik měla zvažovat možnosti dalšího rozvoje, či útlumu služeb (Janebová, 2014). Novotná, Schimmerlingová (1992) uvádí význam dokumentace též pro zdokonalování metod sociální práce a zjišťování jejich efektivnosti, dále pro účely výzkumu a pro konzultace kasuistiky se supervizorem či jinými odborníky.

3.2 Uvážlivé zpracování dat

Úlehla (1996) hovoří o tom, že oba účely dokumentace se mohou snadno dostat do rozporu. Laan (1998) v této souvislosti hovoří o uvážlivém zpracování informací, které se dá považovat za řešení těchto rozporů. *„Dobré zpracování informací v praxi pomoci předpokládá, že je k dispozici explicitní teoretický a plánovací interpretační rámec. Bez tohoto rámec – a především bez osob, které by dostatečně kompetentně prováděly zpětnou vazbu směrem k zařízením – nemůže být řeč o uvážlivém zpracování dat.“* (Laan, 1998, s.159) Zdůrazňuje zde roli **manažerů v sociální péči**, kteří by měli plnit tuto úlohu. Zároveň říká, že moderní manažer je vystaven vnějším tlakům k preferování strategických cílů oproti obsahovému pracovnímu rozvoji. Jako řešení nabízí uvážlivé zacházení s tímto napětím a to

tím, že bude řádně rozlišena funkční a substancionální racionalita (Laan, 1998). „*Mělo by se rozlišovat mezi shromažďování dat „pro interní kontrolu kvality“ a shromažďování dat za účelem „externí legitimace“ vůči veřejným činitelům.*“ (Laan, 1998, s.159) Interní kontrola kvality se týká „měkkých údajů“, jako příklad Laan (1998) uvádí otázky: O jakých problémech začal klient hovořit na počátku kontaktu? Jak s nimi pracovník metodicky pracuje? Jednal v této situaci správně? Jaké změny se projevily u systému klientů? „*Vhodnými místy pro řešení těchto otázek pak jsou týmová setkání, supervize a intervize.*“ (Laan, 1998, s.165) Externí legitimace se týká tvrdých a jednoznačných údajů, které poskytují instancím poskytujícím finanční podporu příležitost namátkovou kontrolou prověřit, do jaké míry jsou prostředky použity adekvátně. Zde je možné pracovat s čísly udávajícími četnost kontaktů a průměrné trvání kontaktu (Laan, 1998). Tato dvojí vazba nemusí vytvářet neřešitelné konflikty. Předpokladem je, že nezbytná překladatelská práce mezi oběma legitimačními souvislostmi probíhá důkladně a uvážlivě. „*K tomu je zapotřebí, aby existovaly vhodné formy vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty, mezi sociálními pracovníky a navzájem, mezi sociálními pracovníky a manažery a mezi manažery a financujícími subjekty*“ (Laan, 1998, s. 171).

Úlehla (1996) zdůrazňuje především potřebnost pracovníkova vyjasnění si s agenturou, k čemu spisy slouží. Kromě toho hovoří o tom, že by klient měl být co nejméně obtěžován při sbírání podkladů pro vyplnění spisů. Dokonce považuje začínat rozhovor s klientem vyplňováním předepsaných formulářů jako projev nedostatku respektu ke klientovi. Podle Úlehly (1996) mohou spisy pomoci např. v tom, že se dozvíme, co se s klientem dařilo, co se nedařilo, co je klientovým a pracovníkovým hlavním tématem. Jinak se podle něj připisuje spisům větší důležitost, než jaká jim náleží. Zároveň tvrdí, že materiály budou užitečné podle toho, k čemu je použijeme. Pokud budeme ve spisech hledat to, v čem klient selhal, jistě to tam najdeme. Pokud se však chceme najít něco pozitivního, co klienta zajímá, co se mu povedlo, bývá to složitější. Úlehla (1996) radí, aby si pracovníci dali pozor na to, jak je ovlivní informace, které se o klientovi dozví ze spisu ještě dříve, než se s ním setkají. Doporučuje ve spisech hledat to, co se nepodařilo a znovu to neopakovat a naopak hledat, jaké řešení ještě nikdo nezkusil.

Z výše popsaného je tedy zřejmé, že pracovník se musí legitimovat vůči klientovi, vůči profesní skupině a vůči zadavateli sociálních služeb. To vše je potřeba při vedení

dokumentace zohlednit. Je zde důležitá role manažerů/erek sociální práce, tedy vedoucích či ředitelů/ek organizací, kteří by měli umět různé požadavky na dokumentaci zohlednit.

3.3 Elektronická či listinná dokumentace

V dnešní době je dilema zda vést elektronickou či písemnou (papírovou, listinnou) dokumentaci překonané. Účelné by spíše bylo se ptát, kterou část dokumentace vést elektronicky a kterou a zda vůbec vést v papírové podobě. Též Laan dle Janebová (2014) se ptá, která dokumentace je pro sociální práci lepší, zda popisná či elektronická. Zároveň si obdobně - jako u jiných dilemat – odpovídá, že sama otázka je hloupá, protože sociální práce potřebuje oba typy dokumentace. Elektronická forma dokumentace se hodí především pro sběr tvrdých dat. Ne vždy je však jednoduché nalézt vhodnou databázi, která zohlední všechny požadavky a specifika konkrétní služby. Pro sběr měkkých dat mohou být vhodné obě formy dokumentace a je výsostným právem a povinností poskytovatele, aby odpovědně a v souladu s potřebami uživatele a poskytovatele stanovil konkrétní rozsah a obsah dokumentace, kterou o uživatelích vede, a to jak v listinné, tak i elektronické podobě (Výkladový sborník, 2008).

3.4 Obsah a forma dokumentace

Zásadní otázkou je též to, co má vlastně dokumentace obsahovat. Tím nejsou myšleny oficiální náležitosti, které má obsahovat např. smlouva o poskytování služby, ale spíše to, jaké informace o klientovi píšeme a jakou formou. Dokumentace o klientovi často obsahuje soubor všech negativních věcí, které se o něm dozvídáme a které se mu v životě staly. Úlehla (1996) tvrdí, že pokud budeme ve spisech hledat to, v čem klient selhal, jistě to tam najdeme. Na jednu stranu jsou pracovníci tlačeni, aby tyto negativní informace zaznamenali, aby prokázali, že se klient skutečně nachází v nepříznivé sociální situaci. Na druhou stranu klient má právo do dokumentace o své osobě nahlédnout a vidět potom všechny negativní věci na jednom papíře nemusí být pro klienta příjemným zážitkem. Je proto dobré se při vedení dokumentace zaměřit též na pozitivní věci, na to, co se klientovi daří, na jeho silné stránky. Dle Řezníčka (1994) se lze při získávání informací o kladných stránkách osobnosti klienta soustředit např. na následující témata: uznání existence problému, hledání rady a ochotu ji přijmout, snaha vyrovnat se s finančními povinnostmi, ochota přijmout riziko změny navyklého životního

stylu, zachování přátelských vztahů, loajálnost vůči rodině, příbuzným a přátelům, schopnost vyjádřit vlastní názor apod.

Klient by měl vědět, co dokumentace o něm obsahuje a vyjadřovat se k tomu (Úlehla, 1996). Ten dokonce doporučuje přizvat si klienta k formulování a sestavování zprávy o něm. Úřední jazyk se tím zlidší a potvrzuje to důležitost klienta. Zdůvodňuje to tím, že klient má právo do toho, co se s ním děje, mluvit, zasahovat a vyjadřovat se k tomu. „*Navíc z mravního hlediska pracovník nesmí dělat nic, aniž by o tom klient, jehož se to týká, neměl vědět.*“ (Úlehla, 1996, s.113)

Je potřeba též myslet na to, jakou formou informace zpracováváme. Vzhledem k tomu, že uživatel má právo nahlížet do dokumentace o něm vedené, má právo přístupu ke všem zpracovávaným osobním údajům o něm, je potřeba tomu formu vedení dokumentace přizpůsobit. „*Je proto nutné vést dokumentaci způsobem vyjadřujícím objektivní skutečnosti a fakta, nikoli subjektivní soudy, hodnocení či domněnky, které by mohly, v případě nahlédnutí uživatele do ‚své‘ dokumentace, vyvolat negativní reakci, či jej nějakým způsobem ohrozit.*“ (Výkladový sborník, 2008, s.127) Též Řezníček (1994) zdůrazňuje, že hlavními požadavky kladenými na informace jsou především objektivnost, úplnost a přehlednost. Sociální pracovníci by je tedy měli zpracovávat pokud možno v krátkém, jednoduchém a logickém souhrnu, s ohledem na potřebu dodržování zásady ochrany osobnosti klienta proti možnému zneužití informací. Podle Řezníčka (1994) požadavek na přehlednost splňuje dotazník, naopak průběžně psané zprávy o klientovi stručnost a přehlednost postrádají, je potřeba je průběžně shrnovat. Podle Novotné, Schimmerlingové (1992) má být dokumentace výstižná a kontinuální.

Kromě toho, že je potřeba při vedení dokumentace myslet na klienta, je potřeba myslet i na další zainteresované osoby, které by mohli do dokumentace nahlédnout, tedy především na nově nastupující pracovníky, na nadřízené pracovníky, případně další osoby, které mohou do dokumentace nahlédnout (např. inspekce kvality služeb apod.) Proto je potřeba dbát na stručnost a přehlednost, nepsat o klientovi romány či „pohádky“ a dbát na to, aby se v záznamech vyznali i ostatní pracovníci. Je třeba též myslet na možnost využití dokumentace pro případně soudní řízení, je proto vhodné nepoužívat lidové či vulgární výrazy a psát záznamy spisovnou formou. Současně by měly spisy obsahovat informace úplné a užitečné. Neměli by tedy být zestručněné natolik, aby nešly k ničemu použít. Dle Výkladového

sborníku (2008) nejde o to minimalizovat soubor poskytovatelem zpracovávaných údajů, ale jde o to, optimalizovat je, tj. mít k dispozici právě ty údaje, které v daný okamžik potřebujeme. Téma výstižně můžeme shrnout slovy Úlehly (1996, s. 41) „*Písemný záznam o práci s klientem by měl být užitečný, neměl by obtěžovat nemístnou povinností a být zaplněn nepotřebnými věcmi*“.

3.5 Časová náročnost dokumentace

S účelem, obsahem a formou úzce souvisí též téma časová náročnost dokumentace. Je potřeba ji při tvorbě pravidel vedení dokumentace též zvážit, neboť v případě, že jsou pracovníci přetížení, nestíhají psát záznamy, dokumentace nebude kvalitní ani účelná. Může to být velmi problematické téma, avšak v dostupné literatuře se mu nikdo nevěnuje. Na otázku, kolik času ze své pracovní doby pracovníci věnují vedení dokumentace, se budu snažit odpovědět v praktické části práce. Zajímá mě též, kolik času by to mělo ideálně být.

3.6 Shrnutí

Téma forma a účel dokumentace je první problematickou oblastí, kterou se zabývá odborná literatura. Tato oblast je sporná v tom, že můžeme rozlišit dva typy dat a s tím související dva účely dokumentace, které jsou ve vzájemném rozporu. Jedná se o dokumentaci jako pomůcku pracovníka (měkká, procesní data) a dokumentaci jako doklad pracovníkovi práce (tvrdá, objektivizovatelná data). Tento spor se dá řešit tím, že jsou data zpracována uvážlivě, tedy že se rozlišuje mezi shromažďováním dat „pro interní kontrolu kvality“ a shromažďováním dat za účelem „externí legitimace“ vůči veřejným činitelům (Laan, 1998). Současně je zde důležitá práce managerů/rek sociální práce, kteří by měli být schopni překladatelské práce mezi těmito dvěma „světy“. Aby byla dokumentace vedena odborně a kvalitně, je potřeba též zvažovat, co bude jejím obsahem, zda bude vedena elektronickou či listinnou formou a kolik času je optimální jí věnovat.

4. Pojmosloví, kvantifikace dat, měřitelnost výkonů

Za třetí oblast, ve které mohou vznikat nejrůznější problémy, považují pojmosloví v sociálních službách a s tím související kvalitu a měřitelnost dat. Jde o to, že v oboru jsou některé pojmy chápány stejně či podobně, ale existují i pojmy, které se dají chápat různě. Navíc různí donátoři požadují od poskytovatelů služeb nejednotné údaje a často je též odlišně nazývají. Pro poskytovatele je potom těžké se v množství pojmů vyznat a pro zadavatele služeb je potom téměř nemožné taková data poměřovat či sledovat a hodnotit jejich vývoj. V této kapitole se seznámíme s jednotlivými používanými pojmy a zamyslíme se nad měřitelností dat.

4.1 Pojmosloví

Nejprve je potřeba se podívat na některé pojmy, které jsou v oboru běžně v souvislosti s vykazováním dat používány. Zmiňuji zde pojmy, které jsou používány v zákonech, vyhláškách i v dostupné literatuře. Popisují především pojmy vztahující se k výkaznictví.

Na začátku se podíváme na pojmy **služba, činnost, úkon, výkon, aktivita a intervence**. Zákon č. 108/2006 Sb. definuje sociální **službu** jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Vyhláška č. 505/2006 potom operuje s pojmy **činnost** a **úkon**. Vyhláška rozvádí úkony, které jednotlivé sociální služby poskytují v rámci základních činností, které jsou dány zákonem. Např. základní činnost většiny nízkoprahových služeb je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V rámci této činnosti mohou být poskytovány tyto úkony: pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. (Vyhláška č. 505/2006) Pojem úkon však vyhláška používá též v smyslu úkon péče o vlastní osobu a úkon soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti. V běžné praxi nízkoprahových služeb jsou spíše užívány pojem **výkon**, **intervence**, **aktivita** či **služba**. Např. Pojmosloví ČAS (2008) používá pojem **intervence** - počet výkonů poskytnutých u uživatelů, se kterými probíhá proces plánování nebo naplňování cílů individuálního plánu. S pojmem **intervence** se můžeme setkat při

vyplňování údajů o kapacitě služby ve formuláři Údaje o registrované sociální službě. Je zde chápána jako 30 minutové jednání s klientem. Z těchto pojmů je nejvíce problematický pojem **služba**, neboť označuje službu jako celek a zároveň jednotlivé, konkrétní klientům poskytované služby (jinak též označované výkony či intervence).

Dalšími pojmy, kterým je potřeba porozumět, jsou **kontakt, návštěva a setkání**. Např. Staníček in Klíma (2009) nabízí definici kontaktu jako prostoru pro poskytnutí služeb (tady a teď). „*Ke kontaktu dochází mezi klientem (příjemcem služby) a pracovníkem (poskytovatelem služby). Cílem kontaktu je vytvořit prostor pro realizaci služby. Klient využívá alespoň něco z nabídky pracovníka.*“ (Staníček in Klíma 2009, s. 308) Pojmosloví ČAS (2008) potom vymezuje **kontakt** jako interakci (ohraničená časem = lze určit začátek a konec) mezi uživatelem služby, pracovníkem zařízení nebo zařízením a to v otevírací době zařízení, nebo v pracovní době pracovníka. Kontakt by měl přesahovat časovou dotaci 5 minut. Znaky kontaktu jsou ohraničení v čase, záměrnost a sdílený obsah (oba účastníci jsou si ho vědomi a mohou o něm podat zprávu, i když jejich referování o obsahu se může lišit) - kontakt nutně vede ke „zvědomování a zažití reálných příležitostí uživatele“ (to znamená, že připravuje půdu k poskytnutí intervence (ta sama o sobě vůbec nemusí, ale může být součástí kontaktního děje). Počet kontaktů za rok potom Pojmosloví (2008) definuje jako celkový počet uživatelů, kteří jeden den čerpali službu (sečteno za rok). Pojem kontakt je však vnímán ještě jinak a to ve formuláři Údaje o registrované sociální službě pro účely registru sociálních služeb. Zde je chápán jako 10 – ti minutové jednání s klientem. Pardubický kraj pro účely žádosti o dotaci operuje s pojmem návštěva a setkání. Počet všech **návštěv** za celé období sledovaného roku chápe jako součet denních stavů uživatelů služby. Klient, který v jednom dni navštíví zařízení opakovaně, je započítán 1x. (PK, 2015) **Setkání** je časový úsek, ve kterém byla uživateli bezprostředně bez přerušování poskytována pomoc, podpora, péče v rozsahu základních činností uvedených v zákoně o sociálních službách (PK, 2015). Z výše uvedeného je zřejmé, že význam těchto pojmů je velmi podobný, v případě vykazování dat mohou být pojmy zaměnitelné. Pojem setkání a kontakt popisují v podstatě to samé a to časový úsek, ve kterém byl pracovník v aktivním kontaktu s klientem, pojem návštěva je potom specifický v tom, že se jedná pouze o součet klientů, kteří navštívili zařízení. Tento pojem lze těžko používat v případě terénních služeb, tam se používá pojem kontakt nebo setkání. Pokud to shrneme, v rámci jednoho kontaktu, setkání či návštěvy klienta mu můžeme poskytnout více činností či konkrétních výkonů, např. klientovi v NZDM v rámci 60 min.

kontaktu v klubu může pracovník poskytnout v rámci činnosti a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti výkon Rozvoj dovedností, který bude trvat 30 minut a v rámci činnosti d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí výkon Poradenství. V reálné situaci se potom jedná o to, že s klientem pracovníci mluví o tom, že by si chtěl najít práci, proberou s ním jeho situaci a jeho možnosti a zároveň mu ukáží, kde a jak na internetu hledat pracovní příležitosti.

Pro přesné vykazování dat je též potřeba si vyjasnit, kdo je **zájemcem o službu**, kdo je **uživatel služby** a koho myslíme tím, když mluvíme o **klientovi**. Pojem zájemce o službu se zdá poměrně jasný, za zájemce se dá považovat každá osoba, která projevila zájem o službu. V případě ambulantních služeb se zájem prokazuje snadněji, zájemce totiž přichází do zařízení. V terénních službách se hůře rozpozná, zda člověk, kterého pracovník v terénu oslovil, má o službu zájem. Pojem uživatel je též poměrně jednoznačný, jedná se o osobu z cílové skupiny, se kterou byla uzavřena ústní či písemná smlouva. Problém může nastat v případě, kdy vykazujeme počet uživatelů za rok. Různé elektronické databáze nám většinou umí ukázat aktuální počet uživatelů s aktivní smlouvou, ale skutečný počet uživatelů za daný rok může být problém. V tomto případě jde především o to si tuto skutečnost uvědomit. Nejproblematictější z těchto pojmů je však klient. **Klient** může být chápán jako synonymum uživatele, ale některé služby mohou chápat jako klienta každého, s kým pracují, tedy i zájemce o službu. Jednoduché to může být v případě vykazování tam, kde donátor požaduje jak počet uživatelů, tak počet zájemců. Když je však potřeba vykázat počet klientů, může se stát, že každý poskytovatel bude tento pojem vnímat jinak. Dalším pojmem, se kterým je možno se v tomto kontextu setkat, jsou podpořené osoby. Opět každý pracovník, natož pak různí poskytovatelé mohou tento pojem chápat odlišně.

V souvislosti s dokumentováním služby se můžeme potýkat s celou řadou dalších pojmů, které však již tolik nesouvisí s vykazování tvrdých dat, ale spíše se zaznamenáním procesu práce s klientem, tedy s měkkými daty. Některé z nich však mohou být též problematické, např. pojem prvokontakt. **Prvokontakt** či také první kontakt je první setkání pracovníka s potenciálním uživatelem, na kterém dochází k nabídce služeb (Fórum terénní práce). První kontakt lze též chápat jako jednání se zájemcem o službu či úvodní zjišťování potřeb uživatele. Probíhá tedy ještě před začátkem využívání služby. V rámci prvního kontaktu je uživatel seznámen se základními informacemi o službě (Pojmosloví ČAS, 2008).

V tomto pojetí můžeme chápat prvokontakt jako proces jednání se zájemcem, který může trvat delší dobu, někdy až 10 setkání. Další pojmy, se kterými se setkáváme, jsou dohoda, smlouva o poskytované službě. Zákon č. 108/2006 Sb. i Standardy kvality hovoří o smlouvě, Pojmosloví ČAS používá pojem **dohoda** i **smlouva**. V oboru je též často používáno slovo kontrakt. Tyto pojmy však nejsou nikterak problematické, neboť jsou synonymy. Větší problémy mohou působit pojmy **individuální plán** a **individuální plánování**. Pojmosloví ČAS je vymezuje následovně: Individuální plán služeb je výstupem z procesu individuálního plánování s uživatelem, má ústní nebo písemnou podobu (Pojmosloví ČAS, 2008). Proces individuálního plánování chápeme v kontextu NZDM jako dlouhodobou kontinuální práci s uživatelem služby, který začíná se všemi uživateli uzavřením Dohody / Smlouvy o užívání služeb (Pojmosloví ČAS, 2008). Podobně vymezuje pojmy i Maceček in Janoušková a Nedělníková (2008) podle kterého je individuální plánování proces, který se může, ale také nemusí v práci s klientem cyklicky (neustále) opakovat. Individuální plán je potom výsledkem tohoto procesu.

4.2 Měřitelnost dat

Otázkou k zamyšlení je, zda jsou vůbec data v oboru sociálních služeb měřitelná. Měřitelností dat se zabývá např. i Laan (1998), který tvrdí, že některé údaje se poměřit nedají. Ukazuje to na příkladu kontaktu s umírajícím. Jde nějakým způsobem kvantifikovat či poměřit takovéto výkony? Lze porovnávat údaje jednotlivých služeb, když mohou být pojmy takto problematické, jak jsme ukázali v předchozí kapitole? Jistě, některá data poměřovat lze, nic nám to však nevyovídá o kvalitě poskytnutých služeb.

Pokud už chceme služby nějakým způsobem poměřovat či vyhodnocovat údaje, je potřeba si dávat pozor na používání pojmů. Např. pokud chce organizace hodnotit nárůst či úbytek klientů, kontaktů či výkonů, musí si dát pozor, aby vyhodnocovala poměřitelné, např. aby jeden rok nevykázala mezi počet klientů pouze uživatele služby a další rok uživatele i zájemce o službu. Měla by zkrátka postupovat stále podle téže metodiky. Stejně je to s poměřováním služeb jednotlivými zadavateli. Pokud by toto poměřování mělo být objektivní a něco o službách vypovídat, je potřeba mít relevantní data. To znamená, že by všichni poskytovatelé služeb museli všechny pojmy chápat stejně. I když se o to někteří zadavatelé snaží, např. Pardubický kraj, který v rámci benchmarkingu organizoval setkání na vyjasnění pojmů a dále je s poskytovateli konzultoval, nedomnívám se, že by se služby daly

v současné situaci poměřovat a mohly tak říci, který poskytovatel toho udělá víc a za jaké peníze nebo snad dokonce dokázaly vyčíslit cenu kontaktu s klientem. Příkladem toho, jak jsou služby nepoměřitelné, může být například srovnání údajů z výročních zpráv dvou organizací poskytující sociální služby osobám bez přístřeší v Pardubickém kraji. Zatímco Denní nízkoprahové centrum v Chrudimi udává, že v roce 2013 její službu využilo 5567 osob, Denní nízkoprahové centrum v Pardubicích pak píše, že jejich službu ve stejném roce využilo 275 uživatelů. Je potřeba podotknout, že Chrudim má zhruba 4 x méně obyvatel než Pardubice a pokud bychom chrudimský údaj brali vážně, pak by každý čtvrtý obyvatel Chrudimi byl klientem nízkoprahového denního centra. Jedná se však zřejmě spíše o problém s pojmoslovím, který byl popsán v předchozí podkapitole.

4.3 Shrnutí

Jak je vidět, pojmosloví opravdu patří mezi problematické oblasti ve vedení dokumentace. Pojmy se dají chápat a vykládat různě. Kromě toho, že různí zadavatelé používají různé pojmy, poskytovatelé je různě vykládají a dokonce i jednotliví pracovníci je mohou chápat různě. Nabízí se potom otázka, zda jsou taková data potom nějakým způsobem měřitelná, porovnatelná a hodnotitelná. Za problematické potom můžeme označit především pojmy služba, kontakt, klient, prvokontakt, individuální plán/ování.

5. Anonymní evidence a práva klienta

Jak již bylo uvedeno výše, anonymní evidence je jedním z typických znaků dokumentace v nízkoprahových službách. S vedením anonymní evidence je spojena řada problematických situací, které vyplývají především z práv klientů. Abychom porozuměli tématu, vymezíme nejprve pojmy osobní, citlivé a anonymní údaje. Potom se podíváme, co obnáší vedení anonymní evidence a také na to, jak jsou dodržovány práva klientů v souvislosti s nahlížením do dokumentace a předáváním informací třetím osobám.

5.1 Osobní, citlivé a anonymní údaje

Z hlediska evidovaných údajů o klientech můžeme rozlišit osobní údaje, citlivé údaje a anonymní údaje.

„Osobním údajem je jakákoli informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů, tzn. osoby, k níž se tyto informace vztahují, zejména o osobních poměrech, zdravotním stavu, majetkových a rodinných poměrech, sociálním zázemí apod. Osoba (subjekt údajů) je určená nebo určitelná, pokud ji lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu - zejména jméno, příjmení, adresa, datum narození resp. rok; také však kód, z něhož lze podle stanoveného klíče určit konkrétní osobu.“ (Výkladový sborník 2008, s. 114) Se zpracováním osobních údajů musí osoba, které se týkají, dát souhlas, což znamená svobodný a vědomý projev vůle (Výkladový sborník 2008).

„Citlivé osobní údaje jsou údaje vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu (v ošetrovatelské dokumentaci poskytovatele sociální služby) a sexuálním životě subjektu údajů (např. partnerský život, rizikové sexuální chování) a genetické údaje subjektu údajů. Mezi citlivé osobní údaje patří také biometrické údaje, které umožňují přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů.“ (Výkladový sborník 2008, s. 115) Stejně jako u osobních údajů, musí uživatel služby dát výslovný souhlas ke zpracování citlivých údajů. Už samotný fakt, že vedeme anonymní evidenci uživatelů, neznamena, že občas neevidujeme osobní či citlivé údaje. Je potřeba na to

myslet a v případě, že pracujeme s klientem na zakázce, která vyžaduje, aby nám klient poskytl své osobní či citlivé údaje, vyžádat si souhlas klienta.

„Anonymní údaje jsou údaje, které v původním tvaru nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů. Nebude to tedy např. „kód“ sestávající z čísel a písmen vzniklý podle určitého klíče, kdy jej lze převést zpět do podoby umožňující identifikaci osoby, k níž se osobní údaje vztahují. Anonymním údajem může být pořadové číslo kontaktu bez uvedení další specifikace uživatele nebo zájemce o sociální službu.“ (Výkladový sborník 2008, s. 115) Z této definice vyplývá, že evidence, ze které můžeme klienta identifikovat, není ve skutečnosti anonymní. Takže například používání kódů, které je běžné v sociální práci s uživateli drog by podle těchto definic nemohlo být považováno za anonymní. Také evidence klientů NZDM na malém městě, kde by mohl někdo klienta identifikovat již podle přezdívky, by se v tomto smyslu nedala považovat za anonymní. Více informací o tématu nalezneme v následující kapitole.

5.2 Vedení anonymní evidence

„Standardy kvality sociálních služeb stanovují v kritériu 6 b) možnost či povinnost poskytovatele vést anonymní evidenci „v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby, nebo na žádost osoby“. Za anonymní evidenci je obvykle považováno zpracování osobních údajů bez základních identifikačních znaků uživatele (jméno, adresa, datum narození, rodné číslo, případně čísla dokladů.“ (Výkladový sborník 2008, s.116)

Položme si otázku, co skutečně znamená anonymní vedení dokumentace v praxi. Např. MPSV (2012) uvádí, že anonymním údajem může být například pořadové číslo kontaktu bez uvedení další specifikace uživatele nebo zájemce o službu. Dále hovoří o tom, že anonymní evidence může být vedena podle charakteristických znaků osoby nebo podle kódu. Každý poskytovatel, který vede anonymní evidenci, musí mít zpracována jasná kritéria a pravidla pro její vedení a evidenci. Výkladový sborník (2008) se v tomto s MPSV shoduje a uvádí 2 typy anonymní evidence. Jeden z nich je **evidence podle charakteristických znaků** – např. vysoký hubený muž. Tato evidence se nemusí řídit podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, je však poměrně nepřesná. Je vhodná především tam, kde dochází k jednorázovým kontaktům s klienty. Druhým typem je evidence **na základě kódu**. Různá zařízení mají různé způsoby kódování, může to být např. první dvě písmena jména klienta,

poslední dvě číslice roku narození, první dvě písmena jména matky apod. Tento systém je přesnější, může však dojít k identifikaci uživatele, je proto potřeba se již řídit zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V běžné praxi (vlastní pozorování) se vyskytuje též evidence klientů dle jejich křestního jména či přezdívek, které si sami určí. Dalo by se říci, že se jedná o přechodný typ mezi těmito dvěma způsoby evidence. Není příliš přesný, může tak docházet ke špatnému rozlišení klientů – např. v případě nízkoprahového klubu ve velkém městě, může být v evidenci větší množství klientů se jménem Honza. Na druhou stranu ve velkém městě může podle křestního jména, dojít jen stěží, k identifikaci konkrétního klienta. V menším městě může však všeobecně známá přezdívka klienta vést k velké přesnosti, anonymita klienta se tím pádem vytrácí.

Jak je patrné, vymezení toho, co je anonymní evidence, není úplně jednoduché. Pokud by pracovníci chtěli, aby údaje byli skutečně anonymní, nemohli by zapsat o klientovi téměř žádné údaje a donátorům by mohli potom vykázat pouze počty kontaktů s neznámým počtem klientů. Pokud však pracovníci a organizace chtějí sledovat počty klientů, změny a posuny při práci s nimi, musí si vytvořit nějaký systém označování klientů, podle něhož klienta identifikují, případně budou moci předat dalším či novým pracovníkům. Je proto časté používání přezdívek či kódů, což může vést k možnosti identifikování klientů třetími osobami. Maceček in Janoušková a Nedělníková (2008) uvádí, že by kódy měly být takové, aby byl k jejich dešifrování potřebný nějaký klíč.

5.3 Vedení dokumentace vzhledem k právům klienta

Respektování a ochrana práv a důstojnosti uživatele je základní zásadou při vedení dokumentace. Je proto potřeba práva klienta zahrnout do úvahy při tvorbě systému vedení dokumentace a upravit oblasti toho, kdo evidenci vede, kdo k ní má přístup, jak je zabezpečena, aby se k ní nikdo nepovoláný nedostal. Je též potřeba zajistit mlčenlivost pracovníků, ale též dobrovolníků a stážistů, případně i hodnotitelů a inspektorů kvality a dalších osob, kteří se do dokumentace klientů mohou podívat. Zároveň je potřeba mít ošetřené případy, jaké informace a za jakých podmínek organizace o klientovi poskytují třetím osobám. To se týká především policie, soudů, Orgánů sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD), ale také zákonných zástupců. Těmito tématy se zabývá následující podkapitola.

Mezi základní povinnosti poskytovatele patří **informovat osobu**, o níž se osobní údaje zpracovávají, o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou zpracovány, kdo a jakým způsobem je bude zpracovávat a také, komu mohou být zpřístupněny (Výkladový sborník, 2008). Povinnost informovat klienta platí i pro služby, které vedou dokumentaci anonymně. V případě zakázky, pro kterou je potřeba osobních či citlivých údajů klienta je potřeba si vyžádat speciální souhlas. Souhlasem se rozumí, ...*svobodný a vědomý projev vůle subjektu údajů, jehož obsahem je svolení subjektu údajů se zpracováním osobních údajů* (Zákon o ochraně osobních údajů in Maceček, 2008). V této souvislosti Mikulášek in Klíma (2010) hovoří o pasivním souhlasu klientů u poskytnutí osobních údajů za účelem vyřízení dokladů. Pokud klient své osobní údaje pracovníkovi poskytne, předpokládá se tedy jeho pasivní souhlas.

Zásadní pro dodržování práv klientů je **mlčenlivost** pracovníků. Ta je zakotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně v § 100. Zachovávat mlčenlivost jsou povinni zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb. Povinnost mlčenlivosti stanovená v odstavci 1 platí obdobně pro fyzické osoby, které jsou poskytovateli sociálních služeb nebo se jako přízvaní odborníci účastní inspekce. Jde o údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Údaje je možné sdělovat jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby. Důležité je, že tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

„Klient má právo na to, aby dokumentace o něm vedena byla zabezpečena proti zneužití.“ (Matoušek, 2003, s. 162) Je proto potřeba zajistit, aby k dokumentaci měly přístup pouze osoby, které jsou k tomu oprávněné. Řezníček (1994) zmiňuje respektování důvěrnosti sdělených informací jako jednu ze základních hodnot sociální práce. Osobou s přednostním přístupem k informacím má být především klient a osobní data je možno předávat mimo zařízení pouze s výslovným souhlasem klienta, pokud zákon nebo soudní rozhodnutí nestanoví jinak. V českém prostředí však vidí přístup cizích osob k informacím jako snazší, přikládá to stále ještě někde ustálené paternalistické praxi. V praxi se elektronická dokumentace zabezpečuje heslem, které by měli znát jen příslušní pracovníci. Papírová

dokumentace by potom měla být ukládána a uzamčena na bezpečném místě (Maceček in Janoušková a Nedělníková, 2008).

Nejvíce spornou a problematickou oblastí v tomto tématu je nahlížení do dokumentace a sdělování údajů třetím osobám. Nejprve se podíváme, kdo má právo do dokumentace klienta nahlédnout. Dle Výkladového sborníku (2008) toto právo náleží ze zákona především uživateli (subjektu údajů), jeho zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi. Tyto osoby mají právo na sdělení všech informací zpracovávaných o uživateli, coby subjektu údajů. Na druhé straně dítě má dle zákona č. 359/1999 Sb. právo na pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv. Možné omezení tohoto práva zákonného zástupce (rodiče) v souvislosti s poskytováním některých typů služeb, např. krizové pomoci v případě kolize mezi dítětem a rodičem, je nutno řešit ve spolupráci s orgány sociálně právní ochrany, které upraví vzájemný režim mezi dítětem a rodičem. Je nezbytné informovat uživatele o „omezení důvěrnosti informací“ a mít jasně formulované situace, kdy toto omezení bude narušeno a jak s tím bude uživatel seznámen. V případě nízkoprahových služeb však situace není tak jednoduchá. V situaci, kdy rodič přijde do zařízení a chce informace, či dokonce nahlédnout do dokumentace klienta má pracovník nízkoprahového zařízení situaci těžší v tom, že potřebuje vyřešit tuto žádost tady a teď na místě. Pokud v případě konkrétního klienta není navázána spolupráce s OSPOD, a toto vyřešeno, musí pracovník jednat sám za sebe a svoji službu. Je dobré být na takovou situaci připraven a mít metodicky zpracovány podobné případy, kdy se jednoznačně do kolize dostávají zájmy zainteresovaných subjektů. Oprávnění k nahlédnutí do dokumentace dle Výkladového sborníku (2008) dále náleží ze zákona některým orgánům veřejné moci (soudy, policie, orgány sociálně právní ochrany dětí, apod.). Do dokumentace můžou nahlédnout též jiné osoby, např. příbuzní (uživatel udělí souhlas s přístupem do své dokumentace vedené o průběhu sociální služby svému příbuznému v rozsahu, který určí). S tématem nahlížení do dokumentace úzce souvisí sdělování údajů třetím osobám. Dle Výkladového sborníku (2008) je právem uživatele vyjádřit se či rozhodnout, které z informací budou dostupné třetí straně a za jakým účelem. Jsou však určité výjimky, kdy dochází k porušení práva klientů a tím je především oznamovací povinnost v případě trestných činů, jak je uvedena v Trestním zákoníku (40/2009 Sb.) Ten vymezuje v § 367 a 368 situace, kdy nepřekažení trestného činu (tedy situace, kdy trestnému činu nezabráníme) či jeho neoznámení (víme, že byl trestný čin spáchán, a necháme si to pro sebe) může vést k tomu, že budeme sami stíháni (dopustíme se sami činu trestného). Ve vztahu k možnosti využívat

nízkoprahové služby anonymně to znamená, že pokud klient pracovníkovi neuvede své osobní údaje, jsou pracovníkovi možnosti nahlášení případných trestných činů poněkud omezené, ne však vyloučené.

Služeb pracujících s dětmi a mládeží se potom týká především aktualizace zákona 108/2006 Sb. k 1.1.2014, ve které „§ 100a ukládá povinnost sdělovat OSPODu a) zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu, b) druh a formu poskytované sociální služby a dobu poskytování a c) zhodnocení průběhu poskytování sociální služby. Poskytovatel je povinen toto na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí, neposkytuje-li sociální službu anonymně. Takže i když je snahou touto aktualizací zákona prolomení mlčenlivosti, opět je zde zádrhel v podobě anonymity klientů. Též v informacích od MPSV (2013) je konkrétně napsáno, že poskytuje-li nízkoprahové zařízení pro děti a mládež služby či terénní program pro děti a mládež všem nebo některým klientům služby anonymně, informační povinnost se na něho ve vztahu k těmto klientům nevztahuje. Na druhou stranu zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí říká, že *„Státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti, jsou povinni oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o takové skutečnosti dozví. Zřizovatel zařízení uvedeného v § 39 odst. 1 písm. c) má při přijetí dítěte do zařízení povinnost tuto skutečnost ohlásit bez zbytečného odkladu obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu má dítě trvalý pobyt, a není-li tento pobyt znám, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu se nachází zařízení, do kterého bylo dítě přijato. Při plnění povinností podle věty první a třetí se nelze dovolávat povinnosti zachovat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu.“* Z výše popsání vyplývá, že zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí má přednost a nízkoprahové služby pracující s dětmi by měli OSPODu oznamovat, že mají ve službě ohrožené děti. V §6 je potom uvedeno, o jaké děti se konkrétně jedná. Sporný je především odstavec c), který mluví o dětech, *„které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské*

soužití.“ Domnívám se, že odstavec je sporný především z toho důvodu, že zůstává na vyhodnocení a rozhodnutí konkrétních pracovníků, zda se o takové děti jedná a do jaké míry jsou ohroženy. Toto rozhodování může přinášet řadu etických dilemat, především proto, že hranice toho, kdy je někdo ohrožen závislostí, nebo co je to zahálčivý a nemravný život, jsou poměrně nejasné.

Tato oblast je tedy evidentně sporná a záleží především na konkrétním poskytovateli, jak si nastaví metodiku řešení těchto situací, zda vede či nevede anonymní evidenci, jestli případně zná totožnost klienta a může se ho tak zeptat na souhlas s poskytnutím údajů. Mohou totiž nastat i případy, kdy by mu zpráva pracovníka mohla spíše pomoci než uškodit a je tedy v zájmu klienta, aby pracovník informace o tom, že poskytuje službu klientovi, úřadu poskytl. V každém případě by však měl být klient o oznamovací povinnosti a o možném přístupu do dokumentace dalších osob již v rámci jednání se zájemcem informován.

5.4 Shrnutí

Téma vedení dokumentace je komplikované zejména ve vztahu k dodržování práv klienta. Dochází zde ke střetům zájmů klienta, který má právo na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací a střetem zájmu dalších subjektů, které pro svou práci, činnost potřebují informace o klientovi nebo mají ze zákona na informace právo - především zákonní zástupci. Pro případy těchto kolizních situací by služby měly mít vypracované metodické materiály, které upravují postupy jejich řešení. Maceček in Janoušková a Nedělníková (2008) zdůrazňuje potřebu jednotného postupu pracovníků a bezpečnost služeb pro klienty. Zároveň je potřeba zohlednit anonymní evidenci klientů a možnosti, které v tomto případě pracovník má.

II. Metodická část

6. Metodika výzkumu

Tato část práce obsahuje metodiku samotného výzkumu, což obnáší cíle výzkumu, transformaci dílčích cílů do tazatelských otázek, strategii výzkumu, popis a zdůvodnění výzkumného vzorku, popis organizace a průběhu výzkumu, způsob analýzy získaných dat a reflexi možných metodických omezení výzkumu.

6.1 Cíle práce a výzkumu

Cílem této bakalářské práce je identifikovat a uceleně popsat problematické oblasti ve vedení dokumentace v nízkoprahových službách. Tomu odpovídá i cíl výzkumu, kterým je identifikovat a popsat problematické oblasti ve vedení dokumentace, se kterými se pracovníci nízkoprahových služeb setkávají v praxi. Výzkum by měl zároveň zjistit, jak pracovníci zmíněné problémy řeší. Na základě hlavního cíle práce odvozují následující dílčí cíle. Prvním cílem je popsat, jaký účel má dokumentace, druhým je popsat, jak se nízkoprahové služby vyrovnávají s anonymní evidencí. Třetím cílem práce je popsat problematické pojmy, které souvisí s vedením dokumentace a nakonec popsat, s jakými dalšími problémy se nízkoprahové služby při vedení dokumentace potýkají.

6.2 Transformace dílčích cílů

Na základě hlavního cíle práce odvozují následující dílčí cíle práce:

- Dílčí cíl č. 1: Popsat, jak pracovníci NS vnímají účel dokumentace.
- Dílčí cíl č. 2: Popsat, jak se pracovníci NS vyrovnávají s anonymní evidencí.
- Dílčí cíl č. 3: Identifikovat problematické pojmy související s vedením dokumentace.
- Dílčí cíl č. 4: Identifikovat další problémy, se kterými se pracovníci NS při vedení dokumentace setkávají.

Tabulka č. 1 Transformační tabulka

Dílčí cíle výzkumu	Tazatelské otázky:
Dílčí cíl č. 1: Popsat, jak pracovníci NS vnímají účel dokumentace.	<p>Jaký má pro Vás význam vedení dokumentace?</p> <p>Kterou část dokumentace považujete za důležitou pro samotný výkon své činnosti?</p> <p>Co považujete za zbytečné?</p> <p>Kolik času ze své pracovní doby strávíte vedením dokumentace? Kolik času by to mělo ideálně být?</p>
Dílčí cíl č. 2: Popsat, jak se pracovníci NS vyrovnávají s anonymní evidencí.	<p>Vedete své klienty anonymně? Co to znamená, že jsou vedeni anonymně?</p> <p>V kterých případech není dokumentace anonymní?</p> <p>Jaké jsou podle Vás výhody anonymní evidence?</p> <p>Jaké jsou podle Vás nevýhody anonymní evidence?</p>
Dílčí cíl č. 3: Identifikovat problematické pojmy související s vedením dokumentace.	<p>Které pojmy z oblasti vedení dokumentace Vám přijdou problematické? Např. služba, kontakt, setkání, návštěva, výkon, intervence, zakázka, smlouva, dohoda apod.</p> <p>U kterého z výše uvedených pojmů se</p>

	neshodnete s kolegy z oboru na jejich významu?
Dílčí cíl č. 4: Identifikovat další problémy, se kterými se pracovníci NS při vedení dokumentace setkávají.	S jakými dalšími problémy se při vedení dokumentace setkáváte? Co považujete za nejproblematictější? Jak tyto problémy řešíte?

6.3 Strategie výzkumu

Chci ve své práci docílit především hlubšího vhledu do problematiky, která není teorií komplexně uchopena. Upřednostňuji tedy data kvalitativního charakteru. Ta budou získávána především pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky nízkoprahových služeb. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je vhodný především z hlediska snadnější analýzy dat a minimalizace efektu tazatele na kvalitu rozhovoru (Hendl, 2005). Předem vytvořený scénář rozhovoru koresponduje s tazatelskými otázkami, jak jsou uvedeny v tabulce v předchozí podkapitole.

6.4 Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem jsou sociální pracovníci pracující v nízkoprahových službách v Pardubickém kraji. Pardubický kraj byl vybrán z důvodu dostupnosti a mých dosavadních zkušeností a praxí se službami v tomto kraji. Jedná se o pracovníky z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, z terénních programů, kontaktních center, nocleháren a nízkoprahových denních center. Ve výzkumu jsou zahrnuti pracovníci pracující s cílovými skupinami: děti a mládež, uživatelé drog, osoby bez přístřeší.

Byli osloveni především pracovníci, kteří mají v oboru praxi alespoň 1 rok. Byli osloveni jak pracovníci z přímé péče, tak vedoucí pracovníci, aby zde byly zastoupeny pohledy obou skupin na danou problematiku. U každého pracovníka mě zajímalo, zda se jedná o muže či ženu, typ zařízení a pozice, na které pracují či pracovali. Výzkum je anonymní, nebyly sbírány žádné osobní údaje ani údaje o konkrétních pracovištích

respondentů. Tím bylo zajištěno důvěrnější prostředí a zachováno soukromí respondentů. Aby byla zachována anonymita pracovníků, nejsou tyto údaje souhrnně uváděny v samotné práci. Byly využity pouze k účelům analýzy a srovnání dat. Pro přehled respondentů zde uvádím pouze zjednodušenou tabulku.

Tabulka č. 2 Respondenti výzkumu

Označení respondenta	Pohlaví	Cílová skupina
R1	žena	Děti a mládež
R2	žena	Děti a mládež
R3	žena	Uživatelé drog
R4	žena	Osoby bez přístřeší
R5	muž	Uživatelé drog
R6	muž	Děti a mládež
R7	žena	Děti a mládež
R8	žena	Osoby bez přístřeší
R9	muž	Uživatelé drog

Rozhovory proběhly se třemi muži a šesti ženami. Čtyři pracovníci pracují v přímé práci s klienty, čtyři pracují s klienty a jsou současně vedoucí služby a jeden respondent je vedoucí služby. Čtyři z respondentů pracují s cílovou skupinou děti a mládež, tři z respondentů pracují ve službách pro uživatele drog a dva pracovníci poskytují služby pro cílovou skupinu osob bez přístřeší.

6.5 Popis organizace a průběhu výzkumu

Výzkum byl realizován v prosinci 2015 až v únoru 2016. Na začátku prosince byli osloveni pracovníci vybraných nízkoprahových služeb v Pardubickém kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb. Bylo osloveno deset respondentů z deseti různých služeb, ze čtyř organizací působících v Pardubickém kraji. Během ledna a února 2016 proběhlo 9 přibližně 30 minutových rozhovorů. Čtyři rozhovory byly se souhlasem pracovníků nahrávány na diktafon a následně přepsány. V ostatních pěti případech pracovníci nesouhlasili s nahráváním rozhovoru, byl tedy proveden písemný zápis, který byl ihned přepsán do elektronické podoby.

6.6 Způsob analýzy získaných dat

Analýza přepsaných rozhovorů probíhala v únoru 2016. Nejprve došlo ke kódování dat. Dle Miovskeho (2006) je kódování přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi. Následně došlo k propojování a popisu dat, hledání souvislostí, srovnávání odpovědí pracovníků pracujících s odlišnými cílovými skupinami, srovnání výroků vedoucích pracovníků a pracovníků v přímé péči.

6.7 Možná metodická omezení výzkumu

Metodická omezení, která by mohla omezit platnost mého výzkumu, si uvědomuji. Jedno z rizik lze spatřovat v poměrně malém vzorku respondentů. Nelze tedy výsledky výzkumu generalizovat na širší spektrum služeb. Pro výzkum mé bakalářské práce a pro zobecnění v rámci Pardubického kraje je však tento počet respondentů dostačující.

Druhým a poměrně zásadním rizikem může být citlivost tématu. Ve výzkumu se ptám na poměrně komplikované situace a na způsoby jejich řešení. Těmi mohou být interní postupy pracovníků dle metodik jednotlivých služeb, které se běžně nezveřejňují. Nebo může nastat případ, že ani pracovník neví, jak má v těchto případech postupovat, metodika není zcela dopracovaná apod. Domnívám se, že je tedy možné, že pracovníci některé věci zamlčí nebo vynechají či řeknou, že něco dělají tak, jak mají popsáno v metodice, i když skutečnost může být jiná. Toto omezení jsem se snažila eliminovat seznámením pracovníků s cílem výzkumu a informováním o anonymním sběru dat. Během probíhajícího výzkumu, po domluvě

s respondenty, jsem se také rozhodla neuvádět pohromadě všechny zjišťované údaje o pracovnících vzhledem k možnosti identifikace respondentů.

III. Praktická část

7. Popis a interpretace dat

V následující kapitole se budu věnovat popisu výsledků kvalitativního výzkumu. Výsledky jsou rozděleny do podkapitol dle dílčích cílů výzkumu, které jsem si v úvodu své práce vytyčila. V každé podkapitole jsou potom rozebrány odpovědi na jednotlivé tazatelské otázky. Na konci každé podkapitoly jsou uvedeny dílčí závěry jednotlivých témat dle dílčích cílů.

7.1 Účel dokumentace v nízkoprahových službách

V této podkapitole bude dosaženo dílčího cíle č.1, kterým je popsat, jak pracovníci nízkoprahových služeb (dále jen NS) vnímají účel dokumentace. Nastíním zde, jaký konkrétní účel má dokumentace pro pracovníky a která část dokumentace jim připadá důležitá pro výkon vlastní práce a která naopak zbytečná. Dále se zde budu zabývat tématem časové náročnosti dokumentace, která s účelem dokumentace též souvisí. Zároveň zde zahrnu též interpretaci dat, které se dotýkají tématu formy dokumentace.

7.1.1 Význam dokumentace

Většina pracovníků chápe význam dokumentace hlavně jako **záznam práce s klientem** a to především jako zdroj informací o klientovi a vyhodnocení jeho situace. *„Pro mě má význam hlavně v tom, že v dokumentaci přehledně vidím situaci klienta. Dokumentace je důležitá také pro nové pracovníky, aby měli možnost se skrze ni seznámit se situací klientů.“* (R2) V této souvislosti pracovníci též zmiňují zejména předatelnost klienta novým pracovníkům, zastupitelnost pracovníků a zajištění kontinuity práce s klientem. *„Z pohledu pracovníka vidím jak dalece se s klientem pracuje, abych věděla, co se s ním děje, co se udělalo, neudělalo. Je to možnost jak si toto ověřit, aby byla možná zastupitelnost více pracovníků.“* (R8) Kromě toho oceňují čas strávený psaním zápisů jako čas na přemýšlení o klientovi. *„Z pohledu pracovníka potom když to píšu, tak si vybavuju věci. Když se to dělá dobře, je to čas, kdy přemýšlím o klientovi a vnímám to jako práci s kvalitou.“* (R5)

Druhým nejčastěji uváděným významem dokumentace je **kontrola pracovníků** a s tím související kontrola kvality práce. Tento účel dokumentace uvedli výhradně vedoucí

pracovníci. „Pro mě, jako pro vedoucí, je to především kontrola, je to určitý mechanismus kontroly, jak se pracuje s klienty.“(R8) Tato kontrola však není vnímána jako kontrola toho, zda pracovníci dělají něco špatně, ale spíše jako kontrola kvality práce, jako podpora pracovníků při zaškolování, ověřování si, zda pracovníci přemýšlejí o klientovi apod. Např. „Jako vedoucí vnímám význam dokumentace i v tom, že když jsou pracovníci v zavádění a dívám se do dokumentace, kterou vedou, tak vidím, jak přemýšlí o klientovi a celkově o práci.“(R2)

Dokumentaci vidí také jako důkazní materiál pro **externí kontrolu**. Tento důkazní materiál chápou jako nástroj prezentace práce, tak i jako povinnost. „Na druhou stranu je to i důkaz pro zadavatele služeb, tuto dokumentaci chápu především jako povinnost.“(R1) Pouze jeden z respondentů uvedl, že dokumentace má význam pro klienta, ... „aby viděl, kam se posunul, co už jsme udělali.“(R3) Pouze jeden pracovník uvedl význam dokumentace pro plánování dlouhodobější práce s klientem. V souvislosti s významem dokumentace často pracovníci hovoří o kvalitě práce, o kvalitě služby. Jeden pracovník v souvislosti s tím zmiňuje pojem profesionalita. „Jinak jsem si zažil, že to je taková ta profesionalita. Kdybych pomáhal bez toho, aniž bych to zapisoval, tak by to nebyla ta profesionální sociální služba.“(R6)

7.1.2 Důležitost dokumentace

Více jak polovina pracovníků se shoduje v tom, že jsou pro ně důležité především **záznamy práce s klientem**, ať už ve formě zápisu jednotlivých výkonů či kontaktů s klienty, tak ve formě zhodnocení situace klienta a individuálních plánů. „Důležitý pro mě je především náš dokument Mapování nepříznivé sociální situace klienta, který obsahuje celkové zhodnocení situace klienta včetně jeho silných stránek.“(R2) „Nejdůležitější pro mě je to, o čem jsme se bavili, co jsme spolu řešili za témata. Je tam [v databázi] všechno, co potřebuju ke své práci.“(R6) Pro pracovníky jsou významné i **smlouvy** s klienty. Byla zde zmíněna důležitost smlouvy pro klienty. „Myslím, že je to pro ně učící, vědí, že něco využívají, za jakých podmínek, učíme je, jaká mají práva.“(R7) Jeden respondent zmínil důležitost **příběhu** klienta, v němž „je vidět určitý posun nebo taky ne. Pokud tam pracovník vidí ten posun, co všechno udělal s klientem, je to pro pracovníka motivační.“(R8)

Jeden pracovník zmínil důležitost zápisů z porad, konkrétně: „*Pro fungování týmu a organizace celkově považují za důležité veškeré zápisy z porad a ze schůzek*“ (R1). Jeden respondent zmínil též důležitost evidence podnětů od klientů, „*...které evidujeme a to hlavně kvůli zkvalitnění služby*“ (R7). Pouze jeden pracovník zmínil důležitost statistik, tedy kvantifikovaných tvrdých dat. Jinak všichni pracovníci považovali za důležitá především měkká procesní data.

7.1.3 Zbytečná dokumentace

V případě toho, co pracovníci považují za zbytečnou dokumentaci, se pracovníci téměř vůbec neshodují. Každý považuje za zbytečné něco jiného, pouze dva pracovníci se shodují, že jim přijdou zbytečné **individuální plány**. Jeden respondent vnímá jako zbytečné především... „*dlouhodobé individuální plány. Myslím si, že je to jen vyplňování formulářů bez velkého významu. Individuální plánování totiž není podle mě příliš odpovídající běžné praxi a potřebám cílové skupiny v NZDM.*“ (R2) Druhý respondent zmínil též zbytečnost individuálního plánování ve vztahu k charakteru služby noclehárny pro osoby bez přístřeší. V této souvislosti další respondent uvádí, že zbytečné mu přijdou „*písemné dohody za každou cenu, myslím, že je to těm klientům úplně jedno.*“ (R3)

Kromě toho se pracovníci shodují v tom, že je zbytečné tzv. **doublování** záznamů v různých souborech, přičemž jeden z pracovníků zmínil především zbytečnost „*vedení papírových složek, když už je to v elektronické podobě.*“ (R3) **Papírová dokumentace** je též považována za zbytečnou dvěma respondenty a to především proto, že na vše ... „*musí být zvláštní papír, např. na souhlas se shromažďováním údajů, když píšeme s klientem životopis apod.*“ (R8)

Jeden z pracovníků zmínil zbytečnost podrobných popisů drobných výkonů. Zdůrazňuje, že zbytečné mu přijde to, co je psáno nevhodnou formou. „*No tak třeba podrobné popisy drobných výkonů jako jsou volnočasové aktivity, nácviky dovedností apod. Spíš než, že by mě něco přišlo zbytečný, mi přijde důležitý, jak je to psáno. Když to bude stručně a výstižně, tak mi to zbytečný nepřijde, když to bude zdlouhavý román s domněnkami, hodnoceními a soudy pracovníka, náká ,dojmologie‘, tak mi to bude připadat zbytečný.*“ (R1) Pouze jednomu z pracovníků nepřijde zbytečné nic a domnívá se, že mají vedení dokumentace nastaveno

dobře. „Snažíme se dělat jen to, co není zbytečný, takzvaně, aby se „vlk nažral a koza zůstala celá““(R4).

7.1.4 Časová náročnost dokumentace

Většina pracovníků si uvědomuje časovou náročnost dokumentace a byli schopni uvést konkrétní časový údaj. Průměrně se pracovníci věnují administrativě **1-2h denně**. Většina pracovníků uvedla, že tento čas je průměrný, že hodně záleží na tom, kolik práce s klienty se ten který den udělá, kolik klientů přijde nebo v terénu potkají apod. „Pro mě maximum jsou 4h, ale to by musela být náročná služba. Myslím, že je lepší být s klientem než se věnovat administrativě. V předchozí práci jsem trávila 5-6h v terénu a pak ta administrativa byla náročná a zabralo to skoro celý den. Tady mi to přijde adekvátní a ty 2h denně jsou akorát a mám čas na revize, na hodnocení služby s klientem apod.“(R3) Pouze jeden pracovník uvedl poměrně nekonkrétní údaj s tím, že jim administrativa zabere minimum času, „více času na začátku, když klientka přijde poprvé a jednáme s ní. To potom zabere více času zdokumentovat, ale když potom využívá službu, nezabírá to moc času“(R4)

Zajímavé je, že všichni pracovníci se shodují v tom, že tento čas je pro ně **optimální**. „V současné době máme dobře nastavený systém, evidujeme pouze důležité informace, takže nám ten čas nepříjde zbytečný.“(R2) Na druhou stranu si často uvědomují, že to není samozřejmost a zmiňují časovou náročnost dokumentace v předchozím zaměstnání nebo u kolegů z jiné organizace. „Já myslím, že je to adekvátní, není to pro mě taková zátěž, ale vím, že třeba kolegové z jiných služeb a jiných organizací psali třeba zápisy ze služeb doma o víkendu nebo o své dovolené, tak to tady není. Já to mám nastavený tak, že to stíhám.“(R6)

7.1.5 Forma dokumentace

V rámci výzkumu jsem konkrétní dotaz na formu dokumentace nepokládala, občas se však toto téma objevilo v souvislosti s jinými tématy. Jedním z témat, která se objevovala, bylo to, zda je možné vést veškerou evidenci v elektronické databázi. V současné době je běžné, že převážná část evidence je vedena elektronickou formou, problémem pak často je, že databáze neumí pojmout všechna data. Někteří pracovníci zmiňují, že v databázi je vše, co potřebují ke své práci a žádné papíry (vyjma různých souhlasů, které musí být podepsány) nepoužívají. Na druhou stranu je zde zmiňována potřeba některých papírových dokumentů,

např. smlouvy či individuálního plánu, aby ho dostal i klient a na papíře viděl, na čem se s pracovníkem domluvil. *„Papíry vnímám jako důležité hlavně při individuálním plánování, aby si klient odnesl, co má kdy kdo udělat. Jinak si to většinou nepamatujou.(R5)*

Co se týká formy, jakou je dokumentace psána, narazili jsme na téma s jedním respondentem: *„snažíme se to psát tak aby si to klient mohl přečíst, např. nepíšeme, že krade, nepíšeme tam naše domněnky, jaký jsme z toho kontaktu měli pocit apod. To píšeme do porad. Třeba když máme pocit, že nám klient lhal apod. Jinak dokumentaci o klientech se snažíme psát tak, aby když si představíme, že bysme my byli klienti, aby nás to neurazilo.(R8)* Toto téma způsobu psaní a obsahové stránky dokumentace je velmi zajímavé. Stálo by za další prozkoumání, avšak musela by se promyslet vhodnější forma než rozhovory s pracovníky.

7.1.6 Dílčí závěr č.1

V rámci této podkapitoly bylo dosaženo dílčího cíle č. 1, tedy bylo popsáno, jak pracovníci NS vnímají účel dokumentace. Pracovníci nízkoprahových služeb chápou více významů dokumentace a to jak význam měkkých, procesních dat (informace o klientovi, vyhodnocení jeho situace, kontrola pracovníků, kontrola kvality), tak význam tvrdých objektivizovatelných dat (externí kontrola), což odpovídá teorii popsané v kapitole 3. V rámci toho, s jakou cílovou skupinou se pracuje, nebyli ve vnímání významu dokumentace žádné rozdíly, pouze zde bylo vidět, že vedoucí pracovníci si navíc uvědomovali význam dokumentace jako nástroj kontroly kvality práce pracovníků. Pracovníci se shodují v tom, že důležité pro jejich práci s klienty jsou především měkká procesní data, tedy záznamy práce s klienty, individuální plány, kde je zaznamenáno na čem se s klientem dohodli. Mezi dokumenty, které pracovníci hodnotí jako zbytečné, patří v některých případech např. dlouhodobé individuální plány či písemné dohody za každou cenu, které dle pracovníků nejsou vždy vhodné pro způsob práce s cílovou skupinou nízkoprahových služeb. Dále pak je problémem především zdvojnásobování různých dokumentů, např. existence stejných dokumentů jak v elektronické tak v papírové podobě a také to, když na vše musí být zvláštní „papír“. Co se týká časové náročnosti dokumentace, pracovníci se shodují v tom, že jim nezabírá příliš mnoho času, že mají systém vedení dokumentace nastaven dobře, takže čas strávený administrativou je pro ně optimální. Zároveň si však uvědomují, na základě zkušeností kolegů či z předchozího zaměstnání, že může nastat situace, kdy pracovníci evidenci vést nestíhají.

7.2 Anonymní evidence v nízkoprahových službách

V následující podkapitole bude popsáno, jak se pracovníci NS vyrovnávají s anonymní evidencí, tedy bude dosaženo dílčího cíle č. 2. Zde mě zajímalo, jak pracovníci vůbec vnímají anonymní evidenci, zda ji jako anonymní vedou a v jakých případech potom eventuálně dokumentace anonymní není. Dále mě zajímalo, jaké pracovníci vidí výhody a nevýhody anonymní evidence.

7.2.1 Anonymní evidence

Všichni pracovníci se shodují, že vedou anonymní evidenci o svých klientech. Rozdíl je zde potom v tom, co to anonymní evidence vlastně je, jak konkrétně vypadá. Tento rozdíl hodně souvisí s cílovou skupinou, se kterou respondenti pracují. Pro většinu anonymní evidenci představuje to, že klienta evidují pod jménem či přezdívkou, kterou jim klient sdělí. Toto jméno či přezdívku nijak pracovníci neověřují. To se týká především služeb pro děti a mládež. Respondent ze služeb pro osoby bez přístřeší, kde pracují s dospělými klienty, uvádí potom další způsob a to ten, že jim klienti říkají jméno a příjmení. *„Přece jenom, jsou to dospělí lidé, tak si nemůžeme vzájemně tykat. Je potřeba je nějak oslovovat. Uvádí nám tedy jméno a příjmení, ale my ho nijak neověřujeme, nezjišťujeme, že je pravé. Klienti to vědí. Jiné údaje (rok narození) o klientech neshromažďujeme.“*(R4)

Pracovníci z drogových služeb uvádí, že mají dva způsoby anonymní evidence, což je „kódování“ a tzv. „no code“. Kódování je založeno na sestavení kódu z informací, které o klientovi získávají (jméno, rok narození atd.). Ten pracovníci považují za méně anonymní než způsob „no code“, kdy je zaznamenáno jenom číslo kontaktu a je tak pro klienta naprosto bezpečný. Proto se často používá při prvních kontaktech s klienty, dokud pracovník nezíská důvěru klienta. *„Kódování, kdy je sestaven kód z písmen a čísel z údajů o klientovi a pokud klienti nechtějí sestavit kód, tak je druhá možnost, tzv. no code. To znamená, že uvedeme jenom číslo kontaktu. Ale stejně od klientů chceme vědět, jak je máme oslovovat, takže jméno nebo přezdívku a taky vždycky chceme vědět, jaké drogy berou, kolik a jak.“*(R5)

Co se týká toho, zda je evidence opravdu anonymní, nejsou v tomto pracovníci úplně jednotní. Někteří říkají, že dle toho, jak mají klienty evidované a co o nich píší, by klienti

nebyli pro nikoho cizího identifikovatelní. To se často týká především klientů drogových služeb. Na druhou stranu pracovníci zmiňují, že by podle jména či přezdívky v kombinaci s popisem situace klienta, např. kam chodí do školy, jaké má vztahy se spolužáky, atd., mohl být klient identifikovatelný. Je také časté, že pracovníci, ač osobní údaje nevidují, stejně spoustu osobních údajů o klientovi vědí, hlavně v případech malých dětí, kteří nemají problém sdělovat své jméno i příjmení, někdy se pracovníci znají i s rodiči klientů. Tato situace se týká především menších měst nebo případů, kdy znají klienta ještě odjinud, např. pokud klient využíval i jiné služby organizace, které nejsou anonymní. Anonymita se pak týká spíše jen evidence, než že by klient byl pro pracovníka skutečně anonymní.

U všech služeb pak v některých případech služba není poskytována anonymně. Jedná se především o případy, kdy chce klient využít nějaký „vyšší práh“ služby, kdy již jsou potřeba jeho osobní údaje. U různých služeb jsou potom různé specifické věci, závislé především na charakteru cílové skupiny. Např. děti a mládež využívají různé akce, „pobytovky“, „nocovačky“, kde jsou nutné přihlášky s osobními údaji a podpisy rodičů. Dále to může být v případě jednání s jinou institucí, doprovod na úřady, potom zakázky typu sepsání životopisu, vyplnění žádosti o dávky. U klientů drogových služeb to může být zakázka odeslání do léčby. Dalšími případy, kdy dokumentace není anonymní, je v případech, kdy si klienti nechávají v zařízeních ukládat důležité **dokumenty**, či si tam dokonce nechají zasílat poštu. Potom se jedná o situace, kdy po pracovnících další instituce chtějí vyjádření o spolupráci, např. Probační a mediační služba ohledně klientů, kteří vykonávají v zařízení Obecně prospěšné práce nebo vyjádření k soudu. V těchto případech je však vyžadován **souhlas** se zpracováním osobních údajů. *„Anonymita "jde stranou" ve chvíli, kdy si k nám chtějí klienti nechávat zasílat poštu, tak už musíme mít jejich souhlas, kde je jejich jméno a příjmení. Pak v případě, kdy přijde nezletilý klient a přijde se zeptat rodič nezletilého, zda k nám do služby chodí. Pro ověření toho, že to jsou opravdu rodiče nezletilého, chceme vidět občanku.“* (R3)

7.2.2 Výhody anonymní evidence

Velká většina pracovníků se shoduje, že hlavní výhodou anonymní dokumentace je **bezpečí pro klienta**. *„Někdy je to podmínka, abychom klientovi vůbec mohli poskytnout službu.“* (R3) Vzhledem k tomu, že nízkoprahové služby pracují převážně s lidmi, kteří jsou nějakým způsobem stigmatizováni, v podstatě s nimi moc nikdo jiný nechce pracovat a ani

oni žádné instituce nevyhledávají, má tento pocit bezpečí velký význam, především na začátku spolupráce. Pracovníci proto získávají jen ty údaje, které potřebují pro poskytování služby. „*My hlavně ty údaje pro poskytování služby nepotřebujeme znát, ale pracujeme jen s tím příběhem, který nám oni sdělí.*“ (R8) Anonymita může být také jakýmsi „**alibi**“ pro pracovníka, pokud po něm třetí osoby požadují nějaké informace, které by ublížili klientovi, nemusí mu je dát, pokud je pro něj klient anonymní. Je zde důležité ještě poznamenat, že často pracovníci údaje klientů znají, ale anonymní evidence spočívá v tom, že tyto údaje cíleně nezjišťují ani neschraňují, pokud je nepotřebují. „*Ale u malých dětí často víme celá jména, protože nám je říkají. Jména tedy někdy víme, ale nikde to nevidujeme. Stejně tak někdy známe i rodiče a jejich jména.*“ (R7) „*My spoustu věcí víme, ale nevidujeme je.*“ (R4)

Výhodou je též **jednodušší vedení dokumentace** a to především v souvislosti s ochranou osobních údajů, není potřeba získávat a schraňovat velké množství písemných souhlasů apod. „*No a pro nás pracovníky je to výhoda v tom, že nemusíme řešit ochranu osobních údajů.*“ (R5)

7.2.3 Nevýhody anonymní evidence

Mezi zásadní nevýhodu anonymní evidence řadí pracovníci obtížnou **identifikovatelnost** klientů a s tím související **předatelnost** ostatním či novým pracovníkům. „*Může se stát, že se klienti zdvojují – pokud se klient půl roku neukáže a potom přijde, jsou tam jiní pracovníci a on uvede jinou přezdívku. Obtížná identifikovatelnost klientů – např. pokud mám v evidenci 5 klientů pod stejným jménem, může se stát, že v tom bude chaos.*“ (R1) Tyto zmatky se mohou objevit i v případě služeb, které používají evidenci pod „no cody“. „*Když třeba klient přijde po delší době a je veden pod no codem a my ho máme někam přiřadit a máme tam třeba jen poznámku muž s červenou kšiltovkou, tak ho potom nemusíme dohledat a zakládáme nový no code.*“ (R3)

Anonymní evidence může být někdy též **překážkou práce**. „*Někdy to může být překážka práce, nevíme potřebné informace, a pokud nám je klient nesdělí, nemůžeme nic dělat.*“ (R7) „*Pokud jsou klienti vedeni anonymně a opravdu neznám žádné jejich údaje, nemůžu potom zakročit, pokud se bude dít něco, co by bylo vhodné hlásit na OSPOD či policii.*“ (R1)

Tři respondenti výzkumu uvedli, že nevidí **žádné nevýhody** anonymní evidence.

7.2.4 Dílčí závěr č. 2

V rámci této podkapitoly bylo popsáno, jak se pracovníci NS vyrovnávají s anonymní evidencí, bylo tedy dosaženo dílčího cíle č. 2. Anonymní vedení dokumentace je v nízkoprahových službách samozřejmostí. Jsou různé typy vedení dokumentace, které více či méně pomáhají pracovníkům identifikovat klienta. Oproti Výkladovému sborníku (2008), který uvádí pouze 2 typy anonymní evidence (na základě kódu a dle charakteristických rysů), pracovníci zmiňují způsob vedení dokumentace pod křestním jménem či přezdívkou klientů. Důležité je především zmínit, že v některých případech, se anonymita klientů týká spíše evidence. Je časté, že pracovníci o klientech vědí více osobních údajů, než evidují. Souvisí to s velikostí lokality, ve které je služba poskytována, ale i s charakterem cílové skupiny, jak moc je ochotna o sobě prozradit.

Anonymní evidence v nízkoprahových službách většinou není vedena v případech, kdy to vyžaduje zakázka klienta, kdy pracovníci již potřebují znát více údajů o klientovi, aby mu mohli pomoci. Dále se potom jedná o ukládání dokumentů či zasílání pošty přímo v zařízení. Tyto různé situace odpovídají především charakteru jednotlivých cílových skupin a jejich rozdílných potřeb. Pokud není dokumentace vedena anonymně, je vyžadován písemný souhlas klienta.

Anonymní evidence má své výhody, ale i nevýhody. Na jednu stranu ulehčuje pracovníkům v tom, že nemusí řešit ochranu osobních údajů, na druhou stranu však způsobuje obtížnou identifikovatelnost a předatelnost klientů, vzhledem k redukci evidovaných informací o klientech. Na jedné straně přináší pocit bezpečí pro klienta, na druhé straně znemožňuje pracovníkovi konat, pokud je některý klient skutečně ohrožen.

7.3 Pojmosloví v nízkoprahových službách

V následující podkapitole bude identifikováno, které pojmy související s vedením dokumentace mohou být problematické, tedy bude dosaženo dílčího cíle č. 3. Zde mě zajímalo, zda pracovníci vnímají některé pojmy, jako problematické, zda existují nějaké

pojmy, kterým nerozumí stejně jako jejich kolegové z oboru z jiných zařízení. V této kapitole popíšu souhrnně pojmy, které pracovníci uvedli jako problematické.

7.3.1 Problematické pojmy

Většinu pracovníků nepřijdou problematické konkrétní pojmy, ale spíše to, že každý donátor požaduje jiné údaje „*a pro ně používá různé pojmy., např. kontakty, časové jednotky strávené s klientem, počet intervencí apod.*“ (R2) Dalším problémem je, že tyto pojmy potom různí poskytovatelé mohou chápat jinak. „*No a každé tam pak píše něco jinýho, každé ty pojmy chápe po svym.*“ (R5) S tím souvisí též to, že podle jedné respondentky, „*že než pojmosloví mi přijde problematický, že někdo po nás chce údaje, které jsou úplně zbytečné, takové ty věci okolo, který úplně nesouvisí s poskytováním služby.*“ (R8)

Teď se podíváme na konkrétní pojmy, které jsou nějakým způsobem nejasné či problematické v tom, že je mohou pracovníci vnímat různě. V tomto smyslu je nejvíce problematický pojem **prvokontakt**. „*Vzpomínám si, že jsme s kolegy z jiných zařízení hodně řešili pojem prvokontakt. Někdo ho chápal pouze jako první kontakt s klientem a někdo zase jako celý proces jednání se zájemcem.*“ (R1) S tímto pojmem souvisí pojem zájemce o službu. Problematický je v tom, kde je ta hranice, kdy už klient projeví zájem o službu a je tedy zájemcem. Nejvíce problematické je to v terénním programu pro děti a mládež, kde klient nevstupuje do prostor zařízení a zároveň zde není úplně jasná konkrétní nabídka služeb jako např. výměna injekčního materiálu v terénním programu pro uživatele drog.

Mezi další nejasné pojmy patří hojně používané pojmy **kontakt** a **klient**. „*No tak už ten samotnej kontakt už je problematickej. Zažil jsem spoustu schůzek, kde se pracovníci hádali, co to vlastně je kontakt. Jsou pracovníci, kteří chápou kontakt už jen když se potkají a pozdraví s klientem a jiní zase evidují kontakt, jenom když proběhne nějaká delší interakce s klientem. No a pak i ten samotnej klient. Zažil jsem, že někdo chápal jako klienta i toho, koho venku oslovil s nabídkou služby a v podstatě o něm skoro nic nevěděl.*“ (R5) Problematická je též podle jedné respondentky hranice mezi tím, co je kontakt a co už intervence.

Další rozporuplnou oblastí jsou definice jednotlivých konkrétních poskytovaných **výkonů**. Jedna respondentka uvádí jako problematické výkony případová práce a volnočasové

aktivity, „to je takovej zvláštní výkon, někdo si ho vykazoval, i když klient pouze využil vybavení klubu, někdo zase když s klientem trávil ten čas a hrál s ním třeba nějakou hru a u toho si povídali.“ (R3) Navíc, i když jsou výkony jasně definovány, nemusí to znamenat řešení problému. „I když jsou výkony definovány, stejně jim může každý jinak rozumět a potom i jednotlivý zápisy jsou jiný.“ (R7)

Za problematický se dá považovat též pojem **služba**, „lze ho uvést ve více kontextech, nikdy jsem nerozuměla, když se mě někdo zeptal, jaké poskytujete služby? Nebylo mi jasné, jestli se ptá na registrované služby nebo konkrétní nabídku činností a aktivit pro klienty.“ (R1) A potom také pojem **revize** smlouvy, či individuálních plánů. „Setkala jsem se s různým chápáním tohoto pojmu. Někdo ji chápe jako sezení s klientem, kde si společně proberou, co se udělalo, co ne, co by chtěl dál apod. a někdo ji zase dělá bez klienta, jen že si projde ty jeho záznamy.“

7.3.2 Dílčí závěr č. 3

Pracovníci si uvědomují problematičnost některých pojmů, které v souvislosti s vedením dokumentace a především vykazováním dat donátorům používají. Více než obsah konkrétních pojmů, je problematické to, že každý donátor má jiné požadavky na data a používá též rozdílné pojmy. Zároveň jednotliví poskytovatelé služeb i jednotliví pracovníci mohou chápat různé pojmy odlišným způsobem a to, i když jsou písemně definovány. Mezi nejvíce problematické pojmy patří prvokontakt, kontakt a klient. Různě vnímány mohou být též jednotlivé poskytované výkony. Výzkum tak potvrzuje problematičnost pojmů tak, jak jsou popsány v teoretické části práce. Pracovníci zmiňují navíc obtížný výklad pojmů revize smlouvy a zájemce o službu. V této podkapitole byly identifikovány problematické pojmy, bylo tedy dosaženo dílčího cíle č. 3.

7.4 Další problémy v souvislosti s vedením dokumentace

V této podkapitole bude dosaženo dílčího cíle č. 4, tedy budou identifikovány další problémy, se kterými se pracovníci NS při vedení dokumentace potýkají.

7.4.1 Další problémy

Další problémy s dokumentací často souvisí s **elektronickou databází**. „*Problém je najít kvalitní databázi, která bude odpovídat specifickým požadavkům služby.*“ (R1) Problémy nastávají, když různí zadavatelé chtějí různé údaje a je potřeba je všechny zapracovat do systému výkaznictví. Je potřeba vyřešit, jak vykazovat údaje, které se do databáze zkrátka nevejdou, protože „*taková databáze [která by uměla všechno pojmout] ani nemůže existovat*“.(R2) Údaje, které pracovníci zmiňují jako ty, které musí evidovat vedle databáze, jsou např. sekundární cílová skupina nebo odmítnutí zájemci o službu.

Problémem, který se týká dodržování práv klienta a to především jeho bezpečí, je **předávání informací o klientovi**, či dokonce **nahlédnutí do dokumentace** dalším subjektům. To se může týkat rodičů, kteří chtějí nahlédnout do dokumentace o svém dítěti. *Dalším problémem, který teď aktuálně řešíme, je, když rodič chce nahlédnout do dokumentace dítěte, tedy našeho klienta.*(R2) Respondentka potom popisuje způsob řešení situace. „*Problém s rodičem nejdříve řešíme tak, že nejprve ověříme, že se skutečně jedná o zákonného zástupce. Jak budeme postupovat dál, se zatím radíme na poradách, je to velmi složitá situace. V případě, že po nás chce informace o klientech nějaká třetí osoba, poprosím vždy o písemnou žádost, máme tak čas se na to připravit.*“ (R2) Pracovníci dále popisují jako komplikované především situace, kdy přímo do zařízení vstupují policisté a chtějí vědět, jestli do zařízení docházejí konkrétní lidi nebo je dokonce v zařízení přímo hledají. Respondentka popisuje to, že anonymita služby policistům nic neříká, ačkoliv se to pracovníci snaží opakovaně vysvětlit. Situaci řeší tak, že se snaží zjistit, proč konkrétního člověka hledají a následně pokud hledanou osobu znají, společně s kolegy vyhodnotí, zda je to v jeho zájmu, aby ho policie našla (např. předání pošty, svědectví). Policii však sdělují pouze to, zda klient službu využívá a potom situaci řeší s klientem a snaží se ho přesvědčit, aby policii kontaktoval sám. Doslova říká: „*my klienty neudáváme, snažíme se jim vysvětlit, co po nich policie chtěla a aby si to zařídili sami. Hlavně se snažíme je nepouštět dovnitř, jednat s nimi na chodbě a zajistit tak bezpečný prostor pro klienty.*“ (R8)

Dále je potřeba sladit **požadavky zákonů a jednotlivých úřadů**, které mohou být někdy v rozporu. Např. „*my po klientech nechceme potvrzení o bezinfekčnosti, ale na druhou stranu oni u nás přespávají a z hlediska hygieny bychom ho v některých případech potřebovali.*“ (R4) Tady je vidět rozpor mezi tím, že pracovníci se snaží dodržovat práva

klientů, ale na druhé straně existují též další předpisy (v tomto případě hygienické), které musí také dodržovat. Tuto situaci řeší tím, že si v případě potřeby od klientů potvrzení od lékaře vyžádají, zaevidují, že bylo poskytnuto, ale citlivé ani osobní údaje o klientovi nezapisují.

Mezi další problémy mohou patřit i problémy související s tím, že je toho, co musí pracovníci evidovat, není lehké se v tom vyznat, takže je možné občas na něco zapomenout, **nestíhat evidovat vše**. K tomu může docházet především v zařízeních, kde se často mění pracovníci. *Zapomínám některé věci vést, je toho hodně a taky jsou často různé změny a někdy nestíhám. Nejvíce problematické mi přijde vedení individuálních plánů. Často se opomíjejí revize s klienty, mění se často pracovníci, není na to čas. (R7)*

Nelze též opomenout, že je potřeba si dobře ujasnit systém **archivování a skartování** dokumentů. Nejasnosti mohou být především ohledně délky archivace jednotlivých dokumentů. *A potom je problém s archivováním a skartací dokumentů, řešíme co a na jak dlouho archivovat kdy a jak to potom skartovat. (R7)*

7.4.2 Dílčí závěr č. 4

Mezi další problémy spojené s vedením dokumentace, se kterými se setkávají pracovníci v praxi, patří problémy související s elektronickou databází. Je potřeba najít vhodnou databázi, která by odpovídala specifickým požadavkům služby a též požadavkům donátorů, případně vymyslet další strategie, jak efektivně evidovat data i mimo elektronickou databázi. Jako nejproblematictější pracovníci hodnotí celkově to, jak sladit všechny požadavky na dokumentaci a nastavit dle toho systém vedení dokumentace. Za nejspornější se dají považovat případy, kdy třetí osoby chtějí informace o klientech či dokonce nahlédnout do dokumentace. Dochází zde ke střetu zájmů klienta a třetích osob. Také práva klientů s některými zákony či požadavky úředníků, např. hygienickými předpisy mohou vstupovat do kolize. Pracovníci se snaží s takovými situacemi vypořádat a najít jejich řešení, především se vždy snaží zajistit co největší bezpečí pro klienta. V této podkapitole byly identifikovány další problémy, se kterými se pracovníci NS při vedení dokumentace potýkají, tím bylo dosaženo dílčího cíle č. 4.

Závěr

Hlavním cílem práce bylo identifikovat a uceleně popsat problematické oblasti, které vznikají při vedení dokumentace v nízkoprahových službách. V teoretické části práce jsem na základě literatury identifikovala tři problematické oblasti, které jsem dále popsala. V rámci výzkumu jsem se potom snažila ověřit, zda se pracovníci s těmito problémy setkávají, případně jaké další problémy řeší. Domnívám se, že zvoleného cíle se mi v rámci rozsahu bakalářské práce podařilo dosáhnout, i přesto, že některá témata by mohla být popsána podrobněji.

Výzkum jsem prováděla pomocí kvalitativní výzkumné strategie. Jako techniku sběru dat jsem zvolila polo-strukturované rozhovory s pracovníky pracujícími v nízkoprahových službách, kteří pracují s různými cílovými skupinami (dětmi a mládeží, uživateli drog a osobami bez přístřeší). Data jsem analyzovala pomocí kódování. Vzhledem k velikosti vzorku a citlivosti tématu jsem si vědoma možných metodických omezení a toho, že data nejsou zobecnitelná plošně na všechny nízkoprahové služby. Zvolené metody i techniky se mi zdají vzhledem k tématu vhodné, během výzkumu jsem však zjistila, že by bylo potřeba doplnit tazatelské otázky a více se ptát na formu dokumentace. Do některých rozhovorů se mi podařilo tyto otázky začlenit, zpětně jsem se však respondentů nedoptávala.

Práce je přínosná tím, že uceleně popisuje problematické oblasti vedení dokumentace. Toho se dá využít především při tvorbě metodických materiálů. Práce může pracovníkům (ať už začínajícím či při revizi manuálů služeb) připomenout, co je potřeba při tvorbě metodických materiálů zohlednit, připomenout témata, která je potřeba v rámci standardu č. 6 zpracovat, pomoci objevit témata, která mohou být sporná.

V rámci teoretické části práce jsem identifikovala tři problematické oblasti týkající se vedení dokumentace. První problematickou oblastí, kterou jsem definovala, je **forma a účel dokumentace**. Tato oblast je sporná v tom, že můžeme rozlišit dva typy dat a s tím související dva účely dokumentace, které jsou ve vzájemném rozporu. Výzkum ověřil, že pracovníci nízkoprahových služeb chápou více významů dokumentace a to jak význam měkkých, procesních dat (informace o klientovi, vyhodnocení jeho situace, kontrola pracovníků, kontrola kvality), tak význam tvrdých objektivizovatelných dat (externí kontrola). Pracovníci též reflektovali, co považují za důležité pro svou práci (především měkká procesní

data), co je podle nich zbytečné (např. dublování dokumentů) i časovou náročnost vedení dokumentace. Z výzkumu vyplývá, že pracovníci si problematičnost tématu uvědomují, avšak mají systém vedení dokumentace nastaven tak, aby uspokojili různé požadavky na dokumentaci a problémům tak předešli. Za druhou obtížnou oblast považují to, že různé **pojmy**, které souvisí s dokumentací a vykazováním dat, se dají chápat a vykládat různě. Kromě toho, že různí zadavatelé používají různé pojmy, poskytovatelé je různě vykládají i jednotliví pracovníci je mohou chápat různě. Též pracovníci se shodují, že více než obsah konkrétních pojmů, je problematické to, že každý donátor má jiné požadavky na data a používá též rozdílné pojmy. Zároveň potvrzují, že jednotliví poskytovatelé služeb i jednotliví pracovníci mohou chápat různé pojmy odlišným způsobem a to, i když jsou písemně definovány. Za sporné potom můžeme označit především pojmy služba, kontakt, klient, prvokontakt, což se podařilo ověřit i v rámci výzkumu. Otázkou potom je, zda jsou taková různě chápaná data nějakým způsobem měřitelná a hodnotitelná. Pro objektivitu a měřitelnost těchto dat je potřeba vést diskuzi a to jak na úrovni pracovníků jedné organizace, tak na úrovni oboru. Třetí problematickou oblastí je **anonymní evidence** a s ní spojené dodržování práv klientů. Nejproblematictější jsou situace, kdy dochází ke střetům zájmů klienta, který má právo na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací a střetem zájmu dalších subjektů, které pro svou práci, činnost potřebují informace o klientovi (policie, soudy, OSPOD, apod.) nebo mají ze zákona na informace právo - především zákonní zástupci. Pro případy těchto kolizních situací by měli služby mít vypracované metodické materiály, které upravují postupy jejich řešení. Zároveň je potřeba zohlednit anonymní evidenci klientů a možnosti, které v tomto případě pracovník má. Výzkum potvrdil, že tyto sporné situace nastávají a že anonymní evidence může být do jisté míry problematická. Má své výhody, ale i nevýhody. Na jednu stranu ulehčuje pracovníkům v tom, že nemusí řešit ochranu osobních údajů, na druhou stranu však způsobuje obtížnou identifikovatelnost a předatelnost klientů, vzhledem k redukci evidovaných informací o klientech. Na jedné straně přináší pocit bezpečí pro klienta, na druhé straně znemožňuje pracovníkovi konat, pokud je některý klient skutečně ohrožen. Je zde důležité zdůraznit, že v nízkoprahových službách je v praxi anonymita samozřejmostí a že se týká právě evidence. Pracovníci často informace o klientech mají, ale nevidují je. Jak potom s těmito informacemi nakládat, je často na rozhodnutích jednotlivých pracovníků. Mezi **další problémy** spojené s vedením dokumentace, se kterými se setkávají pracovníci v praxi, patří problémy související s elektronickou databází. Je potřeba najít vhodnou databázi, která by odpovídala specifickým požadavkům služby a též požadavkům donátorů, případně vymyslet

další strategie, jak efektivně evidovat data i mimo elektronickou databázi. Jako nejproblematictější pracovníci hodnotí celkově to, jak sladit všechny požadavky na dokumentaci a nastavit dle toho systém vedení dokumentace. Také práva klientů s některými zákony či požadavky úředníků, např. hygienickými předpisy mohou vstupovat do kolize. Pracovníci se snaží s takovými situacemi vypořádat a najít jejich řešení, především se vždy snaží zajistit co největší bezpečí pro klienta.

Na základě teoretické části práce a výsledků výzkumu odvozuji následující doporučení pro praxi. Pokud si poskytovatel chce efektivně nastavit systém dokumentace, je potřeba si nejprve ujasnit, k jakým účelům bude dokumentace vedena. Potom je potřeba na základě účelu zvážit všechny požadavky na dokumentaci a promyslet vhodnou formu vedení. Na základě toho poté vybrat vhodnou databázi, popřípadě doporučuji nechat si vytvořit databázi na míru, což je sice nákladnější a časově náročnější, ale do budoucna může databáze na míru ušetřit spoustu času a energie. Dále je užitečné systém nastavit tak, aby se nevyplňovalo zbytečně mnoho papírů, aby se nedoublovaly dokumenty, aby dokumentace nezabírala pracovníkům mnoho času. Zároveň je potřeba metodicky ošetřit sporné oblasti a nastavit si postupy řešení v problematických situacích, jakou může být například to, že rodiče klienta chtějí nahlédnout do dokumentace nebo to, že policie či OSPOD vyžadují informace o klientovi. Na základě problematičnosti pojmosloví bych poskytovatelům služeb doporučila vytvořit si slovníček pojmů, které se v organizaci používají, aby alespoň zaměstnanci jedné organizace rozuměli pojmům stejně, či si je alespoň dokázali přeložit. Důležitá je v tomto role vedoucích pracovníků či manažerů sociálních služeb a jejich funkce překladatelů požadavků od zadavatelů směrem k pracovníkům a naopak, jak ji popisuje Laan (1998). Je proto potřeba je v tom podporovat, vzdělávat a dát jim potřebný prostor.

Zajímavé by bylo pokračovat dále v podrobnějším výzkumu těch nejspornějších témat a to střetů práv klienta a dalších subjektů. Pro toto téma by bylo vhodné provést jak rozhovory se samotnými klienty služeb, tak s pracovníky policie, soudů a OSPODů a zjistit tak jejich pohled na věc. Také téma způsobu psaní a obsahové stránky dokumentace je velmi zajímavé. Stálo by za další prozkoumání, avšak musela by se použít vhodnější forma než rozhovory s pracovníky. Ideální by byla obsahová analýza dokumentace. Tato metoda by však vzhledem k ochraně práv klienta a jeho údajů byla uskutečnitelná spíše jako interní audit kvality vedení dokumentace v jednotlivých zařízeních. Další téma, které by bylo případné k dalšímu

zkoumání a které se objevilo, je vhodnost individuálního plánování pro nízkoprahové služby a jejich klienty.

Zdroje:

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce 1, distanční text*. 2014

JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 549 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

KLÍMA, Petr (ed.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009], 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

KLÍMA, Petr (ed.). *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. 1. vyd. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 143 s. ISBN 978-80-86728-42-1.

LAAN, van der G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.

LINHART, Jiří. *Slovník cizích slov pro nové století: základní měnové jednotky, abecední seznam chemických prvků, jazykovědné pojmy, 30 000 hesel*. Litvínov: Dialog, 2007, 412 s. ISBN 80-7382-005-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003., 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno, 2001. Masarykova Univerzita, Fakulta sociálních studií.

NOVOTNÁ, Věra a Věra Schimmerlingová. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. První. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 382-184-92.

Odbor sociálních služeb a sociální práce. Anonymní evidence u poskytovatelů sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2012 [cit. 2016-01-02]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13918>

Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. ČAS, 2008

Prvokontakt. In: *Fórum terénní práce* [online]. [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: <http://forumtp.webnode.cz/dokumenty2/>

Příloha č. 2 k žádosti o účelovou dotaci na podporu sociálních služeb poskytovaných podle zákona č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů (v Pardubickém kraji). Dostupné na www.pardubickykraj.cz/socialni-sluzby

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.

Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. MPSV, 2008.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 1., Písek: Renesance Písek, 1996, 151 s.

Údaje o registrované sociální službě. Dostupné na <https://formulare.mpsv.cz/oksluzby-registr/cs/form/>

Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách

Výroční zpráva Sopre o.p.s. dostupné na <http://www.soprecr.cz/index.php/kontakty/dokumenty>

Výroční zpráva SKP centrum, o.p.s. dostupné na <http://www.skp-centrum.cz/o-nas/vyrocnizpravy/>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Zákon č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha, 2002

Seznam příloh

Příloha I. Ukázka rozhovoru s respondentem.

Příloha I. Ukázka rozhovoru s respondentem.

Respondent č. 5

Pohlaví:	muž	žena		
Cílová skupina	Děti a mládež	Uživatelé drog	Osoby bez přístřeší	

Jaký má pro Vás význam, účel vedení dokumentace?

Když vezmu proč je to dobrý, z pohledu vedoucího pracovníka je to nějaká zpětná kontrola kvality tý práce. Kvantitativní údaje jsou jedna věc, ale konkrétní zápisy z terénu se u nás dostávají jednou týdně na poradu, kde já se dozvim, co se dělalo s klientem, s čím přišel klient, co udělal pracovník. Když se o tom bavíme, můžu z toho vytahovat problematické momenty, zeptat se, hele proč se stalo tohle. Takže v tomhle směru já to kvituju. Snažíme se to tříbit a psát stručně, popsat, co řekl klient, co jsme mu na to řekli my. Nepsat, šel jsem tam tam, viděl sem tam tohle a žádný klienti tam nebyli. Tím se pak ty zápisy hrozně nafukujou. Prostě aby tam nebyli zbytečnosti.

A z pohledu pracovníka?

Z pohledu pracovníka potom když to píšu, tak si vybavuju věci. Když se to dělá dobře, je to čas, kdy přemýšlím o klientovi a vnímám to jako práci s kvalitou. V případě delší případové práce pak nastupuje armáda papírů a to dělám nerad.

A jak to máte s elektronickou versus papírovou dokumentací?

Elektronická dokumentace je dobrá především na zápisy jednotlivých kontaktů s klienty, a papíry vnímám jako důležité hlavně při individuálním plánování, aby si klient odnesl, co má kdy kdo udělat. Jinak si to většinou nepamátují.

Kterou část dokumentace považujete za důležitou pro samotný výkon své činnosti?

Všechno, co zaznamenává práci s klientem, takže hlavně zápisy jednotlivých kontaktů s klienty, individuální plány.

Co považujete za zbytečné?

V současné době nepovažuji za zbytečný nic, myslím, že to máme nastaveno dobře.

Kolik času ze své pracovní doby strávíte vedením dokumentace?

U nás pracovníci stráví v kanceláři pouze 2h denně, jinak jsou v terénu, takže tak 1-2h věnují administrativě, ale někdy se to nestihne, tak mají jednou týdně den, kdy jsou jenom v kanceláři a dodělávají si resty. **A je to podle Vás dost času nebo kolik by to mělo ideálně být?** Myslím, že je to takhle adekvátní.

Vedete své klienty anonymně? Co to znamená, že jsou vedeni anonymně?

Vedeme klienty anonymně, máme dva způsoby. Kódování, kdy je sestaven kód z písmen a čísel z údajů o klientovi a pokud klienti nechtějí sestavit kód, tak je druhá možnost, tzv. no code. To znamená, že uvedeme jenom číslo kontaktu. Ale stejně od klientů chceme vědět, jak je máme oslovovat, takže jméno nebo přezdívku a taky vždycky chceme vědět, jaké drogy berou, kolik a jak. **A považujete tuhle evidenci za anonymní?** Jo, určitě, i kdyby se do toho někdo kouknul, stejně podle toho klienta neidentifikuje. **V kterých případech není dokumentace anonymní?** V případě, že klient potřebuje službu, která to vyžaduje, např. vyřízení dokladů nebo když mu pomáháme s vyřízením léčby. Pokud jenom vyplňujeme formulář, tak pomůžeme a nic nevidujeme, pokud už však např. odesíláme do léčby a vyřizujeme k tomu papíry, tak vyžadujeme informovaný souhlas.

Jaké jsou podle Vás výhody anonymní evidence?

Výhoda je to především pro klienty – větší pocit bezpečí, myslím, že u nás v Čechách se nikdo nechlubí tím, že je klient sociální služby, navíc uživatel drog, takže je to vůbec podmínka poskytování služby. No a pro nás pracovníky je to výhoda v tom, že nemusíme řešit ochranu osobních údajů.

Jaké jsou podle Vás nevýhody anonymní evidence?

Nevýhoda je jednoznačně špatná identifikovatelnost klienta, především těch, kteří jsou vedeni pod no codem. To potom komplikuje předávání klientů novým pracovníkům apod.

Které pojmy z oblasti vedení dokumentace Vám přijdou problematické? Např. služba, kontakt, setkání, návštěva, výkon, intervence, zakázka, smlouva, dohoda apod.

Spíš než konkrétní pojem mi přijde problematické to, že každý donátor chce něco jiného. My evidujeme klienty a kontakty, ale pak chce Kraj tohle a tohle a někdo jinej zase tamto. No a každéj tam pak píše něco jinýho, každéj ty pojmy chápe po svym.

U kterého z výše uvedených pojmů se neshodnete s kolegy z oboru na jejich významu?

No tak už ten samotnej kontakt už je problematickej. Zažil jsem spoustu schůzek, kde se pracovníci hádali, co to vlastně je kontakt. Jsou pracovníci, kteří chápou kontakt už jen když se potkají a pozdraví s klientem a jiní zase evidují kontakt, jenom když proběhne nějaká delší interakce s klientem.

No a pak i ten samotnej klient. Zažil jsem, že někdo chápal jako klienta i toho, koho venku oslovil s nabídkou služby a v podstatě o něm skoro nic nevěděl.

S jakými dalšími problémy se při vedení dokumentace setkáváte?

Tak jak děláme dokumentaci teď, tak žádný problémy nemáme. Mám pocit, že lety se to zefektivňuje.