

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Možnosti výkonu sociální práce na oddělení
nepojistných sociálních dávek úřadu práce**

Bakalářská práce

Autor: Hana Dopitová
Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph. D.



Zadání bakalářské práce

Autor: Hana Dopitová

Studium: U1732

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **MOŽNOSTI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK ÚŘADU PRÁCE**

Název bakalářské práce AJ: POSSIBILITIES OF SOCIAL WORK PERFORMANCE AT THE DEPARTMENT AT THE UNEMPLOYMENT SOCIAL BENEFITS OF THE LABOUR OFFICE

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat možnostmi výkonu sociální práce na oddělení příspěvku na péči v rámci výkonu oboru služby na útvaru nepojistných sociálních dávek úřadu práce v Pardubickém kraji. V teoretické části bude popsána struktura Úřadu práce ČR a členění oddělení nepojistných sociálních dávek s rozšířenou deskripcí pracovní náplně sociálního pracovníka na příspěvku na péči. Hlavním cílem této práce bude zjistit, zda vykonávají sociální pracovníci na oddělení příspěvku na péči sociální práci, v jakém rozsahu a zda činnost sociálního pracovníka koreluje s pracovní náplní zadavatele. K výzkumu bude použita metoda kvalitativní výzkumné strategie s využitím sběru dat pomocí technik: polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky úřadu práce v Pardubickém kraji, profesiogram, dotazování, pozorování, studium a analýzy náplně pracovních činností sociálních pracovníků.

Hendl, J. Kvalitativní výzkum. Portál, s.r.o. Praha 2016. ISBN 978-80-262-098-9 Hloušek, J. Vliv reformy správy nepojistných sociálních dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na úřadech práce. Gaudeamus Hradec Králové 2014. ISBN 978-80-7435-533-2 Kopřiva K. Lidský vztah jako součást profese. Portál, s.r.o. Praha 1997 ISBN 80-7178-150-9 Krebs V. a kol. Sociální politika. Praha ASPI, a.s. 2005. ISBN 80-7357-050-3 Matoušek O. a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Portál, s.r.o. Praha 2005. ISBN 80-7367-002-X Úlehla I. Umění pomáhat. 3., vydání. SLON Praha 2004. ISBN 80-85850-69-9 Etický kodex sociálních pracovníků, metodiky a interní publikace Úřadu práce ČR, související zákonné normy

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce, uvedla jsem všechny použité zdroje.

V Hradci Králové, dne 7.12.2020

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce za odborné vedení práce, za cenné rady i metodické vedení v průběhu tvorby bakalářské práce. Zároveň děkuji osloveným pracovníkům úřadu práce za vstřícnost a spolupráci při realizaci výzkumného šetření.

Abstrakt

DOPITOVÁ, Hana. *Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce*. Hradec Králové, 2020. 53 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph. D.

Bakalářská práce je vypracována na téma, jaké jsou možnosti výkonu sociální práce na útvaru nepojistných sociálních dávek na úřadu práce v Pardubickém kraji. V teoretické části se zabývá definováním sociální práce a sociální politiky a jejími principy, dále uvádí bio-psycho-sociální model jako jeden z možných přístupů v praxi ke klientovi na příspěvku na péči a další přístupy sociálního pracovníka v praxi úřadu práce. Teorie dále vymezuje sociální poradenství a komunikaci s klientem z pohledu psychologie osobnosti, v poslední části teoretické pasáže je popsána struktura Úřadu práce České republiky včetně poskytovaných služeb a nepojistných sociálních dávek, vymezuje žadatele o příspěvek na péči, sociálního pracovníka a jeho charakteristiku služebního místa. Pro výzkum bude zvolena kvalitativní výzkumná strategie: polostrukturované rozhovory, pozorování, studium a analýza dokumentů. Cílem studie je zjistit, jak je realizována sociální práce na příspěvku na péči a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa sociálního pracovníka jako státního zaměstnance.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, příspěvek na péči, úřad práce, žadatel o příspěvek na péči

Abstract

DOPITOVÁ, Hana. *Possibility of social work performance at the department at the unemployment social benefits of the labour office*. Hradec Králové, 2020. 53 p. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Arts, Institut of Social Work. Leader of the Bachelor thesis: Mgr. Jan Hloušek, Ph. D.

Bachelor thesis deals with the topic of what are the possibilities of performing social work on the department of non-insurance social benefits at employment department in Pardubice region. In the theoretical part I deal with the definition of social work and social policy and its principles and then I present the bio-psycho-social model as one of the possible approaches in practise to the client for a contribution to the furnace and other approaches social worker in the practise of employment department. The theory further defines social counseling and communication with the client from the perspective of personality psychology. In the last part of the theoretical passage the structure of employment department in the Czech Republic is described including the services provided and non-insurance social benefits and defines the applicant for the care allowance, social worker and his characteristics of the place of services. I chose a qualitative research strategy for the research: semi-structured interviews, observation, study and document analysis. The aim of the study is to find out how social work is carried out on the care allowance and whether it correlates with the characteristics of the service position social worker as a civil servant.

Key words: social work, social worker, care allowance, employment department, applicant for care allowance

Obsah

Úvod.....	9
1 Sociální práce, sociální politika a její základní principy	11
1.1 Sociální práce	11
1.2 Sociální politika	12
1.3 Základní a obecné principy sociální politiky	13
2 Bio-psycho-sociální model v kontextu příspěvku na péči.....	15
2.1 Bio-psycho-sociální přístup k člověku.....	16
2.2 Sociální prostředí a sociální situace (v tísní).....	17
2.2.1 Sociální prostředí.....	17
2.2.2 Sociální situace (v tísní).....	17
2.3 Struktura osobnosti	19
3 Sociální poradenství, komunikace a role sociálního pracovníka	22
3.1 Sociální poradenství.....	22
3.2 Komunikace jako „pracovní nástroj“ sociálního pracovníka	23
3.3 Role sociálního pracovníka – pojetí sociální práce	24
4 Úřad práce České republiky.....	26
4.1 Struktura Úřadu práce ČR.....	26
4.2 Služby a nepojistné sociální dávky poskytované úřadem práce veřejnosti.....	28
4.3 Příspěvek na péči	29
4.3.1 Žadatel o příspěvek na péči	30
4.3.2 Sociální pracovník úřadu práce	32
4.3.3 Charakteristika služebního místa sociálního pracovníka a vzdělávání.....	33
5 Výzkumné šetření.....	36
5.1 Kvalitativní výzkum – výběr výzkumné metody a techniky.....	36
5.2 Operacionalizace.....	37
5.3 Charakteristika výzkumného souboru a organizace	42
5.4 Způsob analýzy informací.....	43
5.5 Rizika výzkumu zvolené strategie	46
6 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace.....	47
6.1 Interpretace prvního dílčího cíle.....	47
6.2 Interpretace druhého dílčího cíle	47
6.3 Interpretace třetího dílčího cíle.....	48
6.4 Interpretace čtvrtého dílčího cíle	49
6.5 Interpretace pátého dílčího cíle.....	49
6.6 Shrnutí výsledků výzkumného šetření	50

Závěr	53
Použitá literatura a zdroje:.....	54
Seznam příloh:	57
Seznam tabulek:.....	58

Úvod

Bakalářskou práci jsem vypracovala na téma Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce. Záměrem výběru tématu bylo zjistit, co ve skutečnosti obnáší profese sociálního pracovníka na úřadu práce na oddělení příspěvku na péči a jak sociální pracovník v této organizaci vykonává sociální práci. Čtenáři budou poskytnuty informace v kontextu sociálních služeb a nařízení organizace ve veřejné správě.

Obor sociální práce se v České republice v praxi začal výrazně rozvíjet až po roce 1989 s pádem totalitního režimu. Na úřadu práce sociální pracovníci začali pracovat od počátku roku 2012, kdy došlo v rámci reformy dávkového systému k přesunu dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a hmotné nouze z městských úřadů pod správu Úřadu práce České republiky. Tyto dávky jsou v souhrnu označovány termínem nepojistné sociální dávky.

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit a čtenáři osvětlit, jak je realizována sociální práce na příspěvku na péči a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa sociálního pracovníka jako státního zaměstnance.

Teoretická část je rozdělena na čtyři hlavní kapitoly. V první kapitole se budu zabývat vysvětlením pojmů sociální práce, sociální politika a její základní principy. Redistribuční sociální politika našeho státu umožňuje vyplácet dávku příspěvek na péči. Ve druhé kapitole se pokusím popsat stručně bio-psycho-sociální model jako možné východisko sociálního pracovníka pro kvalitnější porozumění klienta. Ve třetí kapitole čtenáře seznámím se sociálním poradenstvím a komunikací jako hlavním nástrojem sociálního pracovníka a vymezím nejčastější pojetí sociální práce role ve vztahu k žadateli o příspěvek na péči. V poslední, čtvrté kapitole teoretické části, uvedu základní informace o úřadu práce a poskytovaných službách a nepojistných sociálních dávkách veřejnosti. Zaměřím se detailněji na příspěvek na péči, jeho žadatele, sociálního pracovníka úřadu práce a jeho charakteristiku služebního místa včetně dalšího vzdělávání v organizaci.

Teoretická východiska pro tuto práci a výzkumné šetření jsem čerpala z dosud provedených studií s podobnou tematikou, konkrétně z diplomové práce Zuzany Ledesmové na téma *Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci – neboli sociální pracovník v roli úředníka*. Výzkum Ledesmové byl orientován na oblast nepojistných sociálních dávek na oddělení hmotné nouze se zaměřením na přístup sociálního pracovníka úřadu práce jako úředníka. Jako další teoretické východisko jsem zvolila diplomovou práci Nikolý Špurové na téma *Vliv reformy nepojistných*

*dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na Úřadech práce. Výzkum Špůrové byl zaměřen na kulturu organizace a rozvoj sociální práce na úřadu práce po reformě dávkového systému v roce 2012, kde je sociální práce velmi podobná procesu mcdonaldizace. Jako podpůrné východisko pro tuto práci byl zvolen projekt č. IP70707 *Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace*, realizovaný Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v. v. i Praha – Výzkumné centrum VÚPSV v Brně pro období 2020-2022, který se zabývá sociální prací a přístupy sociálních pracovníků ve veřejné správě. Cílem projektu je vytvoření metodiky pro sociální pracovníky ve veřejné správě.*

Praktická část bude rozdělena na dvě hlavní kapitoly – výzkumné šetření, kde bude vymezen hlavní cíl výzkumného šetření a charakteristika dílčích cílů s využitím metod a technik kvalitativního výzkumu, způsob výběru výzkumné metody a techniky. Operacionalizace včetně znázornění transformační tabulkou, následovat bude charakteristika výzkumného souboru a organizace výzkumného šetření, způsob analýzy dat. V závěru této kapitoly vyhodnotím možná rizika výzkumu a zvolené strategie.

Ve druhé kapitole praktické části se budu zabývat interpretací výsledků provedeného výzkumného šetření s cílem přehledně informovat čtenáře o všech zjištěných informacích jako odpovědi na jednotlivé dílčí výzkumné otázky, které by měly vést k zodpovězení hlavní výzkumné otázky: jak je realizována sociální práce na příspěvku na péči a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa sociálního pracovníka jako státního zaměstnance.

Aplikační cíl této práce by mohl přinést využití v praxi úřadu práce vedoucím pracovníkům z oblasti managementu a řízení lidských zdrojů a zároveň sloužit jako informační zdroj veřejnosti o sociální práci a nepojistné sociální dávce – příspěvku na péči.

1 Sociální práce, sociální politika a její základní principy

Sociální politika České republiky souvisí s možnostmi výkonu sociální práce a dávkovým systémem sociálního zabezpečení státu, do kterého se zahrnují i nepojistné sociální dávky poskytované Úřadem práce České republiky, o kterých bude podrobněji psáno ve čtvrté kapitole této práce. Sociální politika je samostatně velmi obsáhlé téma, z tohoto důvodu se jím bude bakalářská práce zabývat v této kapitole pouze v obecné rovině, jako východisko pro financování příspěvku na péči v kontextu sociálních služeb úřadu práce.

1.1 Sociální práce

Sociální práci lze vymezit mnoha způsoby. Definic plynoucích z praxe v naší republice i ve světě je velké množství, a to právě v návaznosti na sociální politiku státu, cílové skupiny klientů, elasticitu prostředí, kdy ve společnosti probíhá neustálý vývoj a mění se pohledy na věc. „*Sociální práce je umění jednat s lidmi a vést je, a to na základě získaných odborných znalostí i praktických zkušeností. Sociální práci lze shrnout do odborné terminologie v následujících pojmech: péče – pomoc – podpora.*“ (Mühlpachr, 2004, s. 6).

Sociální práce jako společenskovední disciplína se neustále vyvíjí v návaznosti na potřeby klientů nebo sociálních skupin. Reaguje na změny a vývoj sociálního prostředí, podstatný vliv na vývoj a možnosti výkonu sociální práce v mnoha odvětvích má především regionální státní politika na úrovni státu, v případě České republiky jsou nedílnou součástí pohledu na státní politiku a sociální práci nařízení, normy i praxe Evropské unie. Český překlad definice sociální práce schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků zní: „*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha*“ (Sociální revue, [online] 11.3.2005). Hodnoty sociální práce jsou součástí národních i mezinárodních etických kodexů, přičemž sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky definuje sociální práci takto: „*Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte*“ (Sociální revue, [online] 2.3.2005).

Sociální práce je interdisciplinární obor prolínající se a spolupracující s mnoha dalšími odvětvími, je postavena na konceptu „sociálního fungování“: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu*

společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“ (Navrátil a Musil, 2000, Navrátil, 2001 in Janebová, 2014) Tato definice poukazuje na potřebu práce jak se samotným klientem, tak na potřebu práce s jeho okolním prostředím. Hlavní podstatou sociální práce se stala pomoc lidem, aby uměli fungovat přiměřeně a jejich chování bylo akceptovatelné okolím.

1.2 Sociální politika

Sociální politika státu úzce souvisí s oborem sociální práce. Udává směr, jakým budou sociální služby, sociální dávky a sociální práce poskytovány. Sociální politiku lze definovat například jako řízení věcí veřejných tak, aby bylo zajištěno blaho pro co největší skupiny lidí. Jedná se o soubor aktivit vedoucích ke zlepšení velké skupiny občanů a zaměřuje se na určité cílové skupiny. V rámci ekonomických možností dané země si lze pod sociální politikou představit sociální bezpečí a sociální suverenitu takovým způsobem, aby byl dlouhodobě zachován udržitelný ekonomický systém státu. Dle Krebse *„Sociální politika je také často vymezována jako soubor aktivit, které promyšleně (cílevědomě) směřují ke zlepšení základních životních podmínek obyvatelstva jako celku, resp. určitých skupin obyvatelstva, k zabezpečování „sociálního bezpečí“ a „sociální suverenity“ v rámci daných hospodářských a politických možností země“* (Krebs, 2004 s. 20).

V této bakalářské práci se sociální politika státu a sociální pomoc dotýká především cílové skupiny nemocných osob a osob se zdravotním postižením, konkrétně dětí od jednoho roku věku až po osoby v důchodovém věku, kteří s ohledem na svůj zdravotní stav jsou v ohrožení a svými silami nejsou schopni rizikům sami čelit. Potřebují pomoc při zajištění základních životních potřeb jiné pečující osoby – často osoby blízké z rodinného kruhu nebo terénní pečující osoby pomáhající v domácím prostředí klienta, případně pomoc ústavní instituce s finanční podporou státu ve formě nepojistné sociální dávky – příspěvku na péči.

„Sociální stát je stát, v němž demokraticky organizovaná moc prostřednictvím sociálního zákonodárství a státní správy garantuje minimální příjem pro jedince a rodinu na úrovni životního minima, poskytuje sociální zabezpečení umožňující předejít, zmírnit nebo překonat sociální rizika s cílem zajistit přiměřenou minimální úroveň sociálního bezpečí a sociální suverenity a zajišťuje kvalitní úroveň služeb pro všechny, bez rozlišení společenského statusu.“ (Mühlpachr, 2004, s. 9).

1.3 Základní a obecné principy sociální politiky

Základní principy sociální politiky vycházejí v evropském prostředí ze tří hlavních myšlenkových směrů, mezi které dle Krebse patří:

- liberalizmus *„představuje myšlenkový koncept, který staví na osobní svobodě a individuální odpovědnosti. Sociální prospěch a blahobyt každého je závislý především na něm samém, jeho výkonu, osobním nasazení a ochotě nést rizika...Nepodporuje tudíž solidaritu státu a redistribuční procesy...“*

- křesťanské sociální učení *„vychází z křesťanské filozofie, podle níž za sociální situace není zodpovědný jen sám jedinec, ale v určité míře i společenský systém, který postavení jedince předurčuje...Zdůrazňuje fakt, že individuální svoboda musí být podřízena i obecnému prospěchu a dobru.“*

- demokratický socializmus *„usiluje o zajištění důstojných životních podmínek všem jedincům demokratickou cestou na základě přijetí určitých pravidel. Mezi těmito pravidly je vždy převzetí značné míry sociální odpovědnosti za jedince státem, silný veřejný sektor a rozsáhlé přerozdělování a solidarismus...“* (Krebs, 2004 s. 23-33).

Obecné principy (hodnoty) sociální politiky lze stručně interpretovat takto:

- humanismus: respekt k jedinci ve společnosti, každý občan má svoji alternativní možnost, jak dojde ke spokojenému životu ve společnosti

- svoboda a zároveň odpovědnost: svobodné rozhodnutí jedince vede ke svému rozvoji, i děti mají právo o sobě rozhodovat, každý by měl být zodpovědný k sobě i ke společnosti a nezneužívat podporu státu například neoprávněným čerpáním sociálních dávek

- rovnost: právo platí pro každého z nás bez rozdílu, svoboda, rovné příležitosti ale povinnosti

- solidarita: mezi konkrétními skupinami lidí, k realizaci v dané společenské míře, která je považována za přirozenou, míra redistribuce finančních prostředků

- sociální spravedlnost: ideální nastavení společenských vazeb a principů, aby jedinec nebyl předem ve společnosti znevýhodněn nebo postihován za své vlastnosti nebo okolnosti, které nemohl sám ovlivnit

Krebs vymezuje obecné principy sociální politiky zejména následovně (Krebs, 2004, s. 24-33):

- *sociální spravedlnost* (ve smyslu sociálním – vymezení pravidel pro přerozdělování příjmů, bohatství, životních příležitostí a předpoklady jednotlivce, případně sociální skupiny)

- *sociální solidarita* (vzájemná podpora, sounáležitost, souvisí s utvářením životních podmínek a prostředků jednotlivců a sociálních skupin, zejména rodin, nutnost harmonické spolupráce mezi lidmi)

- *subsidiarita* (princip spojující osobní odpovědnost se solidaritou, péče o sebe a své blízké)

- *participace* (možnost podílet se, účastnit se procesu, participovat na společenském životě, tedy i na sociální politice)

Tomeš (2010) se zabývá trendy sociální politiky společnosti, které popisuje v evropské sociální ochraně následovně:

- univerzalita: kdo má nárok na podporu z dávkového systému státu, přístup všem občanům bez diskriminace, tzn. dle zákona

- komplexnost: směřující ke klientovi, co stát poskytuje celkově, tedy komplexně, pokrytí škály problémových situací

- adekvátnost: přiměřenost, tzn. kvantitativní stránka sociální ochrany (sociální dávky přiměřeně pro uspokojení potřeb, eliminace rizik, aby se klient nedostal do sociální pasti, zachování motivace klienta – žadatele o sociální dávku a hledět na ekonomiku státu

- uniformita: rovnost – snaha směřovat rovně ke všem občanům, minimalizovat riziko diskriminace

- harmonizace: prohlubování evropské integrace a sociální politika Evropské unie

2 Bio-psycho-sociální model v kontextu příspěvku na péči

Osobnost sociálního pracovníka i žadatele o příspěvek na péči je v praxi ovlivněna mnoha faktory, v diskurzu bio-psycho-sociálním se jedná o vnější a vnitřní podmínky, které na sebe neustále vzájemně působí. Za vnější podmínky se považují podmínky prostředí, a to jak pracovní i mimopracovní a vnitřní podmínky. Tímto termínem se označuje biologická výbava člověka, tedy i sociálního pracovníka, což jsou vrozené dispozice, které v souhrnu tvoří vrozené uspořádání organismu. Osobnost člověka determinují podmínky situační a prostředí, přičemž jedním z významných vlivů je i kulturní prostředí, prvotně rodina, kde se odehrává primární proces socializace člověka. *„Primární vliv kultury zprostředkovává člověku rodina, do níž se jako dítě rodí. Jednou z jejích funkcí je uvést ho do života...tj. naučit ho orientaci ve světě symbolů, ale i předmětů denní potřeby, ve světě společenských zvyklostí a hodnot, naučit ho kulturním návykům slušného chování... Rodina je transkulturální instituce, je přítomna ve všech kulturách světa.“* (Nakonečný, 2009, s. 61). Sociální determinace osobnosti se uskutečňuje procesem zvaným socializace, což je dle Nakonečného *„v podstatě proces sociálního učení, tj. učení, které se odehrává v sociálních situacích a vyžaduje osvojení žádoucích způsobů chování (rolí).“* (Nakonečný 2009, s. 61-62).

Bio-psycho-sociální pojetí je termín skládající se ze tří oblastí, které lze jako jednotlivé pojmy vysvětlit následovně:

- biologické pojetí: jde o stav fyzické pohody a stav psychického zdraví, kdy člověk neprožívá bolest, resp. fyzický stav člověka je v relativní pohodě. Například u chronických onemocnění je stav stabilizovaný bez výrazných obtíží. U psychického zdraví se jedná o subjektivní pocit člověka, zda nepocítuje fyzický diskomfort

- psychologické pojetí: lze označit za psychické zdraví, tj. jedinec neprožívá aktuálně psychický diskomfort

- sociální pojetí: jak se člověk cítí ve vztahu sám k sobě, k nejbližším lidem ve svém okolí (dětí, partner), k méně bližším (rodiče), k dalším osobám, ale i k věcem a systému

„Obor sociální práce svou existencí a rozvojem působí soustavně a účinně na obory sousední, a to je jedna z cest, kterými ovlivňuje společenské normy jako jednu ze tří základů, na nichž stojí.“ (Úlehla, 1996, s.133).

2.1 Bio-psycho-sociální přístup k člověku

Bio-psycho-sociální přístup sociálního pracovníka ke klientovi v praxi nabízí větší míru porozumění a empatie k jeho osobě. Otevírá lepší prostor pro řešení samotné sociální situace a pro výkon přímé sociální práce formou poradenství i sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci v souvislosti se zhoršeným zdravotním stavem klienta nebo jeho nezvratným onemocněním, omezujícím klienta v běžných situacích v každodenním životě. *„Člověk je sice definován jako společenská bytost, ale je také bytostí biologickou, což mu připomínají jeho fyziologické potřeby a tělesné funkce...obecně se biologická determinace osobnosti vyjadřuje termínem genetická výbava, tedy vrozená vybavenost individua...“* (Nakonečný, 2009, s. 42-43).

„Prvky struktury osobnosti chápané jako dispozice různých druhů, představují psychické vlastnosti osobnosti, které tvoří různé třídy podle svých funkcí (schopnosti, temperament atd.) a které se mohou sdružovat v určité syndromy či typy osobnosti.“ (Nakonečný, 2009, s. 136).

Sociokulturní determinaci osobnosti autor Nakonečný popisuje jako: *„Kulturní prostředí, do něhož se člověk rodí a v němž žije, je kvalitativně zcela odlišné od prostředí přírodního. Není to jen uměle přetvořená příroda, je to celý systém specifických životních podmínek, který vyžaduje specifické způsoby adaptace a který vytváří specifický druh determinace psychiky.“* (Nakonečný, 2009, s.60-61).

Sociální pracovník s využitím znalostí determinant a bio-psycho-sociálního přístupu může provést analýzu sociální situace klienta v kontextu sociálních služeb více do hloubky, s větší mírou pochopení, profesionálně, asertivně a s celkovým porozuměním nepříznivé situace klienta. Práce a kontakt s lidmi si žádá vždy schopnost nadhledu, pochopení a také schopnost dívat se na klienta i jeho nepříznivou situaci z několika úhlů pohledu. Tímto způsobem pracuje bio-psycho-sociální model prolínajíc se s profesionalitou. Na člověka jako klienta by se měl sociální pracovník dívat jako na celek, jehož výše uvedené bio-psycho-sociální oblasti mají vzájemně vliv na tohoto jedince, ale i osoby v jeho blízkém okolí.

„Sociální práce jako odborná disciplína tedy vychází z obsáhlého systému teoretických poznatků mnoha společenských věd, zejména z psychologie, pedagogiky, sociologie, z lékařských a ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá sociální práce svůj ideologický základ.“ (Mühlpachr, 2004, s.28).

2.2 Sociální prostředí a sociální situace (v tísní)

Člověk je tvorem společenským. Všechny jeho potřeby jsou uspokojovány prostřednictvím společnosti. Žije v konkrétní společnosti, ať už je to stát, rodina, pracoviště nebo komunita. Sociální prostor člověka vyjadřují dvě skutečnosti, a to jsou sociální prostředí a sociální situace. U klienta žádajícího o příspěvek na péči lze hovořit o sociální situaci v tísní. Občanů v naší republice, kteří potřebují pomoc jiné osoby, přibývá, což je dáno i stárnutím populace a zhoršujícím se zdravotním stavem. Lidé, hlavně z menších obcí, mnohdy ani nemají tušení, že existuje finanční pomoc státu prostřednictvím úřadu práce ve formě příspěvku na péči, který je určen pečující osobě a že žadatel o dávku i jeho rodině může být sociální pracovník úřadu práce nápomocen v mnoha oblastech v době nemoci.

2.2.1 Sociální prostředí

Sociální prostředí lze vymezit jako integrovaný sociální systém tvořený lidmi, jejich vzájemnými vztahy, společnými aktivitami a produkty těchto aktivit. *„Pro činnost a výkon člověka a pro jeho vztah k práci je však velmi důležité také prostředí, v němž žije a pracuje. Ze všech takových činitelů...je sociální prostředí pro člověka nejvýznamnější.“* (Bureš, 1973, s. 190). Jako sociální prostor označujeme nejbližší sociální prostor jedince, v němž navazuje nezprostředkované a přímé meziosobní interakce, které formují jeho prožívání a chování. Posláním humanitních věd je poznávat lidi a jejich problémy, působit na ně a pomáhat jim vhodnou edukací něco změnit, podporovat jejich kompetence. Pokud je jejich sociální prostředí „mimo společenskou normu“, poskytuje pracovník sociální poradenství s nasměrováním klientů k uspořádání jejich podmínek, ve kterých žijí, pracují a působí. Sociální pracovník by neměl za klienta jeho problémy řešit ani přebírat odpovědnost. Z psychologického hlediska je sociální prostředí ten nejdůležitější sociální prostor jedince, přičemž tento je součástí malé sociální skupiny. Nejvíce důležitou skupinou je úzká rodina (mikrosystém), kde dochází k přímým interakcím a je zdrojem socializace *„Proces, v němž dochází k postupné přeměně člověka jako biologické bytosti v bytost společenskou...Základním učením je sociální učení, tj. proces socializace, který probíhá prakticky po celý život.“* (Hladík, 1996, s. 9).

2.2.2 Sociální situace (v tísní)

Sociální situace jako pojem začíná být v současné době frekventovaný, který postihuje fakt, že určité objekty a vztahy mezi nimi tvoří spjatý relativně samostatný systém. Tento pojem začal být užíván především proto, aby byl zvýrazněn dynamický, interakční charakter určitého postavení lidí v sociálním prostoru. Definování sociální situace může napomoci určitý

konkrétní problém řešit nebo také vyvolat. Situace obsahuje nejen relace mezi objekty, ale též časoprostorové souvislosti. Systémový přístup k interakci lze popsat heslovitě jako: subjekt – prostředí – činnost. Dispozice osobnosti v sociální situaci jsou využity v mezosystému nebo makrosystému, tedy v prostředích nad rámec malé skupiny. „*Jedinec, skupina či komunita v širším sociokulturním prostředí tvoří sociální situaci, která má svoji dynamiku, ovlivňovanou příznivě či nepříznivě sociokulturními a jinými faktory.*“ (Mühlpachr, 2004, s. 33)

Pojem sociální situace v tísní má obecně význam jako ohrožení člověka, vyloučení ze společnosti, rizikovou situaci vedoucí k tragédii člověka někdy i s fatálními důsledky. V kontextu sociálních služeb u cílové skupiny klientů žádajících o příspěvek na péči sociální situace v tísní představuje především omezení člověka při jeho každodenních běžných aktivitách v domácnosti, s přáteli, s rodinou, zdravotní hendikep, zhoršenou finanční situací, odkázání na pomoc jiné osoby. „*Sociální práci lze považovat za profylaxi a terapii nouzových stavů společnosti. Charakteristický je systémový přístup.*“ (Mühlpachr, 2004, s.28).

Každý žadatel o příspěvek na péči jako osobnost vnímá sociální tíseň jinak odlišně, např. aktivní senioři po úrazu se zhoršenou či omezenou hybností považují za tíseň ztrátu dosavadních aktivit a přátel mimo domov. Nemocné dítě a jeho rodiče vnímají sociální tíseň v nemožnosti sdílet běžné aktivity a vývoj s vrstevníky kvůli hendikepu z nemoci. Pečující osoba vnímá sociální tíseň především jako finanční a emoční. Z důvodu péče přichází o příjmy ze zaměstnání, může jít o tíseň ve smyslu ztráty přátel a absence volnočasových aktivit, minimum času na sebe, svoji rodinu a koníčky.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (§ 3 písm. g) je osoba žádající o příspěvek na péči specifikována jako osoba se zdravotním postižením tělesným, mentálním, duševním, smyslovým nebo kombinovaným postižením, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

Výše uvedené zdravotní hendikepy lze považovat za jednotlivé determinanty vyvolávající sociální situaci v tísní, kterou je možné částečně vyřešit s pomocí sociálního pracovníka na úřadu práce, a to prostřednictvím podáním žádosti o dávku příspěvku na péči na úřadu práce a sociálním poradenstvím v oblasti dalších dávek organizace i poskytnutím informací o souvisejících či navazujících službách pro klienta – žadatele i jeho blízkou pečující osobu poskytující neformální péči. „*Neformální péče je označení pro poskytování péče nebo jiné pomoci a podpory, kterou osoba blízká nebo asistent sociální péče poskytuje osobě závislé na péči jiné fyzické osoby.*“ (Slovník sociálního zabezpečení, 2015, s. 40).

2.3 Struktura osobnosti

Tato kapitola je zařazena do obsahu bakalářské práce z důvodu návaznosti na výzkumnou část, která se zabývá náplní práce sociálních pracovníků při jednání s klientem, pečující osobou či rodinnými příslušníky při sociálním terénním šetření v místě bydliště klienta, který požádal o příspěvek na péči. Sociální pracovník by měl při svém výkonu práce využít nejen svých profesních znalostí z oboru a metod sociální práce, aplikovat postupy plynoucí ze směrnic a nařízení organizace ve které je zaměstnán, ale měl by v praxi při jednání s klientem využít i základní poznatky z oboru psychologie osobnosti. Tyto znalosti mohou sociálnímu pracovníkovi při osobním kontaktu s klientem významně pomoci s ohledem na mnohdy velmi špatný psychický a fyzický stav žadatele o příspěvek i jeho blízké.

Práce sociálního pracovníka je ovlivněna bio-psycho-sociálním modelem, přestože si tuto skutečnost většina sociálních pracovníků nemusí ani v praxi uvědomovat. Dále je ovlivněna kulturou organizace a jejím byrokratickým rysem, který se vyznačuje především charakterem moci, povahou daných pravidel, sociální kontrolou. Ve veřejné správě je využíváno pojetí sociální práce jako profesionální a administrativní. Způsob práce a činnosti sociální práce pracovníka oddělení příspěvku na péči nemusí být zcela srovnatelná na všech kontaktních pracovištích úřadu práce. Jako další determinanty, které mohou ovlivnit práci každého sociálního pracovníka, lze vyjmenovat například jeho osobnostní předpoklady, velikost pracoviště, vybavení kanceláře, v jakých podmínkách a s jakými kolegy sociální pracovník pracuje, vliv pracovního i mimopracovního prostředí, jakou převažující konkrétní práci ze svého popisu pracovní činnosti nejčastěji vykonává, věk sociálního pracovníka a jeho délka praxe v oboru, fyzické i psychické zdraví. Všechny psychické vlastnosti osobnosti se projevují u každého jedince ve společnosti, tedy i sociálního pracovníka na úřadu práce nebo jeho klienta.

„Určování či klasifikace dispozičních rysů osobnosti jsou velmi nejednotné, vycházejí z různých aspektů. Zde vycházíme s následujícími kritérii, která představují základní aspekty osobnostní aktivity:

dispozice ke vzrušivosti - *temperament*

dispozice k mentálnímu (resp. i k senzomotorickému) výkonu - *schopnosti*

dispozice k hodnocení - *postoje*

dispozice k zaměřenému jednání - *motiv*

(Nakonečný, 2009, s. 167-168).

Vrozené vlastnosti osobnosti jako determinanty, které mohou vést k rozdílnosti postojů a přístupů v sociální práci s klientem:

- temperament je souhrn vlastností organismu, které určují dynamiku a intenzitu celého prožívání a chování osobnosti. Tato složka osobnosti úzce souvisí s emocemi, prožíváním a reakcemi na vzniklé podněty. Jako příklad lze uvést asi nejznámější a nejvíce užívanou typologii osobnosti dle Hippokrata, která se člení na čtyři skupiny: flegmatik, choleric, melancholik a sangvinik.
- vlohy jsou vrozené, dědičné a získané anatomicko-fyziologické zvláštnosti člověka, na jejichž základě se vyvíjejí jeho schopnosti a dovednosti. Vlohy mají tendenci se uplatnit a vedou k aktivitě člověka.
- dispozice jsou v životě člověka od narození stále přítomny a podle okolností se v různé míře projeví. Vnější podmínky jsou pro rozvoj dispozic osobnosti rozhodujícím faktorem.
- inteligence je obecná vlastnost člověka, která je charakterizována jako rozumová schopnost postihovat vztahy mezi předměty a jevy a současně účinně využívat minulé zkušenosti v nově vzniklých situacích.
- schopnosti jsou vlastnosti osobnosti, které dávají předpoklady jedinci pro úspěšné vykonání nějaké činnosti.
- zájmy předpokládají vyvinutí trvalého úsilí člověka zabývat se předměty nebo činnostmi, které jsou pro něho poutavé, ať z hlediska poznávacího, citového či jiného.
- charakter lze specifikovat jako souhrn psychických vlastností osobnosti, které se projevují v mravní stránce jejího chování a jednání. Ověřuje se při zátěžových životních situacích nebo při dlouhodobější spolupráci.
- volní vlastnosti – těmi jsou označovány takové vlastnosti jedince, které mu pomáhají k dosažení vědomě vytýčených cílů.

Výše uvedené vrozené vlastnosti a schopnosti člověka ovlivňují v každodenním životě, tedy v osobním i profesionálním. Projevují se jak v postoji a přístupu sociálního pracovníka na úřadu práce, tak u klienta žádajícího o příspěvek na péči. Sociální pracovník na oddělení příspěvku na péči by měl především porozumět sám sobě, měl by umět využít svoje kladné stránky v profesním prostředí i při jednání s klientem v jeho tíživé sociální situaci. Pracovník by měl

umět potlačovat svoje negativní aspekty, které jsou v každém člověku a přistupovat ke klientovi bez stereotypů a předsudků. Pracovník by měl reflektovat klientovu žádost o pomoc.

„Sociální pracovník je kvalifikovaný pracovník vykonávající činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, tj. k ochraně lidských práv a lidské důstojnosti a k podpoře sociálního bezpečí osob. Tyto odborné činnosti jsou vykonávány v souladu s rozsahem odborné kvalifikace sociálního pracovníka.“ (Slovník sociálního zabezpečení, 2015, s. 98).

3 Sociální poradenství, komunikace a role sociálního pracovníka

3.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství se dělí na dvě hlavní oblasti – poradenství základní (obecné) a odborné. Může být v obou formách poskytováno státními institucemi i neziskovými nebo nestátními organizacemi, které jsou oprávněné poskytovat sociální pomoc nebo sociální služby. *„Poradenství je jednou z forem a metod používaných v sociální práci. Samo o sobě jej lze definovat v nejobecnějším pojetí jako profesionální poskytování rady, návrhu opatření... Je to soubor specifických činností s přesně vymezenými cíli a stanovenými pravidly.“* (Truhlářová, 2003, s. 82).

Základní sociální poradenství dle Matouška (2003) je definováno jako poskytování informací o nárocích, o službách i možnostech, které by mohly pomoci vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Tyto poskytované informace vyplývají ze sociálního systému sociální ochrany občana, přičemž součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci. Základní sociální poradenství by mělo být dostupné i lidem z menších obcí. Sociální pracovník by měl být kompetentní osobou vzdělanou v oboru sociální práce.

Odborné sociální poradenství podle Matouška (2003) lze popsat jako poskytování přímé pomoci lidem při řešení jejich sociálních problémů. Autor má na mysli zejména problémy v manželském soužití, v soužití mezi generacemi, v péči o děti nebo nemocné či staré občany, péče o osoby po výkonu trestu odnětí svobody. Odborné poradenství si klade za cíl poskytnout konkrétní odbornou pomoc nebo pomoc s řešením obtížné situace člověka. Nejčastěji se například jedná o situace hmotné nebo sociální nouze, nebo o souběh obou. Součástí odborného poradenství mohou být i terapeutické činnosti.

„Poradenství je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat.“ (Matoušek, 2003, s. 85).

Příspěvek na péči je na úřadu práce začleněn pod sociální služby a sociální pracovníci úřadu práce, jak plyne z charakteristiky služebního místa, poskytují navazující sociální poradenství k řešení situace klienta po provedeném cíleném sociálním šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci a zároveň poskytují základní sociálně právní poradenství.

Sociální poradenství na úřadu práce je jednou z hlavních činností poskytovaných sociálním pracovníkem v kontextu sociálních služeb a sociální pomoci. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., uvádí v § 2 odst. 1, že *„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí*

základního sociálního poradenství (§37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“

3.2 Komunikace jako „pracovní nástroj“ sociálního pracovníka

Komunikaci lze charakterizovat jako proces interakce = vzájemné komunikace, jehož se aktivně účastní osoba sdělující určitý obsah. Sociální pracovník v roli komunikátora jako osoba přijímající určitý obsah informací a sdělení a žadatel o příspěvek na péči jako klient v roli komunikanta nebo naopak. Komunikace verbální i neverbální mezi lidmi je velmi důležitým nástrojem v každodenním životě v soukromí i v pracovním prostředí.

U sociálního pracovníka na úřadu práce je schopnost být komunikativní nezbytností. Dobrá komunikace je jednou z hlavních podmínek vedoucích k výkonu kvalifikované sociální práce v organizaci poskytující příspěvek na péči a sociální poradenství osobám se zdravotním postižením. K úspěšnému navázání kontaktu s klientem pro všechny případy Úlehla říká: *„platí základní pravidla: 1. být vstřícný, 2. být si vědom svého služebního postavení, 3. soustavně objasňovat vlastní pozici, 4. přebírat starost jen tam, kde není zbylí. Vstřícnost a služebnost jsou první věci, které by pracovník měl dát klientovi najevo.“* (Úlehla, 1996, s. 22).

Znalost problematiky osob se zdravotním postižením či nemocných osob ve starším věku, jejich potřeb a souvisejících předpisů vztahujících se k danému oboru, staví sociálního pracovníka do role komunikátora. Klient očekává od sociálního pracovníka úřadu práce nejen profesionální (expertní) přístup založený na vzájemné interakci, ale i lidský, poradenský a pro-klientský přístup. *„Důležitým nástrojem sociálního pracovníka v individuální práci je rozhovor. Staří lidé mají velkou potřebu vyprávět svůj životní příběh, a tak rozhovor přináší velké množství informací o klientovi, ...“* (Truhlářová, 2019, s. 48).

Při jednání s klientem na úřadu práce či v jeho přirozeném sociálním prostředí je velmi podstatná srozumitelná komunikace sociálního pracovníka s klientem a ověřování zpětnou vazbou poskytovanou ze strany sociálního pracovníka formou vhodných otázek a odpovědí, zda klient porozuměl kompletně sdělenému obsahu i návrhu dalšího postupu k žádosti podané klientem. Získání objektivních informací o klientově nepříznivé sociální situaci a potřebách ze strany sociálního pracovníka úřadu práce tvoří velmi důležitou část v řízení o příspěvku na péči, která se promítne ve výstupní zprávě z provedeného sociálního šetření. *„Vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat hlavně tak, že on nám ho popíše svými slovy. Slova na jedné straně dorozumívání velmi usnadňují, na druhé straně však mohou přispívat i k nedorozumění.“*

Například tak, že předpokládáme, že pro druhého má určité slovo stejný význam jako pro nás.“ (Kopřiva, 1997, s. 33).

3.3 Role sociálního pracovníka – pojetí sociální práce

Paradigma pojetí sociální práce a s tím úzce související i role sociálních pracovníků ve veřejné správě rozlišuje Musil (2009) ve čtyřech formách:

- prvním z nich je „*profesionální pojetí*“ sociální práce, které je určeno komplexním a situačním rozhodováním, které dále zahrnuje komunikativní, rozhodovací, koordinační a podpůrné činnosti, které jsou složité. Toto pojetí dává důraz na neustálé vzdělávání sociálních pracovníků a na pojetí sociální práce jako odborné a výlučné profese. Sociální pracovník je v roli specialisty, zprostředkovává služby klientovi i ve vztahu k pomáhajícím partnerům. V diskurzu profesionálního pojetí sociální práce na úřadu práce sociální pracovník vystupuje v roli profesionála, a to jak směrem k cílové skupině klientů, tak uvnitř organizace, kde působí. „*Autorita profese je základním zdrojem klientova přesvědčení, že mu odborník pomůže naplnit jeho potřeby. Autorita profesionála je limitována sférou působnosti, ve které je vzdělaný.*“ (Matoušek, 2003, s. 20).

Předpokladem výkonu práce na vysoké odborné úrovni je průběžné vzdělávání sociálních pracovníků úřadu práce včetně úspěšně absolvované úřednické zkoušky v oboru správních činností, které jsou jim přiděleny v rámci oboru služby. Podmínkou pro setrvání v organizaci a výkon sociální práce je absolvování akreditovaných kurzů v kontextu sociální práce ve veřejné správě v rozsahu minimálně 24 hodin ročně. Od této podmínky bylo v roce 2020 upuštěno z důvodu epidemie SARS CoVID19 a opakovanými nařízeními vlády České republiky o stavu nouze. Úřad práce jako zaměstnavatelská organizace v důsledku omezujících vládních opatření zavedla variantu online vzdělávání státních zaměstnanců včetně sociálních pracovníků.

- druhým pojetím je „*administrativní pojetí*“, zde je od sociálních pracovníků a pracovníků očekáváno, že budou dělat hlavně úřednickou práci. Znamená to, že postupy, které jsou již dané, vyřizují nějaké žádosti a rozhodnutí. Nejčastěji se jedná o sociální zákony a předpisy. Toto administrativní pojetí sociální práce bývá primárně klíčovým v praxi sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči. Sociální pracovník se na útvaru nepojistných sociálních dávek na úřadu práce zabývá příjmem žádostí a následným procesem posuzování a rozhodování o dávce příspěvek na péči. Jedná se o žádost podanou klientem nebo jeho zastupující osobou, o které se rozhoduje ve správním řízení. Sociální pracovník vystupuje v organizaci převážně v roli

úředníka a má méně prostoru pro poskytování sociální práce ve vztahu ke klientovi cílové skupiny. Administrativní pojetí sociální práce určuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který je hlavním nástrojem k rozhodování o žádosti klienta společně s dalšími normami, kterými jsou správní řád, metodiky a směrnice úřadu práce i Ministerstva práce a sociálních věcí. Sociální pracovník v administrativní roli zaujímá důležitou pozici v organizaci. V rámci výkonu oboru služby je kladen důraz provádět práci hospodárně, pečlivě vést spisovou dokumentaci s bezodkladným zpracováním dat v informačních systémech, správní řízení o příspěvku na péči dokončit v nejkratší možné lhůtě. Zodpovědným administrativním pojetím pracovníka jako úředníka lze pomoci žadateli o příspěvek na péči včasnou výplatou dávky. Sociální pracovník může být viděn v roli úředníka, který poskytuje informace „ze zákona“.

- dalším pojetím je „*filantropické pojetí*“, dle tohoto pojetí mají být sociální pracovníci lidští a mají poskytovat klientům to, co podle nich potřebují, a to vše vykonávají na základě lásky k bližnímu. Zde je kladen důraz spíše na „lidský“ přístup k člověku, nežli na vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků. Sociální pracovníci úřadu práce, kteří se setkávají s cílovou skupinou klientů nemocných a zdravotně postižených osob, vystupují také v roli člověka, obzvláště u žadatelů v terminálním stádiu nemoci nevyjímaje děti. V těchto situacích by měla být lidskost a porozumění pracovníka samozřejmostí. Toto pojetí má nejbližší k bio-psycho-sociálnímu modelu, o kterém práce pojednává v teoretické části v kapitole druhé. Sociální pracovník přijímá roli člověka.

- posledním pojetím je „*aktivistické pojetí*“. Klade důraz na změnu sociálního řádu, popřípadě na zmocňování klientů k vymáhání příslušných práv. Ti sociální pracovníci, kteří vycházejí z tohoto pojetí, jsou velice společensky angažovaní. Podle Musila je sociální pracovník v roli parťáka. Tento způsob pojetí sociální práce na úřadu práce nebývá v praxi využíván.

„*Základem teorie sociálních rolí je přesvědčení, že člověk, má-li být považován za normálního, je povinen jednat tak, aby to odpovídalo jeho pozici ve skupině či společnosti.*“ (Kopřiva, 1997, s. 32).

4 Úřad práce České republiky

Úřad práce ČR vznikl v roce 1990 jako základní článek služeb zaměstnanosti přijetím zákonného opatření ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. V roce 1990 v České republice fungovalo celkem 76 úřadů práce v okresních městech a v hlavním městě Praze, o šest let později se počet úřadů práce zvýšil na 77 o nově vzniklý okres Jeseník. Od 1.2.1992 vstoupil v účinnost zákon o zaměstnanosti. V roce 2011 změnily úřady práce svou organizační strukturu, kdy vznikl centralizovaný Úřad práce ČR v čele s generálním ředitelem, který řídí 14 krajských poboček v jednotlivých krajích země, pod tyto krajské pobočky spadají jednotlivá kontaktní pracoviště.

Úřad práce České republiky (dále jen Úřad práce ČR) je správním úřadem s celostátní působností a organizační složkou státu. Byl zřízen 1.4.2011 v souladu se zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Nadřízeným i odvolacím orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV). V čele úřadu práce je generální ředitel, v čele krajských poboček jsou ředitelé, v čele kontaktního pracoviště jsou ředitelé nebo vedoucí – oslovení se v rámci systemizace služebních míst rozlišuje podle velikosti pracoviště a počtu státních zaměstnanců, které ředitel nebo vedoucí jako představený řídí. Správní řízení v působnosti úřadu práce se řídí dále zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, úřad práce rozhoduje v I. stupni.

Sociální pracovníci na úřadu práce na oddělení nepojistných sociálních dávek na agendě příspěvku na péči začali pracovat až od ledna 2012 v rámci transformace dávkového systému, kdy došlo k přesunu dosud vyřizovaných dávek příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a dávek hmotné nouze z Městských úřadů a obcí s rozšířenou působností na úřad práce. Do konce roku 2011 nebyla na úřadech práce sociální práce nijak systematicky ukotvena a sociální práce byla s klienty úřadu práce byla zprostředkovávána především sociálními pracovníky obcí.

4.1 Struktura Úřadu práce ČR

Generální ředitelství

- řídí a kontroluje činnost krajských poboček Úřadu práce ČR
- metodicky usměrňuje a koordinuje výkon krajských poboček a jejich kontaktních pracovišť v jednotlivých oblastech
- zajišťuje personální agendu a vzdělávání zaměstnanců, interní audit, financování

Krajské pobočky Úřadu práce ČR jsou organizačními útvary Úřadu práce ČR. V oblasti nepojistných sociálních dávek krajské pobočky zajišťují agendu inspekce sociálních služeb a agendu dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, výkon agendy podpory a výplat nepojistných sociálních dávek, do kterých náleží dávky hmotné nouze, státní sociální podpory, dávky pro osoby se zdravotním postižením a dávka příspěvek na péči.

Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR jsou organizačními útvary krajských poboček, jejichž součástí mohou být i dislokovaná územní či detašovaná nebo výjezdní pracoviště. V oblasti nepojistných sociálních dávek plní zejména úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Zejména rozhoduje ve správním řízení o příslušné dávce, vede evidenci žádostí o dávky v informačních systémech úřadu práce a spisy v listinné podobě, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce, rozhoduje o případných námitkách, postupuje odvolání nadřízenému orgánu, zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek, provádí exekuce z přiznaných dávek, vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek a zajišťuje agendu dávek pěstounské péče.

V České republice působí 14 krajských poboček Úřadu práce ČR, mezi které se řadí

i samostatná pobočka pro hlavní město Prahu, krajské pobočky řídí svoje podřízená kontaktní pracoviště:

- | | |
|----------------------------------|--|
| - pobočka pro hlavní město Prahu | (8 kontaktních pracovišť – dále jen KoP) |
| - Středočeský kraj | (19 KoP) |
| - Jihočeský kraj | (17 KoP) |
| - Plzeňský kraj | (9 KoP) |
| - Karlovarský kraj | (7 KoP) |
| - Ústecký kraj | (18 KoP) |
| - Liberecký kraj | (10 KoP) |
| - Královéhradecký kraj | (12 KoP) |
| - Pardubický kraj | (17 KoP) |
| - Vysočina | (13 KoP) |
| - Jihomoravský kraj | (20 KoP) |
| - Olomoucký kraj | (16 KoP) |
| - Moravskoslezský kraj | (22 KoP) |
| - Zlínský kraj | (13 KoP) |

Úřad práce ČR, krajská pobočka v Pardubicích a její kontaktní pracoviště

Krajská pobočka úřadu práce působící v Pardubickém kraji se sídlem v Pardubicích, řídí a spravuje celkem 17 kontaktních pracovišť. Demografické informace čerpané z informačního portálu Krajského úřadu v Pardubicích uvádějí v roce 2020, že Pardubický kraj má rozlohu 4519 km² s počtem obyvatel necelých 522 tisíc.

Jednotlivá kontaktní pracoviště úřadu práce v Pardubickém kraji, členěná dle původních okresů zajišťující služby zaměstnanosti a agend nepojistných sociálních dávek, jsou:

- Pardubice, Přelouč, Holice
- Chrudim, Hlinsko, Skuteč, Třemošnice
- Svitavy, Polička, Litomyšl, Moravská Třebová
- Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto, Česká Třebová, Králíky, Lanškroun, Žamberk

4.2 Služby a nepojistné sociální dávky poskytované úřadem práce

veřejnosti

Kontaktní pracoviště úřadu práce poskytují bezplatné poradenství a služby v oblastech:

- zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání, rozhodování a zpracování podpor v nezaměstnanosti

(monitoring a trh práce, poradenství pro volbu či změnu povolání a rekvalifikace – poskytují větší, dříve okresní pracoviště úřadu práce)

- nepojistné sociální dávky – úkoly správního orgánu prvního v odvětvích:

*** sociální služby – příspěvek na péči**

* poskytování dávek osobám se zdravotním postižením (průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na mobilitu)

* dávky pomoci v hmotné nouzi (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádné dávky okamžité pomoci)

* státní sociální podpora (porodné, rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, pohřebné) a dávky pěstounské péče

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, normativně vymezuje v hlavě I., § 32 v hlavních zásadách sociální služby jako: „*sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.*“

Tato práce se zabývá výhradně možnostmi výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce poskytovaných na agendě příspěvku na péči. Úřad práce poskytuje svým klientům široké spektrum nepojistných sociálních dávek a jejich deskripce a výzkum v oblasti výkonu sociální práce by přesahovala zadání a rozsah bakalářské práce. Z tohoto důvodu bylo upuštěno informovat do detailů čtenáře o všech nepojistných sociálních dávkách úřadu práce.

Sociální pracovníci v rámci systemizace služebních míst organizace mají svoje zastoupení na oddělení hmotné nouze, na oddělení poskytujícím dávky pro osoby se zdravotním postižením a na příspěvku na péči. Každá specializace na jednotlivých odděleních nepojistných sociálních dávek úřadu práce vyžaduje u sociálních pracovníků znalosti jednotlivých agend více do hloubky, sociální pracovníci jsou metodicky řízeni v rámci krajské pobočky úřadu práce, generálního ředitelství a ministerstva práce a sociálních věcí tak, aby mohli vykonávat svoji práci ve vztahu ke klientovi i k organizaci na profesionální úrovni jako úředníci veřejné správy a přitom využívali prvků vycházejících primárně z paradigmatu sociální práce.

4.3 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči (dále jen PnP) upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v části druhé §7–31. Tato právní norma byla několikrát novelizována, naposledy byla provedena změna ve znění zákona pod č. 47/2019 Sb. v § 11–12, kterou se upravují výše příspěvku na péči ve stupni III. a IV. a tyto výše příspěvku dále rozlišuje podle způsobu poskytované pomoci. Žadatel (resp. jeho pečující osoba) v domácím prostředí má nárok na vyšší příspěvek na péči v porovnání s pobytovými službami, poskytujícími péči prostřednictvím svých zaměstnanců.

Žádost o příspěvek na péči podává žadatel starší jednoho roku věku nebo jeho zmocněnec na úřadu práce dle místní příslušnosti v návaznosti na trvalé bydliště žadatele. Příspěvek na péči se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby. Správní řízení o příspěvku na péči je zahájeno podáním žádosti o příspěvek na péči a ukončeno vydáním rozhodnutím úřadu práce o přiznání příspěvku na péči ve stupni I. až IV. nebo nepřiznáním příspěvku na péči. Ve specifických případech může být řízení o příspěvku na péči zastaveno.

Úřad práce ČR při svém rozhodování vychází ze zdravotního posudku lékaře Okresní správy sociálního zabezpečení, který by měl být v korelaci se záznamem z provedeného sociálního šetření sociálním pracovníkem v přirozeném prostředí žadatele. Pokud je žadatel o dávku

dlouhodobě hospitalizován v nemocničním zařízení nebo jiném ústavním zařízení, pak je možné provést sociální šetření v tomto prostředí.

Při posuzování stupně závislosti dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů dle § 9–10 se hodnotí schopnost zvládat níže uvedené základní životní potřeby žadatele, jejichž podrobný popis řeší vyhláška č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách:

- mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost.

Schopnost samostatného života žadatele o příspěvek na péči v přirozeném sociálním prostředí od jednoho roku do sedmnácti let se posuzuje u výše uvedených základních životních potřeb vyjma péče o domácnost.

Podmínky nároku na příspěvek na péči, stupně příspěvku na péči a jeho výše v Kč je upravena zákonem č. 108/2006 Sb, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů v části druhé, hlava I a II. v § 7–31:

žadatel mladší 18ti let věku:	stupeň závislosti:	žadatel starší 18ti let věku:	
	v Kč/měs.	v Kč/měs.	
I. stupeň	3300	lehká závislost	880
II. stupeň	6600	středně těžká závislost	4400
III. stupeň	13900/9900	těžká závislost/pobytové služby	12800/8800
IV. stupeň	19200/13200	úplná závislost/pobytové služby	19200/13200

4.3.1 Žadatel o příspěvek na péči

Klientem sociálního pracovníka, který vyřizuje na úřadu práce agendu příspěvku na péči na oddělení nepojistných sociálních dávek, může být dle platné současné legislativy osoba starší jednoho roku, která má zdravotní hendikepu v takovém rozsahu, pro který potřebuje pomoc jiné osoby při zvládnání základních životních potřeb, které jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, v pozdějším znění.

Podle Matouška a kol. (2005) cílové skupiny pro sociální práci na oddělení příspěvku na péči lze rozdělit do pěti skupin: osoby se zdravotním znevýhodněním, lidé s mentálním postižením, duševně nemocní, staří lidé a lidé umírající v hospici. Sociální pracovník se osobně nebo jinou formou (telefonicky nebo elektronicky) nejvíce setkává a spolupracuje v rámci výkonu své

pracovní činnosti na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením a starými nemocnými lidmi. U zbývajících cílových skupin většinou jedná se sociálním pracovníkem na úřadu práce ohledně příspěvku na péči pověřený sociální pracovník pobytové služby, terénní sociální pracovník nebo zákonný zástupce v zastoupení žadatele jako zmocněnec nebo opatrovník. V textu práce je používán obecný termín klient nebo žadatel o příspěvek na péči bez ohledu na skutečnost, zda je zastupován jinou osobou.

Klientů se zdravotními obtížemi a seniorů, kteří vlivem stáří a nemoci potřebují pomoc jiné osoby, je velké množství. Pod tlakem různých negativních nebo neočekávaných okolností ve společnosti jejich počet narůstá. Blízké pečující osoby často v rodině řeší obrovská dilemata, především si však kladou otázky, jak skloubit poskytování péče o osobu blízkou se svojí prací a rodinným životem? O kolik se navýší rodinný rozpočet v souvislosti s nákupem léků a omezením nebo ztrátou zaměstnání pečující osoby z důvodu péče o osobu blízkou? Jak se započte doba poskytování péče pečující osobě na starobní důchod? A mnoho dalších otázek. Na tyto a další otázky by měl kvalifikovaný sociální pracovník znát odpovědi a umět žadateli i jeho rodině poskytnout relevantní informace formou sociálního poradenství jasným a srozumitelným jazykem tak, aby jeho sdělenému obsahu druhá strana porozuměla.

Z demografického hlediska a prognóz, které jsou veřejnosti běžně dostupné v mediálním světě vyplývá, že populace nejen v naší zemi stárne. Přibývá osob ve starším až stařeckém věku, které bez pomoci jiné osoby nemohou setrvat ve svém domácím prostředí. Pobytová zařízení pro tuto cílovou skupinu mají velmi omezené kapacity a řešením pomoci bývá právě čerpání příspěvku na péči rodinným příslušníkem či jinou blízkou osobou, která o seniora nebo zdravotně hendikepovaného člověka pečuje v jeho domácím přirozeném prostředí, a to na úkor svého uplatnění na trhu práce, kdy dochází k omezení nebo ztrátě podstatných příjmů v rodině pečující osoby.

V roce 2019 došlo k navýšení měsíčních částek příspěvku na péči pečujícím osobám, které pečují v domácím prostředí o osobu blízkou ve III. a IV. stupni. Tato legislativní změna zákona o sociálních službách spojená s navýšením příspěvku na péči alespoň z části narovnal rozdíly mezi příjmy ze stálého zaměstnání a rozhodnutím pečující osoby začít pracovat na kratší úvazek (většina zaměstnavatelů není nakloněna vyjít vstříc zaměstnanci se změnou úvazku) nebo zcela opustit zaměstnání a nahradit dosavadní každodenní pracovní uplatnění na trhu práce péčí na plný úvazek o nemocného člověka, přičemž se jedná nejvíce o osobu blízkou z okruhu rodiny.

4.3.2 Sociální pracovník úřadu práce

Sociální pracovník by měl být orientován v sociálních službách a sociálních kontaktech na pomáhající organizace v rámci komunikace s klientem – žadatelem o příspěvek na péči i jeho pečující osobou, měl by projevit všímavost, zájem o klienta a jeho potřeby a komplexně umět pomoci řešit jeho těžkou životní situaci spojenou se zdravotním hendikepem či stářím a s tím spojenými problémy. Z psychologického diskurzu lze použít termín, že by se měl člověk chovat prosociálně *„Prosociální chování je projevem altruismu jako rysu osobnosti a vyznačuje se obětavostí, smyslem pro pomoc druhým a spolupráci, doprovodnými pocity jsou přátelství, láska k druhým lidem či lidstvu vůbec (humanitní postoje).“* (Nakonečný, 2009, s.123). Prosociální chování, dodržování etických zásad sociálního pracovníka vůči klientovi, spojené s vysokou profesionalitou i bio-psycho-sociální přístup pracovníka může napomoci ke komplexnímu řešení klientovy aktuální nepříznivé situace. Organizace klade důraz na bezodkladné vyřízení žádosti o příspěvek na péči spojenou se sociálním poradenstvím a sociálním šetřením ve vztahu k žadateli s dodržáním všech normativně daných postupů.

Výkon sociální práce na úřadu práce na oddělení příspěvku na péči determinují v kontextu veřejné správy nařízení, pokyny a metodiky zaměstnavatelské instituce a popis pracovních činností tzv. charakteristika služebního místa, kterou upravuje služební předpis organizace. Sociální pracovník se zavazuje ve své praxi dodržovat popis pracovních činností v souladu s etickým kodexem státního zaměstnance a využívat svoje vzdělání v oboru sociální práce ke zpracování všech získaných informací o klientovi v korelaci s metodikou a nařízeními organizace. *„Odbornost v pomáhající profesi souvisí s vírou klienta, že poradce zná odpovědi na řadu otázek, které klienta trápí, a má také informace, jak dané problémy zvládat...“* (Matoušek, 2003, s. 95).

Sebereflexe sociálního pracovníka je důležitou součástí jeho profesionálního růstu, zároveň tak i vypořádávání se se stereotypy a předsudky přejatými ze svého rodinného prostředí. Sociální pracovníky organizace podporuje v možnosti následného vzdělávání včetně zprostředkování nabídky kurzů a školení, které jsou tematicky zaměřené pro práci s cílovou skupinou klientů, na rozvoj komunikativních dovedností sociálních pracovníků a podobně.

„V etických kodexech pomáhajících by měla být, proto uvedena ještě jedna zásada, která tam přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“ (Kopřiva, 1997, s. 91).

Vystupování a projev pracovníků ve vztahu k veřejnosti vymezuje organizace v charakteristice služebního místa zaměstnance a v dalších dokumentech. Zásady chování upravuje Sdělení ředitelky Odboru personálního vzdělávání č. 22/2019 pod názvem Zásady chování státního zaměstnance Úřadu práce České republiky ve vztahu k veřejnosti a postup v případě nedodržování stanovených zásad.

Tento vnitřní dokument úřadu práce hovoří v článku II. o zásadách chování státních zaměstnanců ve vztahu k veřejnosti, k výkonu služby, nařizuje rovný přístup ke všem osobám, profesionální, nestranné, objektivní a čestné jednání zaměstnance, bez nepřiměřeného projevu emocí a bez sledování osobního prospěchu.

4.3.3 Charakteristika služebního místa sociálního pracovníka a vzdělávání

Činnosti sociálního pracovníka i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 109-111 a služební předpis. Velmi opodstatněné a nezbytné je i další vzdělávání sociálního pracovníka v rámci zaměstnavatelské organizace včetně akreditovaných kurzů v průběhu praxe v oboru sociální práce, které je každý sociální pracovník povinen absolvovat v rozsahu minimálně 24 kreditů za kalendářní rok. Pro rok 2020 byla podmínka pro absolvování ročních kreditů sociálním pracovníkům zmírněna. Z důvodu trvající epidemie SARS CoVID19 a s tím spojených vládních nařízení ČR o stavech nouze a omezeném chodu úřadu práce i dočasných změn v praxi v provádění sociálních šetření, došlo k omezení možnosti osobního setkávání s klienty. Sociální práce ve formách sociálního poradenství a sociálního šetření byla zajišťována převážně telefonickými kontakty s klientem.

Charakteristiku služebního místa státního zaměstnance úřadu práce upravuje Služební předpis generálního ředitele č. 3/2018, který je platný pro všechny zaměstnance úřadu práce. „*Tento služební předpis upravuje u služebního úřadu Úřadu práce České republiky (dále jen „služební úřad“)* zpracování popisu služebního místa, popisu činností, jejichž výkon se na služebním místě požaduje (dále jen „charakteristika služebního místa“), a to v souladu se služebním předpisem náměstka ministra vnitra pro státní službu č. 4/2017, o charakteristice služebních míst.“ (Služební předpis č. 3/2018 Úřadu práce ČR, s. 2).

Charakteristika služebního místa státního zaměstnance úřadu práce, který vykonává činnost jako sociální pracovník v rámci působnosti Krajské pobočky v Pardubicích, obsahuje níže uvedené informace:

- Jméno a příjmení státního zaměstnance, evidenční číslo státního zaměstnance, osobní číslo státního zaměstnance, identifikační číslo služebního místa
- služební označení a název služebního místa: sociální pracovník
- CZ – ISCO: 34121
- organizační útvar: odbor KoP..., oddělení KoP...
- obor/obory služby: sociální služby, sociální práce, sociálně-právní ochrana dětí a rodinná politika, nepojistné sociální dávkové systémy
- platová třída: 10
- kód/y nejnáročnější správní činnosti:

2.20.10.07 Provádění cíleného sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci, analýz této situace a poskytování navazujícího sociálního poradenství k jejímu řešení

2.20.09.01 Zajišťování agend nepojistných sociálních dávek

- *provádíte výkon přímé sociální práce formou sociálního šetření, kontrolní činnosti a depistáží v agendě nepojistných sociálních dávek*
- *poskytujete základní sociálně právní poradenství*
- *spolupracujete se státními i nestátními organizacemi, církevními a charitativními organizacemi, které vyvíjejí činnosti na úseku péče o zdravotně postižené a staré občany*
- *vykonáváte veřejnou správu jako služby veřejnosti ve shodě s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě*
- *ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem služebního úřadu, obecně závaznými právními předpisy, vnitřními řídicími akty a služebními předpisy, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky*

Úplné znění charakteristiky služebního místa sociálního pracovníka najde čtenář v příloze A této práce.

Z výše uvedené, částečně citované charakteristiky služebního místa, lze dovodit, že by měl sociální pracovník provádět v kontextu sociálních služeb na úřadu práce výkon přímé sociální práce formou sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci včetně

analýzy této situace, depistážní činnost, poskytovat základní sociálně právní poradenství a kontrolní činnosti. Dále vykonávat samostatně agendu příspěvku na péči v celém rozsahu, tj. přijímat žádosti o příspěvek na péči a administrativně je zpracovat až po ukončení správního řízení a vydání rozhodnutí ve věci, zajišťovat výplatu příspěvku na péči, provádět ověřování dávek, pozastavovat výplaty dávek, vyřizovat běžnou korespondenci a spolupracovat se státními i nestátními organizacemi, které vyvíjejí činnosti na úseku péče o zdravotně postižené a staré občany. Zda uvedená charakteristika služebního místa koreluje s výkonem sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči, je dílčím cílem studie výzkumného šetření této bakalářské práce.

Vzdělávání upravuje společně se zásadami chování státního zaměstnance dokument Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR jako Příkaz generálního ředitele č. 3/2012. Článek třetí, pod názvem Profesionalita, se zabývá korektním jednáním zaměstnance ve vztahu k ostatním spolupracovníkům ve veřejné správě a spolupracujících organizací, přičemž respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, které účinně využívá i pro svůj odborný růst, ve vztahu ke klientovi uvádí: „*Výkon veřejné správy je službou veřejnosti. Zaměstnanec vykonává veřejnou správu na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty bez jakýchkoliv předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost nebo jiné charakteristiky. Nepřipouští diskriminaci či obtěžování. Za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných znalostí je osobně odpovědný.*“ (Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR, 2012, s. 5).

Praktická část

5 Výzkumné šetření

Ve výzkumné části bakalářské práce bylo využito zásad a metod kvalitativního výzkumu, byl zvolen přístup případové studie – studium sociální skupiny a studium organizace. Zvolila jsem kvalitativní šetření pro lepší porozumění zkoumané sociální reality více do hloubky, jehož výsledky lze interpretovat i laickému čtenáři srozumitelným jazykem. Kvalitativní výzkum je typ výzkumu s nízkou reliabilitou, naopak oproti výzkumu kvantitativnímu se vyznačuje vysokou validitou. Kvalitativní výzkum je explorativní, charakteristický induktivní logikou. Na počátku výzkumného procesu výzkumník sbírá informace s využitím pozorování a následně pátrá pro existujících pravidelnostech. Výsledkem takového výzkumného šetření může být nová teorie nebo posun v tématu.

„Kvalitativní výzkum se provádí nejčastěji jako intenzivní a dlouhý kontakt s terénem nebo životní situací. Tyto situace jsou často zcela banální, týkající se každodenního života jedince, skupiny, společnosti nebo organizace.“ (Hendl, 1999, s. 43).

5.1 Kvalitativní výzkum – výběr výzkumné metody a techniky

Jako základní přístup kvalitativního výzkumu byla zvolena případová studie: *„... v případové studii sbíráme velké množství dat od jednoho nebo několika málo jedinců... jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti.“ (Hendl, 2005, s. 104).*

Hendl (2005) dále k případové studii rozlišuje jednotlivé sledované případy, jako jsou studium sociálních skupin, studium organizací institucí a zkoumání událostí, rolí a vztahů. V tomto výzkumném šetření jsem jednotlivé případy pojala jako zaměstnaneckou skupinu sociální pracovníky úřadu práce na oddělení příspěvku na péči, úřad práce jako organizaci a role sociálního pracovníka v organizaci ve vztahu ke klientovi.

Dle Hendla (2005) se kvalitativní výzkumná strategie vyznačuje znaky:

- Místo výzkumu
- Klíčové informanty
- Sledované události
- Analyzované dokumenty

Metody a techniky sběru dat

- polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky z oddělení příspěvku na péči (příprava rozhovoru v příloze B a přepis rozhovoru s informantem v příloze C)

realizované osobně nebo elektronickou formou – doplnění odpovědí do zaslání formuláře s otázkami mailem v příloze po předchozím oslovení a souhlasu ke spolupráci, a to s ohledem na epidemii SARS CoVID19 a omezující vládní nařízení v naší republice (stav nouze, omezení pohybu osob, home office, omezená činnost správních úřadů v ČR včetně úřadu práce)

- rozhovory s informanty pro doplňující informace (osobně nebo online s využitím Skype nebo messenger aplikace)
- dotazování a zúčastněné pozorování (množství informací jsem získala pozorováním v rámci souvislé praxe na oddělení příspěvku na péči v rámci kombinovaného studia sociální práce)
- studium a analýza dokumentů souvisejících se zkoumanou problematikou (metodiky a směrnice MPSV a Úřadu práce ČR k příspěvku na péči a sociální práci, zákonné normy, charakteristika služebního místa sociálního pracovníka, spisová dokumentace klienta k žádosti o příspěvek na péči, odborná literatura)

Mým původním záměrem bylo zjistit informace o každodenních činnostech sociálního pracovníka na příspěvku na péči i pomocí pracovního profesiogramu, který měl sociální pracovník vyplňovat v týdenních intervalech v jednom měsíci po dobu alespoň dvou týdnů. Tato metoda náležející do smíšeného výzkumu nakonec nebyla využita z důvodu opakovaných omezení chodu a činností úřadu práce z důvodu vládních nařízení o stavech nouze ČR. Úřední hodiny pro klienty byly pouze dva dny v týdnu v rozsahu max. 5 hodin, v souvislosti s epidemií CoVID19 došlo především k omezení osobní práce s klientem. Profesiogram byla ochotná za dlouhodobě ztížených pracovních podmínek a omezení vyplnit pouze jedna informantka, proto bylo v počátku výzkumného šetření od tohoto způsobu sběru informací upuštěno. Pro znázornění přikládám čtenáři jediný vyplněný profesiogram jako přílohu D. Informace z profesiogramu nebyly ve výzkumu analyzovány.

5.2 Operacionalizace

Hlavním cílem studie je zjistit: „*Jak je realizována sociální práce na příspěvku na péči sociálním pracovníkem na úřadu práce a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa státního zaměstnance?*“ Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky bylo stanoveno pět níže uvedených dílčích výzkumných otázek realizovaného výzkumného šetření.

Dílčí výzkumná otázka číslo 1

Co je hlavní náplní oboru státní služby sociálních pracovníků na úřadech práce na agendě příspěvku na péči a jaký vliv na práci mají nařízení a metodiky organizace?

Dílčí výzkumná otázka číslo 2

Jak ovlivňují sociálního pracovníka v praxi determinanty: osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, vzdělání, znalost klientů a jejich prostředí, velikost regionu a pracoviště?

Dílčí výzkumná otázka číslo 3

Jaké jsou možnosti vzdělávání sociálního pracovníka úřadu práce a jak je časově i finančně nákladné správní řízení o příspěvku na péči u jednoho klienta?

Dílčí výzkumná otázka číslo 4

Jaká je ve skutečnosti práce sociálního pracovníka – státního zaměstnance na oddělení příspěvku na péči a zda se jedná o sociální práci nebo jde spíše o administrativu?

Dílčí výzkumná otázka číslo 5

Jaký přístup zaujímá sociální pracovník ke klientovi na příspěvku na péči, jde o komplexní přístup ke klientovi nebo se sociální pracovník specializuje na určité činnosti a jaké?

Dílčí výzkumná otázka číslo 1 bude ověřena pomocí bloku otázek A:

- A. Můžete popsat, čím se jako sociální pracovník na příspěvku na péči zabýváte?
Jaké hlavní činnosti a nařízení máte v popisu práce?
Můžete popsat, jak funguje vaše oddělení, kdo Vás řídí, přiděluje práci?
Proč jste se rozhodla vykonávat profesi sociálního pracovníka na úřadu práce?

Dílčí výzkumná otázka číslo 2 bude ověřena pomocí bloku otázek B:

- B. Jaký vliv mají Vaše osobnostní předpoklady a vzdělání pro výkon práce?
Jaký vliv má znalost klienta a jeho prostředí na Vaši práci?
Jakým způsobem se může promítnout velikost regionu ve Vaší praxi?
Můžete popsat a ohodnotit slovně Vaše pracovní prostředí?

Dílčí výzkumná otázka číslo 3 bude ověřena pomocí bloku otázek C:

- C. Jaké zkoušky nebo kurzy jako sociální pracovník úřadu práce k výkonu své práce potřebujete?
Co máte vystudováno?

Můžete popsat, jak dlouho trvá vyřízení jedné žádosti o příspěvek na péči od podání žádosti do vydání rozhodnutí a jak je finančně celé řízení nákladné?

Dílčí výzkumná otázka číslo 4 bude ověřena pomocí bloku otázek D:

- D. Můžete popsat, jak vypadá Váš běžný pracovní den?
 Jaké činnosti děláte pravidelně a jaké naopak méně často a proč?
 Můžete popsat, jak probíhá řízení o příspěvku na péči?

Dílčí výzkumná otázka číslo 5 bude ověřena pomocí bloku otázek E:

- E. Jaké využívá přístupy sociální pracovník ke klientovi na pracovišti a v jeho domácím prostředí?
 Jaká je cílová skupina klientů, se kterou nejčastěji přicházíte do styku?
 Jaké služby nebo pomoc po Vás klienti žádají?

Tabulka 1 – transformační tabulka

Hlavní cíl výzkumu: dílčí výzkumná použitá metoda: zdroje informací: tazatelské otázky:

HVO: DVO: otázka: TO:

<p>Jak je realizována sociální práce na příspěvku sociálním pracovníkem na úřadu práce a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa státního zaměstnance?</p>	<p>Dílčí otázka 1. Co je hlavní náplní oboru služby sociálních pracovníků na úřadu práce na agendě příspěvku na péči a jaký vliv na práci mají nařízení a metodiky organizace?</p>	<p>Studium a analýza vnitřních dokumentů úřadu práce Polostrukturované rozhovory</p>	<p>Metodiky, směrnice, charakteristika služebního místa sociálního pracovníka Úřadu práce ČR, krajská pobočka v Pardubicích Rozhovory se sociálními pracovníky oddělení příspěvku na péči</p>	<p>Můžete popsat, čím se jako sociální pracovník na příspěvku na péči zabýváte? Jaké hlavní činnosti a nařízení máte v popisu práce? Můžete popsat, jak funguje vaše oddělení, kdo Vás řídí, přiděluje práci? Proč jste se rozhodla vykonávat profesi sociálního pracovníka na úřadu práce?</p>
	<p>Dílčí otázka 2.</p>	<p>Rozhovory</p>		

<p>Jak ovlivňují sociálního pracovníka v praxi determinanty: osobnostní předpoklady, vzdělání, znalost klientů a jejich prostředí, velikost regionu a pracoviště?</p>	<p>Polostrukturované rozhovory</p> <p>Pozorování</p>	<p>Sociální pracovník</p> <p>Sociální pracovník, kolegové v kanceláři a sociální pracovník v přirozeném prostředí klienta</p>	<p>Jaký vliv mají Vaše osobnostní předpoklady a vzdělání pro výkon práce?</p> <p>Jaký vliv má znalost klienta a jeho prostředí na Vaši práci?</p> <p>Jakým způsobem se může promítnout velikost regionu ve Vaší praxi?</p> <p>Můžete popsat a ohodnotit slovně Vaše pracovní prostředí?</p>
<p>Dílčí otázka 3.</p> <p>Jaké jsou možnosti vzdělávání sociálního pracovníka úřadu práce a jak je časově i finančně nákladné správní řízení o příspěvku na péči u jednoho klienta?</p>	<p>Polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky</p> <p>Studium a analýza směrnic a nařízení organizace ke vzdělávání státních zaměstnanců</p>	<p>Sociální pracovníci z příspěvku na péči</p> <p>Směrnice a nařízení Úřadu práce ČR</p> <p>Sociální pracovník</p> <p>Spisová dokumentace klienta</p>	<p>Jaké zkoušky nebo kurzy jako sociální pracovník úřadu práce k výkonu své práce potřebujete?</p> <p>Co máte vystudováno?</p> <p>Můžete popsat, jak dlouho trvá vyřízení jedné žádosti o příspěvek na péči od podání žádosti do vydání rozhodnutí a jak je finančně</p>

				celé řízení nákladné?
	<p>Dílčí otázka 4.</p> <p>Jaká je ve skutečnosti práce sociálního pracovníka = státního zaměstnance na oddělení příspěvku na péči, jedná se o sociální práci nebo jde spíše o administrativu?</p>	<p>Polostrukturované rozhovory</p> <p>Pozorování</p> <p>Vyprávění</p>	<p>Rozhovory se sociálními pracovníky z příspěvku na péči</p> <p>Moje osobní přítomnost na pracovišti sociálního pracovníka</p> <p>Sociální pracovník</p>	<p>Můžete popsat, jak vypadá Váš běžný pracovní den?</p> <p>Jaké činnosti děláte pravidelně a jaké naopak méně často a proč?</p> <p>Můžete popsat, jak probíhá řízení o příspěvku na péči?</p>
	<p>Dílčí otázka 5.</p> <p>Jaký přístup zaujímá sociální pracovník ke klientovi na příspěvku na péči? Jde o komplexní přístup ke klientovi nebo se sociální pracovník specializuje na určité činnosti a jaké?</p>	<p>Polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky</p> <p>Pozorování</p> <p>Studium a analýza metodiky a doporučení organizace a charakteristiky služebního místa sociálního pracovníka</p>	<p>Rozhovory se sociálními pracovníky</p> <p>Sociální pracovník a klient při osobním jednání</p> <p>Metodika úřadu práce a charakteristika služebního místa sociálního pracovníka</p>	<p>Jaké využívá přístupy sociální pracovník ke klientovi na pracovišti a v jeho domácím prostředí?</p> <p>Jaká je cílová skupina klientů, se kterou nejčastěji přicházíte do styku?</p> <p>Jaké služby nebo pomoc po Vás klienti žádají?</p>

5.3 Charakteristika výzkumného souboru a organizace

Výběrový soubor je homogenizovaný se spojujícími prvky. Reprezentativitu záměrného nenáhodného účelového výběru zastupují v tomto výzkumném projektu oslovení respondenti (informanti) z řad sociálních pracovníků z oddělení příspěvku na péči, kteří se zabývají obdobnou nebo z velké míry i shodnou pracovní náplní. Svoji práci vykonávají na různě velkých kontaktních pracovištích úřadu práce v Pardubickém kraji s klienty, kteří žádají o nepojistnou sociální dávku na úřadu práce – příspěvek na péči.

Krajská pobočka Úřadu práce ČR v Pardubicích řídí a spravuje celkem 17 kontaktních pracovišť. V této práci jsou využity informace a sběr dat k analýze ze tří kontaktních pracovišť. Záměrně byl proveden výběr kontaktních pracovišť dle velikosti s rozdílným počtem zaměstnanců – pracoviště nejmenší, střední a na úrovni krajského města. Z každého kontaktního pracoviště byli osloveni sociální pracovníci, u kterých převažuje činnost na příspěvku na péči, k poskytnutí rozhovoru s cílem realizovat rozhovory alespoň se dvěma pracovníky z každého pracoviště.

Na jednom z menších pracovišť úřadu práce jsem měla možnost pozorovat celodenní činnost na příspěvku na péči v rámci souvislé praxe při studiu. V rámci výzkumu byly použity dvě metody: studium a analýza vnitřních dokumentů organizace a metoda pozorování.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak je realizována sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce, konkrétně na agendě příspěvku na péči, kde je ve služebním poměru zaměstnáno nejvíce sociálních pracovníků na úřadu práce a zda činnosti vykonává sociální pracovník v souladu s charakteristikou svého služebního místa.

Specifikace kontaktních pracovišť a výběr respondentů z oddělení příspěvku na péči:

- 1x KoP P1 – tzv. oddělení, jedná se o jedno z menších kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR v Pardubickém kraji, kde na sloučeném oddělení příspěvku na péči a pro osoby se zdravotním postižením vykonávají obor služby dle systemizace míst celkem 3 sociální pracovnice – v rámci výzkumu byly osloveny všechny tři sociální pracovnice, k rozhovoru přistoupily dvě respondentky.
- 1x KoP P2 – tzv. okresní kontaktní pracoviště, bylo osloveno 6 sociálních pracovníků, k rozhovoru v rámci výzkumu poskytly informace dvě respondentky, z toho jedna vyplnila i týdenní pracovní profesigram, v počátku výzkumného šetření bylo nakonec od profesigramu upuštěno z důvodu časové tísně sociálních pracovníků.

- 1x KoP P3 – tzv. kontaktní pracoviště v lokalitě krajské pobočky úřadu práce. Osloveno se žádostí o spolupráci bylo celkem 9 sociálních pracovníků, kteří se zabývají agendou příspěvku na péči, rozhovor poskytli dva informanti.

- analýza dokumentů – studium charakteristiky služebního místa sociálního pracovníka úřadu práce z oddělení příspěvku na péči v Pardubickém kraji, metodik a směrnic souvisejících s agendou příspěvku na péči a nepojistných sociálních dávek úřadu práce, studium spisové dokumentace klienta žádajícího o příspěvek na péči.

5.4 Způsob analýzy informací

Tato kapitola se zabývá způsobem analyzování informací v kontextu jednotlivých kapitol teoretické části bakalářské práce. Čtenáři interpretuje jednotlivé dílčí výzkumné otázky ve vztahu k teoretické části této práce a informuje způsob získání informací tak, aby bylo možné zjistit, co bylo ve výzkumu zjištěno.

Hlavní výzkumná otázka (HVO)

Jak je realizována sociální práce na příspěvku na péči sociálním pracovníkem na úřadu práce a zda je v korelaci s charakteristikou služebního místa státního zaměstnance?

Dílčí výzkumné otázky ve vztahu k teoretické části:

Sociální práce, sociální politika a její základní principy

Tato kapitola se zabývá tématem sociální práce v kontextu sociální politiky, do obsahu jsem ji zařadila z důvodu toho, že Úřad práce ČR je správním orgánem. Jde o organizaci, která se sociální politikou našeho státu úzce souvisí a čerpá ze státního rozpočtu finanční prostředky na výplatu nepojistných sociálních dávek. Sociální pracovník úřadu je státním zaměstnancem a vykonává svoji činnost v kontextu sociální politiky, v charakteristice služebního místa je zařazen do výkonu oboru služby: sociální práce.

DVO 1: Co je hlavní náplní oboru státní služby sociálních pracovníků na úřadu práce na agendě příspěvku na péči a jaký vliv na práci mají nařízení a metodiky organizace?

Sociální pracovníky jsem žádala o poskytnutí informací, jak funguje jejich oddělení, kým jsou řízeni, jestli je jim práce během dne nějak přidělována, zda jejich činnost odpovídá jejich charakteristice služebního místa. Zajímala jsem se o jejich názor, zda má nějaký vliv na jejich práci skutečnost, že jsou státními zaměstnanci ve služebním poměru, jaký dopad mají na jejich

práci nařízení a metodiky a zda mají nějaká dilemata v souvislosti s výkonem sociální práce ve státní organizaci.

Bio-psycho-sociální model v kontextu příspěvku na péči

Tuto kapitolu jsem zařadila do obsahu práce proto, aby se čtenář zamyslel nad skutečností, že každý člověk, ať je to sociální pracovník úřadu práce nebo jeho klient žádající o příspěvek na péči, je bytostí společenskou a jejich chování a jednání v osobním i profesním životě ovlivňuje jejich biologická výbava, psychické vlastnosti i sociokulturní prostředí. Tyto a další determinanty mají vliv na sociálního pracovníka, aniž by si to možná uvědomoval. Jedná se spíše o model medicínský, a právě proto se domnívám, že sociální pracovník by měl tento model u klientů na příspěvku na péči také ve své praxi využívat.

DVO 2: Jak ovlivňují sociálního pracovníka v praxi determinanty: osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, vzdělání, znalost klientů, velikost regionu a pracoviště?

Sociální pracovníci byli dotazováni, jak vnímají ve své praxi svoje osobnostní předpoklady, zda ke studiu a práci v jejich oboru měli nějaký vzor nebo byli ovlivněni prostředím, zajímala jsem se o jejich vzdělání v oboru sociální práce. Jako determinanty znalost klientů, velikost regionu a prostředí měl výzkumník při dotazování na mysli, zda má nějaký vliv na sociálního pracovníka skutečnost, jestliže pracuje v menším městě, kde se lidé více znají nebo na velkých pracovištích, kde je anonymita a sociální pracovník může klienta vnímat jako případ. V menším regionu se znalostí místního prostředí a klientů může sociální pracovník jiným způsobem vnímat i prožívat nepříznivou situaci klienta.

Sociální poradenství, komunikace a role sociálního pracovníka

V teoretické části této práce se kapitola zabývá sociálním poradenstvím jako hlavní formou sociální práce na oddělení příspěvku na péči. Komunikaci lze považovat za hlavní pracovní nástroj sociálního pracovníka s klientem, etický kodex státního zaměstnance i zásady chování státních zaměstnanců úřadu práce upravují způsob komunikace a přístup ke klientovi. Pojetí sociální práce a roli sociálního pracovníka určuje organizace, v praxi veřejné správy je role sociálního pracovníka v převažující míře administrativní a profesionální. Pro odbornou způsobilost k práci by mělo být vzdělávání zaměstnanců hlavním zájmem organizace, aby mohla být práce vykonávána co nejefektivněji z hlediska času i finančního.

DVO 3: Jaké jsou možnosti vzdělávání sociálního pracovníka úřadu práce a jak je časově i finančně nákladné správní řízení o příspěvku na péči u jednoho klienta?

Sociálním pracovníkům byly kladeny otázky na vzdělávání, kurzy a školení v organizaci úřadu práce, která sociální pracovníky dále profesně i odborně v paradigmatu sociální práce rozvíjí. Snažila jsem se dále získat informace o tom, jak je časově i finančně náročné jedno správní řízení žadatele o příspěvek na péči.

Úřad práce České republiky

Nepojistná sociální dávka příspěvek na péči je poskytována úřadem práce v kontextu sociálních služeb. Kapitola popisuje úřad práce jako správní orgán srozumitelnou a přehlednou formou včetně vymezení poskytovaných bezplatných služeb a dávek veřejnosti. Kapitola o příspěvku na péči čtenáři poskytuje informace o dávce, specifikuje žadatele o příspěvek na péči i sociálního pracovníka úřadu práce včetně jeho charakteristiky služebního místa. Záměrně byla tato kapitola zařazena až na konci teoretické části, aby se mohl čtenář v předchozích kapitolách obeznámit s některými pojmy a přístupy, které mohou mít vliv na přístup sociálního pracovníka v praxi úřadu práce.

DVO 4: Jaká je ve skutečnosti práce sociálního pracovníka – státního zaměstnance na oddělení příspěvku na péči, jedná se o sociální práci nebo jde spíše o administrativu?

Kladením otázek a pozorováním na pracovišti i v terénu jsem se chtěla dozvědět, co skutečně bez ohledu na charakteristiku služebního místa sociální pracovník na oddělení příspěvku na péči dělá a jakou formou. Zajímalo mě, zda všichni oslovení sociální pracovníci dodržují svůj popis práce, zda někdo zaujímá jiný postoj nebo názor, zda jsou se svojí prací spokojeni. Jak vlastně vidí svoji práci sociální pracovník na úřadu práce?

Jako poslední dílčí výzkumnou otázku, prolínající se napříč všemi kapitolami v teoretické části, jsem formulovala takto:

DVO 5: Jaký přístup zaujímá sociální pracovník ke klientovi na příspěvku na péči, jedná se o komplexní přístup nebo se sociální pracovník specializuje na určité činnosti a jaké?

Sociálním pracovníkům byly pokládány otázky, jaké přístupy k žadateli o dávku v praxi využívají, zda se jejich práce vztahuje pouze na určité činnosti z nařízení vedoucího v organizaci nebo se zabývají agendou příspěvku na péči komplexně v plném rozsahu. Pozorováním sociálních pracovníků na pracovišti jsem si vytvořila určitou představu o sociální

práci na úřadu práce v Pardubickém kraji. Měla jsem možnost prostudovat vybrané metodiky a nařízení organizace k příspěvku na péči.

5.5 Rizika výzkumu zvolené strategie

Výzkum podle Matouška (2005) je proces vytváření nových poznatků. Mělo by se jednat o systematickou a naplánovanou činnost se snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a tím přispět k rozvoji oboru, ke kterému se výzkum vztahuje. Současná věda nemá jednotný metodologický charakter a používá více paradigmat, kterou určují komplexní sociální procesy.

Rizika výzkumu spatřuji ve více oblastech, v první řadě jsem k zodpovězení hlavní výzkumné otázky čerpala informace pouze na lokální úrovni v rámci Pardubického kraje. Jedná se o výzkum provedený na regionální úrovni jako případová studie. Metodologie kvalitativního výzkumu jako zvolená strategie mě však napomohla proniknout do činnosti úřadu práce a jejich sociálních pracovníků na oddělení nepojistných sociálních dávek více do hloubky, což byl můj záměr – poznat realitu a práci sociálního pracovníka v praxi. Za další rizika považuji přístupy některých pracovníků k výzkumu a prostředí k rozhovoru vzhledem k mé prvotní informaci v rámci oslovení ke spolupráci, že jsem také zaměstnancem úřadu práce. Někteří respondenti tak nemuseli odpovídat zcela otevřeně jako jinému výzkumníkovi mimo prostředí organizace. Informanti byli ujištěni o anonymitě zpracování informací a v souladu s etickými zásadami výzkumu nebylo mým záměrem informanty nějak frustrovat nebo je vtahovat do nepříznivé situace. Podle Hendla (2005) je nutné dbát na etiku výzkumu. Přípravu k rozhovoru a přepis rozhovoru najde čtenář v přílohách B a C této práce. Ve srovnání s kvantitativním nebo smíšeným výzkumným šetřením jsem nezískala data ve velkém objemu, přesto se domnívám, že mnou zvolená kvalitativní výzkumná strategie může vnést do paradigmatu sociální práce v kontextu sociálních služeb úřadu práce cenné informace pro klienta úřadu práce, organizaci i širokou veřejnost.

6 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace

6.1 Interpretace prvního dílčího cíle

DVO 1: Co je hlavní náplní oboru státní služby sociálních pracovníků na úřadu práce na agendě příspěvku na péči a jaký vliv na práci mají nařízení a metodiky organizace?

Z odpovědí pracovníků vyplynulo že jejich hlavní náplní je provádět sociální šetření a v návaznosti poskytovat sociální poradenství, měli by provádět i depistáž a základní sociálně právní poradenství, další činnosti v popisu práce mají charakter administrativních úkonů. Informant (I3) odpověděl: *„Moje pracovní činnosti odpovídají skutečnému výkonu na pracovišti. Odlišnosti nejsou.“* Pracovní náplň odpovídá charakteristice služebního místa a sociální pracovníci nevnímají nebo nepocítují žádný vliv na svoji práci z pozice státního zaměstnance. Informant (I1) uvádí: *„Popis pracovní činnosti plně odpovídá skutečnému výkonu na pracovišti. Jako pracovník příspěvku na péči nevykonávám činnosti, které by nebyly zahrnuty v popisu mých pracovních povinností.“* Většina se shodla v otázce nařízení a metodik, kterých je mnoho a s ohledem na objem práce nestíhají někdy směrnice ani důkladně přečíst, případně je ihned aplikovat v praxi. Nařízení se v praxi na některých KoP těžko realizují (např. manuál pro výkon sociálního šetření, kde je uvedeno, že má jedno sociální šetření trvat až 3 hodiny – není dostatečný časový prostor s ohledem na specifika lokalit a množství klientů). Informant (I5) odpověděl: *„Pracuji na úřadu práce, kde jsou samá nařízení a normy a člověk toho musí mnoho obsáhnout, a hlavně ty normy dodržovat, což občas ani není možné.“*

6.2 Interpretace druhého dílčího cíle

DVO 2: Jak ovlivňují sociálního pracovníka v praxi determinanty: osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, vzdělání, znalost klientů, velikost regionu a pracoviště?

Z poskytnutých informací pracovníků byly zjištěny k jednotlivým determinantům následující poznatky: osobnostní předpoklady – převažovala vyjádření jako empatie a sociální citění pracovníků, vliv rodinného příslušníka ke zvolení studia a výkonu profese v oboru sociální práce, vlastní nebo rodinná zkušenost o péči osoby blízké. Informant (I2) odpověděl: *„Chtěla jsem využít svoje sociální citění a empatii ve prospěch okolí.“* Vzdělání přímo v oboru sociální práce uvedlo pět informantů ze šesti dotázaných. Díky vzdělání získali informanti odbornou způsobilost pro výkon sociální práce s možností uplatnit různé metody a techniky ve své praxi ve prospěch klienta i organizace. Znalost klientů a velikost regionu dle informantů jako

determinanty spolu souvisí, ale každý to vidí v kontextu velikosti regionu i pracoviště rozdílně. Informant (I4) odpověděl: „*Nedávno se přišla zeptat na příspěvek manželka mého spolužáka, že je po těžkém úrazu a za týden mě přišla říct, že náhle umřel...to si myslím, že ve velkých městech ty pracovnice berou lidi úplně jinak, je to tam určitě víc anonymní*“. Informant (I1) odpověděl: „*klientů na jednoho sociálního pracovníka je hodně, většinu jsem ani osobně neviděla...takže k nim jako sociální pracovník nemám možnost přilnout*“. Dle pracovníků má vliv na výkon práce zaměstnance kvalita pracovního prostředí. Většinou nemá sociální pracovník svoji vlastní kancelář, v kanceláři bývají skleněné přepážky, které některým pracovníkům připadají nevhodné s ohledem na klienta a osobní jednání. Naopak pro sociální pracovníky mohou mít přepážky funkci ochrannou před agresivním klientem. Informant (I5) odpověděl: „*...každá sedíme na své přepážce a s klientem tedy hovoříme s určitým odstupem*...“.

6.3 Interpretace třetího dílčího cíle

DVO 3: Jaké jsou možnosti vzdělávání sociálního pracovníka úřadu práce a jak je časově i finančně nákladné správní řízení o příspěvku na péči u jednoho klienta?

Informanti odpověděli všichni shodně, že vzdělávání sociálních pracovníků je organizací podporováno, ale oni na to nemají moc času. Jsou jim nabízeny různé kurzy, jako například jednání s problémovým klientem, jednání s osobami se zdravotním postižením, syndrom vyhoření a další kurzy podporující osobní rozvoj zaměstnance. Odborné kurzy pro sociální pracovníky s akreditací musí každý sociální pracovník v kalendářním roce absolvovat s časovou dotací minimálně 24 hodin. V roce 2020 bylo v souvislosti s koronavirovou epidemií od této podmínky nařízením organizace upuštěno. Kurzy zajišťuje vzdělávací středisko úřadu práce a probíhají ve skupinách, některé kurzy je možné absolvovat online formou, jako například správní řád. Každý státní zaměstnanec musí úspěšně absolvovat úřednickou zkoušku v oboru služby do jednoho roku od přijetí do služebního poměru. Informant (I5) odpověděl: „*...čeká mě úřednická zkouška, kterou musím ve státní službě mít*.“

K časové a finanční náročnosti na vyřízení jedné žádosti o příspěvek na péči byly zodpovězeny otázky různě, což lze přisuzovat velikosti regionu, pracoviště a tím i rozdílnému počtu klientů a spravovaných spisů. Průměrně trvá vyřízení jedné žádosti od podání na úřad práce až po vydání rozhodnutí šedesát až sto dvacet dnů. Záleží na velikosti pracoviště a počtu spisů pracovníka. Na jednoho pracovníka připadá v průměru 600 aktivních spisů i více. Finanční náročnost vyhodnotili respondenti různě, doptáváním bylo zjištěno, že se jedná hlavně

o poštovné, ve správním řízení jsou dopisy klientovi zasílány doporučenou poštou do vlastních rukou, jeden dopis stojí necelých šedesát korun a tyto dopisy obdrží klient v průběhu řízení minimálně tři, dále je s vedením spisu spotřeba kancelářských potřeb, techniky, pro výkon sociálního šetření se využívá služební auto, plat pracovníka, náklady na kancelář, v případě přiznání příspěvku na péči jsou pak výplaty dávky Informant (I5) odpověděl: „...nedokáži konkrétně v částce vyjádřit.“

6.4 Interpretace čtvrtého dílčího cíle

DVO 4: Jaká je ve skutečnosti práce sociálního pracovníka – státního zaměstnance na oddělení příspěvku na péči, jedná se o sociální práci nebo jde spíše o administrativu?

Z odpovědí pracovníků jsem zjistila, že většina vidí svoji práci především jako administrativu spojenou se zpracováním žádosti o příspěvek na péči, jedná se o příjem žádosti, její zadání do informačního systému, další úkony spojené se sociálním šetřením u klienta, spolupráce s posudkovým lékařem, vydání rozhodnutí. Postup celého řízení musí být v souladu se správním řádem, organizace klade důraz na dodržování metodiky k vedení spisové dokumentace a dodržování norem. Informanti se shodli na tom, že nejvíce práce je spojené s administrativou, ale sociální práci dělají taky. Informant (I1) odpověděl: „*Jako sociální pracovník na oddělení příspěvku na péči pracuji necelý rok...rozdělena na administrativní činnost 70 % a sociální šetření 30 %.*“ Informant (I3) odpověděl: „*pracuji na PnP již 8 let...je to kancelářská práce, ale i přímá práce s klienty u nich doma. Provádíme místní šetření. Práce proto není stereotypní.*“ S jedním klientem se v praxi setká sociální pracovník osobně během řízení jednou, někdy dvakrát, prostor na sociální poradenství je v jeho domácím prostředí při provádění sociálního šetření, častější jsou telefonické kontakty spíše s rodinou nebo písemná komunikace a s tím spojené administrativní úkony ve spisu. Informant (I6) odpověděl: „...*já mám denně na starosti jen sociální šetření a pak je zpracuju na počítači v práci.*“

6.5 Interpretace pátého dílčího cíle

DVO 5: Jaký přístup zaujímá sociální pracovník ke klientovi na příspěvku na péči, jedná se o komplexní přístup nebo se sociální pracovník specializuje na určité činnosti a jaké?

Z odpovědí všech oslovených sociálních pracovníků lze vyplynulo, že hlavní náplní sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči je administrativní činnost spojená s vedením spisové dokumentace a dalšími administrativními úkony, jeden sociální pracovník spravuje v průměru šest set aktivních spisů.

Sociální práci vykonává sociální pracovník tak, že poskytuje sociální poradenství klientovi většinou až v průběhu samotného sociálního šetření v přirozeném prostředí klienta (vzor formuláře k sociálnímu šetření pro klienta nad 18 let věku najde čtenář v příloze E), které se provádí v rámci podané žádosti u klienta jednou. Jde o základní sociální poradenství z oblasti všech nepojistných sociálních dávek, o návazných sociálních službách, sociální pracovníci vykonávají sociální šetření i v pobytových a nemocničních zařízeních lůžkové péče u dlouhodobě hospitalizovaných klientů. Mají tedy povědomí o pobytových zařízeních v regionu své působnosti nebo byli v rámci organizace seznámeni o síti služeb ve svém regionu. Informant (I1) odpověděl: „*Sociální práci vykonáváme hlavně na sociálním šetření. Na sociálním šetření jsou klienti nejvíce otevření, je možnost s nimi probrat jejich problémy a potřeby, poskytnout jim poradenství...sociální šetření obvykle trvá 30–45 minut.*“

Z pozorování výkonu skutečné pracovní náplně sociálních pracovníků a odpovědí informantů lze dovodit, že největší část pracovního dne se sociální pracovník věnuje práci se spisy, tzn. převažuje administrativní pojetí sociální práce. Pokud sociální pracovník jedná s žadatelem osobně, pak vystupuje v roli profesionála s lidskou tváří. Z výzkumného šetření vyplynulo, že se sociální pracovníci na příspěvku na péči specializují na určité konkrétní administrativní činnosti především v kanceláři bez přítomnosti klienta, ale při osobním jednání a v terénu ke klientovi využívají komplexní přístup.

V příloze F popisují podrobně průběh procesu správního řízení o příspěvku na péči. Jedná se o činnost administrativně náročnou jak z hlediska času, tak i znalostí a striktního dodržování správního řádu a souvisejících právních norem a metodik úřadu práce.

6.6 Shrnutí výsledků výzkumného šetření

Z výzkumného šetření a následné analýzy informací na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce v Pardubickém kraji jsem dospěla k následujícím zjištěním:

Sociální pracovník, který zaujímá v organizaci roli profesionála s cílem pomoci vyřešit klientovu nepříznivou situaci, uplatňuje přístupy pomoci ve smyslu poradenství a vzdělávání. S klientem bez emocí a předsudků spolupracuje, věnuje mu dostatek času při osobním jednání a aktivně naslouchá. V konečném důsledku přináší klientovi i jeho pečující osobě pocit, že je tím správným člověkem na svém místě, a to mnohdy i bez ohledu na to, zda výsledkem podané žádosti je přiznání sociální dávky, o kterou klient žádal. Komplexní a reflexivní přístup sociálního pracovníka jako státního zaměstnance lépe klient přijímá. Sociální pracovník v rámci jasně vymezených možností plynoucích z nařízení organizace, platné související

legislativy i sociálního systému státu, může být profesně i lidsky spokojen s dobře odvedenou prací. Obecně v praxi úřadu práce lze ale předpokládat, že pod tíhou velké administrativní zátěže systému nebo anonymity a minimálního kontaktu s klientem, sociální pracovník vnímá svoje pracovní zařazení a výkon profese odlišně, což vychází z diskurzu bio-psycho-sociálního i přístupu vedení pracoviště a nastavených lokálních pravidel.

Sociální pracovníci se v ojedinělých případech setkávají i s negativními emocemi žadatelů nebo spíše jejich pečujících osob, osobními i telefonickými urgencemi, výjimkou není ani vyhrožování či vulgární napadání úředníků a sociálních pracovníků v jedné osobě. Sociální pracovník v praxi využívá všech svých schopností a komunikačních dovedností ve vztahu k nemocnému klientovi komplexně tak, aby jeho situaci nezlehčoval a na základě negativního jednání klienta předem nečinil ukvapené závěry, které by mohly mít záporný vliv na objektivní posouzení klientovy nepříznivé životní situace v souvislosti s jeho zhoršeným zdravotním stavem či nevléčitelnou nemocí.

Sociální pracovník na oddělení příspěvku na péči se stává především u starších klientů v důchodovém věku nejen osobou, která může jemu či jeho pečující osobě pomoci v rámci organizace finančně s příspěvkem státu, ale zároveň je člověkem, kterému se může klient svěřit se svými bolestmi i strastmi s vědomím, že bude plně vyslechnut bez očekávání jakýchkoliv negativních reakcí či zlehčování klientovy situace. Sociální pracovník se zajímá o klientovu sociální i zdravotní situaci teď a tady. U žadatelů ve starším věku, nepohyblivých, připoutaných na lůžko, bývá někdy sociální pracovník vítanou návštěvou a vzpruhou – osobní setkání a rozhovor se sociálním pracovníkem, zejména u osamocených seniorů, má na klienta pozitivní vliv. Naopak často negativně vnímají sociální šetření u klienta v jeho bydlišti pečující osoby či další rodinní příslušníci. Tuto návštěvu sociálního pracovníka berou jako narušení jejich soukromí a ověřování informací při osobním jednání se žadatelem o příspěvek na péči považují za zbytečné s tím, že sama pečující osoba nejlépe ví, co nemocný žadatel o dávku zvládne či nikoliv. Sociální pracovník se nachází při sociálním šetření v bydlišti žadatele v roli kontrolující i pomáhající osoby za účelem objektivně posoudit klientovu nepříznivou situaci bez předsudků a stigmat a v souladu s charakteristikou služebního místa a zásadami chování státního zaměstnance.

Sociální pracovníci z oddělení příspěvku na péči ve vztahu k cílové skupině zaujímají na úřadu práce několik rolí, které se prolínají v průběhu jednoho pracovního dne a mezi nejčastější lze vyzdvihnout role administrativního pracovníka jako úředníka, profesionála i člověka se srdcem a duší. Jedná se o práci náročnou z administrativního hlediska, kladen je důraz na profesionalitu

s cílem naplnit hlavní myšlenku organizace, tj. být službou veřejnosti. Neshledala jsem v průběhu výzkumného šetření ze strany oslovených sociálních pracovníků výrazně negativní reakce nebo emoce ve vztahu k organizaci nebo žadateli. To může být způsobeno dodržováním etiky a zásad chování organizace loajálním sociálním pracovníkem.

Sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek úřadu práce – na příspěvku na péči v Pardubickém kraji je vykonávána sociálním pracovníkem v souladu s charakteristikou služebního místa. Sociální práce je v praxi realizována formou základního i odborného sociálního poradenství a formou sociálního šetření u klienta.

Závěr

Většinová populace má obecně ve vztahu k orgánům veřejné správy rozdílné představy o práci řadových státních zaměstnanců i sociální práci na úřadu práce. Zvolenou strategií výzkumu jsem se snažila pomocí indukce a explorativních faktorů ozřejmit čtenáři v reálu skutečnou práci sociálních pracovníků na příspěvku na péči úřadu práce v Pardubickém kraji, včetně realizovaných forem sociální práce s klientem.

V kontextu teoretických východisek této práce a předchozích výzkumů provedených v oblasti sociální práce na úřadu práce na oddělení nepojistných sociálních dávek v minulých letech byl tímto výzkumem zjištěn určitý posun organizace úřadu práce ve způsobu práce sociálních pracovníků na úřadu práce směrem ve vztahu k veřejnosti s orientací více na klienta, dochází k naplňování výkonu oboru služby sociální práce v praxi. V souladu s předchozími výzkumy bylo ověřeno, že sociální pracovník je úředník a že je na pracovníky vyvíjen enormní tlak ze strany organizace pracovat rychle i bezchybně, svým způsobem se jedná o proces mcdonaldizace.

V rámci této studie bylo zjištěno, že výkon sociální práce na oddělení příspěvku na péči neupravuje samostatná metodika organizace, převažující denní náplní sociálního pracovníka je administrativní činnost. Sociální práce je realizována v korelaci s charakteristikou služebního místa sociálního pracovníka v oboru služby sociální práce zejména formou sociálního poradenství v návaznosti na sociální šetření. Sociální pracovník se v organizaci úřadu práce zavazuje dodržovat etický kodex státního zaměstnance a zásady chování organizace a aplikovat tato nařízení v praxi v kontextu jednání s klientem.

Použité metody a techniky a jejich výstupy považuji v rámci provedeného lokálního výzkumu v Pardubickém kraji za validní. Více informací k tématu by mohl přinést navazující výzkum v oblasti výkonu sociální práce na dalších krajských pobočkách úřadu práce v republice s cílem vytvoření jednotné metodiky úřadu práce pro sociální pracovníky na příspěvku na péči.

Výsledky této studie mohou být předmětem zájmu managementu organizace a řízení lidských zdrojů. Ve vztahu k široké veřejnosti může být informací využito pro seznámení s prací sociálních pracovníků a jejich přístupy na příspěvku na péči v Pardubickém kraji a samotnou dávkou příspěvek na péči, poskytovanou oddělením nepojistných sociálních dávek, na úřadu práce.

Použitá literatura a zdroje:

- BUREŠ, ZBYNĚK. *Psychologie práce a její užití*. 2. vyd. Praha: Práce, 1973. 291 s. ISBN 24-040-73.
- HENDL, JAN. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2
- HENDL, JAN. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. 278 s. ISBN 80-246-0030-7
- HLADÍK, JAROSLAV. *Společenské vědy v kostce*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: FRAGMENT, 1996. 108 s. ISBN 80-7200-044-6
- JANEBOVÁ, RADKA. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. 1. vyd. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1
- KOHOUTEK, R. – ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 2000. 223 s. ISBN 80-214-1552-5
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9
- KREBS, VOJTĚCH. *Sociální politika*. 3., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2005. 502 S. ISBN 80-7357-050-3
- LEDESMOVÁ, Zuzana. *Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci – neboli sociální pracovník v roli úředníka* [online]. Brno, 2013. 69 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Ved. práce prof. PhDr. Libor Musil, CSc. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/d9rsp/LEDESMOVA>
- MATOUŠEK, OLDŘICH. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
- MATOUŠEK, OLDŘICH. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4
- MATOUŠEK, OLDŘICH. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MUSIL, LIBOR. *Typologie pojetí sociální práce* [online]. Brno, 2009. 8 s. [Typologie pojetí sociální práce - PDF Free Download \(adoc.pub\) https://adoc.pub/typologie-pojeti-socialni-prace.html](https://adoc.pub/typologie-pojeti-socialni-prace.html)

MUSIL, LIBOR. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. 244 s. ISBN 80-903070-1-9

MÜHLPACHR, PAVEL. *Sociální práce*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 2004. 100 s. ISBN 80-210-3323-1

NAKONEČNÝ, MILAN. *Psychologie osobnosti*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Nakladatelství Academia. 2009. 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5

MPSV. *Slovník sociálního zabezpečení*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. 130 s. ISBN 978-80-7421-114-0

ŠPŮROVÁ, Nikola. *Vliv reformy nepojistných dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na úřadech práce* [online]. Hradec Králové, 2015. 71 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Ved. práce Mgr. Jan Hloušek, Ph. D. Dostupné z: https://theses.cz/id/pzoilo/STAG_STAG71014

TOMEŠ, IGOR. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. vyd. Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3

TRUHLÁŘOVÁ, ZUZANA. *Sociální práce se starými lidmi*. Hradec Králové, Ústav sociální práce, skripta pro kombinované studium, obor sociální práce. 2019. 91 s. ISSN

ÚLEHLA, IVAN. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd., v sociologickém nakladatelství. Praha: Sociologické nakladatelství. 2004. 128 s. ISBN 80-85850-69-9

ZITA, Josef; TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana; KAPPL, Miroslav, eds. *Sociální poradenství jako druh pomoci*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003. 147 s. ISBN 80-7041-809-5

Vnitřní předpisy Úřadu práce ČR:

Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR – Příkaz generálního ředitele č. 3/2012

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky – účinný od 20.5.2006

Charakteristika služebních míst Úřadu práce České republiky – služební předpis č. 3/2018

Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky – služební předpis č. 6/2017

Pravidla vzdělávání v Úřadu práce České republiky – služební předpis č. 4/2020

Stanovisko k výkonu sociálního šetření pro nárok na dávku příspěvek na péči a k výkonu šetření v místě u dávek pomoci v hmotné nouzi z důvodu obavy nákazy COVID19 – č.j. MPSV-2020/50170-75 ze dne 13.3.2020

Zásady chování státního zaměstnance Úřadu práce České republiky ve vztahu k veřejnosti a postup v případě nedodržování stanovených zásad – sdělení ředitelky Odboru personálního a vzdělávání č. 22/2019

Zákony [online].2020. Dostupné z: www.aspi.cz

Česko. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Česko: Vyhláška č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách

Česko: Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů

Česko: Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě

Česko: Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Seznam příloh:

Příloha A: Charakteristika služebního místa sociálního pracovníka

Příloha B: Příprava rozhovoru

Příloha C: Přepis rozhovoru s Informantem I3

Příloha D: Profesiogram sociálního pracovníka – týdenní

Příloha E: Formulář k sociálnímu šetření 18+

Příloha F: Správní řízení k příspěvku na péči v praxi – popis

Seznam tabulek:

Tabulka číslo 1 – transformační tabulka

Příloha A

Úřad práce ČR

Úřad práce České republiky

Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7

CHARAKTERISTIKA SLUŽEBNÍHO MÍSTA

Jméno a příjmení státního zaměstnance	
Evidenční číslo státního zaměstnance	
Osobní číslo státního zaměstnance	
Identifikační číslo služebního místa	
Služební označení a název služebního místa	<i>sociální pracovník</i>
CZ ISCO:	<i>34121</i>
Organizační útvar	<i>pracoviště KoPoddělení KoP</i>
Obor/obory služby	<i>Sociální služby, sociální práce, sociálně-právní ochrana dětí a rodinná politika Nepojistné sociální dávkové systémy</i>
Platová třída:	<i>10</i>

Kódy nejnáročnější správní činnosti:

2.20.10.07 Provádění cíleného sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci, analýz této situace a poskytování navazujícího sociálního poradenství k jejímu řešení.

2.20.09.01 Zajišťování agend nepojistných sociálních dávek

- Provádíte výkon přímé sociální práce formou sociálního šetření, kontrolní činnosti a depistáží na agendě nepojistných sociálních dávek.
- Poskytujete základní sociálně právní poradenství.
- Vykonáváte samostatně agendu příspěvku na péči a agendu dávek pro osoby se zdravotním postižením.
- Přijímáte a kontrolujete náležitosti žádostí včetně kompletnosti údajů a potřebných potvrzení, ověřujete správnost údajů a zahajujete správní řízení.
- Shromažďujete podklady pro vydání rozhodnutí (usnesení).
- Rozhodujete o dávce příspěvku na péči a o dávkách pro osoby se zdravotním postižením, vyznačujete doložku právní moci rozhodnutí.
- Rozhodujete o přeplatcích, doplatcích a neoprávněných výplatách na jednotlivých dávkách.
- Vedete evidenci žádostí a rozhodnutí (usnesení).

- Zpracováváte výplatu agendy příspěvku na péči a agendy pro zdravotně postižené a zajišťujete výplatu přiznaných dávek.
- Provádíte ověřování dávek.
- Vyřizujete běžnou korespondenci včetně dotazů soudů, policie, exekutorů.
- Spolupracujete se státními i nestátními organizacemi, církevními a charitativními organizacemi, které vyvíjejí činnosti na úseku péče o zdravotně postižené a staré občany.
- Rozhodujete o průkazech OZP a vystavuje podklady pro vydání průkazu, které následně skenuje do výroby.
- Zodpovídáte za vybrané poplatky za vystavení průkazů OZP a předání do provozní pokladny.
- Spolupracujete s lékaři posudkové služby OSSZ.
- Zajišťujete zástup na dávce příspěvku na péči a dávkách pro zdravotně postižené v době nepřítomnosti ostatních pracovníků, které mají tuto agendu také ve své náplni práce.
- Zodpovídáte za účelné využití finančních prostředků určených na sociální dávky.
- Zabezpečujete ochranu osobních a citlivých údajů žadatelů a účastníků řízení.
- Provádíte úkony související s evidencí písemností a se spisovou službou
- Zpracováváte statistiky, provádíte archivaci písemností a skartaci.
- Upozorňujete bezprostředně přímého nadřízeného na existenci možných rizik, provádíte jejich identifikaci a navrhuje opatření k jejich předcházení a řešení.
- Sledujete metodická sdělení, postupy a informace zveřejněná na SharePointu.
- Pečujete o svěřený majetek, řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zachováváte mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl/a při výkonu svěřených pracovních činností.
- Plně využíváte pracovní dobu k výkonu pracovních činností.
- Vykonáváte veřejnou správu jako služby veřejnosti ve shodě s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě.
- Další úkoly v rámci Vašeho služebního zařazení plníte dle pokynů přímých nadřízených.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem služebního úřadu, obecně závaznými právními předpisy, vnitřními řídicími akty a služebními předpisy, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných služebním úřadem.

Uvedená charakteristika služebního místa nabývá účinnosti ode dne:	1.7.2019
--	----------

<i>Zpracoval: vedoucí/ředitel KoP</i>	<i>Schválil: krajský/a ředitel/ka</i>	<i>Převzal: sociální pracovník příjmení jméno titul</i>
<i>Podpis:</i>	<i>Podpis:</i>	<i>Podpis:</i>
<i>Datum:</i>	<i>Datum</i>	<i>Datum:</i>

Úřad práce ČR používá dle platného logo-manuálu v písemnostech druh písma Arial.

Příloha B

Příprava rozhovoru

Potencionální respondenty, sociální pracovníky úřadu práce v Pardubickém kraji na oddělení příspěvku na péči, jsem oslovila nejdříve elektronickou poštou s představením mé osoby s vysvětlením mého zájmu, tedy se žádostí o spolupráci při výzkumném šetření v rámci tvorby bakalářské práce na dané téma. Kontaktní adresy jsem získala z veřejně přístupného informačního portálu úřadu práce. Respondentům jsem ponechala čas na rozmyšlenou a v příloze mailu jsem zaslala připravené otázky k rozhovoru pro jejich lepší představu o případné budoucí spolupráci. Sociální pracovníky jsem ujistila o anonymním zpracování získaných informací a byli seznámeni, že v rámci výzkumu mám zájem o rozhovory pouze s řadovými sociálními pracovníky bez vedoucí pozice. Přibližně do 14ti dnů od odeslané žádosti o spolupráci jsem postupně obdržela od některých pracovníků zpětnou vazbu se souhlasem ke spolupráci. S těmito informanty jsem se spojila telefonicky nebo mailem a poté realizovala rozhovory osobně. Doplnující otázky byly zodpovězeny mailem nebo online formou (skype, messenger). Mé žádosti o souhlas s pořízením nahrávky rozhovoru nebylo vyhověno, což jsem respektovala a pořizovala si průběh rozhovoru písemným přepisem. Poděkovala jsem za souhlas ke spolupráci a přislíbila informantům, v případě jejich zájmu, následné seznámení s obsahem výzkumu. Na jednom z kontaktních pracovišť jsem měla možnost pozorovat práci v kanceláři a bylo mi umožněno se zúčastnit jako nezúčastněný pozorovatel sociálního šetření s klientem. Čtenáři považují za nutné uvést, že jsem zaměstnancem úřadu práce (pracuji mimo obor nepojistných sociálních dávek) a proto jsem měla větší možnost práci na oddělení pozorovat včetně prostudování materiálů organizace k dané problematice. Všichni oslovení sociální pracovníci byli předem v mailu se žádostí o spolupráci informováni, že jsem zaměstnancem úřadu práce na oddělení zaměstnanosti. Domnívám se, že tato informace některé od spolupráce při výzkumu odradila, přesto se mi podařilo zrealizovat rozhovory v počtu a z pracovišť dle původního záměru.

Příloha C

Přepis rozhovoru s Informantem I3

V: Můžete popsat, čím se jako sociální pracovník na příspěvku na péči zabýváte?

I3: Pracuji na příspěvku na péči již osm let. Při příspěvku na péči je to kancelářská práce, ale i přímá práce s klienty u nich doma. Provádíme místní sociální šetření. Práce proto není stereotypní.

V: Jaké hlavní činnosti a nařízení máte v popisu práce?

I3: Podle popisu práce by to mělo být hlavně sociální šetření a navazující sociální poradenství a vedení správního řízení. Je tam hodně činností spíše administrativních a jak se má přistupovat ke klientovi.

V: Můžete popsat, jak funguje Vaše oddělení, kdo Vás řídí, přiděluje práci?

I3: Na našem úřadu je jeden vedoucí a čtyři sociální pracovníce. Vedoucí zajišťuje kontrolu, přidělení práce. Každý pracovník má svou agendu, a to pouze příspěvek na péči, každý má svůj rajon a o ten se stará a vše vyřizuje.

V: Proč jste se rozhodla vykonávat profesi sociálního pracovníka na úřadu práce?

I3: Ráda pracuji s lidmi, nejdříve jsem se zajímala o drogově závislé. Po dokončení školy jsem se nikde nemohla uchytit, neměla jsem praxi. Později mi byla nabídnuta práce na úřadu, byla jsem přidělena na oddělení příspěvku na péči. Agenda příspěvku na péči je super v tom, že jen nesedíte v kanceláři, máte možnost jít do terénu. Stále poznáváte nové lidi a příběhy lidí. Velmi mě to obohacuje a naplňuje i po osmi letech této práce.

V: Jaký vliv mají Vaše osobnostní předpoklady a vzdělání pro výkon práce?

I3: V oboru jsem osm let. Vzdělání v sociální práci je nutné mít pro výkon sociálního pracovníka na úřadu práce, tedy jde hlavně o znalost zákona o sociálních službách. Moje babička pracovala jako sociální pracovníce na OSPODu. K výběru oboru jsem měla blízko. Myslím si, že jsem empatická, svědomitá a zodpovědná, to asi nejvíc k mé práci ve veřejné správě mohu uplatnit. Vždy jsem chtěla pracovat s lidmi a pomáhat.

V: Jaký vliv má znalost klienta a jeho prostředí na Vaši práci?

I3: V rámci agendy příspěvku na péči jezdíme k lidem do jejich přirozeného prostředí provést sociální šetření, které je nezbytné pro průběh správního řízení. Dále klienta navštěvujeme za

účelem kontroly využívání příspěvku na péči, tato návštěva může být neohlášená. S každým klientem strávím průměrně šedesát minut. Mám někdy problém uvěřit některým lidem, co mi sdělí na sociálním šetření. Mám jiný úsudek o nich a jejich omezení, když je vidím u nich doma.

V: Jakým způsobem se může promítnout velikost regionu ve Vaší praxi?

I3: Na sociální šetření jezdím jednou, maximálně dvakrát týdně skoro na celý den. Náš region je poměrně rozsáhlý, klientů žádajících o příspěvek na péči je stále víc. Abych pak stihla všechno zpracovat v kanceláři, tak strávím s klientem jen potřebnou dobu k vyplnění záznamu z provedeného sociálního šetření, to je maximálně hodina. Práce ve větším regionu se mi zdá víc anonymní, než kdybych dělala na malém úřadu, kde se v té obci a jejím okolí lidi hodně znají.

V: Můžete popsat a ohodnotit slovně Vaše pracovní prostředí?

I3: Já sedím v kanceláři v prvním patře ještě s jednou kolegyní. Máme starší nábytek, přepážky u nás nahoře zatím nejsou, takže to jednání s klientem je, řekla bych více osobní než úřední, máme k sobě dost blízko, klient sedí u mého stolu. Na pracovišti máme k dispozici společnou kuchyňku na patře, nápojový automat, já jsem v práci spokojená, s kolegy vycházím dobře a vedoucí je taky fajn a hlavně rozumí naší práci.

V: Jaké zkoušky nebo kurzy jako sociální pracovník úřadu práce k výkonu své práce potřebujete?

I3: Každá z nás by se měla zúčastnit akreditovaných kurzů s minimem 24 kreditů za rok. Jedná se hlavně o kurzy zprostředkované vzdělávacím střediskem Úřadu práce ČR. Jde třeba o kurzy – jak jednat s problémovým klientem, informace k novelám zákonů, k pomůckám pro osoby se zdravotním postižením, syndrom vyhoření a další. Každý zaměstnanec úřadu práce se může sám přihlásit do nabídky Vzdělávacího střediska úřadu práce a vybrat si z nabídky kurzů, pro nás sociální pracovníky jsou ale nejdůležitější ty s akreditací. V poslední době přibývají i kurzy online, hlavně kvůli epidemii CoVID19. Nově přijatí zaměstnanci musí do roka od nástupu splnit úspěšně úřednickou zkoušku z nepojistných sociálních dávek.

V: Co máte vystudováno?

I3: Studovala jsem na Vyšší odborné škole v České Třebové, obor sociální práce. V oboru jsem osm let.

V: Můžete popsat, jak dlouho trvá vyřízení jedné žádosti o příspěvek na péči od podání žádosti do vydání rozhodnutí a jak je finančně celé řízení nákladné?

I3: Průměrná doba je devadesát až sto dvacet dní. Klienta vyřízení žádosti nic nestojí, úřad práce poskytuje služby zdarma. Z pohledu organizace jsou to náklady jako poštovné, spotřeba papíru, náklady spojené s chodem kanceláře, no vlastně i můj plat. Přesně to neumím vyčíslit. Ale nemusí to být vždy u všech klientů stejné.

V: Můžete popsat, jak vypadá Váš běžný pracovní den?

I3: Já chodím do práce na sedmou hodinu, některé kolegyně chodí už na šestou. Pro klienty se úřad otevírá v osm. Většinu dne mi zabere administrativa spojená se zpracováním podaných žádostí. Jednou nebo dvakrát týdně jezdím na sociální šetření. Klienti většinou chodí osobně v pondělí a ve středu, kdy jsou dlouhé úřední hodiny, takže od nich převezmu žádost, řeknu jim informace k příspěvku na péči, jak dlouho asi bude řízení trvat, jaký bude další postup z mé strany, že se uvidíme při sociálním šetření. Poskytnu jim vlastně takové základní sociální poradenství.

V: Jaké činnosti děláte pravidelně a jaké naopak méně často a proč?

I3: Jak jsem říkala před chvílí, téměř denně dělám administrativní práci, což je hlavně zpracování žádosti v počítači a vedení spisů v papírové podobě, komunikuju s okresní správou, kam posílám datovkou zprávu ze sociálního šetření se žádostí o vystavení posudku, těch žádostí je denně několik. Když přijde klient se žádostí sám, tak s ním osobně situaci proberu. Méně často nebo jinak, tak jednou až dvakrát týdně jezdím na sociální šetření. Jeho zpracování v počítači pak trvá docela dlouho, takže to je zase potom jako administrativa.

V: Můžete popsat, jak probíhá řízení o příspěvku na péči?

I3: Řízení se vede podle správního řádu, takže má svoje jasné pravidla, musí se dodržovat hlavně lhůty a správné vedení spisu. Řízení se zahájí doručením žádosti na úřad práce, klient nemusí chodit osobně, stačí poštou nebo to někdo přinese jiný. Po zadání žádosti do počítače se naplánuje sociální šetření, klientovi se předem volá a domlouvá se termín a čas návštěvy u něho doma. Ze sociálního šetření se zpracuje v kanceláři zpráva a ta se posílá se žádostí o posudek na okresní správu. Klientovi pošlu poštou dopis, že se řízení přerušuje a čekám na posudek, když přijde od posudkáře, který na to má až dva měsíce, pošlu klientovi dopis s výzvou, že se v řízení pokračuje a že se může přijít s posudkem seznámit. Když se klient nedostaví, čeká se několik dnů podle výzvy, tak pak můžu zpracovat rozhodnutí, a to potom posílám klientovi poštou. Když se klient na výzvu dostaví na úřad, tak s ním sepíšu protokol a když s posudkem souhlasí, tak se pak rozhodnutí vypracuje a pošle poštou, když ale s posudkem nesouhlasí, tak může podat námitku, kterou s ním sepíšu a pak to posílám znovu

posudkáři k novému posouzení. Pak je postup zase stejný, výzva poštou pro seznámení s novou zprávou nebo posudkem lékaře a tak dále. Řízení se považuje za ukončený, když klient rozhodnutí obdrží a neodvolá se a nabyde právní moci. Peníze úřad práce pak vyplatí.

V: Jaké využívá přístupy sociální pracovník ke klientovi na pracovišti a v jeho domácím prostředí?

I3: Já považuji za sociální práci na úřadu jako sociální poradenství, pomoc při řešení osobních záležitostí, jednání s klienty a jejich rodinami. Například klientům pomáháme s orientací v poskytovatelích sociálních služeb, na které se mohou obrátit (domov pro seniory, pečovatelská služba atd.). Vzhledem k tomu, že se klienti dost často ptají i na informace mimo moji specializaci, snažím se mít všeobecný přehled a přistupovat k situaci klienta komplexně, nesoustředím se jen na svoji práci. Když jsem u klienta doma a vidím, jak a v čem bydlí, snažím se ho informovat i o dalších dávkách a službách, které by mohl využít a tak.

V: Jaká je cílová skupina klientů, se kterou nejčastěji přicházíte do styku?

I3: Věková hranice žadatelů o dávku příspěvek na péči je jeden rok. Jsou to osoby se sníženou soběstačností, kteří mají nejrůznější onemocnění. Setkáváme se se všemi věkovými skupinami. Převažují senioři. S někým se vidíme pouze jednou při sociálním šetření. S někým se setkáváme i nadále při dalším jednání v průběhu řízení příspěvku na péči. Nejčastější je telefonický kontakt.

V: Jaké služby nebo pomoc po Vás klienti žádají?

I3: Chtějí příspěvek na péči, teda většinou jejich rodiny. Chápu, že když někdo skutečně pomoc potřebuje, tak musí třeba dospělý syn odejít ze své práce, aby mohl doma o někoho blízkého pečovat a příspěvek na péči pak jeho rodině pomůže. Pokud klient potřebuje i jinou pomoc, snažíme se pomoci my, poradit, anebo je odkážeme na jinou příslušnou odbornou organizaci.

Mnohokrát děkuji za Váš čas věnovaný rozhovoru i za odpovědi. Garantuji anonymní zpracování informací.

Přeji Vám hodně zdraví a osobních i pracovních úspěchů v dalším období.

Hana Dopitová

Pozn.: pokud nechcete či nemůžete na nějakou otázku odpovědět, sdělte nebo doplňte N.

Součástí otázek je týdenní profesigram – s ohledem na epidemii SARS CoVID19 a opakovaný stav nouze ČR ponechám vyplnění na Vašem uvážení. Jsem si vědoma ztížených a omezených pracovních podmínek a nedostatku času na pracovišti. Informace z profesigramu nebudou v rámci výzkumu analyzovány.

Příloha D

Profesiogram sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči

Respondent: I4

Organizace: Úřad práce ČR, Pardubický kraj

Období: pracovní týden od 20.7.2020 do 24.7.2020

Den/hod.	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek
6-7					
7-8	AD	AD	AD	AD	AD
8-9	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP
9-10	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP
10-11	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP
11-12	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP
12-13	PŘ + AD,OR,OK,SP	SŠ	PŘ + AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP
13-14	AD,OR,OK,SP	SŠ	AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	
14-15	AD,OR,OK,SP		AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	
15-16	AD,OR,OK,SP		AD,OR,OK,SP	AD,OR,OK,SP	
16-17	AD,OR,OK,SP		AD,OR,OK,SP		
17-18					
poznámky					

Legenda: respondent=informátor – označení: I1–6. Činnosti: OK – osobní jednání s klientem, OR – jednání s rodinou mimo klienta, AD – administrativní činnosti, SP – sociální práce, SŠ – sociální šetření/terén, PŘ – přestávka, POR – porady/vedení/konzultace, TS – týmová spolupráce, ŠK – školení/kurzy/vzdělávání, VČ – přestávka, OST – uvést popis činností samostatně dle vlastního uvážení níže nebo na 2. stranu.

Příloha E

Formulář pro záznam sociálního šetření 18+ (přepis)

Identifikační údaje žadatele o příspěvek na péči:

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Identifikační údaje zmocněnce/opatrovníka:

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Datum a čas vyplnění dotazníku: **2020 od hod. do hod.**

- zaškrtněte, pokud možno, jednu variantu

- A, B, C – zakroužkovat můžete více variant + doplňte

Dotazník vyplňujte čitelně tiskacím písmem. Na konci dotazníku máte více prostoru k písemnému vyjádření.

A. Schopnost samostatného života žadatele o příspěvek na péči v přirozeném prostředí žadatele

1. **Mobilita**/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí ...

– vstávání a usedání

– vydržet ve stoji

– zaujímat a měnit polohy

- pohybovat se chůzí krok za krokem, popřípadě i s přerušovanými zastávkami, v bytě

V běžném terénu v dosahu alespoň 200 m, a to i po nerovném povrchu

– otevírat a zavírat dveře

– chůzi po schodech v rozsahu jednoho patra směrem nahoru i dolů

– nastupovat a vystupovat do/z dopravních prostředků (jen bezbariérových, bariérových) a používat je

– když někam cestujete, potřebujete doprovod ano/ne

– dopravní prostředky, kterými cestujete

– kompenzační pomůcky (např. francouzské hole, chodítko, polohovací lůžko, invalidní vozík) používáte/nepoužíváte, jaké?

– zvláštní pomůcku (např. schodolez, schodišťová sedačka/plošina apod.)? nepoužíváte/používáte, jakou?

2. **Orientace**/ano, ne

– používáte brýle? Ano A), na blízko B), na dálku, ne jak vidíte? Popište.....

– používáte naslouchátko? ano/ne jak slyšíte? Popište ...

- orientujete se časem (Víte, kolik je hodin, co za měsíc/roční období) ano, ne, v čem jsou potíže?
- místem (Víte, kolik je hodin, co je za měsíc/roční období). Ano, ne, v čem jsou potíže?
- osobou (Poznáváte známé a blízké lidi) ano, ne, v čem jsou potíže?

V běžných situacích se orientujete a reagujete přiměřeně. Ano, ne

- s pamětí: máte/nemáte problém, máte problém s:
- máte psychické problémy? Ano, ne, vaše psychické potíže spočívají v

3. Komunikace/ ano, ne

- vyjadřujete se bez problémů? Ano, ne, v čem jsou potíže?
- dokážete porozumět tomu, co Vám ostatní sdělují? Ano/ano, ale pouze v jednodušším podání/ ne
- dokážete psát? Ano, ne, v čem jsou potíže?
- rozumíte všeobecně používaným základním obrazovým symbolům a zvukovým signálům? Ano, ne, v čem jsou potíže?
- používáte mobilní telefon? Ano, bez problémů/ano, ale s komplikacemi/jaký? Dotykový, tlačítkový, nepoužívám
- používáte počítač/notebook/tablet? Ano bez problémů/ano, ale s komplikacemi/nepoužívám

4. Stravování/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí ...

- vybrat si ke konzumaci hotový nápoj a potraviny
- nalít si nápoj
- nakrájet hotové jídlo a naservírovat ho
- jíte/běžně příborem, jen lžící, potřebují být krmén/rukama
- k pití používáte/hrnek, skleničku, lahev s pítkem, lahev
- dodržovat stanovený dietní režim/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí
- jaký typ diety máte?
- konzumovat stravu v obvyklém denním režimu (snídaně, oběd, večeře)
- přemístit nápoj a stravu na místo konzumace

5. Oblékání a obouvání/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí

- vyberete si oblečení a obuv přiměřené okolnostem a počasí
- rozeznáte rub a líc oblečení a správně ho vrstvit
- obléknete se a svléknete se
- obujete se a zujete se
- manipulovat s oblečením v souvislosti s denním režimem
- zipy a knoflíky

6. Tělesná hygiena/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí ...

- probíhá ve: vaně, sprchovém koutě, na lůžku
- ve vaně/sprchovém koutě sedátko je/není
- dodržovat tělesnou hygienu
- mytí celého těla
- česat se
- provádět ústní hygienu
- holiť se
- péči o nehty na rukou
- péči o nehty na nohou
- pedikúra ano/ne (pedikér dochází ke mně domů, docházím za pedikérem)

7. Výkon fyziologické potřeby/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí ...

- včas použít WC
- zaujmout vhodnou polohu
- provést očistu
- trpím inkontinencí moči ano/ne
- trpím inkontinencí stolce ano/ne
- používám: inkontinenční vložky, plenkové kalhotky, plenkové podložky na lůžko, klozetové křeslo (gramofon), bažanta, jiné ... vyměním si je sám/sama ano/ne

8. Péče o zdraví

- léky užíváte samostatně? Ano, ne A. potřebuji léky dávkovat do dávkovače B. potřebuji dohled při užívání léků
- na čas užití léků dohlížíte sám/sama? Ano, ne, potřebuji pomoc ...
- je třeba provádět ošetření/rehabilitaci/cvičení? Ano, ne, případně jaké?
- přivoláte si v případě zdravotních komplikací pomoc? Ne, ano, jak? A. telefonicky B. pomocí tísňového tlačítka C. přivoláním přítomné osoby

9. Osobní aktivity

- Co rád/a děláte ve volném čase? Co Vás baví?
- vyřizovat své osobní a úřední záležitosti/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí

10. Péče o domácnost/zvládáte, nezvládáte, zvládáte s pomocí

- hospodaření s penězi a běžné platby za domácnost
- přenést si běžné předměty
- obstarat si běžný nákup
- ovládat běžné domácí spotřebiče (varná konvice, mikrovlnka apod.)
- uvařit si teplé jídlo
- ohřát si jídlo
- připravit si/uvařit si nápoj

- praní a věšení prádla
- obsluhovat topení
- běžný úklid (vysávání, vytírání apod.)
- velký úklid (mytí oken apod.)

Školní povinnosti a výdělečná činnost

- Studuji/studoval/a jsem na:
ZŠ, SOU, SŠ, SŠ s maturitou, VOŠ, VŠ, jiné
- mým zaměstnáním je/bylo:
- pobírám starobní důchod, pobírám starobní a vdovský/vdovecký důchod
- pobírám invalidní důchod I. stupeň, II. stupeň, III. stupeň
- pobírám jiné dávky.....

Rodinné vztahy? Popište prosím, situaci ve Vaší rodině. Kdo s Vámi žije, kdo Vám pomáhá, s kým se vidáte a s kým ne?

Jiné sociální vztahy (mimo rodinu)

- jste v kontaktu s přáteli nebo sousedy? Ano, s přáteli/ano, se sousedy/ano, s přáteli i sousedy/nejsem s nikým v kontaktu
- Jak? A. osobně doma B. osobně mimo Váš domov C. telefonicky D. přes internet (např. sociální sítě, e-mail, Skype apod.)

Prostředí

- bydlím v: domě/bytě
- je dům bezbariérový? Ano, ne
- máte v domě výtah? ano, staví přímo na patře/ano, staví v mezipatře/ne
- v kolikátém patře se Váš byt nachází?
- je byt bezbariérový? Ano, ne

Dostupnost míst jako např. škola, práce, obchody, úřady, lékaři, služby, parky apod., které navštěvujete je: dobrá/špatná, upřesněte

Další informace, které považujete za důležité ve vztahu k Vaší žádosti o příspěvek na péči ...

Podpis žadatele/zmocněnce/opatrovníka

B) Doplnující informace od poskytovatele pomoci/pečující osoby – popsat důležité informace týkající se poskytování pomoci, náročnost péče, přítomnost faktorů zvyšující náročnost péče, rizika na straně pečující osoby vyplývající z náročnosti péče ...

Podpis poskytovatele pomoci/pečující osoby

Příloha F

Správní řízení k příspěvku na péči v praxi – popis

Příspěvek na péči je nepojistnou sociální dávkou, o jejím přiznání, výši nebo zamítnutí rozhoduje sociální pracovník jako správní orgán prvního stupně ve správním řízení na základě přijaté žádosti žadatele, který splňuje podmínky pro podání žádosti o příspěvek na péči. Sociální pracovník úřadu práce přijímá žádost o příspěvek na péči od žadatele o dávku nebo jeho zmocněnce či opatrovníka nebo u dětí mladších 18ti let od zákonného zástupce osobně, poštou nebo elektronickou formou.

V rámci přijetí žádosti osobně podané žadatelem na pracovišti, sociální pracovník provede vstupní pohovor se žadatelem o dávku, překontroluje vyplněnou žádost, případně pomůže žadateli s vy/doplněním žádosti, ověří totožnost žadatele dle platného občanského průkazu, poskytne informace související s dávkou příspěvek na péči a o průběhu řízení, poučí žadatele jako účastníka správního řízení i v písemném vyhotovení. V návaznosti na podanou žádost poskytne žadateli nebo jeho zmocněnci základní sociální poradenství z oblasti sociálních služeb a sociálních dávek, seznámí žadatele s jeho právy a povinnostmi vůči úřadu práce. V případech, kdy není žádost o příspěvek na péči podána osobně klientem, poskytuje poradenství a informační servis sociální pracovník žadateli o dávku až při sociálním šetření v jeho přirozeném prostředí a ověřuje jeho totožnost.

Přijatá žádost o příspěvek na péči je zaevidována v elektronické podatelně kontaktního pracoviště úřadu práce a následně sociálním pracovníkem zadána a zpracována v informačním systému. Po zadání žádosti do systému a přiřazení spisové značky a čísla jednacího k žádosti sociální pracovník osloví žadatele telefonicky s návrhem termínu sociálního šetření v bydlišti klienta. Pokud žadatel o dávku zplnomocní písemnou plnou mocí jinou osobu k vyřízení žádosti, osloví sociální pracovník zmocněnce a jemu je i doručována veškerá korespondence v průběhu správního řízení. Sociální šetření v přirozeném prostředí klienta probíhá po předchozí telefonické domluvě ve stanovený den a čas, zpravidla bývá přítomna i pečující osoba. V průběhu sociálního šetření si sociální pracovník poznamenává písemně do připraveného formuláře (příloha č. 4) jaké základní životní potřeby je schopen žadatel o příspěvek na péči sám zvládat, nebo zvládat s dopomocí nebo tyto nezvládá vůbec. V souvislosti s epidemií SARS CoVID 19 v průběhu roku 2020 opakovaně ve stavu nouze ČR vyhlášeném vládou ČR nebyla prováděna sociální šetření osobně v bydlišti žadatele ani v pobytových zařízeních. Sociální šetření byla a v některých případech jsou prováděna i mimo

stav nouze ČR, telefonickou formou dotazováním sociálního pracovníka nebo písemnou formou. Vyplněný formulář v rámci telefonického dotazování následně sociální pracovník zpracuje v informačním systému a poté odesílá datovou schránkou zpracovaný záznam ze sociálního šetření se žádostí o vypracování zdravotního posudku na příslušnou Okresní správu sociálního zabezpečení. Žadateli o příspěvek na péči ve stejný den vydává sociální pracovník usnesení o přerušení správního řízení do doby, než úřad práce obdrží posouzení zdravotního stavu od posudkového lékaře a následně odesílá poštou.

Po obdržení posouzení zdravotního stavu z Okresní správy sociálního zabezpečení sociální pracovník zdravotní posudek překontroluje po formální stránce, zda korespondují data zdravotního posudku s datem podané žádosti o příspěvek na péči na úřadu práce. Pokud je zdravotní posudek vypracován věcně i formálně bez závad, pokračuje sociální pracovník ve správním řízení, což v praxi znamená písemně poštou informuje žadatele o dávku o pokračování ve správním řízení s možností seznámení se se zdravotním posudkem ve lhůtě stanovené úřadem práce, zpravidla do 8 dnů od převzetí obálky poštou. Správní řízení tímto pokračuje, po lhůtě stanovené pro seznámení s podklady, vydá pracovník rozhodnutí ve věci PnP, které odesílá žadateli poštou. Rozhodnutí podepisuje vedoucí oddělení nebo vedoucí kontaktního pracoviště po předchozí kontrole spisu. Po nabytí právní moci rozhodnutí se považuje řízení o žádosti o příspěvek na péči za ukončené a samotný spis žadatele je zařazen do kartotéky. U osob starších 80ti let s diagnózami stařecká demence, Alzheimerova choroba apod. bývá zdravotní posudek vydán s platností trvale, u mladších osob v návaznosti na zdravotní stav a míru postižení nebo onemocnění bývá zdravotní posudek časově omezen. U dětí do 18ti let se zdravotní posudky vydávají s platností několika málo let, vždy k 18. roku dochází k přeposouzení zdravotního stavu.

Žadatel o příspěvek na péči má možnost v případě zhoršení zdravotního stavu podat návrh na zvýšení stupně příspěvku na péči, toto správní řízení je vedeno samostatně ve stejném rozsahu jako žádost o příspěvek na péči. Sociální pracovník v rámci svého působení na úřadu práce provádí nad rámec sociálních šetření i kontrolní sociální šetření a sociální šetření z moci úřední. Kompletní řízení o příspěvku na péči je činností administrativně velmi náročnou jak z hlediska času, tak i znalostí a nutností dodržovat správní řád a související právní normy a metodiky úřadu práce.

Na větších pracovištích mohou být činnosti pracovníka v průběhu řízení rozděleny na konkrétní úkony, na menších pracovištích komplexně pracovník vyřizuje podanou žádost o PnP až do jeho ukončení včetně sociálního šetření.