

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

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

Bakalářská práce

Autor: Jana Pospíšilová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Obor: Sociální práce

Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek Ph.D.

2019

Hradec Králové



Zadání bakalářské práce

Autor: Jana Pospíšilová

Studium: U1671

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Název bakalářské práce: **Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných dávek úřadu práce.**

Název bakalářské práce AJ: Possibilities of social work performing in the Department of Non-Insurance Benefits of the Labour Office.

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato bakalářská práce se věnuje problematice výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, konkrétně na oddělení dávek hmotné nouze. V teoretické části vymezuje standard minimálního rozsahu sociální práce pro účely aplikace zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Zaměřuje se na možnosti výkonu sociální práce vykonávané referenty a sociálními pracovníky z hlediska minimálního standardu rozsahu sociální práce v kontextu platné legislativy. Cílem praktické části bakalářské práce je vyhodnotit, jak je sociální práce na Úřadu práce ČR vykonávána z pohledu samotných pracovníků. Bude použita metoda kvantitativního výzkumu. Pro zjištění a vyhodnocení dat bude sestaven dotazník, který bude distribuován mezi pracovníky úřadu práce.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách MPSV, instrukce č. 19/2016 Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i, 2013 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: JUDr. et Mgr. Filip Rigel, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce Mgr. Jana Hlouška Ph.D. samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

Ve Vrchlabí dne 25. 06. 2019

.....

jméno a podpis autora

Anotace

POSPÍŠILOVÁ, J., Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR: bakalářská práce. Hradec Králové, Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce, 2019. 56 s., Vedoucí bakalářské práce Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Tato bakalářská práce se věnuje problematice výkonu sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR, konkrétně na oddělení dávek hmotné nouze. V teoretické části vymezuje standard minimálního rozsahu sociální práce pro účely aplikace zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Zaměřuje se na možnosti výkonu sociální práce vykonávané referenty a sociálními pracovníky z hlediska minimálního standardu rozsahu sociální práce v kontextu platné legislativy. Cílem praktické části bakalářské práce je vyhodnotit, jak je sociální práce na Úřadu práce ČR vykonávána z pohledu samotných pracovníků. Bude použita metoda kvantitativního výzkumu. Pro zjištění a vyhodnocení dat bude sestaven dotazník, který bude distribuován mezi pracovníky Úřadu práce ČR.

Klíčová slova:

úřad práce, sociální práce, sociální pracovník, dávky hmotné nouze, sociální poradenství

Anotation

POSPÍŠILOVÁ, J., Possibilities of the execution of social work at the Czech Bureau of labor - Department of uninsurable social donations: Bachelor thesis. Hradec Králové, University of Hradec Králové, Faculty of arts, Institute of social work, 2019. 56 s., Thesis supervisor Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

This bachelor thesis is devoted to the matters of execution of social work at the Department of uninsurable social donations at the Czech burrau of labor specifically at the Department of material need. The theoretical part determines standard of minimal scope of social work for the purpose of application the act no. 111/2006 Sb., about a help in material need as amended. The thesis is focused on possibilities of the execution of social work executed by officers social workers considering the scope of the social work in the context of valid legislation. The aim of the practical part of this bachelor thesis is to evaluate how the social work at the Czech burrau of labor is executed from the point of view of the very social workers. Quantitative research methods will be applied. For disclosure and evaluation there will be formulated a survey which will be distributed to social workers of the Bureau of labor.

Key words:

Bureau of labor, Social work, social worker, help in material need, social counselling

Obsah

Obsah	6
Úvod	1
1 Úřad práce ČR	3
1.1 Historie Úřadu práce ČR.....	3
1.2 Sociální reforma Ministerstva práce a sociálních věcí	4
1.2.1 Implementace agendy dávek pomoci v hmotné nouzi.....	5
1.3 Organizační struktura Úřadu práce ČR.....	6
1.3.1 Organizační struktura krajských poboček	7
1.3.2 Organizační struktura kontaktního pracoviště.....	7
1.4 Pracovní pozice na oddělení HN	8
1.4.1 Pracovní náplň ověřovatele dávek HN na oddělení HN.....	8
1.4.2 Pracovní náplň sociálního pracovníka na oddělení HN.....	9
2 Sociální práce v rámci oddělení dávek hmotné nouze	10
2.1 Systém pomoci v hmotné nouzi.....	10
2.2 Dávky hmotné nouze	10
2.3 Sociální práce.....	11
2.4 Sociální pracovník	12
2.5 Sociální poradenství.....	12
3 Instrukce č. 19/2016 - Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů	14
3.1 První kontakt s klientem podle instrukce č. 19/2016.....	14
3.2 Poradenský rozhovor podle instrukce č. 19/2016.....	14
3.3 Sociální šetření podle instrukce č. 19/2016	16
3.4 Šetření v místě podle Instrukce č. 19/2016.....	16
3.5 Předávání informací a spolupráce mezi ÚP ČR, obecními úřady a jinými subjekty podle Instrukce č. 19/2016	17

3.6	Dokumentace sociálního pracovníka a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka podle Instrukce č. 19/2016	18
3.7	Doporučení k materiálně technickému vybavení podle Instrukce č. 19/2016.	19
3.8	Personální zajištění podle Instrukce č. 19/2016.....	19
3.9	Další vzdělávání sociálních pracovníků podle Instrukce č. 19/2016.....	19
3.10	Shrnutí teoretické části.....	21
4	Metodologie výzkumného šetření	22
4.1	Hlavní cíl výzkumu.....	22
4.2	Stanovení hypotéz.....	22
4.3	Výzkumná strategie	23
4.4	Operacionalizace dílčích cílů.....	24
4.5	Výzkumný soubor.....	26
4.6	Organizace a průběh výzkumu	26
4.7	Rizika výzkumu a jejich reflexe	26
4.8	Analýza zjištěných dat	27
4.9	Vyhodnocení dílčích cílů a hypotéz.....	45
4.10	Shrnutí výzkumného šetření	50
	Závěr a doporučení	52
	Seznam použité literatury	53
	Seznam grafů	55
	Seznam tabulek.....	56
	Příloha č. 1 – Dotazník	57

Seznam zkratek

ÚP ČR:	Úřad práce České republiky
DPHN:	dávky pomoci v hmotné nouzi
ZPHN:	zákon o pomoci v hmotné nouzi
HN:	hmotná nouze
SZSP:	Standardizovaný záznam sociálního pracovníka
NSD:	nepojistné sociální dávky
MPSV:	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SSP:	státní sociální podpora
DPP:	dávky pěstounské péče
PnP:	příspěvek na péči
DOZP:	dávky osobám zdravotně postiženým
KoP:	kontaktní pracoviště
SP:	sociální pracovník

Úvod

Tématem bakalářské práce jsou Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných dávek na úřadu práce. Toto téma jsem si vybrala proto, že již několik let pracuji na Úřadu práce ČR na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi a já sama chci prozkoumat tyto podmínky pro výkon sociální práce. Jelikož systém nepojistných sociálních dávek zahrnuje několik oddělení, kde je sociální práce vykonávána, vybrala jsem oddělení dávek hmotné nouze, kde pracuji.

Na přelomu let 2011/2012 došlo k tzv. sociální reformě, kdy všechny dávky nepojistného sociálního systému přešly z obcí s rozšířenou působností na Úřad práce ČR. Sociální pracovníce měst a obcí neměly již postupně možnost vyplácet dávky hmotné nouze a provádět tak sociální práci komplexně. V rámci výkonu jejich sociální práce byla výplata dávek hmotné nouze pouze doplňkem a jako stěžejní, samotný výkon sociální práce s osobami v tíživé životní situaci. V okamžiku, kdy došlo k tomuto přechodu, naopak sociální pracovníci na Úřadu práce ČR byli zavaleni vlnou administrativní práce. Potýkali se s novými informačními systémy, s nárůstem klientů a vyplácených dávek. Pracovali o sobotách a nedělích, aby byli schopni dávky vyplatit. Ručně zadávali stávající, tzv. běžící dávky do systému, aby bylo možno je přehodnocovat. Jelikož např. příspěvek na živobytí (stěžejní dávka hmotné nouze) je dávka měsíční, v prvních měsících změny tyto dávky počítali ručně. Na výkon sociální práce nezbýval prostor. MPSV vypracovalo metodiky a doporučení, jak na agendě HN provádět sociální práci. Samotní sociální pracovníci, kteří přešli pracovat na Úřad práce ČR z obcí, byli značně nespokojeni. V prvních letech reformy pocítili omezení ve výkonu sociální práce dané velkým množstvím klientů na jednoho pracovníka.

Jelikož od reformy uplynulo více než sedm let, chci touto prací zmapovat podmínky pro výkon sociální práce na Úřadu práce ČR v rámci Instrukce č. 16/2019. Jedná se o interní metodiku Úřadu práce ČR, která obsahuje nařízení a doporučení pro výkon sociální práce pro referenty NSD, ale hlavně pro sociální pracovníky ÚP ČR. Zároveň chci tímto výzkumem vytvořit podklad minimálně pro zamyšlení o podmínkách k výkonu sociální práce na oddělení HN. K tomu pomohou odpovědi sociálních pracovníků a referentů NSD na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi. Výzkum bude proveden formou dotazníkového šetření. Výzkum bude prováděn v rámci

Krajské pobočky v Hradci Králové, tzn. na kontaktních pracovištích Královéhradeckého kraje.

V teoretické části je uvedena historie Úřadu práce ČR, sociální reforma z roku 2012 a organizační struktura Úřadu práce. Dále popis pracovní náplně obou pracovních pozic na oddělení dávek HN, který je důležitý pro přehled kompetencí. Druhá kapitola je věnována systému pomoci v hmotné nouzi, dávkám vypláceným na oddělení HN. Ve třetí kapitole je popsána samotná instrukce č. 19/2016, která je stěžejním dokumentem pro výzkumné šetření k této bakalářské práci. Závěrečná kapitola obsahuje vyhodnocení výzkumného dotazníkového šetření. Je zde formulován hlavní cíl výzkumu a stanovené hypotézy, výzkumná strategie, dále zpracovaná operacionalizace dílčích cílů. Je vymezen výzkumný soubor a popsána organizace a průběh výzkumu a také rizika výzkumu. Následuje analýza zjištěných dat pomocí grafů, podle jednotlivých otázek položených na základě instrukce č. 19/2016, které ověřují skutečný stav sociální práce na oddělení HN. Na závěr jsou vyhodnoceny dílčí cíle a potvrzeny či vyvráceny hypotézy.

1 Úřad práce ČR

V kapitole Úřad práce ČR je popsána historie Úřadu práce ČR, začlenění nepojistných sociálních dávek vlivem sociální reformy Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) a výčet jednotlivých agend na kontaktních pracovištích úřadu práce.

1.1 Historie Úřadu práce ČR

Úřad práce vznikl v roce 1990 na základě zákonného opatření předsednictva České národní rady č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Na nově vzniklé úřady práce přechází působnost ve věcech pracovních sil, která do té doby náležela národnímu výboru hlavního města Prahy a obvodním výborům, krajským národním výborům a okresním národním výborům. Podle zákonného opatření řídí úřady práce Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Takto byl institucionálně zajištěn trh práce do doby, než vstoupil 01. 02. 1991 v účinnost zákon č. 9/1991 Sb., o zaměstnanosti a působnosti orgánů České republiky na úseku zaměstnanosti. Tento zákon již řeší státní politiku zaměstnanosti, zprostředkování zaměstnání, rekvalifikace, společensky účelná pracovní místa, spolupráci ve státní politice zaměstnanosti, kontrolní činnost, působnost úřadu práce a další zákonná ustanovení.

K 01. 10. 2004 byl zrušen a v platnost vešel zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, který upravuje zabezpečování státní politiky zaměstnanosti, jejímž cílem je dosažení plné zaměstnanosti a ochrana proti nezaměstnanosti. Zároveň v tomto roce dochází ke změně, kdy úřad práce přebírá od obcí s rozšířenou působností agendu Státní sociální podpory. Ovšem mimo hlavního města Prahy, která agendu převzala po pěti letech.

V roce 2012 došlo k největší organizační změně úřadu práce vlivem zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Stanoví se jeho organizační členění a úkoly. Je zastřešen generálním ředitelstvím, 14 krajskými pobočkami, jejichž součástí jsou kontaktní pracoviště. Podle tohoto zákona Úřad práce ČR plní úkoly v oblasti jako je:

- zaměstnanost,
- ochrana zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,
- státní sociální podpora,

- dávky pro osoby se zdravotním postižením,
- příspěvek na péči,
- pomoc v hmotné nouzi,
- inspekce poskytování sociálně-právní ochrany,
- dávka péčovské péče,

kteří jsou vykonávány za dodržení příslušných zákonů jednotlivých oblastí.
(<http://portal.mpsv.cz/>)

1.2 Sociální reforma Ministerstva práce a sociálních věcí

V roce 2011 byly zpracovány návrhy změn, které měly zahájit legislativní proces sociální reformy, ve většině platné od 01. 01. 2012. Sociální reforma proběhla právě v roce 2012 převedením agend nepojistných sociálních dávek z obcí s rozšířenou působností na úřad práce.

Cíle reformy:

- lepší zaměření a adresnost sociálních dávek,
- dosažení maximální možné účelnosti dávek,
- zefektivnění práce orgánů státní správy,
- co nejmenší administrativní zátěž uživatelů služeb,
- zlepšení systému péče o ohrožené děti,
- opora rodinného a pracovního života rodin s dětmi.

Nástroje k dosažení cílů reformy:

- vytvoření jednotného výplatního místa dávek,
- redukce počtu vyplácených dávek jejich agregací¹ do větších celků,
- efektivního posuzování příjmů žadatelů o dávky.

Legislativní změny byly rozděleny do 5 pilířů:

- sjednocení výplaty dávek; dosud byly dávky vypláceny ze tří úrovní státní správy,

¹ Agregace – spojování, seskupování, shlukování, sloučení většího počtu dávek do menšího počtu dávek

MPSV chce, aby jediným orgánem, odkud budou dávky sociální ochrany vypláceny, byl úřad práce. Před reformou jsou dávky vypláceny z obecních úřadů, z úřadů s rozšířenou působností a z úřadu práce.

- oblast péče a zabezpečení zdravotně postižených osob; zde dochází ke sloučení do dvou dávek,

Jedná se o dávku příspěvek na mobilitu a jednorázový příspěvek na zvláštní pomůcky. Příspěvek na mobilitu obsáhne pět dávek (příspěvek na provoz motorového vozidla, příspěvek na individuální dopravu, příspěvek na úhradu za užívání garáže, příspěvek na zvláštní úpravu motorového vozidla, příspěvek na zakoupení motorového vozidla/příspěvek na celkovou opravu motorového vozidla). Do příspěvku na zvláštní pomůcky budou zahrnuty tři dávky (příspěvek na úpravu bytu, příspěvek na opatření zvláštních pomůcek, příspěvek na zvláštní úpravu motorového vozidla).

- oblast zabezpečení osob v hmotné nouzi; posuzování dávek na základě příjmů, kontrola využití dávek,

Zde dochází ke sjednocení různých druhů dávek pro lepší administraci a adresnost. Výše dávky se bude odvíjet od příjmu nejen žadatele o dávku, ale i osob, které žijí ve společné domácnosti, bez ohledu na příbuzenský vztah.

- oblasti práce a zaměstnanosti,

Záměrem bylo snadnější prokazování nelegální práce, dále spolupráce s agenturami práce, změny v podmínkách rekvalifikace uchazečů o zaměstnání. Dále MPSV navrhlo zrušit možnost plnění povinného podílu zaměstnávání osob se zdravotním postižením odběrem výrobků nebo služeb nebo zadáváním zakázek zaměstnavatelům zaměstnávajícím zdravotně postižené kvůli problému tzv. přefakturace.

- oblasti rodinné politiky a péče o děti,

MPSV předložilo novelu zákona o sociálně-právní ochraně dětí, se kterou budou spojeny též novely dalších zákonů (např. zákona o rodině). Posílením prevence, sociální práce s rodinami a rozvojem náhradní rodinné péče dojde ke snížení počtu dětí v ústavní péči. (<https://www.mpsv.cz/>)

1.2.1 Implementace agendy dávek pomoci v hmotné nouzi

V první fázi implementace docházelo k řadě obtíží v různých oblastech. Od 1. ledna 2012 došlo k rozdělení výkonu sociální práce na agendě hmotné nouze – část

sociálních pracovníků se stala zaměstnanci Úřadu práce ČR a další část zůstala zaměstnána na pověřených obecních úřadech či obecních úřadech obcí s rozšířenou působností. Výkon sociální práce se na Úřadu práce ČR omezil na vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi a základem sociální práce se stala administrativní činnost. (<http://www.socialniprace.cz>)

Změny, které souvisely s přechodem sociálních pracovníků, doprovázela řada obtíží v různých oblastech:

- technické a materiální zajištění agendy pomoci v hmotné nouzi bylo hodnoceno jako průměrné, počáteční problémy se softwarem,
- personální obsazení agendy dávek pomoci v hmotné nouzi – v rané fázi byl počet pracovníků nedostatečný,
- vymezení náplně práce sociálních pracovníků,
- metodické vedení v oblasti pomoci osobám v hmotné nouzi, sociální pracovníci pracovali ve většině podle předchozích zkušeností z práce na obecních úřadech,
- dokumentace práce s klientem – z hlediska výkonu sociální práce bylo zaměřeno na klienta nedostatečné. Pracovníci za klienta považují žadatele o dávku. V případě, že jsou zde další osoby v okruhu společně posuzovaných osob (např. rodina), jsou tyto osoby již mimo zorné pole sociálního pracovníka či referenta,
- sociální práce v terénu – podle zákona o pomoci v hmotné nouzi má terénní práce pouze formu sociálních šetření či šetření v místě k ověření informací a skutečností při podání nové žádosti, sociální pracovníci se potýkají s nedostatkem času hlavně z důvodu nedostatečného počtu pracovníků,
- forma a obsah spolupráce mezi obcí a úřadem práce – chybí jasná představa o tom, jaké kompetence mají sociální pracovníci jednotlivých subjektů, co je obsahem jejich práce,
- průběh a cíle intervence – je zaznamenáno omezení sociální práce či rezignace na ni, jako důvod je uveden nedostatek pracovníků, problémy se softwarem, výsledek intervence je poskytnutí dávky pomoci v hmotné nouzi a předpoklad, že klienti od nich stejně nic jiného nechtějí. (Musil a další, 2013)

1.3 Organizační struktura Úřadu práce ČR

V čele Úřadu práce ČR je generální ředitelství v Praze, následně krajské pobočky, jejichž oblast působení je totožná s územím krajů podle ústavního zákona

č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Krajským pobočkám náleží kontaktní pracoviště. (<https://www.mpsv.cz/>)

1.3.1 Organizační struktura krajských poboček

V čele krajské pobočky stojí ředitel krajské pobočky.

„Krajská pobočka se člení na:

- *kancelář krajské pobočky, která se dále může členit na oddělení,*
- *odbor kontrolně právní, který se člení na jednotlivé úseky: specializovaných kontrol, právní, insolvence a exekucí,*
- *odbor zaměstnanosti, pod který spadá zprostředkování a poradenství, trhu práce, projekty Evropské unie, zaměstnávání zaměstnanců ze zahraničí a zaměstnávání osob se zdravotním postižením,*
- *odbor nepojistných sociálních dávek,*
- *kontaktní pracoviště.“* (<https://portal.mpsv.cz/pdf>)

1.3.2 Organizační struktura kontaktního pracoviště

Kontaktní pracoviště řídí ředitel nebo vedoucí kontaktního pracoviště, který je podřízen řediteli krajské pobočky. Kontaktní pracoviště v místě krajské pobočky řídí ředitel krajské pobočky.

Ředitelům kontaktních pracovišť jsou podřízena detašovaná pracoviště podle teritoriálního uspořádání příslušného dřívějšího okresu.

Kontaktní pracoviště na území hlavního města Prahy jsou podřízena řediteli krajské pobočky pro hlavní město Prahu. V jejich čele stojí ředitel kontaktního pracoviště.

„Kontaktní pracoviště se může členit na:

- *oddělení zprostředkování,*
- *oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti,*
- *oddělení poradenství a dalšího vzdělávání; nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky,*
- *oddělení trhu práce; nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky,*
- *oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče (SSP a DPP),*
- *oddělení hmotné nouze (HN),*

- oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým (PnP a DOZP),
- detašovaná pracoviště v podřízenosti KoP v rámci dřívějšího okresu,
- oddělení vnitřní správy, sekretariát; nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky., (<https://portal.mpsv.cz/pdf>)

1.4 Pracovní pozice na oddělení HN

Na oddělení dávek HN jsou dvě pracovní pozice, a to pozice ověřovatel dávek HN (referent HN) a sociální pracovník. Obě jsou zařazeny v katalogu prací ve veřejných službách a správě podle Nařízení č. 222/2010 Sb.

1.4.1 Pracovní náplň ověřovatele dávek HN na oddělení HN

Pracovní pozice ověřovatele dávek HN je podle katalogu prací zařazena v díle Státní správa a samospráva jako referent sociálních věcí v 9. platové třídě.

Jeho činností je především:

- kontrola výplat dávek pomoci v hmotné nouzi z hlediska nároku a zpracování nápravných opatření a souhrnného řešení přeplatků,
- metodická činnost na úseku nároku a výplat dávek hmotné nouze,
- stanovení postupu pro řešení sporných a zvláště složitých případů,
- zajištění prvotní základní konzultační a informační činnosti pro občany v oblasti agendy hmotné nouze,
- přijímání a zpracovávání veškerých žádostí a písemností doručených žadatelem osobně i poštou, kontrola jejich věcné a formální správnosti,
- provádění místního šetření, zajištění informací a podkladů pro sociální práci včetně jejich zpracování na určeném úseku při aplikaci zásad zákona o pomoci v hmotné nouzi,
- vydávání oznámení o přiznané dávce, ve správním řízení rozhodování o druhu, výši, formě a způsobu poskytnutí příslušné dávky podle zákona č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění,
- vydávání rozhodnutí v případě, že dávka nebyla přiznána vůbec nebo v požadovaném rozsahu nebo byla dávka odejmuta,

- rozhodování o případných námitkách účastníka řízení, o odvoláních proti rozhodnutí v I. stupni řízení a zpracovávání podkladů pro odvolací řízení (<https://portal.mpsv.cz/pdf>)

1.4.2 Pracovní náplň sociálního pracovníka na oddělení HN

Pracovní pozice sociální pracovník je podle katalogu prací zařazena v díle Sociální služby jako sociální pracovník v 10. platové třídě.

Podle popisu hlavní náplně činnosti z výběrového řízení se jedná o kompletní zabezpečení agendy HN a realizace sociálního šetření (<https://portal.mpsv.cz/>). Výraz „kompletní zajištění agendy HN“ odpovídá výpisu pracovních činností ošetřovatele dávek HN výše uvedených.

V katalogu prací se uvádí, že mezi pracovní činnost sociálního pracovníka patří zajišťování sociální prevence osobám a sociálně právního poradenství a pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, v hmotné nouzi, v sociálním vyloučení, osobám bez přístřeší, osobám, kterým hrozí újma na zdraví, osobám po ukončení hospitalizace nebo pobytové léčby závislostí. (nařízení č. 222/2010 Sb.)

Podle § 64 ZPHN jsou povinni spolupracovat se sociálními pracovníky obcí v jejichž působnosti se nachází bydliště osoby v hmotné nouzi. § 63 a §64 ZPHN upravuje povinnosti a oprávnění zaměstnanců, tzn. týká se obou pracovních pozic na oddělení HN, orgánu pomoci v hmotné nouzi.

2 Sociální práce v rámci oddělení dávek hmotné nouze

2.1 Systém pomoci v hmotné nouzi

Systém pomoci v hmotné nouzi upravují tři stěžejní zákony, a to zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 110/2016 Sb. zákon o životním a existenčním minimu ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Je to forma pomoci pro osoby s nedostatečnými příjmy, která je má motivovat k tomu, aby byli schopni zabezpečit svoje základní potřeby vlastním přičiněním. Tento systém je jedním z opatření, jak bojovat proti sociálnímu vyloučení. Součástí této pomoci je sociální práce s osobami, kteří se ocitnou v hmotné nouzi, sociálním vyloučení či jiné těžké životní situaci. (<https://www.mpsv.cz/>)

2.2 Dávky hmotné nouze

Dávky, které řeší pomoc v hmotné nouzi:

- příspěvek na živobytí je základní dávkou systému pomoci v hmotné nouzi. Má pomáhat osobě či okruhu společně posuzovaných osob (rodině) při nedostatečných příjmech. Nárok vzniká, pokud příjem po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí osoby nebo společně posuzovaných osob,
- doplatek na bydlení je dávka, která prakticky doplácí, pokud osoba nebo společně posuzované osoby nemají dostatek příjmu na úhradu nákladů na bydlení, včetně příspěvku na bydlení ze státní sociální podpory s tím, že jim musí zbýt částka živobytí,
- mimořádná okamžitá pomoc je dávka, řešící životní situace osob, které je nutné bezodkladně řešit. Zákonem je stanoveno šest situací, kdy je potřeba pomoci, jestliže:
 1. osobě hrozí vážná újma na zdraví,
 2. je osoba postižena vážnou mimořádnou událostí, tím je myšlena živelná pohroma, větrná pohroma, ekologická pohroma apod.,
 3. osoba nemá dostatek finančních prostředků k úhradě jednorázového výdaje, např.: správní poplatky za vystavení osobních dokladů při ztrátě apod.,

4. osoba nemá dostatek finančních prostředků k úhradě předmětů dlouhodobé potřeby, či jejich opravy (např. lednice, pračka),
5. osoba nemá dostatek finančních prostředků k úhradě odůvodněných nákladů spojených se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřeného dítěte (školní pomůcky, učebnice),
6. je osoba ohrožena sociálním vyloučením, jde o situace při návratu z výkonu trestu, z terapeutické komunity, z dětského domova apod.

2.3 Sociální práce

Sociální práce je společensko-vědní disciplína a zároveň praktická disciplína, jejímž cílem je zmírňování sociálních problémů. Dále odhalování a vysvětlování sociálních jevů jako je chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence, nezaměstnanost. Snaha sociálních pracovníků vytvářet podmínky pro začlenění osob a jejich uplatnění ve společnosti. (Matoušek, 2008, str. 200-201).

Pojetí sociální práce podle Musila je nejbližší sociální práci vykonávané v České republice. Jeho čtyři pojetí představují sociální práci z různých pohledů (Janebová, 2014):

- profesionální pojetí sociální práce žádá od sociálního pracovníka samostatné komplexní rozhodování, koordinaci, koncepčnost odborných činností, které pomohou klientovi ve zvládnutí těžké životní situace. Je kladen důraz na vzdělání sociálních pracovníků, jejich specializaci a odbornost.
- filantropické pojetí předpokládá u sociálních pracovníků citlivé a vysoce empatické vnímání člověka. Oprostit se od pozice odborníka i od pozice úředníka a být pouze člověkem, který vnímá potřeby klienta na prvním místě a jedná v jeho zájmu. K tomu používá především svůj vlastní úsudek a využívá v tu chvíli nejvhodnější odbornou pomoc.
- aktivistické pojetí vidí sociálního pracovníka jako „partáka“, který se postaví proti nerovnostem a znevýhodněním klienta. Má se vyznačovat samostatností a vyjednávacími schopnostmi, které využívá při jednáních v zájmu klienta.
- administrativní pojetí staví sociálního pracovníka do role úředníka, který na základě právních předpisů administruje žádosti a rozhodnutí s využitím správního uvážení. Není zde kladen důraz na vzdělání v oboru sociální práce, nýbrž na znalost litery zákona v rámci jeho agendy. V rámci své práce má

povinnost provádět poradenství a informovat klienty o dalších zákonných možnostech řešení jejich tíživé situace. (Musil, 2008a)

Pro uchopení sociální práce na Úřadu práce ČR je nejbližší definice administrativního pojetí. K řádnému začlenění sociální práce po reformě v roce 2012 byly vydány nejedny metodiky a sociální sešity sloužící jako podklad pro sjednocení a integraci sociální práce na Úřadu práce ČR. Např. v roce 2013 byla vydána Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí od týmu autorů Musila, Hubíkové, Havlíkové a Kubalčikové Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. Nebo v roce 2015 MPSV vydalo tzv. sešity sociální práce od garantů Janebové, Navrátila, Nedělníkové a dalších.

2.4 Sociální pracovník

Sociální práce je vykonávána sociálními pracovníky formou sociálních služeb daných zákonem o sociálních službách.

Sociální pracovník je definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon o sociálních službách“) jako pracovník, který v rámci své práce provádí sociální odborné poradenství, zpracovává sociální agendu a řeší sociálně právní problémy v subjektech poskytujících služby sociální péče, odborné a specializované činnosti, provádí sociální šetření, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, depistáž, poskytuje krizovou pomoc, sociální rehabilitaci, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a organizuje poskytování sociálních služeb.

Tento zákon také upravuje předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, jako jsou bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Zaměstnavatel je povinen sociálnímu pracovníkovi poskytnout možnost dalšího povinného vzdělání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok (Matoušek a kol. 2008).

„Práva a povinnosti sociálního pracovníka jsou vymezeny profesními standardy, právními předpisy a vnitřními řídicími akty zaměstnavatele.“ (Matoušek, 2008)

2.5 Sociální poradenství

Sociální poradenství zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní poradenství poskytují všechny sociální služby, jde o poskytnutí

základních informací osobám, aby se rozhodli, jak budou svou nepříznivou životní situaci řešit.

Poskytuje informace o postupech vyplývajících z předpisů o důchodovém a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochraně. Zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupné v dané lokalitě. (Matoušek, 2008)

Oproti tomu odborné sociální poradenství se již zaměřuje na potřeby klienta, sociální pracovník se hlouběji seznamuje se situací, v níž se klient ocitl. Dozvídá se jednotlivé detaily, které mu usnadňují orientaci v klientově situaci. Odborné poradenství

je specializováno na jednotlivé okruhy sociálních skupin. Je poskytováno v různých typech poraden, např. v občanských, manželských a rodinných, v poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, kteří mohou svým způsobem života být konfliktní se společností. (Matoušek, 2008)

Podle Matouška je odborné poradenství specializovaná odborná činnost, zaměřená na zjištění rozsahu a charakteru obtížné životní situace, zjištění příčin jejího vzniku, poskytnutí možností jejího řešení. Dále usměrnění klienta při volbě a uplatňování forem sociální pomoci. Na základě odborného poradenství se klientovi dostane dostatek informací o možnosti a způsobu řešení své situace, o subjektech, které sociální pomoc poskytují, a formách jednotlivých sociálních služeb. (Matoušek, 2008)

3 Instrukce č. 19/2016 - Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

V roce 2015 MPSV vydalo instrukci č. 6/0215 - Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Ta byla v roce 2017 nahrazena instrukcí č. 19/2016 – Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů s účinností od 01. 01. 2017. Tato instrukce vymezuje standard minimálního rozsahu sociální práce na Úřadu práce ČR, podmínky a postupy jak sociálních pracovníků, tak i referentů NSD pro účely ověřování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi v kontextu sociální práce s klientem. (instrukce č. 19/2016)

Hlavním cílem instrukce je snížení rizika závislosti osob na poskytování DPHN, na prvním místě uchazečů o zaměstnání v HN a jejich integrace do běžného života, tzn. uplatnění na trhu práce. Jako první instrukce řeší fáze kontaktu s klientem v situaci hmotné nouze.

3.1 První kontakt s klientem podle instrukce č. 19/2016

Pro první kontakt s klientem stanoví pravidla, jak přistupovat ke klientovi, co a jak zjišťovat, jaké informace předávat. V této fázi kontaktu s klientem je poskytováno poradenství jak sociálními pracovníky, tak i referenty HN. Dále je, pokud klient souhlasí, zprostředkován kontakt se sociálním pracovníkem ÚP ČR, obecního úřadu nebo poskytovatelem sociálních služeb. Z prvního kontaktu je sepsán písemný záznam o poskytnutém poradenství v minimálním rozsahu. (instrukce č. 19/2016)

3.2 Poradenský rozhovor podle instrukce č. 19/2016

Dalším krokem je poradenský rozhovor, který je poskytován výhradně sociálními pracovníky. Jestliže aktuálně není na kontaktním pracovišti sociální

pracovník, je možné sjednat schůzku se sociálním pracovníkem na jiný termín nebo ho odkázat na sociálního pracovníka obecního úřadu, či poskytovatele sociálních služeb. Podle zásad bezpečné komunikace s klientem ÚP ČR, která je přílohou Instrukce č. 19/2016, sociální pracovník ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany klienta a nabízí mu odpovídající podporu a pomoc. (Instrukce č. 19/2016)

Poradenský rozhovor je považován za základní nástroj sociálního pracovníka ÚP ČR, který je použit jako krátkodobá intervence za účelem pomoci klientovi. Poradenský rozhovor vedený sociálním pracovníkem s klientem má identifikovat jeho potřeby, možnosti, zdroje a nabídnout pomoc, která povede k řešení jeho životní situace. Je tím myšleno předání informací, kontaktů, odkázání na další oddělení ÚP ČR, např. evidence uchazečů o zaměstnání, státní sociální podpora nebo sociálního pracovníka obecního úřadu. Sociální pracovník ÚP ČR je povinen klientovi poradit s otázkou bydlení, zjistit, zda klient bydlí ve standardní formě bydlení. Zda je schopen hradit náklady na bydlení, pokud ne, odkázat ho na oddělení státní sociální podpory nebo nabídnout podání žádosti o doplatek na bydlení. Sociální pracovník má, jestliže klient žije v nestandardní formě bydlení a z hlediska dlouhodobější spolupráce, s ním tuto situaci řešit. (Instrukce č. 19/2016)

Cílem poradenského rozhovoru je zprostředkování podpory a pomoci formou základního nebo odborného poradenství. Jde o nasměrování klienta k tomu, aby začal spolupracovat a řešit svoji životní situaci, např. v evidenci uchazečů k nalezení vhodného zaměstnání, k zařazení do programů aktivní politiky zaměstnanosti. Jestliže má kontaktní pracoviště personální kapacitu, může klientovi poskytnout odborné sociální poradenství. Poradenský rozhovor je speciálně zaměřen na konkrétní sociální problematiku, je adresnější a cílenější např. při řešení zadluženosti, při exekucích, při orientaci v právních předpisech, podpoře finanční gramotnosti. Metodika doporučuje v případech, kdy kontaktní pracoviště nemá dostatečnou personální kapacitu, informovat klienta o možnostech získání odborného poradenství u dalších institucí v sociální oblasti. O každém poradenském rozhovoru je povinnost vést záznam do spisu a zároveň Standardizovaný záznam sociálního pracovníka v Jednotném informačním systému, ke kterému má přístup i sociální pracovník obecního úřadu. (Instrukce č. 19/2016)

3.3 Sociální šetření podle instrukce č. 19/2016

Podle § 63 odst. 1 ZPHN jsou sociální pracovníci ÚP ČR oprávněni provádět sociální šetření, to znamená vstupovat do obydlí s cílem řešit individuální situaci klienta. V instrukci je stanovena povinnost využít sociální šetření jako nástroj sociální práce s klientem, navázání přímého kontaktu s klientem a se členy rodiny je považováno za nezbytné pro hledání řešení jeho tíživé životní situace. Sociální pracovník s ohledem na personální kapacitu může provést i šetření v místě, které slouží k ověření informací, které klient uvedl při podání žádosti o dávky HN. (instrukce č. 19/2016)

Sociální šetření se provádí v předem dohodnutém termínu. Sociální pracovník se před vstupem do obydlí klienta prokáže průkazem sociálního pracovníka. Doporučenou délku sociálního šetření upravuje vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, a sice v délce cca 105–250 minut. S ohledem na klientovu situaci je možné samotné šetření zkrátit. V případě, že je zároveň se sociálním šetřením provedeno šetření, při kterém jsou ověřovány skutečnosti rozhodné pro nárok na dávku HN, je vytvořen písemný záznam, který se vloží do správního spisu. Tento nesmí obsahovat informace, které nesouvisí s vyhodnocením nároku na dávku HN. Oproti tomu Standardizovaný záznam sociálního pracovníka musí obsahovat datum a čas, kdy bylo sociální šetření zahájeno a ukončeno, místo, kde bylo šetření provedeno. Dále obsahuje základní identifikační údaje klienta – jméno, příjmení, datum narození a informace o společně posuzovaných osobách. Následuje popis situace klienta, tzn.: jak svoji situaci vnímá klient, popřípadě společně posuzovaná osoba. Závěr Standardizovaného záznamu je věnován shrnutí celkové situace sociálním pracovníkem, který za pomoci odborných kompetencí popíše aktuální stav klienta. Zároveň identifikuje oblast, ve které je potřeba pomoci, a dojedná postupy podpurných intervencí a jejich následnou kontrolu. (Instrukce č. 19/2016)

3.4 Šetření v místě podle Instrukce č. 19/2016

Stejně jako u sociálního šetření, je podle § 63 ZPHN prováděno šetření v místě. Provádí se také na základě souhlasu s klientem, či společně posuzovaných osob pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky HN. Šetření v místě jsou oprávněni provádět nejen sociální pracovníci ÚP ČR, ale i referenti NSD. Účelem je pouze ověření nároku na dávky HN. Aby byl zjištěn aktuální skutečný stav, provádí sociální pracovníci a referenti šetření v místě neohlášeně. Pokud je opakovaně klient nezastižen, dojedná se

termín šetření v místě předem. Záznam z šetření v místě se udělá vždy, i při nezastižení klienta, a je veden ve správním spise. (instrukce č. 19/2016)

3.5 Předávání informací a spolupráce mezi ÚP ČR, obecními úřady a jinými subjekty podle Instrukce č. 19/2016

Instrukce č. 19/2016 upravuje vzájemnou spolupráci, která vyplývá jak ze ZPHN, § 35 a), § 64 odst. 2, tak i ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální pracovník ÚP ČR má povinnost, pokud je v dané lokalitě dostupná registrovaná sociální služba, navázat spolupráci při pomoci klientovi, který se ocitl v hmotné nouzi. Jestliže sociální pracovník obecního úřadu vypracuje klientovi vyjádření a doporučení k přiznání dávky HN, lze na tyto podklady brát zřetel při vyhodnocení dávky a jsou zařazeny do správního spisu. Podmínkou je souhlas klienta. Při vyhodnocení dávky HN nelze ovšem vycházet jenom ze samotného sociálního šetření, které provedl sociální pracovní obecního úřadu. (Instrukce č. 19/2016)

Komunikace mezi sociálními pracovníky ÚP ČR a sociálními pracovníky obecních úřadu a ostatních subjektů není konkrétně specifikována právními předpisy, a proto je důležité domluvit pravidla vzájemné komunikace vždy se zřetelem na zájmy klienta. Podle § 35a zákona o pomoci v hmotné nouzi je dána úřadu práce informační povinnost vůči obecnímu úřadu v případě, že klient obývá jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení, s podnětem k zahájení sociální práce a řešení klientovy bytové situace. Tento podnět je vydáván písemnou formou. (Instrukce č. 19/2016)

Podle instrukce by mělo každé kontaktní pracoviště mít zvolenou osobu, která bude koordinovat spolupráci při realizaci sociální práce. Je vhodné, aby docházelo k setkáním sociálních pracovníků minimálně 1x za dva měsíce. Cílem těchto setkání by mělo být zharmonizování postupů při hledání řešení klientovi situace. V rámci spolupráce by se měli sociální pracovníci ÚP ČR účastnit i případových konferencí, které organizují sociální pracovníci obecních úřadů, především pokud se jedná o osobu v hmotné nouzi. Spolupráce se týká také klientů, kteří jsou dlouhodobě příjemci dávek HN. Podle § 64 odst. 2 ZPHN jsou sociální pracovníci zahájit sociální práci s klienty, kteří pobírají dávky HN déle než tři měsíce. V těchto případech je doporučen stejný postup, který je uveden výše – společná setkání, účast na případových konferencích. (Instrukce č. 19/2016)

V rámci prevence podle § 64 odst. 1 písm. D) ZPHN jsou sociální pracovníci povinni aktivně vyhledávat osoby ohrožené hmotnou nouzí nebo se již v hmotné nouzi nacházejí. Toto se děje např. v době sociálního šetření nebo poradenského rozhovoru. Sociální pracovník získává informace o osobách v sociální okolí klienta jako je jeho rodina, spolubydlící, blízcí, sousedé. V případě, že vyhodnotí nepříznivou situaci, nabídne osobě nebo osobám základní sociální poradenství. Spolupráce sociálních pracovníků ÚP ČR a obecních úřadu je důležité zaznamenávat písemně. Jedním z písemných záznamů je již zmiňovaný Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Dalším je písemný podnět k zahájení sociální práce. Ze setkání sociálních pracovníků jsou vyhotoveny písemné zápisy. (Instrukce č. 19/2016)

3.6 Dokumentace sociálního pracovníka a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka podle Instrukce č. 19/2016

Písemné záznamy o sociální práci s klientem se musí vést odděleně od správního spisu. Do správního spisu se může pořizovat pouze výpis. K dokumentaci se využívají interní vzory ÚP ČR – záznam ze sociálního šetření, záznam z šetření v místě a podnět k zahájení sociální práce. (Instrukce č. 19/2016)

Dokumentace má mimo jiné chránit sociální pracovníky ve sporných případech. Dále slouží k rychlé orientaci v dané kauze jako podklad pro statistiky a kontrolu, jako doklad časové posloupnosti jednání a spolupráce s klientem a jako doklad o dojednané podpoře klienta a přehledu konkrétních kroků intervence. (Instrukce č. 19/2016)

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka je veden podle vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a je veden v Jednotném informačním systému podle § 4a odst. 1 zákona 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. SZSP mohou zakládat sociální pracovníci ÚP ČR i sociální pracovníci obecních úřadů a oba subjekty mají k němu přístup. Sociální pracovníci ÚP ČR mohou se SZSP pracovat pouze v průběhu běžící dávky HN. Dále může do již vytvořeného SZSP jiným subjektem vkládat pouze nový záznam Zabezpečení klienta a nový záznam Charakteristika životní situace člověka. Sociální pracovník ÚP ČR může editovat záznamy již dříve vložené jiným sociálním pracovníkem ÚP ČR. Ostatní záznamy nelze editovat. Po uzavření spisové dokumentace je možné záznam prohlížet, nikoliv editovat. (Instrukce č. 19/2016)

V případě, že je pracováno s osobou v anonymním režimu z důvodu odmítnutí či neposkytnutí osobní údajů, písemná dokumentace se nevede, do okamžiku, kdy

požádá o dávky HN. Ale už ve fázi anonymního režimu má potencionální klient nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství. (Instrukce č. 19/2016)

3.7 Doporučení k materiálně technickému vybavení podle Instrukce č. 19/2016

Na kontaktních pracovištích ÚP ČR by měla být zajištěna bezpečnost nejen pro samotné pracovníky, ale i pro klienty. Pracovníci ÚP ČR by měli být chráněni např. nouzovými tlačítky, kamerovým systémem apod. Bezpečnost klientů zase soukromím pro poradenský rozhovor v podobě konzultační místnosti. Pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi by měli mít k ochraně zdraví při práci i prostředky osobní hygieny, jako např. desinfekční prostředky, návleky na obuv, ochranné rukavice apod. V neposlední řadě je důležité zajištění služebního vozu k provádění sociálních šetření a šetření v místě v terénu, kde hraje roli vzdálenost či nedostupnost. (Instrukce č. 19/2016)

3.8 Personální zajištění podle Instrukce č. 19/2016

Na oddělení DPHN pracují sociální pracovníci a referenti NSD. Každá z pozic má jinou pracovní náplň a neměla by být kumulována. To znamená, že výkon sociální práce nemá být kombinován s jinou pracovní pozicí, protože se jedná o specializovanou odbornost a v rámci DPHN velmi náročnou činnost. Kumulace pracovních pozic nese riziko snížení rozsahu sociální práce s klientem. Prioritní správní činnost ÚP ČR jako zaměstnavatele nesmí být na úkor výkonu sociální práce, která se řídí především potřebami klientů v hmotné nouzi. (instrukce č. 19/2016)

3.9 Další vzdělávání sociálních pracovníků podle Instrukce č. 19/2016

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovuje zákon o sociálních službách. Činnosti sociálního pracovníka upravuje § 109 a předpoklady pro výkon povolání a odborné způsobilosti § 110 zákona o sociálních službách. Sociální pracovníci ÚP ČR by měli absolvovat vzdělávací kurzy zaměřené na výkon sociální práce v oblasti hmotné nouze. Kurzy by měly klást důraz na nácvik praxe, tzn. jednání a komunikace s problémovými klienty, jednání a komunikace se seniory, poradenský proces, různé kazuistiky a případové konference, ale i technické kurzy k aplikaci OKNOUZE/SLUŽBY, kterou pracovníci využívají ke své práci.

I když supervize není zakotvena v žádném zákoně mezi formy dalšího vzdělávání, je velmi stěžejní pro rozvoj osobnosti sociálního pracovníka, pro duševní zdraví, hodnocení výkonu sociální práce, předcházení syndromu vyhoření. Vzhledem k problematice, jako je stav hmotné nouze a s tím spojené krizové situace, je doporučeno zajistit minimální počet hodin externí supervize na jednoho pracovníka. (Instrukce č. 19/2016)

3.10 Shrnutí teoretické části

V teoretické části je nejdříve popsána historie Úřadu práce ČR, která slouží k orientaci vývoje této instituce a ve zkratce popisuje oblasti působení a plnění úkolů. Na dnešní obraz měla bezpochyby vliv sociální reforma z roku 2012, kdy Úřad práce ČR převzal agendu nepojistných sociálních dávek. Implementace ukazuje záměry a cíle sociální reformy. Organizační struktura popisuje nejen strukturu v celostátním měřítku, ale již podrobně jednotlivá oddělení Úřadu práce ČR. Popis pracovních pozic je důležitý pro přehled pracovní náplně referentů HN a sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Je potřeba si uvědomit, že sociální pracovník vykonává jak administraci dávek HN, tak i sociální práci. Pracovní náplň sociálního pracovníka je jedno z hodnotících kritérií použitých ve výzkumném šetření.

Druhá kapitola se zabývá systémem pomoci v hmotné nouzi, výčtem vyplácených dávek HN, k čemu slouží, v jakých situacích a za jakých podmínek jsou vyplácené. Definiuje také sociální práci všeobecně a hledá nejbližší popis sociální práce vykonávané na Úřadu práce ČR. Je samozřejmé, že je zde popsáno, co definuje sociálního pracovníka, jeho činnost, podmínky, které musí splňovat. Taktéž je zde popsáno sociální poradenství jako víceméně jediná z forem výkonu sociální práce na Úřadu práce.

Poslední kapitola teoretické části dopodrobna popisuje metodiku vydanou v roce 2017 právě ke sjednocení výkonu sociální práce na Úřadu práce ČR pro sociální pracovníky a referenty HN. Metodika je nazvaná Instrukce č. 19/2016, Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Tato instrukce doslova instruuje pracovníky oddělení HN, jak mají sociální práci vykonávat. Instrukce č. 19/2016 v této bakalářské práci slouží jako podklad pro metodologické výzkumné řešení. Právě zde jsou čerpána další hodnotící kritéria k porovnání vlivu podmínek pro výkon sociální práce na samotný výkon sociální práce.

4 Metodologie výzkumného šetření

4.1 Hlavní cíl výzkumu

Hlavním cílem této práce je zjistit, jak je sociální práce na Úřadu práce ČR vykonávána v rámci Instrukce č. 16/2019. Co zajišťuje kvalitní výkon sociální práce? Určitě to je SP s odbornými znalostmi, zkušenostmi a výbornou sebereflexí, který vykonává sociální práci za podmínek, které mu v tom napomáhají. Je tedy potřeba definovat „podmínky“, které mají vliv na výkon sociální práce. Jednou z podmínek pro výkon sociální práce je pracovní vytížení pracovníka, tedy objem práce, který je na něho kladen. Další z podmínek pro výkon sociální práce je plnění podmínek ze strany zaměstnavatele, jako je technické a bezpečnostní vybavení pracovišť, pravidelné vzdělávání pracovníků. Vzhledem k tomu, že se jedná o sociální pracovníky je potřeba sem zařadit supervize. Mírou kvalitního výkonu sociální práce SP může být v tomto případě délka jeho praxe. To znamená, na kolik tyto podmínky ovlivňují délku praxe SP. Délka praxe sociálních pracovníků je rozdělena do čtyř skupin, které vypovídají o kvalitě vykonávané sociální práce zaštitěnou dlouholetými odbornými zkušenostmi a zralou osobností sociálního pracovníka. Samozřejmě se jednotlivé podmínky mohou ovlivňovat navzájem.

K tomu bylo potřeba se ptát:

1. Ovlivňuje pracovní vytížení SP délku praxe SP?
2. Ovlivňuje pracovní vytížení SP plnění podmínek vyplývajících z Instrukce č. 16/2019?
3. Ovlivňuje plnění podmínek ze strany zaměstnavatele délku praxe SP?

4.2 Stanovení hypotéz

Na základě výše uvedených otázek jsou zformulovány hypotézy, které pracují s proměnnými. Pracovní vytížení sociálního pracovníka určuje objem práce. Objem práce je měřitelný počtem klientů na pracovníka a kumulací funkcí. Nezávislá proměnná - vysoký počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí ovlivňuje závislou proměnnou - délku praxe sociálního pracovníka. Na kolik jsou plněny podmínky vyplývající z Instrukce č. 19/2016 zjišťuje druhá otázka. Pracovní vytíženost sociálního

pracovníka ovlivňuje plnění podmínek z Instrukce č. 19/2016. Předpoklad je, že nezávislá proměnná - délka praxe sociálního pracovníka ovlivňuje závislou proměnnou - plnění podmínek z Instrukce č. 19/2016. Třetí otázka má zjistit, zda nezávislá proměnná - plnění podmínek ze strany zaměstnavatele ovlivňuje závislou proměnnou - délku praxe pracovníků.

Hypotéza č. 1

Vysoký počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí snižují délku praxe sociálního pracovníka.

Hypotéza č. 2

Pracovní vytíženost sociálního pracovníka má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 19/2016.

Hypotéza č. 3

Plnění podmínek ze strany zaměstnavatele snižuje délku praxe sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.

4.3 Výzkumná strategie

F. N. Kerlinger (1972) uvádí, že: „Vědecký výzkum je systematické, kontrolované, empirické a kritické zkoumání hypotetických výroků o předpokládaných vztazích mezi přirozenými jevy.“ Takto definovaný vědecký výzkum je možné aplikovat na kteroukoliv oblast vědy. Cílem této práce je znát názor co největšího možného počtu respondentů, proto byla pro výzkum v praktické části zvolena metoda kvantitativního metodologického šetření. Kvantitativní výzkum ověřuje hypotézy o vztazích mezi jevy, tedy mezi proměnnými a tyto hypotézy je potřeba formulovat jako věcné hypotézy, kde se používá k popsání proměnných věcných termínů. (Chráška, 2016) Technika sběru dat je dotazník. Dotazník je soustava napřed připravených otázek, na které respondent odpovídá písemně. (Chráška, 2016) V úvodu dotazníku jsou respondenti požádáni o vyplnění dotazníku. Následně se představují a je osvětlen důvod jejich oslovení a ujištění o anonymitě výsledných dat. Dotazník obsahuje 20 otázek, z nichž je většina uzavřená, některé polouzavřené.

4.4 Operacionalizace dílčích cílů

Dílčí cíle korespondují s hypotézami, které jsou ještě rozděleny do podcílů. Prvním dílčím cílem je zjistit, jestli náročnost výkonu sociální práce vyjádřena počtem klientů na pracovníka a kumulací funkcí snižuje délku praxe sociálních pracovníků. Druhý dílčí cíl má za úkol ověřit, zda pracovní vytíženost sociálních pracovníků negativně ovlivňuje plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 16/2019. A třetí dílčí cíl ověřuje, zda plnění podmínek ze strany zaměstnavatele snižuje délku praxe sociálních pracovníků. K dílčím cílům jsou přiřazeny otázky.

Tabulka 1 Operacionalizace dílčích cílů

Hlavní cíl: Vyhodnotit, jak je sociální práce na Úřadu práce ČR vykonávána z pohledu samotných pracovníků.		
Dílčí cíle	Podcíle	Otázka v dotazníku
DC I. Zjistit, zda počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí snižuje délku praxe sociálního pracovníka.		2. Jak dlouho pracujete na oddělení HN? 3. Jste-li sociální pracovník, vykonáváte i funkci referenta? 6. Jaký počet klientů máte na starosti?
DC II. Zjistit, zda pracovní vytíženost sociálních pracovníků má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 19/2016.	DC II. 1 Zjistit, jaký vliv má počet klientů na pracovníka na výkon sociální práce v rámci Instrukce č. 19/2016.	6. Jaký počet klientů máte na starosti? 7: Při prvním kontaktu s klientem vedete poradenský rozhovor a děláte z něj písemný záznam? 9: Zahájíte-li sociální práci s klientem podle Instrukce č. 19/2016, využíváte a děláte písemný záznam do SZSP?

		10: Zahájíte-li sociální práce s klientem podle Instrukce č. 19/2016, využíváte k tomu sociální šetření?
	DC II 2. Zjistit, zda počet klientů na pracovníka má negativní vliv na způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce.	13: Jakým způsobem spolupracujete se sociálními pracovníky obcí?
DC III. Zjistit, zda plnění podmínek ze strany zaměstnavatele snižuje délku praxe sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.	DC III 1. Zjistit, zda oblast vzdělávání snižuje délku praxe sociálních pracovníků.	2. Jak dlouho pracujete na oddělení HN? 15: Absolvujete během roku vzdělávací kurzy, a pokud ano, kolik hodin? 16: Probíhá na vašem pracovišti supervize?
	DC III 2. Zjistit, zda oblast zabezpečení a ochrany zdraví snižuje délku praxe sociálních pracovníků.	2. Jak dlouho pracujete na oddělení HN? 18. Technické vybavení pracoviště: Máte k dispozici desinfekční prostředky, návleky na boty, desky na sociální šetření apod.? 19: V rámci bezpečnosti na pracovišti máte: a) SOS tlačítko b) k dispozici kamery c) ochranka na chodbě d) jiné

Zdroj: vlastní zpracování

4.5 Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek logicky vyplývá z tématu bakalářské práce a upřesnění lokality. Jedná se tedy o sociální pracovníky na kontaktních pracovištích Královehradeckého kraje. Královehradecký kraj má 12 kontaktních pracovišť. Broumov, Dobruška, Dvůr Králové nad Labem, Hradec Králové, Jaroměř, Jičín, Kostelec nad Orlicí, Náchod, Nový Bydžov, Rychnov nad Kněžnou, Trutnov a Vrchlabí. Návratnost dotazníku je v číslech pozitivní. Výzkumu se účastnilo všech 12 kontaktních pracovišť. Podle otázky č. 5 se dal určit skutečný počet pracovníků na kontaktních pracovištích HN v Královehradeckém kraji, a to je 90 pracovníků. Z nich dotazník vyplnilo 71 %, celkem 64 respondentů, z toho 38 sociálních pracovníků a 26 referentů HN.

4.6 Organizace a průběh výzkumu

V průběhu března 2019 byly vytvořeny na [www. Survio.cz](http://www.Survio.cz) dotazníky. Ty byly následně rozeslány elektronicky na pracovní e-mailové adresy pracovníků oddělení DPHN s odkazem na elektronický dotazník. Výzkumné šetření proběhlo od 25. 03. 2019 do 31. 03. 2019. Dotazníky byly ověřeny, zda je respondenti vyplnili správně. Následně byli roztržiděni na dotazníky vyplněné referenty HN a dotazníky vyplněné sociálními pracovníky. Jelikož byly dotazníky vypracovány elektronicky na Survio.cz, byly k dispozici možnosti různých nastavení pro přehlednost výsledků u jednotlivých otázek. Nejdříve byla data zpracována ve vyhodnocení jednotlivých otázek a následně použita k vyhodnocení dílčích cílů a ověření hypotéz. V průběhu zpracování dat se ukázalo, že ne všechny otázky jsou potřebné k vyhodnocení, přesto sami o sobě mají vypovídající hodnotu a jsou zmíněny v závěru. Dotazníky vyplněné referenty HN zahrnutý nejsou, sloužili pouze k identifikaci počtu sociálních pracovníků krajské pobočky Úřadu práce ČR v Hradci Králové.

4.7 Rizika výzkumu a jejich reflexe

Za jedno z rizik může být považován nedostatek času stanovený respondentům k vyplnění dotazníku, a to i přes skutečnost, že vyplnění zabere minimum času. Odpovědi na otázky by měly vycházet z běžné pracovní náplně respondentů, nebylo tedy třeba delšího rozmýšlení se nad odpověďmi. Ke snížení tohoto rizika byly otázky formulovány jasně a srozumitelně. Vyplnění dotazníku bylo zcela anonymní, přesto

může být toto ujištění pro respondenty nedostatečné a dalším rizikem se tak může stát skutečnost, že na otázky není odpovídáno zcela pravdivě, ať již kvůli obavám z identifikace respondenta, nebo při možné snaze respondenta zmírnit tvrdost odpovědí na otázky pro případ jeho identifikace. Vzhledem k tomu, že respondenti výzkumu byli zaměstnanci agentury hmotné nouze Krajské pobočky v Hradci Králové, z jejichž řad je i tazatel, významně se tím zvýšila validita výzkumu. Další riziko bylo shledáváno v hrozbě nízkého počtu respondentů, což by nesplnilo cíl zvolené kvantitativní metody, kterým bylo získat informace od co největšího počtu SP v Královehradeckém kraji na agendě HN. V tomto případě by bylo nutné výzkum směřovat na jiné Krajské pobočky Úřadu práce ČR.

4.8 Analýza zjištěných dat

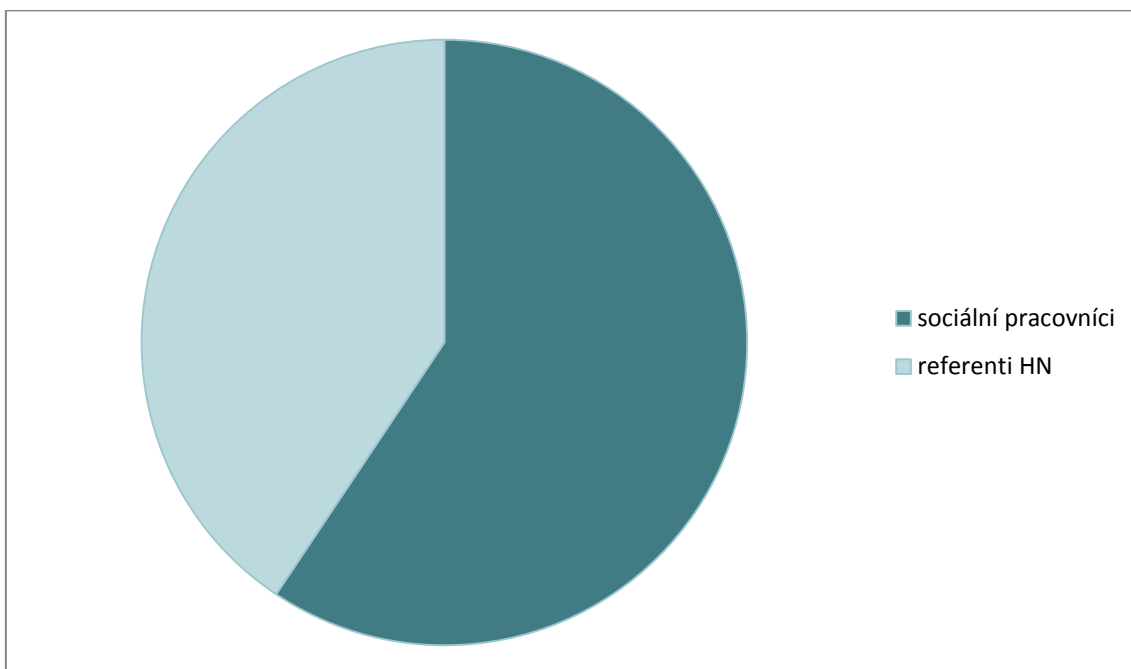
Otázka č. 1

Vaše pracovní pozice je:

- a) sociální pracovník
- b) referent HN

Odpovědi na první otázku rozdělují respondenty podle pracovní pozice na sociální pracovníky a referenty. Výsledek slouží k identifikaci počtu sociálních pracovníků a tím vyloučení rizika nízkého počtu respondentů.

Graf 1 Početní zastoupení respondentů podle pracovní pozice



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

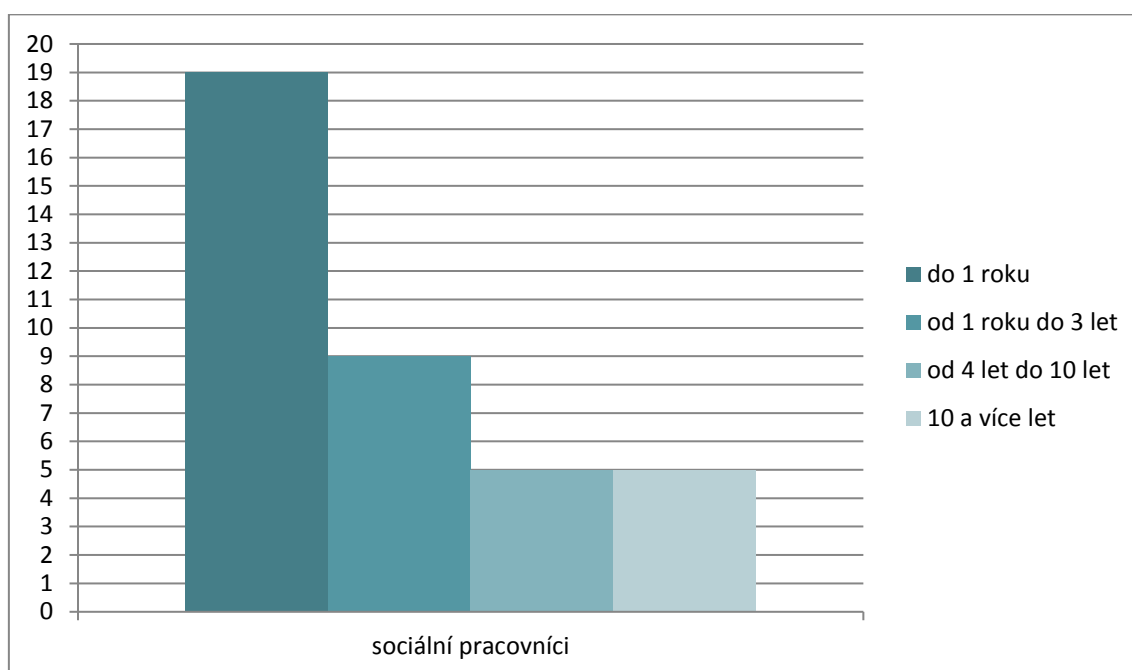
Otázka č. 2

Jak dlouho pracujete na oddělení HN?

- a) do 1 roku
- b) od 1 roku do 3 let
- c) od 4 let do 10 let
- d) 10 a více let

Otázka č. 2 vyhodnocuje délku praxe sociálních pracovníků na oddělení HN. Výsledná analýza délky praxe může ukazovat souvislost s náročnou prací sociálního pracovníka při posuzování a jednání s osobami v tíživé životní situaci a administraci dávek HN a podmínkami pro výkon sociální práce.

Graf 2 Délka praxe respondentů na oddělení HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Otázka č. 3

Jste-li sociální pracovník, vykonáváte i funkci referenta HN?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 3 je zacílena na problematiku kumulace funkcí sociálního pracovníka a referenta HN. Instrukce č. 19/2016 říká, že funkce sociálního pracovníka a referenta HN nemá být kumulována, protože se jedná o specializovanou odbornost a v rámci DPHN náročnou činnost. Přesto výsledek šetření je stoprocentní právě ve smyslu kumulace funkcí. To znamená, že všech 38 sociálních pracovníků zvolilo jako odpověď možnost a) ano na otázku, zda vykonávají i funkci referenta HN.

Otázka č. 4

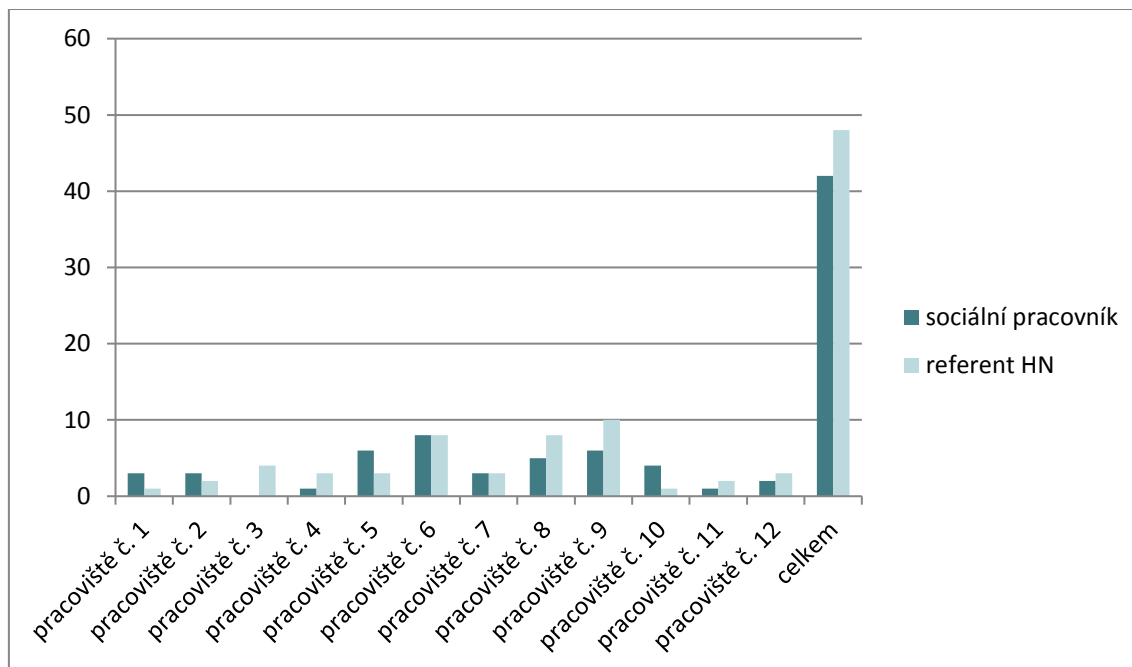
Jaký je na vašem pracovišti poměr sociálních pracovníků a referentů?

(vzor: 2/5, 2 soc. pracovníci/5 referentů)

Tato otázka zjišťuje poměr sociálních pracovníků a referentů HN na jednotlivých kontaktních pracovištích, ukazuje kolik je zde zastoupeno sociálních

pracovníků a kolik referentů HN a zda je poměr vyvážený. Respondenti na tuto otázku odpovídají bez možnosti výběru volby podle skutečného stavu.

Graf 3 Poměr sociálních pracovníků a referentů HN na pracovištích HN



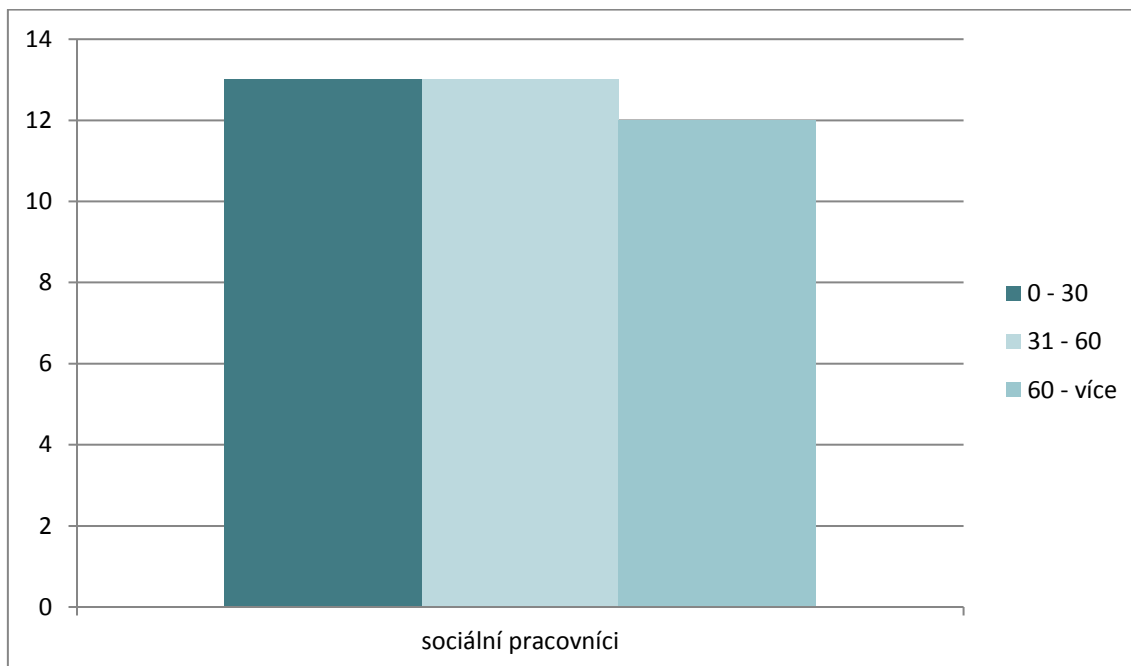
Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Otázka č. 5

Jaký počet klientů máte na starosti?

Otázka č. 5 zjišťuje, jakému počtu klientů se každý pracovník věnuje. Odpovědi jsou rozděleny do kategorií sociální pracovník a referent HN. Respondenti opět odpovídali bez výběru možností podle skutečnosti. Interval je rozdělen do tří skupin. První interval je 0 až 30 klientů, druhý interval je 31 až 60 klientů a třetí interval je 60 a více klientů.

Graf 4 Počty klientů na sociálního pracovníka



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

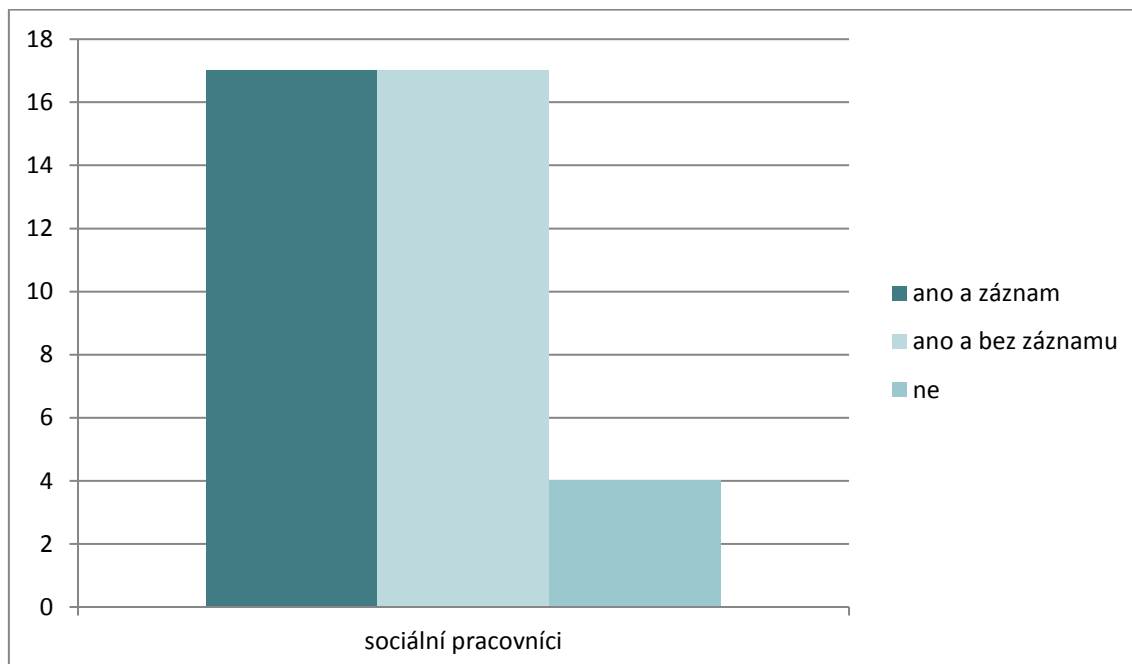
Otázka č. 6

Při prvním kontaktu s klientem vedete poradenský rozhovor a děláte z něj písemný záznam?

- a) ano, vedu a dělám záznam
- b) ano, vedu, ale záznam nedělám
z důvodu:
- c) ne, nevedu
z důvodu:

Otázka č. 6 zkoumá, zda sociální pracovník vede s klientem, respektive s potencionálním klientem poradenský rozhovor a jestli z něj dělá písemný záznam. Respondenti měli možnost vybrat ze tří nabízených variant. U varianty b) a c) měli možnost uvést důvod proč b) písemný záznam nedělají nebo c) poradenský rozhovor nevedou.

Graf 5 Vedení poradenského rozhovoru při prvním kontaktu s klientem



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

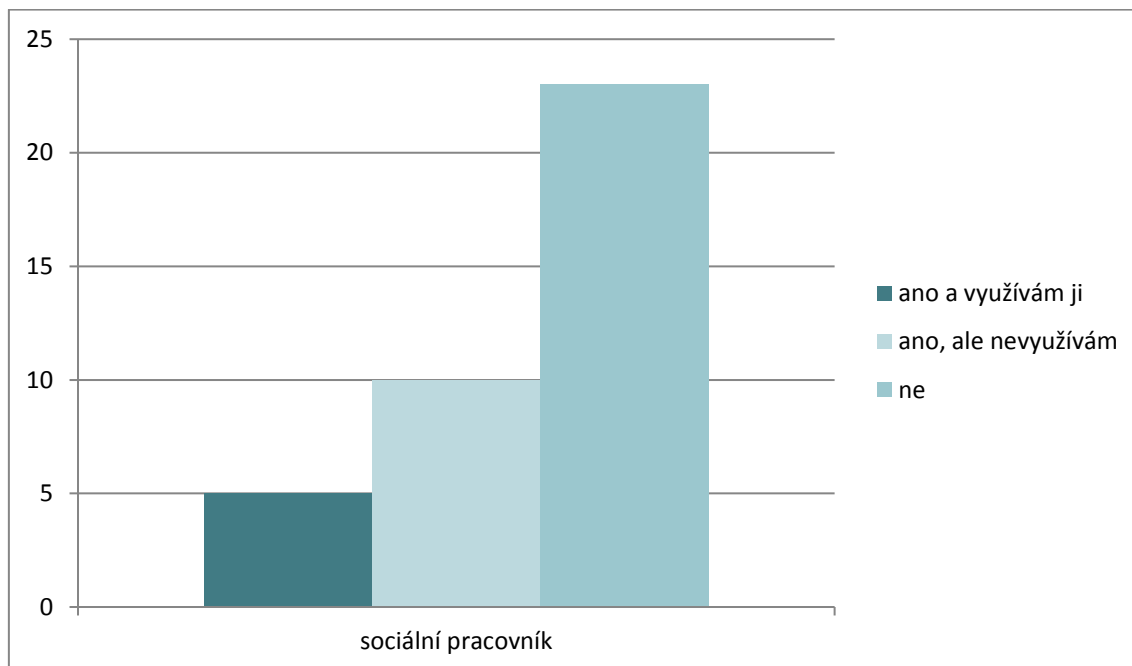
Otázka č. 7

Máte na pracovišti zvlášť místnost pro poradenský rozhovor a využíváte ji?

- a) ano a využívám ji
- b) ano, ale nevyžívám
z důvodu:
- c) ne
důvod proč ne:

Osmá otázka zjišťuje, zda mají sociální pracovníci k dispozici zvlášť místnost pro poradenský rozhovor a jestli ji využívají a zda referenti HN mají o této možnosti povědomí. Mohli zvolit jednu ze tří odpovědí, a) ano a využívám ji, u odpovědi b) ano, ale nevyžívám a c) ne, měli navíc možnost sdělit důvod proč ji nevyžívají nebo pokud vědí, tak proč ji nemají.

Graf 6 Existence a využívání místnosti pro poradenský rozhovor na pracovištích HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

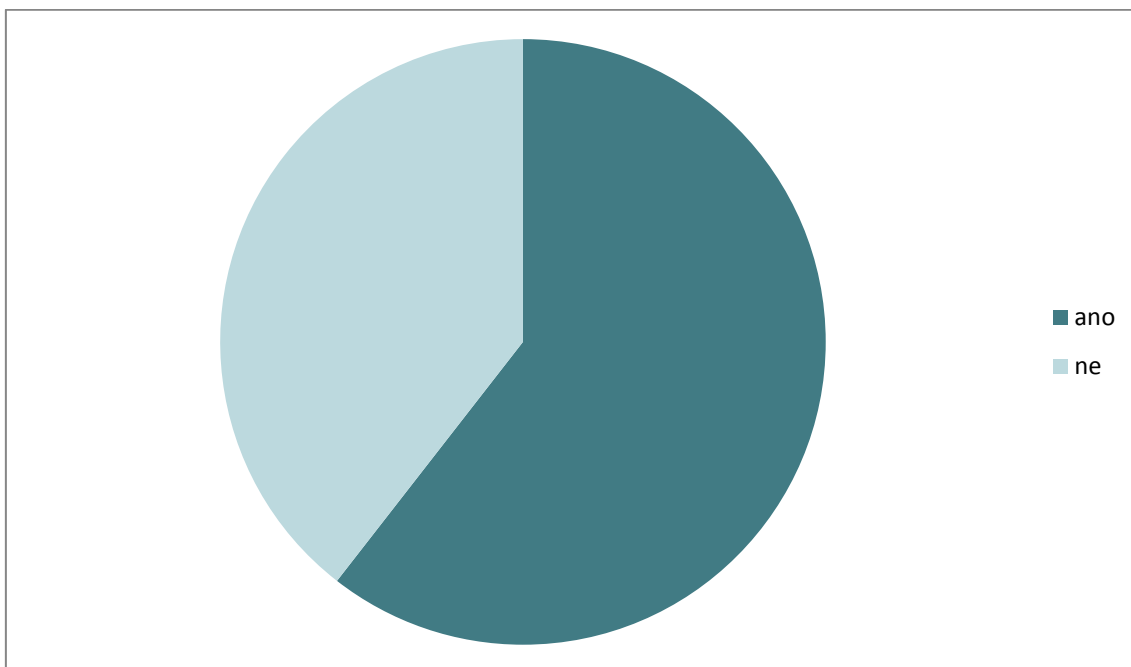
Otázka č. 8

Zahájíte-li sociální práci s klientem podle Instrukce č. 19/2016, využíváte a děláte písemný záznam do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 8 zjišťuje, jestli sociální pracovník, zahájí-li sociální práci s klientem, využívá Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Respondenti mají na výběr ze dvou možností a) ano a b) ne.

Graf 7 Využití Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka při zahájení sociální práce podle instrukce č. 19/2016



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Otázka č. 9

Zahájíte-li sociální práci s klientem podle Instrukce č. 19/2016, využíváte k tomu sociální šetření?

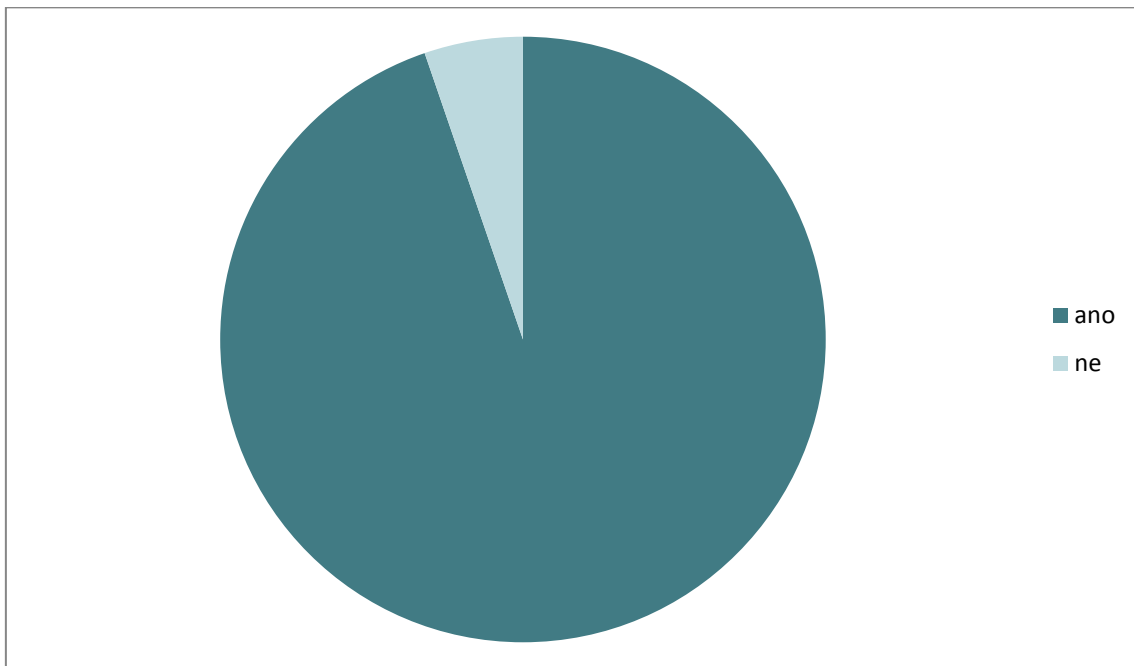
a) ano

b) ne

důvod proč ne:

Otázka č. 9 zjišťuje, zda sociální pracovníci využívají sociální šetření. Respondenti mohou zvolit jednu z nabízených možností, a) ano a b) ne. U odpovědi b) ne, mohou sdělit důvod, proč sociální šetření nevyužívají.

Graf 8 Využití sociálního šetření podle instrukce č. 19/2016 k výkonu sociální práce



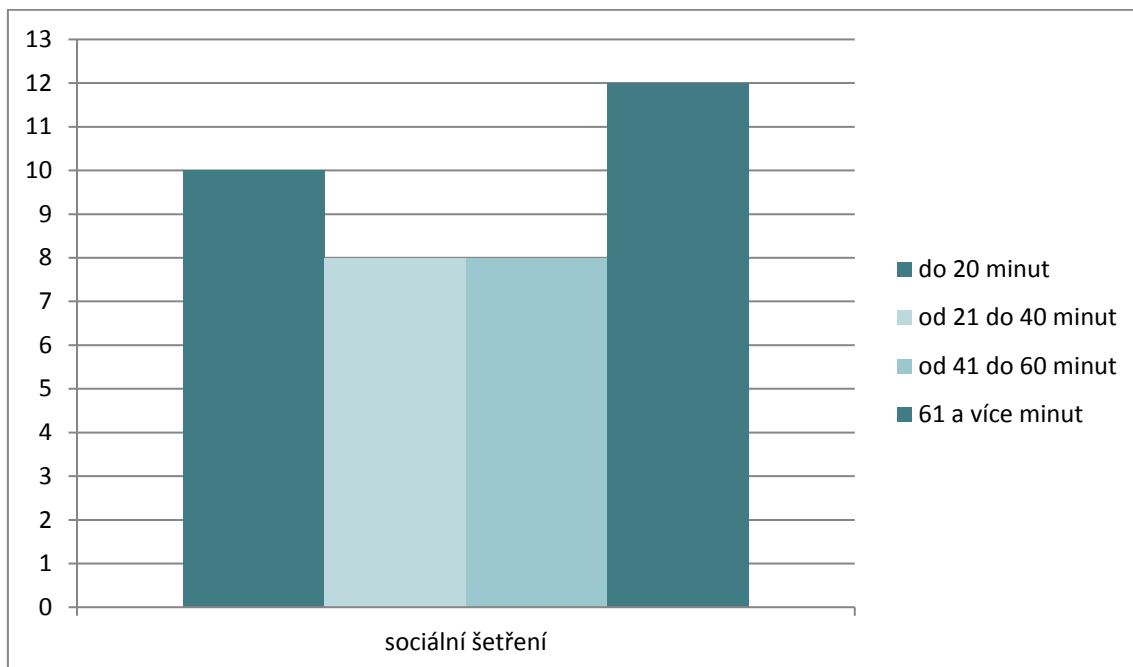
Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Otázka č. 10

Jaká je délka vašeho sociálního šetření, šetření v místě?

Otázka č. 10 zjišťuje, jaká je délka sociálního šetření. Instrukce č. 19/2016 uvádí orientační délku šetření s ohledem na stav prostředí a situaci klienta. Respondenti odpovídali podle skutečnosti a jejich odpovědi pak byly zařazeny do jednoho ze čtyř intervalů.

Graf 9 Délka sociálního šetření a šetření v místě vykonávané sociálními pracovníky a referenty HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

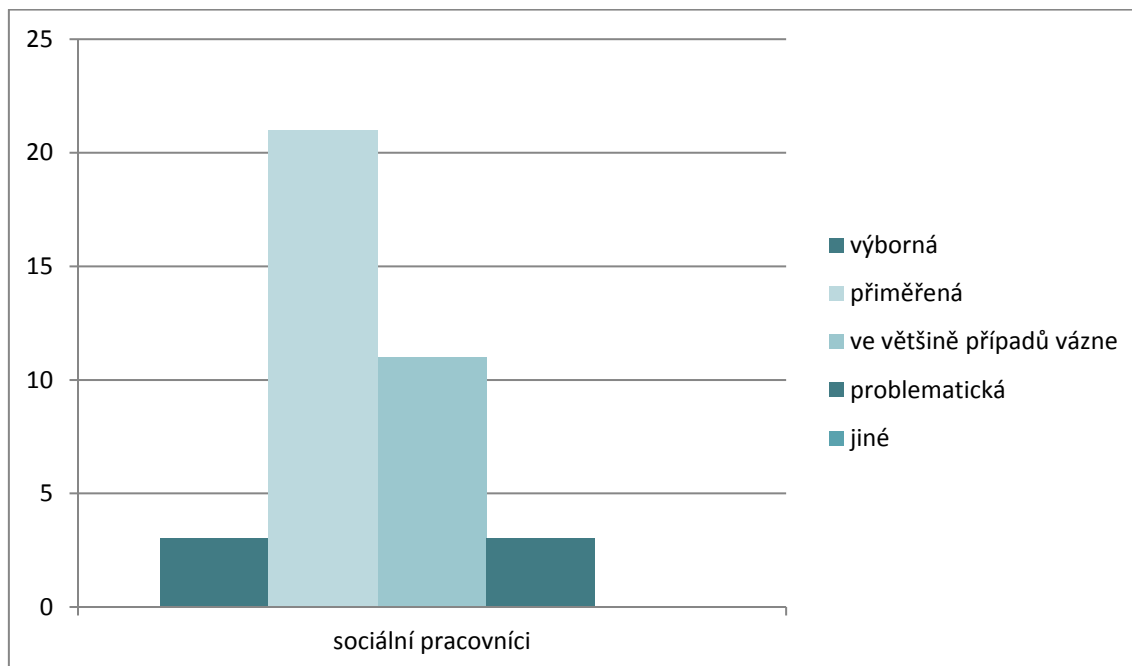
Otázka č. 11

Jak hodnotíte spolupráci se sociálními pracovníky obcí a dalších subjektů sociální péče?

- a) výborná
- b) přiměřená
- c) ve většině případů vážne
- d) problematická
- e) jiné

Nyní se dostáváme k oblasti spolupráce sociálních pracovníků Úřadu práce ČR se sociálními pracovníky obcí a jiných subjektů sociální péče. Otázka č. 12 se snaží zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí spolupráci především se sociálními pracovníky obcí, ale i jiných subjektů sociální péče. Respondenti mohou vybírat z pěti možností a) výborná, b) přiměřená, c) ve většině případů vážne, d) problematická a odpověď e) jiné, kde mají možnost spolupráci popsat vlastními slovy.

Graf 10 Spolupráce se sociálními pracovníky obcí a jiných subjektů



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

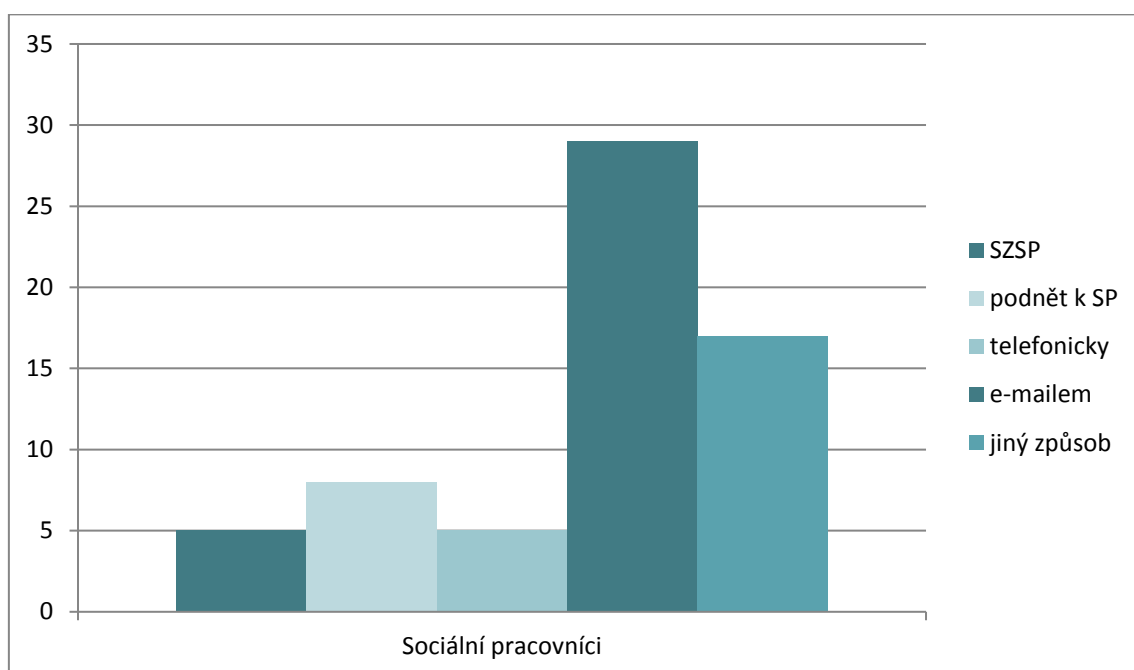
Otázka č. 12

Jakým způsobem spolupracujete se sociálními pracovníky obcí? (lze zaškrtnout více možností)

- standardizovaný záznam sociálního pracovníka
- písemný podnět k sociální práci
- telefonicky
- e-mailem
- jiný způsob

Otázka č. 12 se snaží zjistit nejčastěji používaný způsob spolupráce a komunikace mezi pracovníky úřadu práce a sociálními pracovníky obcí. Respondenti mohou vybírat ze čtyř možností a) standardizovaný záznam SP, b) písemný podnět k sociální práci, c) telefonicky, d) e-mailem nebo vybrat více možností. Jako poslední možnost e) jiný způsob mohou vypsát jiné způsoby, které nebyly výše zmíněny.

Graf 11 Způsob spolupráce se sociálními pracovníky obcí



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

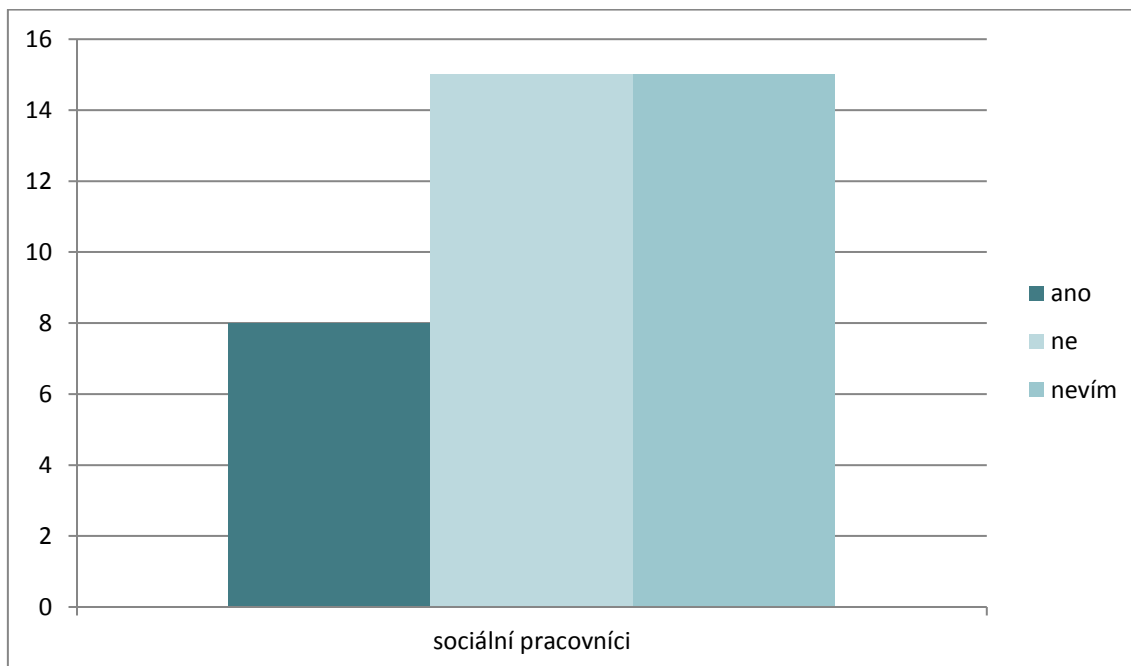
Otázka č. 13

Má vaše pracoviště pravidelné schůzky se sociálními pracovníky obcí nebo jiných subjektů v sociální oblasti:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Otázka č. 13 se snaží zjistit od respondentů, zda má jejich pracoviště pravidelné schůzky se sociálními pracovníky obcí. Respondenti vybírají jednu ze tří možností, a) ano, b) ne, c) nevím.

Graf 12 Existence schůzek sociálních pracovníků se sociálními pracovníky obcí nebo jiných subjektů v sociální oblasti



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

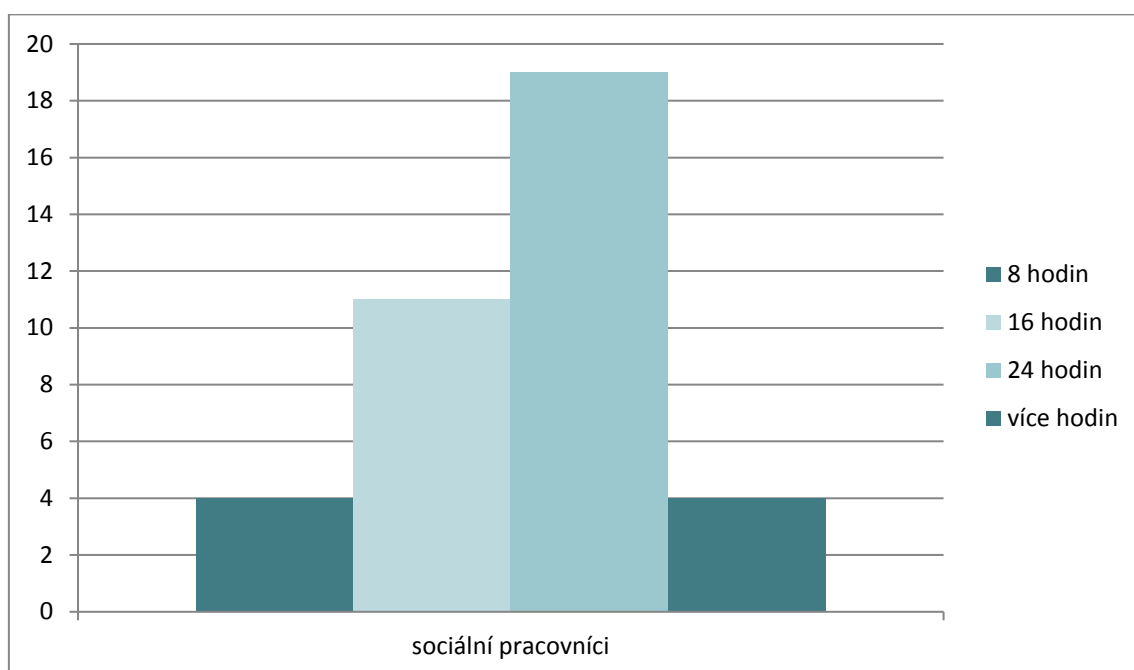
Otázka č. 14

Absolvujete během roku vzdělávací kurzy, a pokud ano, kolik hodin?

- a) ne
- b) ano
 - 1) 8
 - 2) 16
 - 3) 24
 - 4) více

Na otázku, zda sociální pracovníci absolvují během roku vzdělávací kurzy, jsou nabízeny dvě odpovědi a) ne a b) ano. U odpovědi b) je ještě ne výběr počet hodin absolvovaných kurzů, a to 8, 16, 24 nebo více hodin.

Graf 13 Počet absolvovaných hodin vzdělávacích kurzů sociálními pracovníky



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

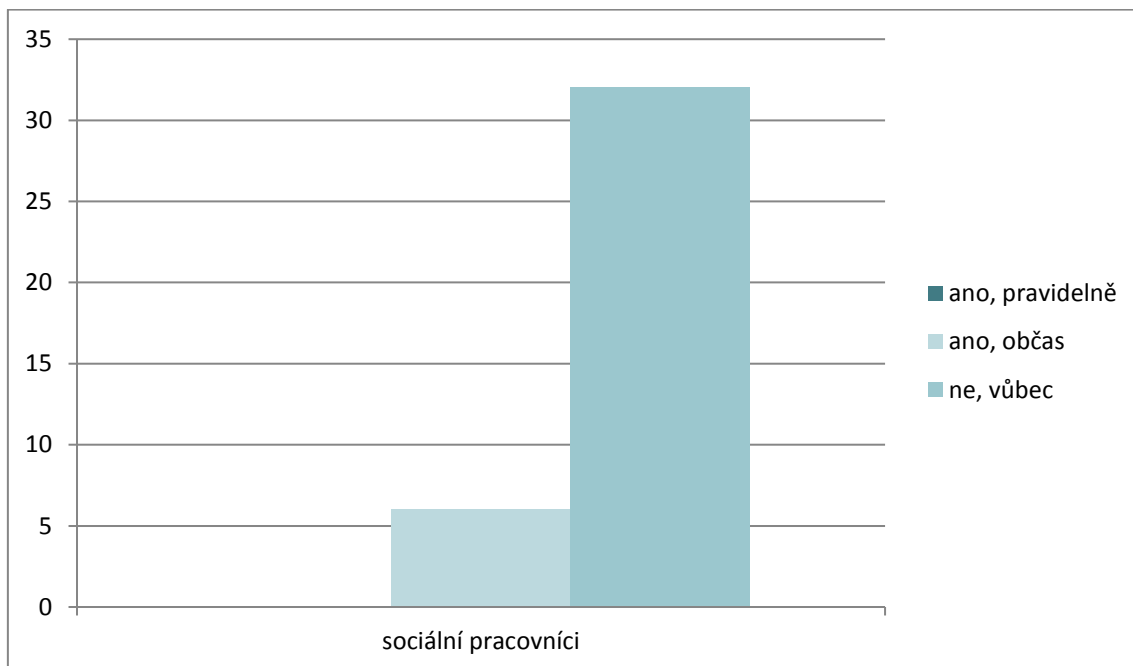
Otázka č. 15

Probíhá na vašem pracovišti supervize?

- a) ano, pravidelně
- b) ano, občas
- c) ne, vůbec

Otázka č. 15 zjišťuje, zda na kontaktních pracovištích probíhá supervize s volbou odpovědi a) ano, pravidelně, b) ano, občas, c) ne, vůbec.

Graf 14 Existence supervizí na pracovištích HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

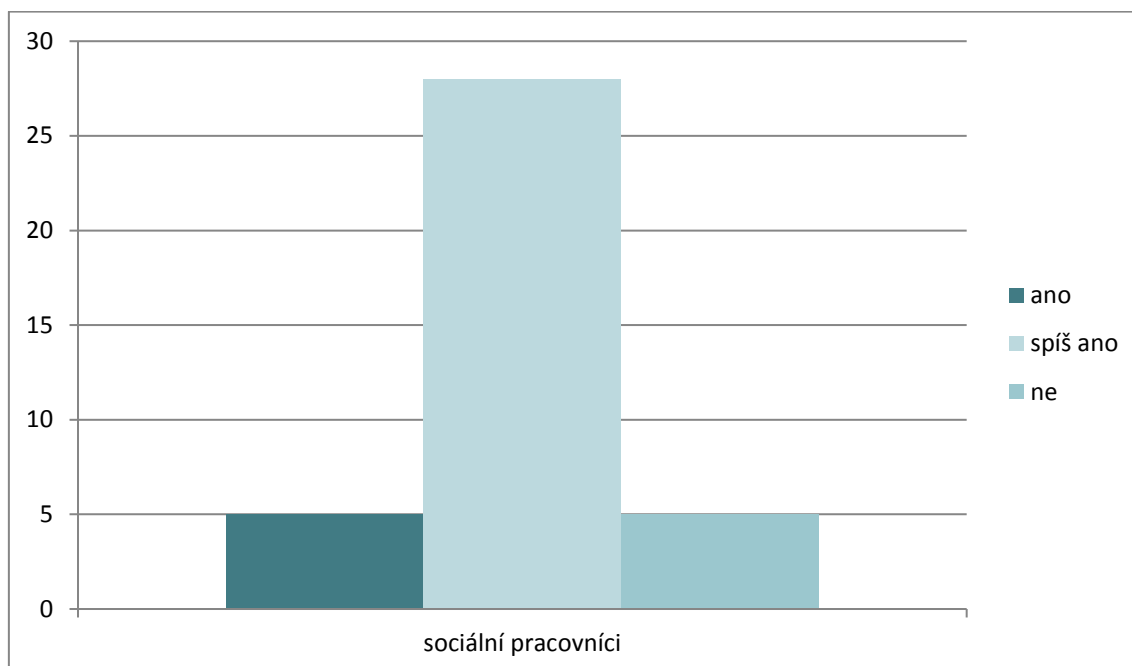
Otázka č. 16

Měli byste zájem o pravidelné supervize?

- a) ano
- b) spíš ano
- c) ne

Respondenti u této otázky dostali možnost projevit zájem o supervize na svých pracovištích volbou odpovědi a) ano, b) spíš ano) a c) ne.

Graf 15 Zájem o supervize u sociálních pracovníků



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

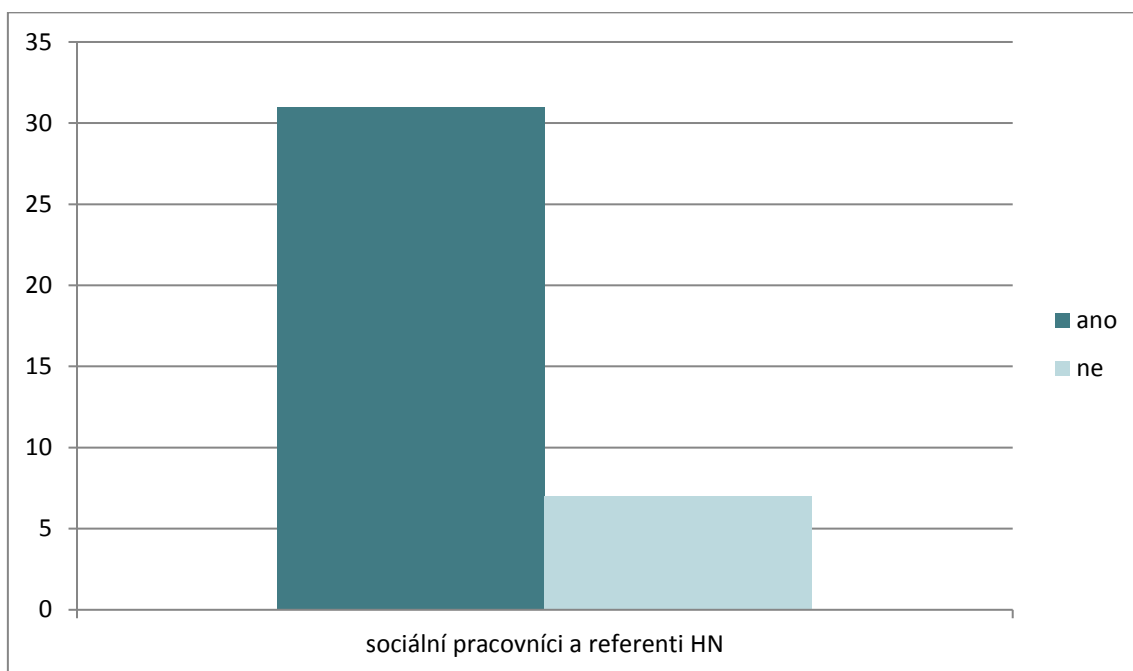
Otázka č. 17

Technické vybavení pracoviště: Máte k dispozici desinfekční prostředky, návleky na boty, desky na sociální šetření apod.?

- a) ano
- b) ne
- c) jiné

Otázka č. 17 se zabývá technickým vybavením kontaktních pracovišť, které souvisí s podmínkami k výkonu práce pro obě pracovní pozice a ochraně zdraví všech zaměstnanců. Respondenti měli odpovídat, zda mají k dispozici desinfekční prostředky, návleky na boty a další materiální podporu, která je potřeba k sociálnímu šetření. Na výběr bylo ze tří možností, a) ano, b) ne a c) jiné, kde mohli uvést další příklady technického vybavení a podpory, které se jim dostává.

Graf 16 Technické vybavení pracoviště HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

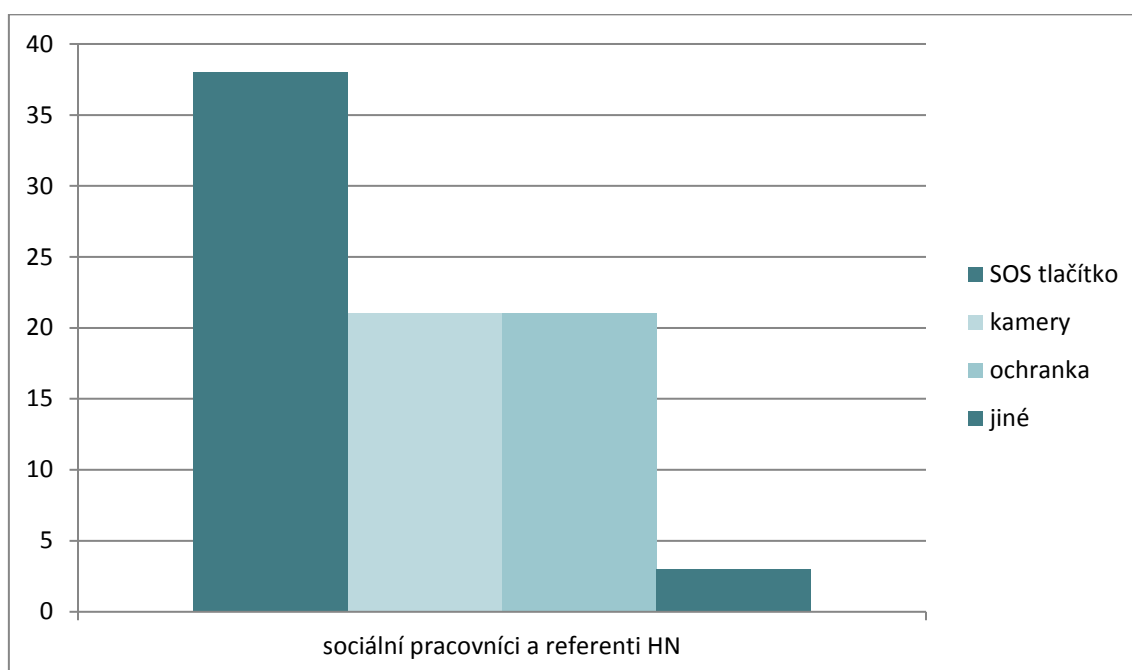
Otázka č. 18

V rámci bezpečnosti na pracovišti máte (lze zaškrtnout více možností):

- a) SOS tlačítko
- b) k dispozici kamery
- c) ochranka na chodbě
- d) jiné

U této otázky bylo zkoumáno, jaké způsoby ochrany bezpečnosti mají zaměstnanci úřadu práce na oddělení HN. Na výběr měli možnost a) SOS tlačítko, b) kamery, c) ochranka na chodbě a d) jiné, které mohou vypsát, ale také mají možnost zaškrtnout více než jednu z těchto nabízených možností.

Graf 17 Možnosti zabezpečení na pracovištích HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

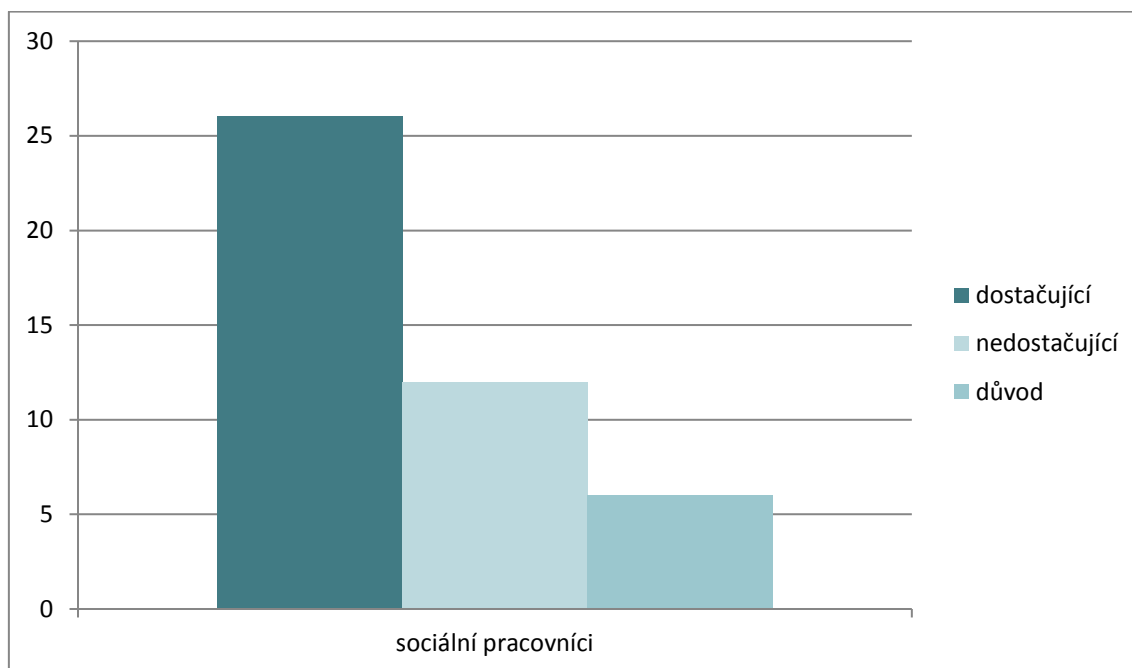
Otázka č. 19

Jak hodnotíte podmínky pro výkon sociální práce v rámci instrukce č. 19/2016 na vašem pracovišti?

- a) dostačující
- b) nedostačující

Poslední otázkou bylo zjišťováno, jak sociální pracovníci hodnotí podmínky pro výkon sociální práce v rámci instrukce č. 19/2016 na jejich pracovišti, kde mohli zvolit a) dostačující nebo b) nedostačující.

Graf 18 Hodnocení podmínek pro výkon SP v rámci instrukce č. 19/2016 sociálními pracovníky na oddělení HN



Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

4.9 Vyhodnocení dílčích cílů a hypotéz

DC I. Zjistit, zda vysoký počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí snižují délku praxe sociálního pracovníka.

Tabulka 2 Vliv kumulací funkcí a vysokého počtu klientů na délku praxe sociálního pracovníka

Praxe	Počet klientů na sociálního pracovníka			Kumulace funkcí
	0 - 30	31 - 60	61 a více	
do 1 roku	4	6	9	19
od 1 roku do 4 let	4	3	2	8
od 4 let do 10 let	3	1	1	5
10 a více let	2	1	2	5

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Tabulka č. 1 analyzuje vztah mezi počtem klientů na sociálního pracovníka a kumulací funkcí a délkou praxe. V grafické znázornění je vidět sestupná tendence počtu pracovníků ve všech kategoriích počtu klientů na pracovníka. Sociálních

pracovníků s praxí do 1 roku s počtem klientů 61 a více je 9 a sociálních pracovníků s praxí 10 a více let pouze 2. Nelze opomenout, že kumulace funkcí působí u všech sociálních pracovníků, takže má jistě vliv na délku praxe sociálních pracovníků.

Hypotéza č. 1

Pracovní vytíženost sociálního pracovníka má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 19/2016

Analýza dat potvrzuje hypotézu č. 1, která tvrdí, že vysoký počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí snižuje délku praxe sociálních pracovníků na úřadu práce na oddělení HN.

DC II. Zjistit, zda pracovní vytíženost sociálních pracovníků má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce, vyplývajících z Instrukce č. 19/2016.

DC II. 1 Zjistit, zda počet klientů na pracovníka má negativní vliv na výkon sociální práce v rámci Instrukce č. 19/2016.

Tabulka 3 Vliv počtu klientů na sociálního pracovníka na výkon sociální práce v rámci Instrukce 16/2019

Počet klientů na pracovníka	Výkon sociální práce v rámci Instrukce č. 19/2016					
	poradenský rozhovor		SZSP		sociální šetření	
	ano	ne	ano	ne	ano	ne
0 - 30	13	0	13	0	13	0
31 - 60	13	0	8	5	13	0
61 a více	8	4	2	10	10	2

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Z tabulky i grafu je zřejmé, že sociální pracovníci s počtem klientů 0 až 30 využívají všech prostředků k výkonu sociální práce, někteří sociální pracovníci s počtem klientů 31 až 60 již nevyužívají SZSP a sociální pracovníci s počtem klientů 61 a více dokonce nedělají poradenský rozhovor ani SZSP a 2 z nich neprovádějí sociální šetření. Z výše uvedených výsledky lze soudit, že počet klientů na pracovníka má negativní vliv na výkon sociální práce v rámci Instrukce č. 19/2016.

DC II 2. Zjistit, zda počet klientů na pracovníka má negativní vliv na způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce.

Tabulka 4 Vliv počtu klientů na pracovníka na způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce

Počet klientů na pracovníka	Způsob spolupráce					
	SZSP	podnět k SP	telefonicky	emailem	datová schránka	osobní kontakt
0 - 30	2	4	0	8	3	9
31 - 60	3	2	2	9	0	5
61 a více	0	2	3	12	0	0

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Graf 19 Vliv počtu klientů na pracovníka na způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Zde je potřeba přiblížit časový rozsah jednotlivých způsobů spolupráce. Přibližně stejný čas vyžaduje SZSP, podnět k SP, e-mail, datová schránka. Při telefonickém či osobním kontaktu dochází k nárůstu času, který sociální pracovník potřebuje k předání informací. Sociální pracovníci s počtem klientů do 30 využívají ke spolupráci 5 ze 6 způsobů. Z výzkumu vyplynulo, že nepoužívají způsob telefonický. Sociální pracovníci v kategorii 31 až 60 klientů využívají také 5 ze 6 způsobů, ale v jiné skladbě, nevyžívají datové schránky. Sociální pracovníci s počtem klientů 61 a více využívají pouze tři způsoby, a to nejvíce e-mail a v menší míře telefonicky a podnět k SP. S přihlédnutím na časový rozsah jednotlivých způsobů spolupráce, lze říci, že počet klientů na sociálního pracovníka negativně ovlivňuje způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce.

Hypotéza č. 2

Pracovní vytíženost má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 19/2016.

Díky dílčím cílům, které zjišťovali, zda počet klientů na pracovníka má negativní vliv na výkon sociální práce v rámci Instrukce č. 19/2016 a na způsob

spolupráce se sociálními pracovníky obce, lze potvrdit či vyvrátit hypotézu č. 2. Vysoký počet klientů na pracovníka a kumulace funkcí je zde chápána jako pracovní přetíženost. Závěry z obou podcílů potvrzují, že počet klientů na sociálního pracovníka má negativní vliv jak na výkon sociální práce, tak i na způsoby spolupráce. Proto lze potvrdit hypotézu, že pracovní vytíženost má negativní vliv na plnění podmínek výkonu sociální práce vyplývajících z Instrukce č. 19/2016.

C III. Zjistit, zda plnění podmínek ze strany zaměstnavatele snižuje délku praxe sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.

DC III 1. Zjistit, zda oblast vzdělávání snižuje délku praxe sociálních pracovníků.

Tabulka 5 Vliv vzdělávání na délku praxe sociálních pracovníků

Délka praxe	Vzdělávání			
	kurzy		supervize	
	ano	ne	ano	ne
do 1 roku	19	0	3	16
od 1 do 4 let	8	0	2	6
od 4 do 10 let	5	0	0	5
10 a více let	5	0	0	5

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

V oblasti vzdělávání je vidět, že kurzy absolvují všichni sociální pracovníci bez ohledu na délku praxe. Do vzdělávání je zahrnuta i supervize. Supervize ve velmi malém počtu absolvují sociální pracovníci s praxí do 1 roku a od 1 roku do 4 let. To znamená, že i vzdělávání, konkrétně absence supervizí, má negativní vliv na délku praxe sociálních pracovníků.

DC III 2. Zjistit, zda oblast zabezpečení a ochrany zdraví snižuje délku praxe sociálních pracovníků.

Tabulka 6 Vliv oblasti zabezpečení a ochrany zdraví na délku praxe sociálních pracovníků

délka praxe	technické vybavení		ochrana zdraví		
	ano	ne	SOS tl.	kamera	ochranka
do 1 roku	17	5	19	6	7
od 1 do 4 let	7	2	9	5	4
od 4 do 10 let	5	0	5	5	5
10 let a více	5	0	5	5	5

Zdroj: Výzkum, vlastní zpracování

Do výzkumu nebyla zařazena položka „jiné“ u otázky č. 55. Respondenti jako „jiné“ uvedli „slzný plyn“ a to není způsob ochrany zdraví ze strany zaměstnavatele. Všichni sociální pracovníci s praxí od 4 do 10 let a 10 let a více uvedli, že na pracovišti mají jak technické vybavení, tak i všechny tři způsoby ochrany zdraví. Naopak celkem 5 a 2 sociální pracovníci s praxí do 1 roku a od 1 do 4 let technické vybavení považují za nedostatečné. Z výše uvedeného vyplývá, že oblast zabezpečení a ochrany zdraví nesnižuje délku praxe sociálních pracovníků.

Hypotéza č. 3

Plnění podmínek ze strany zaměstnavatele snižuje délku praxe sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.

Z vyhodnocení dílčích cílů vyplývá, že technické vybavení a ochrana zdraví sociálních pracovníků délku praxe nesnižují. Ani oblast vzdělávání, konkrétně absolvování vzdělávacích kurzů délku praxe neovlivňuje. To se nedá říct u supervizí. Jejich absence má jistě vliv na délku praxe. Proto přesto, že technické vybavení a ochrana zdraví plní svou funkci v podpoře SP, je nutné nezpochybňovat vliv absence supervizí na délku praxe SP.

4.10 Shrnutí výzkumného šetření

V této bakalářské práci jsou zhodnoceny podmínky pro výkon sociální práce v rámci instrukce č. 19/2016. Jednou z důležitých oblastí hodnocení je oblast počtu pracovníků a jejich pracovní vytíženosti dané počtem klientů na SP. Výsledek analýzy ukázal, že na úřadu práce je vytíženost sociálního pracovníka vysoká. K tomu přispívá nejen vysoký počet klientů na pracovníka, ale i náročná administrace dávek. Jako nevhodná se jeví kumulace funkcí sociálního pracovníka a referenta HN. Dále se ukázalo, že tato vytíženost má negativní vliv i na strukturu délky praxe všech pracovníků na oddělení HN. Samotný výkon sociální práce v rámci instrukce č. 19/2016 lze hodnotit jako nedostatečný u sociálních pracovníků s vysokým počtem klientů. Pracovní nároky, počty klientů, kumulace funkcí vedou k pracovnímu přetížení a tím ke zhoršené kvalitě výkonu sociální práce. Jako příjemné zjištění se jeví, že sociální pracovníci využívají Standardizovaný záznam sociálního pracovníka ve většině případů, a ještě aktivněji využívají sociální šetření. Pouze časový rozsah sociální šetření je krátký, lze předpokládat, že důvodem je výše zmíněná vytíženost sociálního pracovníka. Další vzdělávání sociálních pracovníků a referentů HN se ukazuje jako dostatečné. Přesto, že analýza dat šetření poukazuje na nižší počet absolvovaných hodin vzdělávacích kurzů u sociálních pracovníků, zdá se toto nemožné z pohledu právního statutu zaměstnavatele. Úřad práce je právní subjekt, je založený na právních předpisech, jeho oddělení vykonávají práci pouze na základě zákonů. Otázka supervizí, kde respondenti odpověděli, že u nich na pracovišti supervize probíhají, je opět nemožné. Vzhledem k tomu, že supervize, přesto, že jsou zmiňované v Instrukci č. 16/2019, na Úřadu práce oficiálně neprobíhají. Jako vysvětlení, je buď neznalost supervizí, nebo existence supervizí vedené nadřízenou pracoviště. Každopádně se nejedná o odborně vedené supervize.

Z pohledu technického zabezpečení pracovišť na úřadu práce a ochrany zdraví zaměstnanců se podmínky pro výkon sociální práce zdají být splněny. Dílčí nedostatky jsou pravděpodobně záležitostí jednotlivých pracovišť a jejich dispozičního uspořádání. A to se především týká absence místnosti pro poradenský rozhovor s klienty oddělení HN a zachování soukromí při řešení jejich tíživé životní situace.

Oblast spolupráce se sociálními pracovníky obcí ukazuje na další oblast, na které je potřeba zapracovat. Zde se ukázalo, že většina sociálních pracovníků Úřadu práce neví o možnosti schůzek se sociálními pracovníky obcí anebo je vůbec neabsolvuje. Pro

obě strany je podstatné si uvědomit, že pro klienta je důležitý hladký průběh pomoci, bez zátěže vlivu neuspokojivé spolupráce mezi pracovníky úřadu práce a obce. Kompetence obou subjektů jsou jasně stanoveny zákonnými předpisy, pracovní náplní pracovních pozic a metodikami jejich zaměstnavatelů. Výsledky výzkumného šetření se dají velice dobře generalizovat na všechny krajské pobočky, tj. všechna kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR.

Závěr a doporučení

V bakalářská práce byly zkoumány podmínky pro výkon sociální práce na Úřadu práce, zjištění aktuálního stavu za účelem zlepšení, především pro samotné SP a tím potažmo pro klienty Úřadu práce ČR. Sociální práce, jako jedna z pomáhajících profesí, je sama o sobě velmi náročným povoláním. Jednou z podmínek je vlastně samotný sociální pracovník. Kvalitu sociálního pracovníka ovlivňují další podmínky, které byly zkoumány. Nejen že musí splňovat podmínky v oblasti vzdělání, specializace, odbornosti a být profesionálem, ale také by měl mít pro tuto práci osobnostní předpoklady a schopnost sebereflexe. Dále je potřeba vytvořit pro sociální práci, potažmo sociálního pracovníka, podmínky ze strany zaměstnavatele, v tomto případě Úřadu práce ČR. Jako snahu ze strany zaměstnavatele vymezit hranice výkonu sociální práce na Úřadu práce ČR lze pokládat Instrukci č. 19/2016.

Výzkum ukázal, že jako zásadní problém se jeví vysoký počet pracovníků s nízkou praxí. V zájmu klientů je, aby s nimi jednal „profesionál, odborník“ a ne „začátečník“. Výzkumné šetření ukázalo, že pracovní vytíženost znemožňuje udržet na Úřadu práce ČR profesionální a zralé SP. Jedním aspektem je vysoký počet klientů na pracovníka, kdy logickým řešením by určitě bylo zvýšit počet pracovníků. Zrovna tak by to bylo při řešení kumulace funkcí. Bohužel celospolečenský postoj vůči státním zaměstnancům, tzv. úředníkům, je nelichotivý. Navíc je zde v současné chvíli tlak představitelů politických stran na snížení stavu úředníků. Přitom pracovní vytíženost negativně ovlivňuje jak kvalitu vykonávané sociální práce, tak i spolupráci se SP obce.

V rámci udržení profesionálů z řad SP se v tuto chvíli jeví jako efektivní zařazení supervizí na pracoviště HN. Supervize, jako forma dalšího vzdělávání, poradenství a podpory, je podle analýzy dotazníkového šetření ze strany sociálních pracovníků na oddělení HN žádoucí a vítaná. Zavedení supervizí může snížit pracovní a psychický tlak vyvíjený na SP i referenty Úřadu práce ČR a tím zvýšit počet SP s delší praxí.

Seznam použité literatury

Tištěné zdroje

HIEKISCHOVÁ, M., *sociální práce na úřadech – od stresu k bezmoci* Sociální práce/Sociálna práca, 5/2015, 79-88

CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu, Základy kvantitativního výzkumu, 2. Aktualizované vydání.* Praha: Grada Publishing, a. s., 2016. ISBN 978-80-271-9225-0

KERLINGER, F. N. *Základy výzkumu chování.* Praha: Academia, 1972. ISBN

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., KUBALČÍKOVÁ, K. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi.* Praha: VUPSV, v. v. i., 2013. ISBN 978-80-7416-124-7

MUSIL, L., *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce.* Sociální práce/Sociálna práca, 8(2), 2008a 60-79.

Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp5-2015_web-bez-prebalu171231122317.pdf

MPSV, *Instrukce č. 19/2016 Minimální standard rozsahu sociální práce na Úřadu práce České republiky v kontextu zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů,* 2016

Legislativní dokumenty

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 110/2016 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR

Vyhláška č. 347/1997 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi

Nařízení 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě

Elektronické zdroje

<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>, [cit. 10. 03. 2019]

<https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr>, [cit. 10. 03. 2019]

<https://www.mpsv.cz/files/clanky/10142/12012011.pdf>, [cit. 10. 03. 2019]

http://www.socialniprace.cz/soubory/sp5-2015_web-bez-prebalu-171231122317.pdf,
[cit. 10. 03. 2019]

<https://portal.mpsv.cz/web/upcr-kariera/>, [cit. 10. 03. 2019]

https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/kvk/kopie_verejne_zakazky_a_vyberova_rizeni/kop_sokolov_overovatel_davek_hmotne_nouze.pdf, [cit. 10. 03. 2019]

Seznam grafů

Graf 1 Početní zastoupení respondentů podle pracovní pozice	28
Graf 2 Délka praxe respondentů na oddělení HN.....	29
Graf 3 Poměr sociálních pracovníků a referentů HN na pracovištích HN	30
Graf 4 Počty klientů na sociálního pracovníka.....	31
Graf 5 Vedení poradenského rozhovoru při prvním kontaktu s klientem	32
Graf 6 Existence a využívání místnosti pro poradenský rozhovor na pracovištích HN. 33	
Graf 7 Využití Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka při zahájení sociální práce podle instrukce č. 19/2016	34
Graf 8 Využití sociálního šetření podle instrukce č. 19/2016 k výkonu sociální práce . 35	
Graf 9 Délka sociálního šetření a šetření v místě vykonávané sociálními pracovníky a referenty HN	36
Graf 10 Spolupráce se sociálními pracovníky obcí a jiných subjektů.....	37
Graf 11 Způsob spolupráce se sociálními pracovníky obcí.....	38
Graf 12 Existence schůzek sociálních pracovníků se sociálními pracovníky obcí nebo jiných subjektů v sociální oblasti.....	39
Graf 13 Počet absolvovaných hodin vzdělávacích kurzů sociálními pracovníky	40
Graf 14 Existence supervizí na pracovištích HN	41
Graf 15 Zájem o supervize u sociálních pracovníků	42
Graf 16 Technické vybavení pracoviště HN	43
Graf 17 Možnosti zabezpečení na pracovištích HN	44
Graf 18 Hodnocení podmínek pro výkon SP v rámci instrukce č. 19/2016 sociálními pracovníky na oddělení HN	45

Seznam tabulek

Tabulka 1 Operacionalizace dílčích cílů	24
Tabulka 2 Vztah mezi počtem klientů na sociálního pracovníka, kumulací funkcí a délkou praxe	45
Tabulka 3 Vliv počtu klientů na sociálního pracovníka na výkon sociální práce v rámci Instrukce 16/2019	46
Tabulka 4 Vliv počtu klientů na pracovníka na způsob spolupráce se sociálními pracovníky obce.....	47
Tabulka 5 Vliv vzdělávání na délku praxe sociálních pracovníků	48
Tabulka 6 Vliv vzdělávání na délku praxe sociálních pracovníků .. Chyba! Záložka není definována.	
Tabulka 7 Vliv oblasti zabezpečení a ochrany zdraví na délku praxe sociálních pracovníků	49

Příloha č. 1 – Dotazník

Vážené kolegyně a kolegové,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku k mému výzkumnému šetření k bakalářské práci.

Jmenuji se Jana Pospíšilová a studuji na Univerzitě v Hradci Králové obor Sociální práce ve veřejné správě. Jako téma bakalářské práce jsem zvolila „Možnosti výkonu sociální práce na oddělení nepojistných dávek úřadu práce.“ Mým cílem je získat skutečný obraz sociální práce vykonávané v rámci instrukce č. 19/2016 na oddělení dávek HN. Zda jsme schopni ji uskutečňovat a zda máme vytvořené podmínky pro výkon sociální práce, jestli se situace zlepšila od reformy v roce 2012.

Výzkumné šetření je anonymní a bude použito pouze pro tuto bakalářskou práci, proto ocením Vaši upřímnost a otevřenost.

Velice Vám všem předem děkuji za ochotu a čas, který věnujete vyplnění dotazníku.

Jana Pospíšilová

Otázka č. 1

Vaše pracovní pozice je:

- a) sociální pracovník
- b) referent HN

Otázka č. 2

Jak dlouho pracujete na oddělení HN?

- a) do 1 roku
- b) od 1 roku do 3 let
- c) od 5 let do 10 let
- d) 10 a více let

Otázka č. 3

Jste-li sociální pracovník, vykonáváte i funkci referenta HN?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 4

Jste-li referent, chtěli byste mít kompetence jako sociální pracovník?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 5

Jaký je na vašem pracovišti poměr sociálních pracovníků a referentů?

(vzor: 2/5, 2 soc. pracovníci/5 referentů)

.....

Otázka č. 6

Jaký počet klientů máte na starosti?

.....

Otázka č. 7

Při prvním kontaktu s klientem vedete poradenský rozhovor a děláte z něj písemný záznam?

- a) ano, vedu a dělám záznam
- b) ano, vedu, ale záznam nedělám

z důvodu:

- c) ne, nevedu

z důvodu:

Otázka č. 8

Máte na pracovišti zvlášť místnost pro poradenský rozhovor a využíváte ji?

- a) ano a využívám ji
- b) ano, ale nevyžívám

z důvodu:

- c) ne

důvod proč ne:

Otázka č. 9

Zahájíte-li sociální práci s klientem podle instrukce č. 19/2016, využíváte a děláte písemný záznam do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka?

- a) ano
- b) ne

důvod proč ne:

Otázka č. 10

Zahájíte-li sociální práci s klientem podle instrukce č. 19/2016, využíváte k tomu sociální šetření?

- a) ano
- b) ne

důvod proč ne:

Otázka č. 11

Jaká je délka vašeho sociálního šetření?

.....

Otázka č. 12

Jak hodnotíte spolupráci se sociálními pracovníky obcí a dalších subjektů sociální péče?

- a) výborná
- b) přiměřená
- c) ve většině případů vážne
- d) problematická
- e) Jiné

.....

Otázka č. 13

Jakým způsobem spolupracujete se sociálními pracovníky obcí? (lze zaškrtnout více možností)

- a) pouze přes Standardizovaný záznam sociálního pracovníka
- b) pouze písemný podnět k sociální práci
- c) telefonicky
- d) e-mailem
- e) jiný způsob

.....

Otázka č. 14

Má vaše pracoviště pravidelné schůzky se sociálními pracovníky obcí nebo jiných subjektů v sociální oblasti:

- a) ano
- b) ne

c) nevím

Otázka č. 15

Absolvujete během roku vzdělávací kurzy, a pokud ano, kolik hodin?

- a) ne
- b) ano
 - 1) 8
 - 2) 16
 - 3) 24
 - 4) více

Otázka č. 16

Probíhá na vašem pracovišti supervize?

- a) ano, pravidelně
- b) ano, občas
- c) ne, vůbec

Otázka č. 17

Měli byste zájem o pravidelné supervize?

- a) ano
- b) spíš ano
- c) ne

Otázka č. 18

Technické vybavení pracoviště: Máte k dispozici desinfekční prostředky, návleky na boty, desky na sociální šetření apod.?

- a) ano
 - b) ne
 - c) jiné
-

Otázka č. 19

V rámci bezpečnosti na pracovišti máte:

- a) SOS tlačítko
- b) k dispozici kamery
- c) ochranka na chodbě

d) jiné

.....

Otázka č. 20

Jak hodnotíte podmínky pro výkon sociální práce v rámci instrukce č. 19/2016 na vašem pracovišti?

a) dostačující

b) nedostačující

důvod proč: