

# Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace

Odborné sympozium „Sociální pomoc na rozcestí?“  
Brno, 19. října 2017





## Proč to děláme?

- ✓ **2012 – 2013 šetření VOP z vlastní iniciativy** u kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky se závěry:
  - ✓ sociální práce není na kontaktních pracovištích vykonávána
  - ✓ nejsou jednoznačně vymezeny úkoly sociálních pracovníků ÚP ČR, POÚ a ÚORP, jakož i rozsah a účel předávaných informací
  - ✓ příčinou je personální poddimenzovanost (1 pracovnice 200 klientů, podle odborné literatury 50 – 150)

## Proč to děláme?

- ✓ **2012 – 2013 šetření VOP z vlastní iniciativy** u kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky se závěry:
- ✓ **výsledek:**
  - ✓ definování nezbytného minima pomoci na ÚP (info o dávkách, odkaz na sociální pracovníky POÚ, ÚORP)
  - ✓ 2013 ministryně schválila posílení počtu zaměstnanců ÚP ČR o 700 osob

[https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/zpravy\\_pro\\_poslaneckou\\_s\\_nemovnu/Souhrnna\\_zprava\\_VOP\\_2012-web.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/zpravy_pro_poslaneckou_s_nemovnu/Souhrnna_zprava_VOP_2012-web.pdf), s. 40

## Proč to děláme?

- ✓ **VOP** se v rámci individuálních podnětů setkává s neposkytnutím poradenství a nepřijetím žádostí o dávky
- ✓ výsledek: **VOP doporučila, aby pracovníci ÚP vyhotovovali záznamy o jednání s klientem i před samotným zahájením správního řízení o nepojistných sociálních dávkách – obsahem je poskytnuté poradenství**

## Proč to děláme?

- ✓ MPSV vydalo metodický pokyn k minimálnímu standardu rozsahu sociální práce, který ukládá pracovníkům úřadu práce povinnost pořizovat záznamy o jednání s klientem i před zahájením řízení o dávce
  - ✓ Instrukce č. 19/2016
  - ✓ MPSV převzalo některé závěry VOP k minimálnímu rozsahu sociální práce na ÚP (komplexnost poradenství, spolupráce se sociálními pracovníky POÚ, ÚORP, případové konference, depistážní činnost)

[https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/zpravy\\_pro\\_poslaneckou\\_snemovnu/Vyrocni-zprava-2016\\_web.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/zpravy_pro_poslaneckou_snemovnu/Vyrocni-zprava-2016_web.pdf), s. 33

## Proč to děláme?

- ✓ **duplicita sociální práce na ÚP a na obecních úřadech**  
nedostatky:
  - ✓ ÚP není schopen zajistit sociální práci v plném rozsahu (jen základní poradenství, zvláštní příjemce dávek...)
  - ✓ sociální práci nelze dělat bez podpory ÚP (bez peněz – MOPky...)
- ✓ **povinnost spolupráce**
  - ✓ žadatel o DnB musí oslovit obec s žádostí o pomoc při hledání bydlení, obec vydává doporučení dalšího postupu
  - ✓ POÚ podává informaci k poskytnutí DnB do jiných než obytných prostor / ubytoven a následně řeší bytovou situaci těchto osob v rámci sociální práce

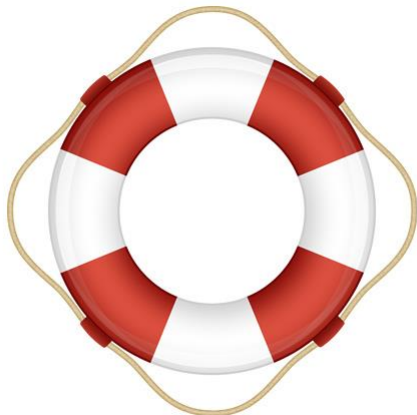
# Desatero dobré praxe sociální práce

- 1. Garance pomoci**
- 2. Proaktivní přístup**
- 3. Respekt k jedinečnosti a důstojnosti člověka**
- 4. Komplexnost**
- 5. Respekt k přáním klienta**
- 6. Posílení schopností klienta**
- 7. Odborný výkon sociální práce**
- 8. Sociální pracovník v roli obhájce klienta**
- 9. Sociální práce s prostředím klienta**
- 10. Vedení dokumentace**

Desatero je přístupné i v  
Evidenci stanovisek  
ochránce pod sp.zn. 3781/  
2017/VOP na  
<http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5286>



# Garance pomoci



Resolution: 1280x1024 px - Free Photoshop PSD file download - www.psdgraphics.com

Vladimír (54 let) bydlí v nájmu v obecním bytě, náklady na bydlení hradí **dávkami na bydlení**. Pobírá i **příspěvek na živobytí**, je dlouhodobě v evidenci uchazečů o zaměstnání a v hmotné nouzi. Sousedé si často stěžovali na porušování domovního řádu panem Vladimírem, především na hluk v nočních hodinách. Navíc má Vladimír **problémy s hrazením nájemného**. Město jako vlastník bytu proto neprodloužilo nájemní smlouvu. Přesto však město nechalo Vladimíra v bytě ještě rok bydlet. Za tuto dobu mu vznikl další dluh na nájemném, jelikož s ukončením nájemní smlouvy přišel Vladimír o dávky na bydlení.

# Proaktivní přístup

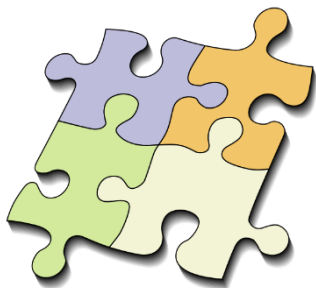


Sociální pracovník sám **aktivně vyhledává osoby v nepříznivé sociální situaci** nebo aktivně reaguje na informace svědčící o tom, že se určitá osoba v takové situaci nachází. Pokud to zákon ukládá, sociální pracovníci se vzájemně informují, že se určitá osoba ocitla nebo může ocitnout v nepříznivé sociální situaci (např. odebrání dávek na bydlení, ztráta bydlení apod.).

# Respekt k jedinečnosti a důstojnosti člověka



# Komplexnost



Daniel (19 let) po získání středního odborného vzdělání nenašel práci a je v evidenci uchazečů o zaměstnání. Práci se mu nedaří najít, jako vyučený kuchař nemá žádnou praxi. Žije s matkou v rodinném domku na vesnici, na který matka splácí úvěr. V současné době zdravotní stav matce Daniela znemožňuje pokračování ve výkonu zaměstnání, je v dlouhodobé pracovní neschopnosti, pobírá dávky nemocenského pojištění zhruba ve výši 6.300,- Kč. Matka Daniela podala žádost o přiznání invalidního důchodu. Daniel v důsledku tíživé situace, kdy rodina neměla z čeho hradit potraviny, **požádal úřad práce o příspěvek na živobytí, který mu úřad práce přiznal. O jiné dávky Daniel nežádal.**

# Respekt k přáním klienta



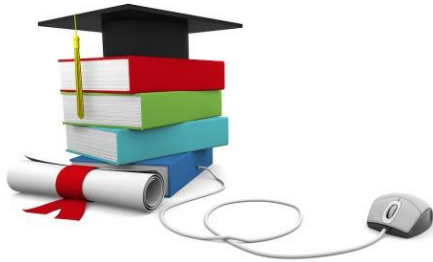
Je to primárně klient, kdo definuje své potřeby a přání. Sociální pracovník ho současně vede k tomu, aby byl sám schopen vyhodnotit reálnost dosažení svých rozhodnutí a přání. Sociální pracovník podporuje klienta, provází ho a pomáhá mu v nalezení řešení jeho nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník ke klientovi přistupuje tak, aby klient neměl obavu své pocity a přání otevřeně popsat.

# Posílení schopností klienta

Beáta požádala ÚP o MOP na nedoplatek plynu a elektřiny (20 000,- Kč). ÚP dávku nepřiznal, jelikož Beátě dříve poskytl 13 000,- Kč na nedoplatky. Nedoplatky vznikly tak, že Beáta nehradila předepsané zálohy, hradila jenom 1/3, zbytek příjmů použila na zajištění výživy rodiny (tři děti). Situaci řeší sociální pracovník POÚ, který je zvláštním příjemce dávek. Rozesílá dávky na úhradu nákladů na bydlení, nedoplatků, ostatních dluhů, Beátě dává minimální částky v hotovosti na nákup potravin a rodině daruje i vlastní potraviny. Beáta si stěžuje na málo peněz, ale je pravda, že větší obnos peněz okamžitě utratí a více potravin rodina zkonsumuje, aniž by si rozložila jejich využití na delší období.



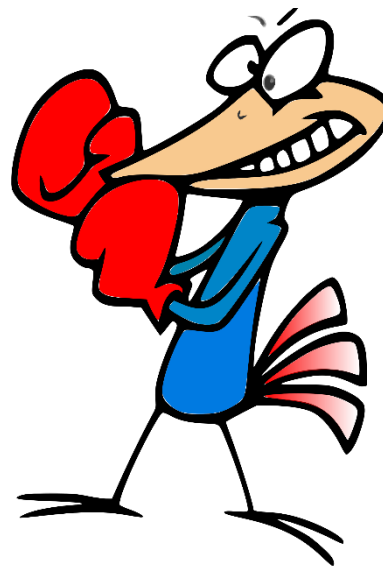
# Odborný výkon sociální práce



- odborné znalosti
- vhodné metody sociální práce
- podmínky pro výkon sociální práce (vlastní rozvoj)
- podpora sociálních pracovníků (supervize)

# Sociální pracovník v roli obhájce klienta

například v otázce zajištění nájmu obecního bytu, poskytnutí sociálních dávek





# Sociální práce s prostředím klienta



## Sociální pracovník

- vystupuje proti předsudkům společnosti,
- vyjednává, vysvětluje
- a podněcuje společnost k činnostem, které přispějí k řešení situace klienta, ale pozitivně ovlivní i to, jak společnost vnímá ohrožené skupiny lidí.

# Vedení dokumentace



- ✓ sledování vývoje případu
- ✓ vyhodnocování účinnosti provedených kroků
- ✓ hledání příčin neúspěchu a volba jiných kroků
- ✓ vyhodnocení splnění cílů
- ✓ zastupitelnost sociálního pracovníka
- ✓ ochrana sociálního pracovníka i klienta v případě sporu o odbornost sociální práce

# Děkuji za pozornost!

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

[www.eso.ochrance.cz](http://www.eso.ochrance.cz) – Evidence stanovisek ochránce

[www.facebook.com](https://www.facebook.com/ochranceprav): Veřejný ochránce práv – ombudsman

[www.twitter.com/ochranceprav](https://www.twitter.com/ochranceprav)

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Czech Republic

00420 542 542 111