



SKUPINA 1

Prezentující: Mgr. Alžběta Vrbíčková, DiS., Mgr. Milan Janda
(Městský úřad Hodonín)
Facilitátor: Bc. Petr Votruba

Složení účastníků této pracovní skupiny bylo různorodé, což se při diskuzi v rámci pracovní skupiny ukázalo jako velmi přínosné. Přítomni byli sociální pracovníci obecních, krajských úřadů a Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“) z celé ČR.

Účastníkům byl nejdříve představen projekt města Hodonín s názvem Podpora sociální práce v obci s rozšířenou působností. Prezentace obsahovala informace o pracovní náplni terénních sociálních pracovníků (pilotně ověřované pracovní pozice), o cílech projektu a úspěších, kterých bylo v rámci realizace projektu dosaženo v Hodoníně a území ORP. Následovala prezentace na téma dokumentace sociálního pracovníka, jejímž cílem bylo poskytnout účastníkům pracovní skupiny prostor pro zamýšlení nad otázkami, které z prezentace vyvstaly. Obsah prezentace totiž nesměřoval na to, jakým způsobem se dokumentuje a eviduje práce sociálního pracovníka na Městském úřadu (dále jen „MěÚ“) Hodonín, ale nabízel obecně způsoby, které je možné využívat při vedení dokumentace sociálního pracovníka, včetně představení jejich kladů a záporů a zamýšlel se nad možnostmi zjednodušení a zefektivnění vedení této dokumentace. Dále byly představeny nejpoužívanější i méně často používané IT programy, které sociální pracovníci obecních úřadů a ÚP ČR používají.

Po prezentaci MěÚ Hodonín byla diskutována tabulka, která byla vedena na základě požadavků projektu MPSV (Systémová podpora sociální práce v obcích) určená ke sledování času, který stráví sociální pracovník přímou a nepřímou sociální prací ke sledování časové poptávky a “zbytečné poptávky” a zbytečné zakázky. Dalšími diskutovanými tématy bylo předávání informací, respektive jaké informace a s kým sociální pracovníci sdílí, na základě kterého opatření/ustanovení má oprávnění nahlížet, a jak je nebo by měla být časově rozdělena sociální práce realizovaná v terénu a vedení dokumentace práce a zda a jak se navzájem ovlivňují ve smyslu omezení, zejména tedy vedení dokumentace na úkor výkonu činností sociální práce, a to zejména v terénu.

Diskutován byl i písemný a elektronický způsob vedení dokumentace, jejich přínosy a slabá místa, stejně jako byl diskutován obsah Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a zlepšení podmínek pro přenos informací mezi sociálními pracovníky obecních úřadů, krajských úřadů a ÚP ČR.

Pracovní skupina se také věnovala významu vedení dokumentace sociálního pracovníka, kdy ve prospěch jejího vedení byla zmíněna především ochrana provedené práce samotného sociálního pracovníka a její užití jako souboru důkazů prokazující jaká činnost byla s klientem odvedena. Dále dokumentace slouží pro usnadnění předávání informací mezi dalšími sociálními pracovníky.

V závěru sociální pracovníci MěÚ Hodonín představili kazuistiku, na které ilustrovali, jaké informace vedli ve spisové dokumentaci.

Kazuistika

Paní Lenka je svobodná matka, která pobírala dávky pomoci v hmotné nouzi. Neměla nárok na přídavek na dítě ani rodičovský příspěvek v ČR, protože otec dítěte pracoval v Rakousku. Současně však měla velké obtíže dosáhnout na dávky přídavek na dítě a peněžité podpora v mateřství z Rakouska, protože otec dítěte nespolupracoval. Čeští sociální pracovníci, které kontaktovala po více než roce svého boje s rakouskými úřady, jí v průběhu šesti měsíců pomohli vyřídit veškeré rakouské sociální dávky, na které měla nárok.

Ve spisové dokumentaci byly evidovány veškeré formuláře k sociálním dávkám z Rakouska, doručeny z pošty, dopisy a stížnosti na postup rakouských úřadů, včetně překladů do německého a českého jazyka. Průběh diskuse v rámci pracovní skupiny přinesl několik zajímavých otázek. Jsou jimi:

1. Proč má sociální pracovník stále pochyby o svých kompetencích a své odbornosti? Může na to mít vliv i vedení dokumentace sociálního pracovníka? Dokumentace sociálního pracovníka je zdrojem informací pro vnitřní i externí kontroly a audity, jejichž závěry ve většině popisují chyby a nedostatky, nikoli dobře realizované činnosti sociální práce a dobře vedenou dokumentaci sociálního pracovníka. Někteří účastníci tak zmínili svůj názor, že i dokumentace sociálního pracovníka může nepřímo zvyšovat nejistotu sociálního pracovníka ve výkonu činností sociální práce. A dále uvedli, že nejistota může být zvýšena i rozdílnými závěry ke shodným záležitostem z různých typů kontrol či auditů, ale někdy i např. závěry jednotlivých inspektorů sociálních služeb v oblasti inspekce v sociálních službách. Sociálním pracovníkům by proto pomohlo vymezení obsahu dokumentace sociálního pracovníka.
2. Proč se „utajují“ informace mezi jednotlivými úřady? Nebylo by vhodné mít jeden program pro obecní, krajské úřady a pracoviště Úřadu práce ČR? Sociálním pracovníkům připadá, že zamítnuté přístupy v programech, kdy ne všichni příslušní pracovníci mají možnost vidět všechny informace, je zcela nevyhovující. Všichni státní zaměstnanci mají podepsanou mlčenlivost ke sdělování osobních a citlivých údajů svých klientů. Sociálním pracovníkům by pomohla možnost většího sdílení a propojení programů, ve kterých pracují mezi jednotlivými úřady. Jednotný program by jistě vyřešil mnoho problémů se sdílením informací a ulehčil by práci sociálním pracovníkům i samotným klientům. Odpadlo by předkládání stále stejných dokumentů a formulářů na všechna oddělení Úřadu práce ČR, odpadlo by neustálé popisování klientova případu na několika místech. Podmínkou však je, že by do takto vzniklého komunikačního kanálu měli přístup pouze sociální pracovníci, což je současně limitujícím předpokladem, když ne ve všech uvedených agendách jsou sociální pracovníci zaměstnáni.

3. Je potřeba vedení obou typů dokumentace, tedy fyzické i elektronické nebo je vedení dokumentace v elektronické podobě dostačující? Účastníci pracovní skupiny se shodli na tom, že záleží na nastavení konkrétního úřadu, tedy zaměstnavatele sociálního pracovníka, zda požaduje vedení listinné dokumentace. Výstupem z této diskuse je, že vedení elektronické dokumentace je z důvodu sdílení informací mezi sociálními pracovníky kteréhokoli obecního či krajského úřadu a ÚP ČR.
4. Je možné vymezit kompetence sociálních pracovníků obecních a krajských úřadů a Úřadu práce ČR ve vztahu ke zjišťovaným informacím?

Diskuze

Diskuse byla vyvolána otázkou, zda klient nesděluje „dokola to samé, stejné informace, stejný příběh“ na jednotlivých úřadech, a zda tomu jde předejít nebo to eliminovat. V závěru vymezeného času pracovní skupina definovala dva výstupy.

1. Požadavek na vytvoření metodiky/manuálu ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka a vydefinování obsahu dokumentace sociálního pracovníka.
 - Metodika ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka by měla obsahovat postup jeho vedení, včetně upřesnění, jaký minimální obsah má být uveden v jeho kolonkách.
 - Definovat negativní vymezení dokumentace sociálního pracovníka, tedy jaké dokumenty nesmí dokumentace obsahovat.
 - S vymezením dokumentace sociálního pracovníka však ponechat určitou „míru svobody při psaní zápisů“.
 - Sjednocení požadavků inspekcí, kontrol a auditů na revizi dokumentace sociálního pracovníka.
2. Nastavení spolupráce mezi obecními, krajskými úřady a Úřadem práce ČR.
 - Požadavek na sjednocení dokumentace sociálního pracovníka na obecních a krajských úřadech a Úřadu práce ČR.
 - Požadavek na jednotný program pro všechny úřady (obecní, krajské a ÚP ČR).
 - Vymezení kompetencí sociálních pracovníků (obecních, krajských a ÚP ČR).
 - Tak, aby se jejich práce s klientem nepřekrývala práce dle aktuální potřeby.