

Blanka MILKAUŠOVÁ

D - E

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)	Co nesplněno (-)
Formální náležitosti k celému textu		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neuveden <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde? <input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2	nedostatečné 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/>
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny <input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2 3 4	nedostatečná 5 <input checked="" type="checkbox"/>
	dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2 3 4	nedostatečné 5

„Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem v kultuře oddělení sociálních služeb krajského úřadu“

(Esej do kurzu SPP 803 Organizace a kultura osobních sociálních služeb, 1. verze)

1. Úvod a cíl práce

V rámci této esej se pokusím zabývat problematikou dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem při práci sociálních pracovníků oddělení sociálních služeb krajského úřadu s jejich klienty. Cílem práce je zjistit, zda dané dilema na tomto pracovišti existuje, jakým způsobem se projevuje, jak je toto dilema pracovníky řešeno a jaký to má pro ně význam.

Po konkretizaci cíle esej stručně nastím náplň práce sociálních pracovníků vybraného pracoviště a jeho charakteristiky. Poté vymezím teoretické charakteristiky zvoleného dilematu dle odborné literatury. Dále se pokusím pomocí indikátorů daného dilematu zjistit ne/existenci dilematu na pracovišti, jeho řešení pracovníky a významu pro ně.

Konkrétním cílem této esej je zodpovědět otázku: Jak jsou pracovníci oddělení sociálních služeb krajského úřadu zvyklí řešit dilema mezi jedno u individuálním řešením nepřiznativé sociální situace (žádosti) klientů, a jaký to má pro ně význam.

2. Popis důležitých práce a charakteristiky pracovníků

Při zpracování této esej budu vycházet z pracovních činností sociálních pracovníků na oddělení sociálních služeb krajského úřadu, kde jsem před nástupem na rodičovskou dovolenou pracovala. Náplň práce zdejších sociálních pracovníků, kterou zde následně uvedu, i popisované dilema, které z ní vyplývá, však bude reflektovat dobu před rokem 2007, tj. před účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Do roku 2007 bylo totiž mimo jiné hlavní náplní činnosti oddělení sociálních služeb krajského úřadu vedení správního řízení při vyřizování žádostí o přijetí do domovů pro seniory a ústavů sociální péče, jejichž zřizovatelem byl daný kraj. Z vlastní zkušenosti mohu konstatovat, že při této činnosti vyvstávala dilemata v práci sociálního pracovníka mnohem častěji, než při současně náplni práce (kontrolní činnosti poskytovatelů sociálních služeb). Jde zde také o skutečnost, že před rokem 2007 bylo možné vybrané sociální pracovníky na tomto pracovišti řadit mezi „střed-level byrokraty“ (viz Lipšky, 1980), což za současné situace již nelze, neboť nejsou v přímém kontaktu s klienty sociálních služeb (občany).

Oddělení sociálních služeb krajského úřadu zajišťovalo mimo výše uvedenou agendu vyřizování žádostí o přijetí do sociálních zařízení také agendu administrace žádosti poskytovatelů sociálních služeb o dotace z krajského i státního rozpočtu, agendu dotaci z programů EU zaměřených na sociální oblast a agendu ekonomickou, řešící rozpočet odboru sociálních věcí, rozpočty příspěvkových organizací kraje (domovů pro seniory a ústavů sociální péče) a ekonomickou stránku žádostí o dotace.

Ve své práci se však zaměřím na popis činnosti sedmi sociálních pracovníků, kteří měli zejména na starosti v rámci své náplně práce již zmíněnou agendu vyřizování žádostí o přijetí do domovů pro seniory nebo ústavů sociální péče. Každý pracovník vyřizoval žádosti do čtyř až pěti sociálních zařízení zřízovaných krajem. Celý tento proces probíhal v rámci správního řízení dle příslušných zákonů a vnitřních metodik. Žádost o přijetí do sociálního pobytového zařízení přišla na oddělení buď poštou, nebo ji žadatel donesl osobně, příp. někdo z rodinných příslušníků. Pracovník zkontroloval zda je žádost řádně vyplněná a obsahuje předepsané přílohy (vyjádření ošetřujícího lékaře, rodný list, výměr důchodu, souhlas se zpracováním osobních údajů). Při osobním kontaktu s klientem obvykle docházelo ke sdělení jeho sociální situace, důvodu podání žádosti, podání informací pracovníkem o vybraném zařízení a diskuse nad potřebami klienta (rychlostí přijetí, lokality, kde se zařízení nachází, počet lůžek na pokoji, aid) a možnostmi pracovníka, resp. jednotlivých zařízení. Poté předal pracovník žádost posudkovému lékaři ke zhodnocení zdravotního stavu žadatele, bez souhlasu lékaře nebylo možné danou žádost kladně vyřídit. Jelikož do většiny domovů pro seniory se čekalo na přijetí v průměru jeden rok, do ústavů sociální péče i pět let, bylo řízení o žádosti ukončeno vydáním rozhodnutí o zařazení žadatele do pořadníku na přijetí do zvoleného zařízení.

System byl vnitřní metodikou nastaven tak, že pořadí žadatelů se určovalo dnem podání žádosti, nikoli naléhavostí situace, kdy člověk ani jeho rodina se již nebyli schopni o něho postarat, v odůvodněných případech měl přednost pouze žadatel zcela osamělý. Poté, když žadatel „přišel na řadu“, dožil se toho dne, bylo vydáno sociálním pracovníkem rozhodnutí o přijetí do daného zařízení. Podrobnosti kolem nástupu do zařízení již byly obvykle řešeny se sociální pracovníci zařízení, kam byl klient přijat.

Jo Václav

Sociální pracovníci oddělení sociálních služeb krajského úřadu dále vedli správní řízení o stanovení úhrady za pobyt v sociálním zařízení, řízení o přemístění z jednoho zařízení do jiného a řízení o ukončení pobytu v daném zařízení.

3. Teoretické vymezení dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

Pracovní postupy	Procedurální přístup	Situační přístup
	Formalizované, rutinní, předem dané procedury, bez ohledu na individuální situaci klienta, stejně pro všechny klienty – tzv. ritualizace má vliv na interakci mezi pracovníkem a klientem. Stronazďování informací o klientovi je dáno existenci formuláře, který vyplňoval žadatel. Předem daná kritéria a pravidla pro rozdělování klientů do kategorií a způsobů reakce na jejich problémy na základě tohoto rozdělení skrze tzv. přímý a nepřímý dohled, administrativní přístup. Čím je obecněji definována procedura, tím je větší možnost aplikace prvku situačního přístupu. Intenzita procedurálního postupu je obvykle závislá na úsudku pracovníků.	Nejsou předem dané, více individualizované, s ohledem na konkrétní situaci a problém každého klienta.
Vlastní iniciativa	Není, řídí se dányými předpisy při řešení problému klienta. Činnost pracovníka je rutinní. Nepočítají s tím, že by měli rozhodovat o samotné povaze intervence.	Důležitá, promyšlená a využívá individuální řešení pro každého klienta.
Vlastní situace klienta	Nevnímají ji v souvislostech, pouze jako izolovaný problém, se kterým klient přišel a který spadá do jejich pravomoci. Očekávají dopředu, s jakými požadavky klienti přijdou.	Považují problém klienta za součást jeho životní situace, která zahrnuje i další okolnosti jeho života a kterou je potřeba zkoumat a posuzovat jako celek.

¹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

Vnímání vlastní povinnosti, práce	Jejich úkolem je posuzovat oprávnění klientů, tzn. zda je podle zákona a předpisů možné poskytnout klientovi to, o co žádá. Zabývají se tedy jen tím, co jim podle předepsaných ustálených procedur přišluší. Nerozhodují o tom, jak bude poskytnutá služba vypadat, ale o tom zda a jakým způsobem se klientovi dostane požadovaný produkt.	Jejich úkolem je zkoumat potřeby klienta, jeho možnosti a souvislosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.
Řešení situace klienta	Řešení problému klienta je předem dané, připravené, předvidatelné dle oficiálních metodik a tedy i snadno kontrolovatelné a ovlivnitelné ze strany managementu. Všem příjemcům je předem známý „produkt“ a shodným způsobem. Řešení některých problémů s tzv. případovou komisí – řešení může být v rozporu s názorem pracovníka.	Nepředpokládají, že existuje předem připravené řešení, ale považují problémy každého klienta za jedinečné, individuální, tzn. že pro každého je třeba vytvořit řešení „šité na míru“. Řeší situaci klienta jako specialista, tzn. že sám určí směr řešení problému. Jeho podoba závisí na průběhu komunikace pracovníka a klienta, jak pracovník vnímá situaci klienta a co pracovník skrze své zkušenosti a kvalifikaci dovede. Možnosti ovlivnění a kontroly ze strany nadřízených je velmi omezená.

Zdroj: Musil, 2004: 110-127, upraveno

4. Indikátory dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

V následující kapitole se pokusím operationalizovat prostřednictvím otázek jednotlivé dimenze teoretického vymezení zvoleného dilematu, které jsem uvedla v předšlé kapitole.

*PROVÁZTI
KAPITOLY
V OBLASTI
KONKRETNÍ
PRÁCE*

Otázky obecného charakteru:

Jak dlouho pracujete v sociální oblasti?

Pracoval/a jste i v jiných typech organizací, nebo jen v organizačních typu úřad.

Máte vzdělání v sociální oblasti?

Chcete se být při výkonu své práce více úředníkem, nebo sociálním pracovníkem?

Kolik žádostí/ problémů klientů měsíčně řešíte?

OTVORNĚ

*SPRÁV
2-3 f*

Otázky na pracovní postupy:

Co je přednímčem vaší práce?

Jaké hlavní činnosti spadají do vašeho procesu přijímání a vyřizování žádostí o přijetí do sociálních zařízení?

Jste vy tím, kdo určuje postup řešení problému klienta, nebo je tento postup předem daný?

Je postup řešení klientova problému (žádosti) vymezen detailně, nebo můžete do tohoto procesu vnášet vlastní kroky s ohledem na klientovu situaci?

Otázky na vlastní iniciativu:

Volíte při řešení problému klienta (vyřizování žádosti) vždy stejný postup daný metodikou, nebo se váš postup odvíjí od konkrétní situace daného klienta?

Vyhovuje vám váš zvolený/metodikou určený postup řešení problému klienta? Z jakého důvodu?

Zabýváte se při řešení sociální situace klienta (vyřizování žádosti) jen těmi skutečnostmi, které vám určují vnitřní i obecně závazné předpisy?

Poskyvujete klientům větší rozsah služeb, než vám určují předpisy/náplň práce? Pokud ano kterým a za jakých okolností? Jaký o má pro vás význam?

Otázky na vnímání situace klienta:

Je pro vás důležité znát širší sociální situaci klienta, nebo zjistíte pouze informace, které je nutné uvést do žádosti?

Zajímáte se o důvod podání žádosti klienta, nebo to pro vás není důležité? Řešíte i jiné problémy klienta související s jeho sociální situací, nebo řešíte jen jeho žádost o přijetí do sociálního zařízení?

Zajímá vás/zjistíte opravdový zájem klienta o přijetí do sociálního zařízení? Považuje každou situaci klienta, kterou řešíte, za stejnou, nebo je pro vás každá něčím specifická?

Otázky na vylíčení vlastní práce:

Jaké podklady/skutečnosti jsou důležité pro vydání rozhodnutí o klientově žádosti? Preferujete rozhodování o klientově žádosti na základě písemných podkladů, nebo je pro vás důležitým podkladem rozhodování např. sociální šetření v bydlišti klienta? Máte klienty, kteří vaše služby potřebují natáhavěji než jiní? Podle jakých skutečností je rozlišujete? Řešíte jejich situaci rozdílně nebo shodným způsobem? Existují případy kdy nepostupujete striktně dle metodik? Postupujete někdy ne přímo v souladu s předpisy, ale zároveň je svým konáním neporušujete? Pokud ano, jaký to má pro vás význam? Bývá někdy vaše řešení situace klienta (rozhodnutí) v rozporu s předpisy? Pokud ano, za jakých podmínek a jaký to má pro vás význam? Pokud na to nadřizený přišel, jak reagoval? Byla jste schopena si své rozhodnutí obhájit?

Otázky na řešení situace klienta:

Řešíte problém klienta vždy dle daných postupů/pravidel, nebo volíte vlastní postup řešení s ohledem na klientovu situaci/specifické potřeby? Je pro vás postup řešení problému klienta dle daných pravidel/postupů přijatelný? Co vám to přináší? Informujete klienty o vašem postupu řešení jejich problému (žádosti)? Podílí se na vašem rozhodování i jiný pracovník/subjekt? Pokud ano, musíte rozhodnout dle jeho doporučení, nebo máte možnost volby? Vyhovuje vám tento způsob rozhodování? Jaký to má pro vás význam? Dostáváte se někdy do situace, kdy řešení klientova problému (žádosti) není v souladu s vašim přesvědčením? Pokud ano, jak se s touto situací vyrovnáváte? Co nastane v případě, že klientovi nemůžete vyřešit jeho problém (nemůžete vyhovět jeho žádosti)? Informujete ho o možných alternativách řešení jeho nepřiznivě sociální situace? Pokud ano, jaký to má pro vás význam? Kontroluje vám nadřizený řešení situace (žádosti) klienta? Pokud ano, na jaké skutečnosti se jeho kontrola zaměřuje?

4. Interpretace dat a závěr

Na základě analýzy zjištěných dat jsem dospěla k následujícím závěrům. Nejčastěji vystávajícím dilematem sedmi pracovníků oddělení sociálních služeb krajského úřadu, kteří v rámci své náplně práce vyřizují zejména žádosti o přijetí do sociálních zařízení zřizovaných krajem, je dilema přijetí žadatelů do sociálních zařízení dle data podání jejich žádosti, bez ohledu na nátlakovost jejich přijetí, nebo přijetí žadatelů právě dle jejich nátlakovosti. Ta souvisí především se skutečností, že tito žadatelé se již, převážně ze zdravotních důvodů, nejsou sami schopni o sebe postarat, nebo nemají nikoho z blízkých, kdo by byl schopen a ochoten se o ně postarat. Nastává tak, dle sdělení pracovníků, situace, kdy jsou do sociálních zařízení přijímáni senioři, kteří tuto službu nepotřebují ze zdravotně-sociálních důvodů, ale z důvodů bytových a finančních (přenechání bytu rodinným příslušníkům, náklady na bydlení a stravu jsou nižší než v původním bytě). A naopak u žadatelé, kteří tuto službu potřebují aktuálně, se jí dočkají třeba až za pět let, nebo za rok, pokud se jí vůbec dočkají (dožijí). Tato situace byla způsobena mj. dlouhými čekacími dobami na přijetí do těchto zařízení.

Systém přijímání žadatelů do sociálních zařízení byl nastaven tímto způsobem (dle pořadí žádosti) zejména z důvodu jednoduchosti a přehlednosti rozhodování, rovnosti přístupu a snadné kontroly, ovšem za cenu zneužívání velmi nákladných služeb a jejich nedostupku pro potřebné občany.

Pracovníci si jsou vědomi skutečnosti, že při počtu žádostí (cca 30 měsíčně) a za podmínky individuálního přístupu k žadatelům (provedení sociálního šetření) a posouzení žádosti, by bylo rozhodování velmi náročné a časově nevyhledatelné, proto stanovený postup řešení žádosti o přijetí do sociálních zařízení akceptují a dle něho převážně postupují. Jak uvádí Musil (2004) je možností vyhnout se těžkému rozhodování pro pracovníky důvodem respektovat ne pro ně zcela přijatelná pravidla.

Současně však využívají alternativních možností při vyřizování žádostí, a to poskytnutím informací, včetně podání kontaktů na jiná zařízení (sociální nebo zdravotnická), která by mohla vyřešit problém klientů v kratší době, v mnoha případech i vlastním zprostředkováním těchto služeb u jiných subjektů. V několika málo případech mohou pracovníci systém „obejít“ tím, že rozhodnou o zařazení žádosti žadatele do pořádku čekatelů do požadovaného zařízení, současně však dotýčeného příjemce do tohoto zařízení na přechodný pobyt v délce tří měsíců s možností prodloužení na půl roku. Čímž je problém klienta v některých případech dočasně, v jiných zcela vyřešen. Tento

postup žádání metodika nepřikazuje, ani nezakazuje, takže pracovníkovi nehrozí posílň, přesto není zcela běžný a nelze takto postupovat u všech „urgentních“ žádostí, neboť v každém zařízení je velmi omezený počet lůžek na přechodný pobyt. Je tedy na vůli pracovníků poradit žadatelům, aby si podali další žádost o přijetí na přechodný pobyt, které následně, při splnění dalších zákonných podmínek, vyhoví, neboť o této možnosti žadatelé obvykle nevědí a tuto možnost také úřad veřejně neprezentuje. Pracovníci se v těchto případech obvykle rozhodují dle zdravotního stavu žadatele, absence terénních sociálních služeb v místě bydliště žadatele, sociálních a rodinných poměrů a dle „doporučení, urgency“ obecního úřadu obce, kde dotýčný žije.

Výše uvedené způsoby řešení dilematu zvyšují u pracovníků jejich pocit užitečnosti, uspokojují jejich potřebu pomáhat druhým, zejména těm, kteří si nemohou pomoci sami a v neposlední řadě jim pomáhají cítit se být o něco více sociálním pracovníkem, než úředníkem.

Použitá literatura:

- LIPSKÝ, M.: *Street-level Bureaucracy: Dilemma of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980.
- MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.