Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

# SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z MEZINÁRODNÍ KONFERENCE

## VÝVOJ KVALITY A EFEKTIVITY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

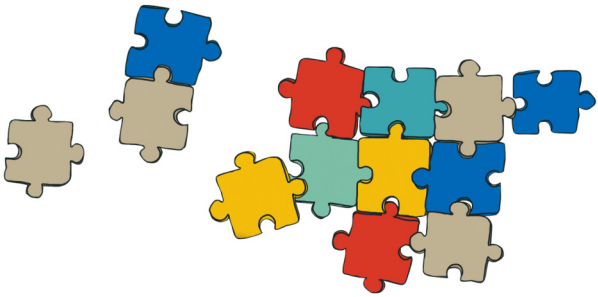
KONANÉ U PŘÍLEŽITOSTI SVĚTOVÉHO DNE SOCIÁLNÍ PRÁCE V BRNĚ DNE 21. 3. 2018

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

# SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z MEZINÁRODNÍ KONFERENCE

## VÝVOJ KVALITY A EFEKTIVITY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

KONANÉ U PŘÍLEŽITOSTI SVĚTOVÉHO DNE
SOCIÁLNÍ PRÁCE V BRNĚ DNE 21. 3. 2018



# OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO ..... 4

Ocenění Gratias ..... 8
Mgr. Dagmar Kubičíková – oblast veřejná správa ..... 9
Bc. Marcela Kutláková, DiS. – oblast veřejná správa ..... 11
Pavlína Vildová, DiS. – oblast sociální služby ..... 13
Mgr. Miroslav Kadlubiec – oblast sociální služby ..... 15

Podpora profesionálních sociálních služeb – normy jakosti a etické směrnice pro poskytovatele služeb
Herbert Paulischin, DSA ..... 18

Globální výzvy pro sociální práci v místní situaci
Neri Horowitz, vedoucí programu občanských služeb pro seniory ..... 28

Regulace a měření výkonnosti izraelských sociálních služeb – historický přehled
Yekoutiel (Couty) Sabah ..... 31

Neustálé znovuobjevování: historie, charakteristiky a výzvy školení sociálních pracovníků v Izraeli
Talia Meital Schwartz-Tayri MSW Ph.D ..... 35

Variabilita přístupů ke vzdělání a její vliv na kvalitu výkonu sociálních pracovníků
Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D. ..... 44

Efektivita a profesionalita v sociální práci
Mgr. Petr Antoni ..... 49

Pohled na parametry kvality a efektivity optikou sociálního pracovníka a klienta
Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D. ..... 54

Řízení a rozvoj kvality v oblasti ochrany práv dětí v ČR, aneb co standardy kvality přinesly a ještě přinést mohou
Mgr. Tomáš Kodiš ..... 58

Informace o dalších akcích projektu ..... 63

KONTAKTY na realizační tým projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II ..... 67

# ÚVODNÍ SLOVO

Již od roku 1983 se každoročně druhé úterý v měsíci březnu slaví Světový den sociální práce. Také letos se Česká republika k oslavě tohoto dne připojila, a to prostřednictvím mezinárodní odborné konference Ministerstva práce a sociálních věcí a doprovodných aktivit, z nichž některé měly pro Českou republiku premiéru.

Pevně věřím, že sociální pracovníci se do tohoto dne probouzeli mile překvapeni, když již od brzkého rána mohli na rádiové stanici Impuls a v komerční televizi Nova slyšet a vidět spoty, které jim děkovaly za jejich důležitou a přínosnou práci. Byla to jedna z výše zmíněných premiér a jsem velmi rád, že slova poděkování sociálním pracovníkům zněla éterem.

Druhou významnou premiérou pro tento den bylo v historii první předání ocenění Ministerstva práce a sociálních věcí s názvem „Gratias" určené sociálním pracovníkům z praxe. Z došlých nominací byli pečlivě vybíráni a historicky první ocenění převzali Bc. Marcela Kutláková, Mgr. Dagmar Kubičíková, Mgr. Miroslav Kadlubiec a Pavlína Vildová, DiS. Několik slov o každém z oceněných naleznete dále ve sborníku. Oceňování sociálních pracovníků se bude konat i v následujících letech, a proto sledujte webové stránky www.budmeprofi.cz, abyste mohli na ocenění nominovat kolegyni či kolegu, kteří jsou přínosem pro profesi sociální práce a každodenně se jejímu výkonu věnují.

Tématem samotné odborné zahraniční konference, u jejíž příležitosti je vydáván sborník, který držíte v rukou, byl „Vývoj kvality a efektivity výkonu sociální práce". Těmito tématy se ministerstvo z hlediska výkonu sociální práce zabývá již delší dobu. Jde o to, že ve většině případů v praxi zjišťovaná spokojenost klienta s výkonem

činností sociální práce není totéž, co kvalita a efektivita poskytnuté intervence. Na problematiku může být nahlíženo optikou klienta nebo také z makrohlediska. Jsem rád, že k tématu pohovořili kolegové z Izraele, kteří přinesli svůj pohled na kvalifikační vzdělávání sociálních pracovníků. Velmi zajímavý a podnětný příspěvek přednesl také zástupce Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) Herbert Paulischin. Taktéž čeští přednášející byli vynikající a zaujali účastníky přínosnými a inspirujícími příspěvky. Kapacita konference byla téměř ihned plně obsazena, proto Vám přinášíme příspěvky přednášejících alespoň takto zprostředkovaně. Již dnes je připravována odborná konference pro rok 2019, ve které bude pro Váš velký zájem navýšena její kapacita.

Vážení čtenáři, vážíme si Vašeho zájmu o aktivity pořádané ministerstvem, a věříme, že sborník pro Vás bude užitečným a přínosným pomocníkem, v němž nalezenete mnoho zajímavých a inspirujících informací.

Mgr. David Pospíšil
ředitel Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

sociální pracovník roku
GRATIAS
2018

Gratias 2018

Continuously reinvented:
the history, characteristics and
challenges of social work education
in Israel

# OCENĚNÍ GRATIAS

Ministerstvo práce a sociálních věcí zavedlo v minulém roce novou tradici oceňování práce sociálních pracovníků. Ocenění a způsob hodnocení nominací jsou vytvořeny v rámci projektu „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II". Poprvé bylo toto ocenění uděleno dne 20. března 2018 v průběhu konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce a nese název „**Gratias**".

Název ocenění „Gratias" symbolizuje poděkování sociálním pracovníkům za jejich každodenní a kvalitně odváděnou, vysoce odbornou a velmi náročnou práci.

Nominaci k ocenění může podat kdokoli, ale protože je potřeba vyjádřit důvody k nominaci z praxe sociálních pracovníků, je ideální, pokud ji podávají kolegové či nadřízený pracovník sociálního pracovníka. Nominace následně hodnotí odborná komise.

Ocenění je udělováno sociálním pracovníkům bez ohledu na oblast, ve které působí. Oblasti jsou rozděleny do následujících kategorií:

- **veřejná správa (ministerstva, ÚP ČR, obecní a krajské úřady, uprchlická zařízení),**
- **sociální služby,**
- **zdravotnická zařízení,**
- **vězeňství, školy a školská zařízení,**
- **významný přínos v oblasti sociální práce.**

Pro udělení ocenění v roce 2018 byl zaslán malý počet nominací, někteří nominovaní nesplňovali podmínky udělení, proto bylo v roce 2018 ocenění uděleno pouze v kategorii veřejná správa a sociální služby.

V kategorii Veřejná správa byli oceněni:
- **Mgr. Dagmar Kubičíková**
- **Bc. Marcela Kutláková, DiS.**

V kategorii Sociální služby byli oceněni:
- **Mgr. Miroslav Kadlubiec**
- **Pavlína Vildová, DiS.**

# Mgr. Dagmar Kubičíková – oblast veřejná správa

Vystudovala obor Speciální pedagogika na univerzitě J. A. Komenského v Praze, kde v roce 2012 získala magisterský titul.

V roce 1994 začala pracovat na Úřadě městské části Prahy 8, v oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako řadová sociální pracovnice, poté byla několik let zástupkyní vedoucí a nyní je od roku 2015 na pozici vedoucí sociální pracovnice oddělení SPOD.

Na pracovišti spolupracuje v rámci tzv. mikrotýmů a zavádí multidisciplinární spolupráci s neziskovými organizacemi a soudy. Dlouhodobě spolupracuje s organizací STŘEP a zasadila se v pilotním projektu o využívání „mobilního týmu" OSPOD Prahy 8 u nejohroženějších rodin.

**Motto** Mgr. Kubičíkové zní: „Pracuji s člověkem takovým, jakým je" a „Vítám každou změnu, která by mohla vést ke zkvalitnění práce v mé profesi".

Mgr. Kubičíková přednáší a vede besedy v příspěvkové organizaci Osmička pro rodinu, přednášela „dobrou praxi" na tematickém sympoziu Sanace rodiny a píše články se sociální tematikou do časopisu Osmička.

Svůj pracovní den popisuje jako hektický, rozmanitý a plný adrenalinu, který pro ni funguje jako pohonná hmota. Dále uvádí, že nikdy neví, co ji další pracovní den čeká, a právě proto je pro ni každý den krásný.

Jejími základními pravidly pro každodenní práci je transparentnost, pokora ke každému lidskému osudu a motto „nic nezvládnu sama".

Mgr. Kubičíkovou na ocenění nominovala paní Jana Janků, pověřená vedením odboru sociálních věcí Městské části Praha 8, která uvádí následující:

> *„Paní Kubičíková 22 let vykonává sociální práci na ÚMČ Praha 8 a své zkušenosti ze sociální práce předává nejen svým podřízeným a studentům škol zaměřeným na sociální práci. Účastní se mnoha projektů, které cílí na podporu udržení rodinného prostředí pro děti, které jsou ohrožené ztrátou biologické rodiny."*

## Bc. Marcela Kutláková, DiS. – oblast veřejná správa

Vystudovala obor sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci s dosaženým titulem Bc. a zároveň absolvovala Vyšší odbornou školu sociální v Ostravě s titulem DiS.

V sociální oblasti působí již od roku 2000 a od roku 2011 pracuje na odboru sociálních věcí Městského úřadu v Bruntále. Zde se převážně věnovala osobám v seniorském věku a zdravotně postiženým osobám, od roku 2015 zde pracuje jako sociální pracovník věnující se cílové skupině osob dle § 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V rámci činností sociální práce se začala soustředit na problematiku osob bez přístřeší a prostřednictvím nabídky setkání v neutrálním prostředí se jí podařilo navázat kontakt s osobami bez přístřeší žijícími v Bruntále, získat si jejich důvěru a to natolik, že ji sami aktivně vyhledávají. Kromě pravidelných společných setkávání řeší v rámci sociální práce velmi citlivě individuální problémy těchto klientů.

Úzce spolupracuje se sociálními službami Slezské Diakonie, Úřadem práce ČR, OSSZ a s odbory MěÚ. V rámci této spolupráce se jí v mrazivém zimním období podařilo pro osoby bez přístřeší zorganizovat možnost přijít se zahřát do prostor poskytnutých městem Bruntálem.

Z její iniciativy byla již podruhé uspořádána potravinová sbírka a prostřednictvím „šatníku“ odboru sociálních věcí zajišťuje svým klientům čisté a vhodné oblečení.

Bc. Kutláková o sobě říká: *„Poskytuji odbornou individuální sociální práci a pomoc při dodržování etických zásad sociální práce, ctím lidskou důstojnost a respektuji každého ze svých klientů jako osobnost, zároveň se snažím dodržovat pravidlo nabídky pomoci, pokud si to klient přeje, a ponechání aktivity řešení potřeb na samotném klientovi."*

Osobním přesvědčením Bc. Kutlákové je, že každý člověk se vždy snaží svůj život a svou životní situaci zvládat a řešit dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

Bc. Kutláková pravidelně a velmi ráda navštěvuje různá školení, workshopy a další setkání sociální práce. Využívá je k rozvoji svých odborných kompetencí a současně je vnímá jako určitou podobu relaxace a odměny za práci.

Bc. Kutlákovou na ocenění nominovala její nadřízená Mgr. Ivana Májková, která k nominaci uvedla následující:

> *„Zaměřenost paní Kutlákové na klienta je opravdu nadstandardní, což je velmi ojedinělé. Je obdivuhodné, že její pracovní nasazení, její elán a výkonnost jsou tak dlouhodobou záležitostí."*

## Pavlína Vildová, DiS. – oblast sociální služby

Absolvovala Vyšší odbornou školu ekonomickou, sociální a zdravotnickou v Mostě, obor Sociálně-právní činnost s dosaženým titulem diplomovaný specialista.

V sociální oblasti se pohybuje již od roku 1995 a od roku 2006 působí jako sociální pracovnice odlehčovací služby v Městské správě sociálních služeb Kadaň v Domově pro seniory.

Veškeré záležitosti klientů vyřizuje rychle, v nejvyšší kvalitě a s vysokou empatií. Dokáže velmi dobře pracovat nejen s klienty, ale také s jejich příbuznými. Její pozitivní dobrá nálada a vždy přítomný úsměv dokáží „rozbořit ledy".

Každého klienta, ale i jejich příbuzné, dobře zná, uplatňuje u nich individuální přístup, zná jejich potřeby a přání, ví, co je jejich silnou i slabou stránkou, zná jejich zázemí, rodinné vztahy, zvyklosti.

Účastní se všech velkých akcí Domova, neváhá se převléknout za čarodějnici či trpaslíka a v rámci volnočasových aktivit čas od času vede i kroužek kuchařek, neboť kromě práce je vaření a pečení jejím velkým koníčkem. Je dobrým duchem Domova a vytváří kolem sebe příjemnou atmosféru. Významnou měrou se podílí na zvyšování kvality vlastní sociální práce a celkové péče o klienty.

Své znalosti ze sociální práce předává dál, a to nejen praktikujícím studentům sociálních oborů, ale i v rámci celostátní pracovní skupiny sociálních pracovníků sdružených v Profesním svazu sociálních pracovníků v sociálních službách. Prvním

evidentním úspěchem této pracovní skupiny je brožura s názvem **Jednání se zájemcem o pobytovou službu**. Tuto problematiku mnohokrát vyučovala v rekvalifikačních kurzech pro PSS na SOU v Údlicích.

Od ledna 2017 spolupracuje v rámci sociálního poradenství s Nemocnicí Kadaň a od května 2017 pracuje ve skupině pro projekt MPSV – Individualizovaná péče.

Několikrát se zúčastnila seminářů v zahraničí, kde v rámci konzultačních skupin spolupracuje a přenáší naše zkušenosti pro další účastníky. Současně se snaží využít zkušenosti z jiných pracovišť a aplikovat je v zařízeních, kde pracuje.

V Domově, kde vykonává činnosti sociální práce, stála u zrodu myšlenky, aby se klíčový pracovník účastnil jednání se zájemcem o službu, aby provázel klienta první dny pobytu po Domově a byl mu nablízku. Byla prosazovatelem elektronického načítání dat, zaučovala personál, vysvětlovala, proč a jak s tímto systémem pracovat.

Diplomovanou specialistku paní Vildovou navrhla na nominaci její zaměstnavatelka Mgr. Lenka Raadová, MBA, která k nominaci uvedla následující:

> *„Paní Vildová je naše mnohaletá pracovnice, která svou aktivní činností v oblasti sociální práce značnou měrou přispívá k dobrému jménu Domova. Po celá léta, jak ze strany klientů, tak i od příbuzných, byla její práce vždy chválena a vysoce vyzdvihována. Za sebe, jako ředitelku, musím říci, že druhou takovou sociální pracovnici bych asi hledala velmi těžko a jsem moc ráda, že ji ve svém týmu mám."*

# Mgr. Miroslav Kadlubiec – oblast sociální služby

Vystudoval obor sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého, kde vroce 2011 získal titul bakalář, a dále obor andragogika na stejné fakultě, na katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, kde vroce 2014 získal titul Mgr.

V sociální oblasti pracuje od roku 2007. Od roku 2013 až do současnosti pracuje na pozici sociálního pracovníka pro Charitu Vsetín v sociální rehabilitaci CAMINO a jako dobrovolník působí v organizaci Adorea ve Vsetíně. Nadále se v rámci dalšího vzdělávání účastní certifikovaných kurzů a seminářů vážící se kvýkonu sociální práce.

Pan Kadlubiec je členem profesních organizací Společnost pro logoterapii a existenciální analýzu, Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky a Asociace komunitních služebv oblasti péče o duševní zdraví.

Příležitostně publikuje a přednáší témata transdisciplinárního, celostního přístupu ke klientům na vysokých školách a organizacích zaměřených na péči o duševní zdraví.

Mgr. Kadlubiec se podílí na organizování a náplni každoročních **Dnů duševního zdraví** ve Vsetíně, přednášek a odborných seminářů, spolu s kolegyněmi pořádá v Caminu Multidisciplinární setkání odborníků z oblasti duševního zdraví.

Hlavní pracovní náplní Mgr. Kadlubiece jsou tematická setkání a English Club. Tematická setkání spočívají ve vzájemném setkávání se a společném hledání řešení problémů. English Club umožňuje klientům společné setkávání ke zmenšení stávajících

obtíží. Setkání slouží k navyšování interakčních zvyklostí, vzájemné výměně znalostí a prožitků z cestování a dalších kontaktů (nejen) v anglickém jazyce.

Mgr. Kadlubiece na nominaci navrhla ředitelka Charity Vsetín paní Věra Dulavová, která k nominaci uvedla následující:

> *„Miro patří k základním pilířům služby psychosociální rehabilitace Camina. Svým charizmatem, dlouhodobou zkušeností a znalostmi je vyhledávaným pracovníkem nejen klienty, ale i spolupracovníky Charity Vsetín. Je velmi vnímavým a empatickým člověkem!"*

# PODPORA PROFESIONÁLNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – NORMY JAKOSTI A ETICKÉ SMĚRNICE PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB

**Herbert Paulischin, DSA.**

Zástupce IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)

## Příspěvek

Jako sociální pracovník oceňuji rozhodnutí Evropské komise učinit další krok pro posílení sociální dimenze Evropy podporou sociálního pilíře. Dále však jako sociální pracovník musím připomenout, že přístup k trhu práce a rovné pracovní podmínky, jak postuluje dokument Sociální pilíř, nejsou dostatečně zajištěny. Pro vytěžení maxima z Evropského pilíře sociálních práv pro lepší život lidí je potřeba udělat daleko víc než jen zajistit zaměstnanost. Zvýšení schopnosti reagovat na rizika, která život přináší, vyžaduje udržitelnou a transformativní sociální ochranu.

Aby se sociální práva stala realitou, musí se do jejich prosazování aktivně zapojit sociální pracovníci. Možnosti některých lidí využívat sociální práva pro zlepšení svého života jsou ovlivněny faktory, jakými jsou jejich věk, tělesné postižení, příjem nebo geografická poloha jejich bydliště. Sociální pracovníci pomáhají lidem takové problémy řešit a vyrovnávat se s nimi v každodenním životě, zmenšují jejich obavy a ujišťují je, že tyto problémy je neuvrhnou do ještě větší chudoby. Abychom tyto problémy dokázali řešit, potřebujeme profesionální sociální služby!

## Základní informace

Dne 17. listopadu 2017 vyhlásili představitelé Evropské unie na Sociálním summitu ve švédském Göteborgu Pilíř sociálních práv. Toto vyhlášení podepsaly všechny členské země EU bez výjimky. Pilíř je přímo zaměřen na splnění základních lidských potřeb a zajištění lepší legislativní podpory pro naplnění sociálních práv. Evropský pilíř sociálních práv má tři hlavní kategorie:

- rovné příležitosti a přístup na trh práce,
- dobré pracovní podmínky,
- sociální ochrana a inkluze.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) přispěla v konzultační fázi prostřednictvím Evropské sociální platformy a Evropské sítě proti chudobě a sociálnímu vyloučení (EAPN) a vydala také svůj postoj. IFSW Europe novou iniciativu přivítala, ale jako řada dalších organizací vyjádřila skepsi ohledně jejího praktického naplnění. FSW Europe. V rámci summitu proběhl i diskusní panel na téma „Přístup na trh práce", kterého se zúčastnila místopředsedkyně evropské IFSW Ana Radulescu. Na setkání se sešel velký počet představitelů vlád z celého světa a zástupců evropských sociálních sítí. Evropský pilíř sociálních práv stanoví dvacet hlavních zásad a práv na podporu dobře fungujícího trhu práce a systémů pro blaho člověka. Ačkoliv je primárně určen pro členské země Evropské unie, je použitelný pro všechny, kdo se chtějí stát jeho součástí. *„S vyhlášením Evropského pilíře sociálních práv jsme umístili investice do dovedností, snižování nerovností, sociální spravedlnost a rozvoj sociální inkluze mezi první položky na programu činnosti. Teď potřebujeme sledovat působení členských zemí EU v oblasti dodržování zásad a práv zahrnutých do Pilíře tak, aby se staly součástí našeho běžného každodenního života."*

Komisařka Marianne Thyssen, která má na starosti zaměstnanost, sociální věci, pracovní dovednosti a mobilitu pracovníků, říká, že budování systémů sociální ochrany podle skutečných potřeb lidí vyžaduje aktivní zapojení sociálních pracovníků. IFSW Europe zahájila v roce 2017 projekt nazvaný „Sociální pracovníci pro transformativní a udržitelnou sociální ochranu v Evropě 2017–2019", jehož cílem je ovlivnit rozvoj sociální ochrany podle Evropského pilíře sociálních práv. Sociální pracovníci jsou při své každodenní činnosti svědky zvyšující se ekonomické zranitelnosti, pokud lidé nedostávají řádnou sociální péči a podporu. Potřeba přizpůsobit se stávajícím a budoucím rizikům vyžaduje flexibilnější přístup k sociální ochraně. Sociální pracovníci podílející se na budování sociálních systémů pro blaho lidí v Evropě 21. století musí zajistit, aby zazněl hlas těch nejvíce znevýhodněných a vyloučených občanů společnosti, aby byla chráněna sociální práva všech a sociální nerovnosti byly řešeny.

## Sociální pracovník zajišťuje, aby se na nikoho nezapomnělo

Lidé vystavení společenské zranitelnosti jsou vystaveni nepřiměřenému riziku a mají omezené možnosti využívání sociálních práv pro zlepšení svého života. Vznikly a šíří se nové formy chudoby a sociální deprivace. Řada změn a hrozeb souvisejících s globalizací, stár-

noucí populací a technologickými změnami zasahují již tak zranitelné skupiny lidí a zvyšují počet těch, kteří klesli pod hranici chudoby. Sociální pracovníci tuto chudobu vidí každý den, ale zaznamenávají i rostoucí odolnost proti ní u lidí, kteří využívají služeb sociálních pracovníků. Sociální pracovníci hrají aktivní roli v překonávání životních krizí a pohrom, které mohou lidi v životě postihnout, a snaží se, aby nikdo nezůstal opomenut. Prohlášení IFSW „Role sociální práce v systémech sociální ochrany: Univerzální právo na sociální ochranu" ukazuje, jak sociální pracovníci umožňují lidem poznat svá práva a naučit se jich využívat pro zlepšování svého života. Mezinárodní federace sociálních pracovníků vyzývá Evropský parlament a Radu, aby tento pilíř posílily následujícími způsoby:

**1. Práce sama o sobě nestačí**. Vznikly nové formy chudoby a zaměstnanost a práce již nejsou zárukou ochrany proti chudobě. Pracující chudí jsou nejrychleji rostoucím segmentem ožebračené populace s devastujícími dopady na příští generaci. Příliš málo pozornosti je věnováno podpoře sociálních strategií a investicím do sociálních služeb, které jsou zaměřeny na snižování zranitelnosti a zvyšování odolnosti.

**2. Investice do sociálních služeb jsou základem udržitelného ekonomického rozvoje**. Sociální pracovníci jsou systematickými hlasateli tvrzení, že poučené a angažované komunity s dobrou sociální strukturou jsou základním kamenem udržitelného ekonomického rozvoje. Pokud budou mít lidé větší sílu, budou schopni se zapojit do ekonomické činnosti a zlepšit si sociální situaci a ekonomické výsledky. Sociální ochrana pomáhá stabilizovat ekonomický rozvoj, neboť bylo prokázáno, že každý dolar vydaný na sociální ochranu přináší třídolarovou návratnost v ekonomice (IFSW, „Role sociální práce v systémech sociální ochrany: Univerzální právo na sociální ochranu").

**3. Zapojení sociálních pracovníků je podmínkou udržitelné sociální ochrany v Evropě**. Sociální pracovníci mají za úkol najít odpovídající sociální služby na podporu nacházení udržitelných odpovědí na sociální problémy. Společnost se nemůže ekonomicky rozvíjet, pokud její významná část žije v sociálním vyloučení. Bez sociálních pracovníků a jejich dovedností se nemůže stát rozvíjet ve smyslu sociální inkluze. *„Komise sama nemůže Pilíř uvést do života – jeho oživení vyžaduje spojené úsilí daleko přesahující rámec Komise, Evropského parlamentu a členských zemí EU. Vyžaduje totiž také aktivitu sociálních partnerů a občanské společnosti"* (Jeroen Jutte, evropský komisař a vedoucí oddělení pro zaměstnanost a sociální aspekty Evropského semestru). Sociální pracovníci prostřednictvím Mezinárodní federace sociálních pracovníků pokračují ve svém závazku vybudovat v Evropě udržitelnou sociální ochranu a zviditelnit dopad a výhody sociálních služeb pro životy lidí a jejich sociální a ekonomický růst.

## Politický rámec

Podívejme se krátce na politický rámec této činnosti: Iain Ferguson srovnává aktuální situaci s politickou situací ve 30. letech 20. století: Toto jsou vybrané stávající hrozby:

- rostoucí politické napětí mezi zeměmi (Británie – Rusko, USA – Severní Korea),
- ekologická krize: masové vymírání druhů,
- znečištění měst a řek,
- změna klimatu,
- ekonomická krize,
- Ekonomika 4.0: roboti nahradí nekvalifikovanou pracovní sílu,
- rostoucí části společnosti ohrožené chudobou – „chudí pracující",
- vysoká úroveň nezaměstnanosti a nestandardní pracovní smlouvy,
- vysoká úroveň (skrytého) bezdomovectví,
- nárůst rasismu a fašismu v Evropě a USA,
- obětní beránci (1): utečenci jsou zneužíváni jako odůvodnění snížení sociálních rozpočtů,
- obětní beránci (2): muslimové jsou obviňováni z ohrožování bezpečnosti společnosti,
- náboženské a etnické skupiny jsou znevýhodňovány a vylučovány ze společnosti,
- a další.

Protože víme, jaký byl další politický vývoj ve 30. letech, musíme existenci této hrozby přijmout a posílit soudržnost společnosti. Sociální práce a sociální pracovníci musí a budou hrát zásadní roli v plnění tohoto úkolu. Musí být vzaty v úvahu a vyžadovány dva předpoklady: závazek k veřejné odpovědnosti za sociální služby a závazné normy a směrnice pro kvalitu a etický rozměr sociální práce.

## 1. Sociální práce jako veřejná služba (Walter Lorenz)

- Sociální práce má veřejné poslání – její privatizace by znamenala transformaci veřejných problémů na osobní.
- Sociální práce zajišťuje, aby uživatelé těchto služeb dostávali podporu jako své právo, nikoliv jako dobročinný skutek.
- Sociální pracovníci uvádějí do života sociální občanství. Právo sounáležitosti není jen záležitost národnosti nebo náboženství. Tato očekávání nebude snadné splnit. Na druhé straně tento konflikt formuje historii profesionální sociální práce. Už v roce 1910 Jane Adams ve svém prezidentském projevu na národní

konferenci charitativních a nápravných organizací s názvem „Charita a sociální spravedlnost", zveřejněném ve sborníku konference (St. Louis, MO: The Archer Printing Co., 1910), řekla:

„Jedna skupina, která je tradičně motivována k akci »litováním chudých«, se nazývá »dobročinné skupiny«, a druhá, v jednotlivých obdobích menší nebo větší, ale vždy poháněná »nenávistí k nespravedlnosti«, je označována jako »radikálové«. Skutečnost, že dokáže lépe řešit sociální problémy a že »radikální« modely zavádějí i vlády, ukazuje jeden aktuální pozitivní příklad: před pouhými pěti lety zažívalo Portugalsko hlubokou krizi. Ale ministerský předseda António Costa odvolal příkaz k úsporným opatřením a posílil ekonomiku. Úspory byly zastaveny a sociální programy ekonomiku stabilizovaly. Dnes se Portugalsku daří dobře a deficit státního rozpočtu poklesl na nejnižší úroveň za posledních 40 let. Lidé mají více peněz a tím více nakupují a spotřebovávají. Tyto údaje prokazují, že jeho řešení bylo správné a sociální konflikty tak mohly být zažehnány".

## 2. Podpora profesionálních sociálních služeb

V posledních letech se rozvíjí model komunitních služeb jako přístup stále nabývající na důležitosti. Kromě klasické formy individuální sociální pomoci, případové a skupinové práce je tento přístup také reakcí na zmenšující se zdroje. Sociální služby v jejich různých formách řeší mnohé komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Posláním sociální služby je umožnit lidem plný rozvoj jejich potenciálu, obohatit jejich životy a zamezit společenské dysfunkci. Prostřednictvím sociálních služeb se profesionální sociální pracovníci ve spolupráci s dalšími odborníky snaží posilovat lidskou schopnost řešit své vlastní potřeby. Sociální služby, ať už je poskytuje veřejná správa nebo soukromé nevládní neziskové organizace, musí splňovat uznávané normy kvality.

### Normy kvality sociálních služeb

Tyto normy sociálních služeb jsou jen jedním z mnoha kroků ke zlepšení a rozvoji funkčnosti sociálních služeb, k nimž patří:

- doplnění regulatorního rámce;
- zlepšení pokrytí komunity sociálními službami;
- zavedení jednotného postupu posuzování potřeb sociálních služeb na lokální úrovni;
- rozvoj mechanismu a postupů financování;

– vytvoření systému školení odborníků pracujících v oboru sociálních služeb;
– zlepšení koordinace poskytování sociálních služeb.

Tyto normy se týkají obou typů poskytovatelů těchto služeb, jak veřejné správy, tak soukromých organizací. Normy jsou rozděleny do 5 skupin:

1. Předpoklady poskytování sociálních služeb

a. Poskytovatelé sociálních služeb potřebují podpůrnou sociálně politickou síť.
b. Legislativní rámec.
c. Poskytovatelé sociálních služeb potřebují profitovat z udržitelného financování.
d. Poskytovatelé sociálních služeb potřebují otevřený a trvalý dialog všech zainteresovaných stran.
e. Sociální služby musí být finančně dostupné těm, kdo je potřebují.
f. Sociální služby musí být potřebným k dispozici.
g. Sociální služby musí být pro potřebné přístupné.

2. Minimální požadavky na poskytovatele služeb

a. Poskytovatelé sociálních služeb musí zajišťovat jejich odborné řízení.
b. Poskytovatelé sociálních služeb musí trvale zlepšovat kvalitu svých služeb.
c. Poskytovatelé sociálních služeb musí zajišťovat shromažďování a integraci zpětné vazby.
d. Poskytovatelé sociálních služeb musí zajistit ochranu osobních údajů uživatelů svých služeb.
e. Poskytovatelé sociálních služeb musí udržovat proaktivní dialog mezi příslušnými zainteresovanými stranami a podporovat navazování kontaktů.

3. Minimální požadavky na poskytované služby

a. Poskytovatelé sociálních služeb zajišťují zaměření na subjekty svých služeb.
b. Poskytovatelé sociálních služeb zajišťují služby na míru potřebám osoby, které jsou poskytovány.
c. Poskytovatelé sociálních služeb zajišťují všestrannost nabízených služeb.

4. Minimální požadavky na řešení případů

a. Každý poskytovatel sociálních služeb, veřejný nebo soukromý, by měl zajistit snadný přístup k informacím o nabízených službách a lidech, kteří jich mohou využívat.
b. Každý poskytovatel sociálních služeb, veřejný nebo soukromý, by měl používat jasné postupy přijímání klientů do služby.

c. Každý poskytovatel sociálních služeb, veřejný nebo soukromý, je povinen individuálně posuzovat potřeby klienta i dostupné zdroje.
d. Každý poskytovatel sociálních služeb, veřejný nebo soukromý, musí sestavit plán intervence.
e. Každý poskytovatel sociálních služeb, veřejný nebo soukromý, je povinen zajistit monitorování a hodnocení.

5. Minimální požadavky na zaměstnance
a. Poskytovatelé sociálních služeb si musí zajistit nábor kompetentních a zkušených odborníků.
b. Poskytovatelé sociálních služeb musí svým pracovníkům zajistit adekvátní pracovní podmínky.
c. Poskytovatelé sociálních služeb musí zajistit školení a profesní rozvoj svých zaměstnanců.
d. Poskytovatelé sociálních služeb musí zajistit přiměřené řízení případů a rozdělit zátěž rovnoměrně mezi pracovníky.
e. Poskytovatelé sociálních služeb zajišťují nábor a školení dobrovolníků.
f. Poskytovatelé sociálních služeb dodržují etický kodex.

## Etické hodnoty a principy v sociálních službách

Sociální služby, v jejich různých formách, řeší mnohé složité vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Posláním sociální služby je umožnit lidem plný rozvoj jejich potenciálu, obohatit jejich životy a zamezit společenské dysfunkci. Prostřednictvím sociálních služeb se profesionální sociální pracovníci ve spolupráci s dalšími odborníky snaží posilovat lidskou schopnost řešit své vlastní potřeby. Schopnost a závazek zaměstnanců sociálních služeb jednat eticky je základním aspektem kvality nabízených služeb.

1. Lidská důstojnost a hodnota člověka
Zaměstnanci sociálních služeb zacházejí s každým člověkem s péčí a respektem, s vědomím kulturní a etnické rozmanitosti. Zajišťují potřebné podmínky pro přístup každého jednotlivce ke službám a získání potřebné podpory pro uspokojování jeho potřeb. Kde sociální služby nelze poskytnout, je klient informován o alternativách a vybaven tak, aby těchto možností mohl využít.

2. Sociální spravedlnost

Sociální služby by měly zajistit spravedlivé rozdělování zdrojů podle potřeb. Zaměstnanci sociálních služeb mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce strategií, politiky a veřejnost na nedostatečné zdroje nebo jejich nesprávné rozdělení či nespravedlnost nebo škodlivost strategií a uplatňovaných praktik.

3. Profesní bezúhonnost

Zaměstnanci sociálních služeb by si měli pěstovat a udržovat postoje, znalosti, dovednosti a pochopení potřebné pro poskytování kvalitních služeb. Měli by se průběžně vzdělávat v aktuálních výsledcích výzkumu a vývoje ve svém oboru.

4. Profesionální poskytování služeb

Zaměstnanci sociálních služeb by měli poskytovat služby a představovat se jako odborníci pouze v oblasti, pro kterou mají potřebné vzdělání, školení, licenci, osvědčení a zkušenosti získané pod dohledem zkušenějších. Pokud profesionální služba nemůže být poskytnuta za těchto podmínek, měl by klient být informován a ponechána mu volnost rozhodnutí, co učiní.

5. Důvěrnost

Shromažďování a sdílení informací nebo osobních údajů by se mělo provádět se souhlasem klienta. Zaměstnanci sociálních služeb by měli znát a chápat omezení a výjimky z požadavku na důvěrnost v případě zákonných požadavků. Žádné informace se nesmí předat dál bez předchozího oznámení klientovi a získání jeho informovaného souhlasu, s výjimkou případů omezené svéprávnosti klienta nebo rizika závažného ohrožení jiných osob. Interní pokyny organizace sociálních služeb musí dodržovat zákony o přístupu klientů k informacím a záznamům, které se jich týkají.

6. Kulturní povědomí

Kultura může ovlivnit schopnost jedince vyrovnávat se s problémy a realizovat interakce s ostatními. Co je posuzováno jako správné chování v jedné kultuře, může být v jiné považováno za problematické. Zaměstnanci sociálních služeb by si měli uvědomovat rozdílnost v rámci jednotlivých kultur a mezi nimi a dopad vlastní etnické a kulturní identity. Kulturní povědomí znamená hluboké porozumění intrapersonálním vrstvám budovaným kulturním dědictvím a normami chování. Všechny tyto pokyny by měly být podrobné a charakterizované jako povinnosti zaměstnanců a závazky vedení. Tyto pokyny by měly být uzavřeny definicí odpovědnosti sociálních pracovníků vůči sobě a vůči širší společnosti.

## Závěr

Sociální služby by měly být součástí univerzálního a integrovaného systému a neměly by se zaměřovat na poskytování zlomkovitých služeb nebo realizaci roztříštěných programů. Sociální služby řeší mnoho problémů, které jsou komplexní a nejsou citlivé pouze na jediné řešení. Složitost a nejistota týkající se problémů a jejich řešení vyžaduje systém, který se učí a inovuje, nachází řešení problémů a nové způsoby zlepšování života lidí. Žádná sociální služba dvacátého prvního století nedokáže čelit aktuálním výzvám bez pevnějšího závazku profesionalizace své pracovní síly. Sociální pracovníci musí vědět, že jsou ceněni, a musí být motivováni k neustálému zlepšování své činnosti a inovačnímu přístupu ke své praxi. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajistit, aby jejich sociální pracovníci měli potřebné dovednosti, znalosti a hodnotu a byli schopni poskytovat vysoce kvalitní služby.

Související prohlášení IFSW:

*IFSW, Sociální pracovníci pro transformační a udržitelnou sociální ochranu v Evropě
http://ifsw.org/news/social-workers-for-transformational-and-sustainable-social--protection-in-europe-2/

*IFSW, Role sociální práce v systémech sociální ochrany: Univerzální právo na sociální ochranu
http://ifsw.org/policies/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-socialprotection/

*IFSW Podporuje: Platformu sociální ochrany pro každého
http://ifsw.org/news/ifsw-supports-a-social-protection-floor-for-everyone/

# GLOBÁLNÍ VÝZVY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI V MÍSTNÍ SITUACI

**Neri Horowitz**

Vedoucí programu občanských služeb pro seniory
Mandelův institut řízení
Stát Izrael

## Příspěvek

Téma našeho odborného shromáždění se zabývá tématem zvyšování kvality sociální práce a poskytování sociálních služeb. Tento požadavek a nespokojenost veřejnosti pramení z různých druhů kritiky z mnoha různých perspektiv pohledu. Obecně má toto rozčarování kořeny v přetrvávání „nezdolných" sociálních problémů přesto, že se rozumná řešení zdají přicházet ze všech stran.

Pravicové myšlenky, které se týkají závislosti potřebných, hlásají, že sociální práci chybí efektivní praktiky, které by aktivovaly jednotlivce prostřednictvím „podmíněnosti". Tvrdí, že praxe sociální práce v liberálním režimu zajišťování blahobytu by měla méně rozdávat ovoce a více používat bič, tj. podmiňovat finanční podporu dodržováním očekávaného chování.

Oponenti radikálnějších levicových směrů popisují tuto profesi jako formu sociálního řízení. Tento radikální přístup kritizuje sociální pracovníky jako lidi, kteří normalizují a udržují neoliberální systém a upřednostňují vliv před strukturou. Tato kritika odráží znovuobjevení hodnot hrozby společenského převratu z 60. let minulého století ve smutně pesimistické situaci naší společnosti s jejími globalizačními riziky. Radikálové rozlišují mezi nepolitizovaným státním sociálním pracovníkem a radikalizovaným politikem.

Zatímco umírněný střed představující třetí cestu kritizuje opomíjení pracovní politiky v centru sociální práce, levičáci hlásají, že pracovní politika posilující zaměstnatelnost okrajových skupin představuje další modifikaci vztahu mezi občany a stavem občanské spokojenosti, který se neslučuje se základními hodnotami profese.

Další výzvy a tlak představují strategie identity, které hlásají, že tradiční hodnoty sociální práce spočívají v ochraně slabého pohlaví a lidské identity. 25 let po rozbřesku multikulturalismu je stále ještě řešena otázka, do jaké míry by sociální práce měla reagovat a rozlišovat mezi obecným a konkrétním. Mezi sociálními pracovníky se 30 let po zveřejnění „patriarchálního stavu spokojenosti" ještě debatuje o pohlaví. Je to z důvodu skrývané neschopnosti chránit zranitelné ženy a vzdělávat veřejnost o rizicích, kterým je žena vystavena.

Ekonomičtí, organizační a političtí pragmatici poukazují na problémy profese s hodnocením a řízením zdrojů, úpravou pomoci podle individuálních potřeb a rozhodováním pod tlakem nadměrné pracovní zátěže a nedostatku zdrojů. Některé kritiky prosazují analýzu praxe z pohledu „poměru nákladů a prospěchu", obvykle s požadavkem na důraz na prevenci na úkor řešení již vzniklých problémů. Tomu se někdy říká digitální utopie organizace a jindy zase nutnost, které se nelze vyhnout.

Pokračující debata o profesi obecně a o konkrétních praktikách sociální práce je zakotvena ve výzkumu a hodnocení různých akademických strategií a mnoha konkurenčních metodologií. Hlasy z řad sociálních pracovníků samých a externí kritikové shodně prosazují zlepšení úrovně a odpovědnosti, i když cílí na velmi odlišné mechanismy hodnocení a praxe. Legitimnost stavu občanské spokojenosti, sociální politiky a profese jsou do jisté míry plodem nové kultury společenské odpovědnosti. Tento vývoj také formuje sociální politiku jako celek prostřednictvím něčeho, čemu se říká „nový veřejný management".

Výzva reagovat na novou kulturu řízení a novou veřejnou politiku vystupuje na pozadí složitější a diferencovanější společenské situace. Různé podoby vztahů a měnící se demografická situace vystupují na pozadí odklonu od společnosti založené na zaměstnanosti a stabilním trhu práce z minulého století. Dokonce i bytová otázka, jako relativně úspěšný prvek budování sociální politiky, znovu oslabuje místní komunity.

Toto všechno přetěžuje profesi dalšími a dalšími výzvami a neustále se rozšiřujícími nároky. S tím vznikají nové definice společenského blaha a sociálních práv, které vyžadují zásahy v oblastech, které přesahují tradiční rozsah sociální práce. Zde mluví-

me o otázkách, jako je ekologie, štěstí, kulturní inkluze a další očekávání odrážející se v nových sociálních právech. Vznik terapeutické povahy služeb poskytovaných státem přidává další rozměr k již tak složité a proměnlivé oblasti, jakou je sociální práce.

Jednou z běžných strategií řešení těchto četných tlaků je individualizace služeb s důrazem na osobní případ a identitu našich klientů. Jiné režimy naší práce odrážejí hodnotové změny v profesi. To všechno by mělo vést k reflexi o naší činnosti, ale pod externím tlakem není tato reflexe mnohdy ničím jiným než projevem ztráty sebedůvěry sociálních pracovníků.

Profesní program sociální práce, která je svou povahou responzivní, ji činí zranitelnou vnějšími vlivy, ale současně je i zdrojem její síly a tvůrčího přístupu. Sociální práce ve své nejlepší podobě dokáže být responzivní a podporuje odpovědnost, přičemž si udržuje svůj profesní étos a autonomii. Výzva implementovat nový směr veřejného řízení do sociální práce spočívá ve zlepšení praktické činnosti a eliminaci potenciálně nezamýšlených následků hodnotových změn v profesi.

# REGULACE A MĚŘENÍ VÝKONNOSTI IZRAELSKÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – HISTORICKÝ PŘEHLED

**Yekoutiel (Couty) Sabah**

Ředitel divize výzkumu, plánování a školení
Ministerstvo práce, sociálních věcí a sociálních služeb
Stát Izrael

## Příspěvek

V roce 1932 Židovský národní výbor v Palestině, tenkrát pod britským mandátem, poprvé založil „Sociální oddělení". Tato skutečnost bývá často považována za východisko sociálních služeb budoucího izraelského státu založeného v roce 1948. A skutečně, tento nový stát, ačkoliv byl pod obrovským interním i externím tlakem, uzákonil řadu sociálních právních úprav a nastoupil cestu „poskytujícího státu". Rychle vznikla poměrně široká škála sociálních služeb poskytovaných většinou vládou a sionistickými polovládními organizacemi. Avšak tato kvazi socialistická a kolektivistická orientace se postupně začala měnit a Izrael se začal přiklánět k více neoliberálnímu a tržně orientovanému modelu. Tento ideologický posun bránil přijetí paradigmatu nového veřejného řízení a upřednostňoval sociální služby financované státem. Dnes více než 80 procent rozpočtu na sociální služby v Izraeli využívají nevládní ziskové a neziskové organizace jejich poskytovatelů. To znamená, že blaha národa je v současnosti nejvíce dosahováno tržními prostředky. Většinu z nich má na starosti izraelské Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb, a uskutečňuje je prostřednictvím tvorby strategií, legislativy, financování, norem a kontrol, i když svou roli hrají i místní úřady.

Tento posun směrem k tržnímu hospodářství představuje pro izraelské Ministerstvo sociálních věcí rostoucí hrozby ve smyslu regulace sociálních služeb poskytovaných externími poskytovateli, kde tato regulace znamená stanovení norem, monitorování a vymáhání. Tyto hrozby částečně souvisejí se skutečností, že tyto služby jsou komplexní a heterogenní. Zahrnují řadu různých dílčích služeb, které mají pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám vystaveným riziku překonat jejich problémy

a zlepšit jejich sociální inkluzi. Zahrnují jak komunitní, tak rezidenční služby, a jsou nabízeny různými způsoby různým skupinám, které tvoří nesmírně rozmanitou izraelskou společnost. Regulace je hrozbou také kvůli rozmanitosti poskytovatelů.

Další riziko pramení ze skutečnosti, že úroveň pravomocí udělených terénním pracovníkům je nevyhnutelně vysoká, protože problémy jejich klientů jsou složité a velmi individuální. Tyto odborné pravomoci pro práci v terénu jsou ještě posíleny averzí sociálních pracovníků proti externí kontrole a sledování výkonnosti a „vírou", že v oblasti sociálních služeb je často těžké stanovit normy a vymyslet „snímače" jejich dodržování pro účely smluv založených na výkonnosti.

Dalším rizikem je něco, čemu se občas říká „regulatorní osamělost". Ministerstvo se často nemůže spolehnout na rodiny klientů a jejich příspěvek k monitorování služeb poskytovaných znevýhodněným a vyloučeným klientům. Nese proto samo celou a nezastupitelnou odpovědnost za garanci kvality služeb. Navíc je Ministerstvo opakovaně „v regulační pasti" díky faktické monopolizaci služeb jejich poskytovateli. K tomu dochází například tehdy, když Ministerstvo není ochotno změnit nekvalitního poskytovatele rezidenčních služeb osobám s duševní poruchou, protože by za to muselo „zaplatit vysokou cenu" v podobě nutnosti přemístění křehkých klientů do nového neznámého prostředí. I když je smluvní zajištění sociálních služeb stále více rozšířené, ani výběrová řízení a smlouvy často nezajišťují konkurenci mezi jejich dodavateli, ani jejich dodržování norem poskytování těchto služeb.

A poslední hrozba, na kterou bych chtěl upozornit, je „paradox privatizace". To znamená, že zásadní znalosti, které jsou nezbytné pro efektivní regulaci, jsou nedostatečné, pokud vláda vytváří strategie, a služby jsou pak prováděny nevládními organizacemi. Zde je ten vnitřní paradox, kdy proces, který činí tak potřebnou regulaci a dohled, tj. privatizace, současně podkopává schopnost regulatorních orgánů regulovat, neboť jsou nyní až příliš daleko od praxe. Tento problém chybějících znalostí se ještě zesiluje tím, že jsou služby poskytovány ve stále fragmentovanějším a tržnějším prostředí.

Pro řešení těchto problémů se navrhuje vytvořit individuální regulační „obálky" pro různé služby a poskytovatele. Tento návrh specifického regulatorního systému představuje jeho „pozici" v „regulačním kontinuu blaha národa" přesunující se od manažerismu k profesionalismu, jak je vysvětleno dále:

Manažerismus

- Jednota
- Kontrola orientovaná na audit
- Vstupy a procesy
- Evidence
- Protokoly
- Kontrolní seznamy
- Omezení pravomocí
- Frakční přístup
- Dodržování předpisů
- Externí monitoring

Profesionalismus

- Responzivní regulace
- Organizační učení
- Výstupy
- Praktická moudrost
- Pokyny
- Hodnocení výkonu
- Strukturované pravomoci
- Holistický přístup
- Etická motivace
- Vlastní monitoring

Proces navrhování regulatorních nástrojů pro konkrétní služby zahrnuje tři kroky:

1. **Předběžné posouzení**: Tento krok spočívá ve vyhodnocení zranitelnosti klientů, zhodnocení externích (nevládních) monitorovacích procesů a kontrole minulého výkonu poskytovatele.

2. V druhé fázi nastupuje **výběr regulačních nástrojů**, které budou podle předchozího vyhodnocení vhodné k použití. To znamená, že regulátor se musí rozhodnout, do jaké míry se může spoléhat na profesionalitu a etickou orientaci regulovaného a do jaké míry musí využívat více manažerských nástrojů, jako je kontrola, nabídky, sankce, bonusy apod.

3. Poslední fází je **zavedení**, kdy regulátor musí opatrně zavádět různé nástroje a sledovat efektivnost regulačního procesu, tedy zda přispívá k trvalému zlepšování kvality poskytovaných služeb.

# NEUSTÁLÉ ZNOVUOBJEVOVÁNÍ: HISTORIE, CHARAKTERISTIKY A VÝZVY ŠKOLENÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V IZRAELI

**Talia Meital Schwartz-Tayri MSW Ph.D.**

Pedagog a odborný pracovník
Gershon H. Gordonova fakulta sociálních věd, Univerzita Tel Aviv
Stát Izrael

## Příspěvek

Je dobře známou skutečností, že globální profese, jako je sociální práce, se vyvíjejí prostřednictvím mezinárodní výměny zkušeností a myšlenek a jsou velmi ovlivněny místními událostmi a procesy, většinou na národní úrovni. Avšak i při zvážení místních vlivů se pokusím ve své přednášce položit hlavní důraz na normy kvality způsobem, který vám umožní zvážit, zda tyto normy / modely lze upravit a použít na jiné kontexty, jiné režimy zajišťování blaha národa, než je neoliberální model Izraele.

Nelze hovořit o kvalitě, účinnosti, transparentnosti a odpovědnosti, ani o jiných koncepcích hodnocení sociální práce, pokud nebudeme diskutovat o prvcích vzdělávání a školení v oboru sociální práce. Zejména proto, že provedené studie odhalily zásadní roli vzdělání v oboru sociální práce a dopad praktických školení v terénu na rozhodování odborníků na poli sociální práce. Proto ačkoliv vzdělání v oboru sociální práce je jen první krok v procesu profesionální socializace sociálních pracovníků, má na celý tento dlouhý a nepřetržitý proces zásadní vliv. To platí zejména v případech, kdy se sociální pracovníci rozhodnou rozšířit si vzdělání prostřednictvím akademického i praktického školení.

Jen stručně se zmíním o původu vzdělání v oboru sociální práce v Izraeli, abych pak mohla zdůraznit vývoj pracovních modelů a norem vytvořených v reakci na výzvy a dilemata, která vznikala s rozvojem této profese v Izraeli.

Obecně víme, že vzdělání v oboru sociální práce je ovlivněno:

mezinárodními trendy sociální práce, změnami v charakteristikách a potřebách uživatelů služeb sociální péče a reformami v zákonech a strategiích péče o blaho národa.

V případě Izraele se vzdělání v oboru sociální práce, stejně jako profese sama, musely přizpůsobovat rozsáhlým společenským a kulturním změnám: Izrael je mladá demokracie existující teprve od roku 1948, zpočátku charakterizovaná multikulturalismem a rozmanitostí, postižená dramatickými změnami na Středním východě a následně přecházející z modelu kolektivního blaha na neoliberální model péče o blaho národa. To vše přimělo vzdělání v oboru sociální práce k prudkému rozvoji ve smyslu obsahu, norem i nařízení.

Víc než deset let před založením státu Izrael a v době britské koloniální správy národní výbor židovské komunity v Palestině založil sociální a zdravotní služby víceméně pro židovské přistěhovalce, kteří byli nuceni uprchnout z Evropy a Jižní Afriky a přicházeli do Palestiny. Po vzoru britské správy si arabské a židovské komunity založily vlastní politické a společenské instituce. Vedle služeb náboženské charity byly židovské sociální služby rozvíjeny nenáboženskými socialistickými ideology vedenými Davidem Ben-Gurionem, zakladatelem Dělnického hnutí, které usilovalo o vytvoření produktivní společnosti založené na moderních zemědělských družstvech a městských průmyslových podnicích, a považovalo se za alternativu k židovským náboženským komunitám.

První škola a sekce sociální práce při židovském národním výboru byly založeny v roce 1931 Henriettou Szold, vůdkyní jedné z hlavních sionistických organizací ve Spojených státech. Szold se rozhodla vycházet z úsilí skupiny sociálních pracovníků z řad německých Židů při kladení základů jak profese, tak vzdělání v oboru, protože existovala vysoká poptávka po řešení potřeb předpokládané masové vlny uprchlíků z Německa. Kromě toho bylo mezi uprchlými německými Židy asi 55 školených sociálních pracovníků. Tyto převážně mladé ženy, a zakladatelka první školy, 55letá Siddy Wronsky, studovaly v německých školách sociální práce, především ve škole Alice Salomon v Berlíně. Stojí za zmínku, že Alice Salomon byla velmi aktivní pedagog specializující se na obor německé sociální práce, která na začátku minulého století (1908) založila Sociální ženskou školu. Siddy Wronsky měla velké zkušenosti v oblasti vzdělávání v sociální práci a sociálních služeb, byla silně oddána sionismu, a dříve pracovala jako vedoucí Sociálního archivu v Berlíně (1908) jako jedna z jeho hlavních zakladatelek. První škola sociální práce začala čtrnáctidenním kurzem, který se velmi rychle, už v roce 1934, prodloužil na celý rok.

Tento kurz, který Siddy Wronsky většinou i vedla, zahrnoval jak teorii, tak práci v terénu v první agentuře sociální práce. Wronsky si najala také další lektorky a dozorce nad terénními pracovníky. Byli to všechno dobrovolníci, protože tehdy židovský výbor, VAAD Haleumi, škole nepřidělil žádnou dotaci, takže musela žít zcela ze školného, darů a ochoty hostujících lektorek.

Nedávno jsme objevili sešity jedné ze studentek kurzu v roce 1941, a kromě dokladu o osnovách, byly tyto sešity dokladem o existenci kurzu nazvaného „péče o lidi", který už svým názvem odrážel pohled na sociální práci, jako na sílu napomáhající rozvoji národa a jeho zdokonalování.

První studijní skupinu tvořenou jen čtyřmi studentkami učila Wronsky ve svém jednopokojovém bytě. Bylo to velmi náročné, protože každá studentka mluvila jiným mateřským jazykem. Od roku 1935 se počet studentů plynule zvyšoval.

Osnovy prvních kurzů v zásadě vycházely z německé sociální práce s jejím:

zaměřením na potřeby jednotlivců a rolí sociální práce jako služby pro národ a jeho kulturu.

Studované předměty zahrnovaly veřejné blaho, ekonomickou a sociální politiku, psychologii a pedagogiku, zdraví veřejnosti a péči o ně, právo a veřejnou správu a praxi v terénu.

Pro přijetí ke studiu bylo požadováno, aby uchazeč(ka) žil(a) alespoň 10 let v Palestině, znal(a) místní podmínky, mluvil(a) hebrejsky a možná trochu arabsky, a měl(a) odborné znalosti v oboru zdravotnictví nebo učitelství. Uchazeč(ka) dále musel(a) prokázat, že je produktivní a před podáním přihlášky už alespoň pět let pracoval(a). To vše pomáhalo zvyšovat status školy. I když normy byly tehdy velmi přísné, počet studentů/studentek každým rokem stoupal, aby na koci 40. let dosáhl počtu 91 absolventů / absolventek. Po založení izraelského státu v roce 1948 přešla škola pod patronaci Ministerstva blahobytu, a ačkoliv se nestala součástí žádné akademické instituce, byla pod kontrolou Hebrejské univerzity v Jeruzalémě a několik lektorů z univerzity tam také učilo. V roce 1950 byla založena další škola dotovaná Magistrátem města Tel Aviv.

Další faktory: válka, finančně podporovaná masivní imigrace, dorůstání dětí v nouzi, toulavá mládež, nezaměstnanost a další sociální problémy, a nutnost reagovat na prudkou expanzi sociální regulace a služeb, to vše vyžadovalo co největší počet sociálních pracovníků. To přimělo vzdělávání v oboru sociální práce k rozšíření a rozvoji během velmi krátké doby. Kromě toho se v 50. letech profesor Philip Klein, americký lektor sociální práce a výzkumník, stal poradcem izraelské vlády pro sociální politiku v rámci programu technické pomoci Spojených národů. Na začátku vydal sžíravou kritiku izraelské sociální politiky, na kterou navázaly další dvě stati, jedna o potřebě vzdělání v oboru sociální práce (1955), a druhá o návrhu osnov pro toto vzdělání (1956). Bylo jasné, že problémy doby přimějí odbor sociální práce ke vstupu mezi univerzitní obory studované na Hebrejské univerzitě, a Kleinova zpráva zdůrazňovala, že by akademický kurz sociální práce neměl zahrnovat jen teoretické vzdělání a odbornou praxi, ale i akademický výzkum v oboru. Kritizoval také politický mandát vzdělání v oboru sociální práce a hlásal, že by se tento obor měl zasadit o akademickou svobodu.

Po dlouhých přích byl **program sociální práce plně integrován do univerzitního systému** v roce 1958 jako tříletý program se zakončením titulem bakaláře sociální práce. Cíle nové školy v rámci Hebrejské univerzity zahrnovaly:

nejprve vytvoření programu, který by vyvažoval akademické studium, praxi v terénu a společný výzkum učitelů a studentů.

Dále bylo jasné, že se škola musí zapojit do akademických procesů na úrovni univerzity.

V roce 1969 byla Škola sociální práce založena také na Univerzitě v Tel Avivu, a později i na jiných univerzitách, jako například na University of Haifana severu země a na Univerzitě Bena Guriona na jihu. Po čase začaly tyto školy nabízet i magisterský kurz sociální práce a někteří studenti se v rámci magisterského studia zapojili do výzkumu pro účely své magisterské diplomové práce. Tím byla připravena půda pro první doktorandská studia v oboru sociální práce. K dnešnímu dni má každá izraelská univerzita (kromě technické univerzity exaktních věd Technion) Školu sociální práce. Inspekce na těchto fakultách provádí výbor pro vyšší vzdělání, včetně odborné praxe. Až po získání titulu bakaláře pro sociální práce (BSW) si může absolvent zažádat o licenci u Ministerstva sociálních věcí, která je základním požadavkem pro vykonávání profese sociálního pracovníka. To znamená, že v Izraeli nemůžete pracovat jako sociální pracovník, pokud nemáte dokončeno tříleté vysokoškolské studium v oboru. Dále je známo, že univerzity velmi úspěšně inspirují víc než 60 procent sociálních pracovníků k pokračování ve studiu v magisterském programu.

Praxe v terénu – jak už bylo řečeno – je od počátku nedílnou součástí studia a je rovněž regulována národními normami. Dnes se od všech studentů požaduje odborná praxe v délce pěti semestrů už od prvního ročníku studia.

Škola Ministerstva sociálních věcí zůstala a nabyla na důležitosti.

Během období akademizace bylo izraelské vzdělání v oboru sociální práce silně ovlivněno americkým vzděláváním. Kromě realizace některých Kleinových návrhů mnoho učitelů sociální práce v 50. a 60. letech absolvovalo univerzity v Severní Americe, které byly silně klinicky orientované. Tato skutečnost vedla k tomu, že se jádrem vzdělání v oboru sociální práce staly případové studie a individuální terapie, zatímco skupinová práce, práce s komunitou a sociální správa byly považovány za periferní.

Další problém se týká akademických požadavků na učitele sociální práce. V okruhu své činnosti v rámci univerzitního systému jsme my jako profesoři sociální práce finančně hodnoceni a povyšováni na základě svých vědeckých výzkumů a počtu vědeckých publikací. To má za následek, že řada učitelů sociální práce opouští odbornou praxi v oboru sociální práce. Během let došlo k tomu, že pracovníci fakult už mají jen omezené nebo žádné praktické zkušenosti. Říká se, že to má negativní dopad na připravenost absolventů na jejich praxi.

Dále se dá říci, že v reakci na tyto skutečnosti vzniklo během let sedm nových kateder sociální práce na univerzitních fakultách, které se zaměřují do značné míry na výuku praxe. Realizují však také teoretické a výzkumné předměty, které jsou pro studenty povinné. Přes toto praktické zaměření je pro učitele těchto kateder rovněž důležité podílet se na výzkumu. Víme, že tyto fakulty jsou inkluzivnější, tedy umožňují přístup k akademickému vzdělání různým skupinám populace, včetně znevýhodněných sociálních skupin, jejichž příslušníci se pak sami mohou stát profesionálními sociálními pracovníky.

Je důležité poznamenat, že vzdělání v oboru sociální práce jako součásti univerzitního studia poskytuje sociálním pracovníkům integrovanější teoretické i praktické znalosti. Ačkoliv se obor sociální práce zcela přesunul na akademickou půdu, škola Ministerstva sociálních věcí obnovila svůj studijní program a stala se systémem, jehož prostřednictvím sociální pracovníci získávají speciální praktické zkušenosti jako je forenzní role, praxe práce v komunitě, manažerské role, blaho dětí, inspekce apod. Protože je tato škola součástí daleko pružnějšího systému, než je univerzitní, daří se jí daleko rychleji reagovat na proměny sociálních problémů izraelské společnosti a prosazovat zákony o sociální péči do praxe sociálních služeb. Dnes na škole studuje ročně asi 5 000 sociálních pracovníků ve 300 kurzech.

Změny v sociální politice daly základ novým trendům ve vzdělávání v oboru sociální práce, avšak k těmto trendům, které se teď pokusím nastínit, musíme přistupovat s opatrností.

Změna v izraelském modelu blaha národa, hlavní škrty v rozpočtu systému sociálního zabezpečení v roce 2003 a další omezení služeb sociální péče, vedly v létě roku 2011 k velké vlně protestů. Protože sociální pracovníci úzce spolupracují s klienty ze znevýhodněných sociálních skupin a realizují sociální politiku, jsou obvykle první, kdo si všimne nebo dovede předvídat nespravedlivou a neefektivní strategii. Veřejnost je také v mnoha ohledech považuje za představitele státu. Proto se zdálo jasné, že izraelští sociální pracovníci musí přehodnotit svou roli v ovlivňování sociální politiky, a tím byla zahájena diskuse o politické roli sociálních pracovníků. Učitelé sociální práce se v té době usilovně snažili udržet tuto diskusi na programu národní sociální práce a ve spolupráci s odborem pro sociální práci, vedoucími kateder sociální práce a vedoucími pracovníky Ministerstva sociálních věcí posilovali schopnosti studentů a absolventů oboru sociální práce, aby se dokázali úspěšně zapojit do tohoto politického procesu.

Jak se nové veřejné řízení rozvíjelo a zakořeňovalo v sociálních službách, bylo potřeba rozvíjet dovednosti sociálních pracovníků v oblasti posuzování a hodnocení, proto se na konci 90. let, v roce 2000 a dále, akademické osnovy rozšířily o kurzy výzkumu a hodnocení. Také škola zřizovaná Ministerstvem nabízí speciální kurz pro sociální pracovníky v roli správců znalostí v místních střediscích sociálních služeb.

Pro standardizaci vzdělání v oboru sociální práce na základě trendů a požadavků mezinárodního vzdělávání v oboru, kromě nařízení Výboru pro vyšší vzdělávání přijede do Izraele jednou za pár let mezinárodní poradenský výbor, který zkontroluje osnovy a realizuje zájmové skupinové diskuse se studenty sociální práce v bakalářských, magisterských a doktorandských programech, aby se ujistil, že vzdělání, které školy poskytují, splňuje zásady strategie a akreditační normy Amerického výboru pro vzdělávání v oboru sociální práce.

Každou novou katedru sociální práce kontroluje speciální komise inspektorů Výboru pro vyšší vzdělávání zahrnující akademického zástupce.

Výzkum ukazuje, že orientace studentů je dosud víceméně klinická, a jen málo se ví o jejich připravenosti na praxi. Protože absolventi neskládají závěrečnou zkoušku, aby dostali svou licenci pro sociálního pracovníka, je velmi těžké jejich připravenost posoudit.

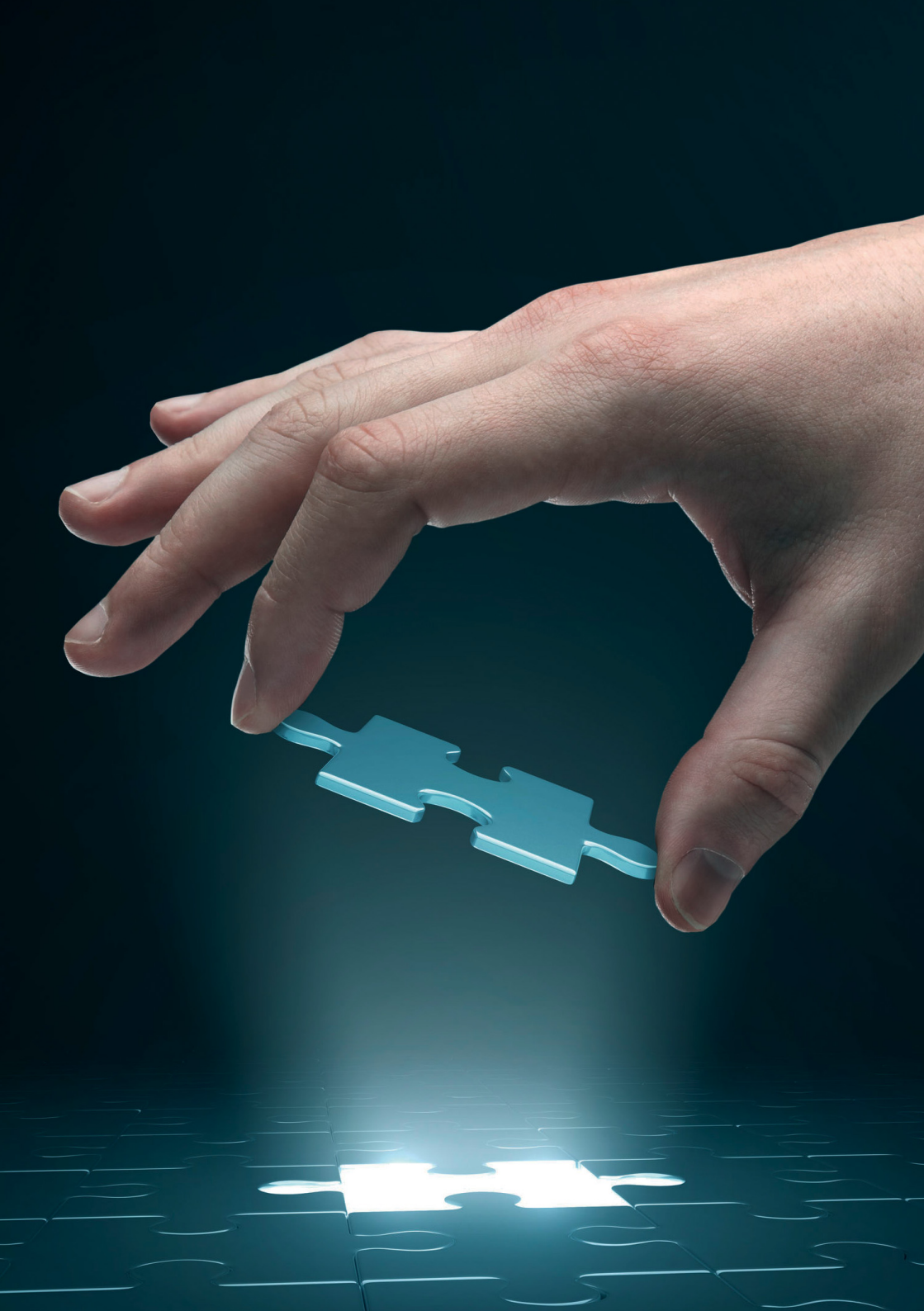
## Závěr

Podobně jako profese sama, i vzdělávání v oboru sociální práce řeší řadu nerovnoprávností na všech stranách, jako je bydlení, lékařská péče, vzdělání a samozřejmě nárůst chudoby v Izraeli. A kromě toho se musí vypořádat se současným trendem nového řízení. Proto jsou osnovy často aktualizovány, aby zahrnovaly novou praxi v sociální péči a správě, jako jsou makro praktiky, praktika proti utlačování, účast klientů a politické praktiky.

Tyto trendy mají na studenty zásadní vliv. Před několika lety studenti sociální práce založili vlastní hnutí, z nějž se později stala oficiální dobrovolná organizace. S pomocí dovedností, které získali při studiu sociální práce fungují jako propagátoři myšlenek, programátoři se snaží rozšířit svůj vliv na osnovy a strukturu studijních programů.

https://books.google.co.il/books?id=2DOPAgAAQBAJ&pg=PA154&lpg=PA154&dq=philip+klein%2Bunited+nations&source=bl&ots=o716x_ZCw5&sig=OcvBc_q4jguXRyWQrBcy_3y9B8U&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjMg7T5ie_ZAhVrBMAKHfZIA-04ChDoAQgkMAA#v=onepage&q=philip%20klein%2Bunited%20nations&f=false

https://books.google.co.il/books?id=LwBtJ1U5vc0C&pg=PA387&lpg=PA387&dq=philip+klein%2Bunited+nations&source=bl&ots=mZItLcic1R&sig=4VYq0ZFZ53n7vUxmgsLUagzmaSw&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjMg7T5ie_ZAhVrBMAKHfZIA-04ChDoAQgnMAE#v=onepage&q=philip%20klein%2Bunited%20nations&f=false



# VARIABILITA PŘÍSTUPŮ KE VZDĚLÁNÍ A JEJÍ VLIV NA KVALITU VÝKONU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

**Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D.**

Odborná asistentka
Katedra sociální politiky a sociální práce
Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity

## Anotace

V textu se věnuji kvalitě výkonu sociálních pracovníků, kterou sleduji ve vztahu k jejich profesní přípravě. Vycházím z předpokladu, že kvalitní výkon sociálních pracovníků je ovlivněn výběrem vzdělávacího přístupu. Snažím se zodpovědět otázku: *„Zda a jak ovlivňuje profesní vzdělávání sociálních pracovníků kvalitu jejich výkonu?“* [1] Na základě představení evidence-based, kompetenčního a reflexivního vzdělávacího přístupu ukazuji, jak jednotlivé přístupy ovlivňují praktický výkon sociálních pracovníků, a tím i jeho kvalitu.

## Příspěvek

### Evidence-based přístup (praxe založená na důkazech)

To, čím je vzdělávání založené na důkazech charakteristické a co tento přístup odlišuje od ostatních pojetí, je sepjetí s vědeckými metodami. Ačkoliv i u jiných přístupů ke vzdělávání v sociální práci můžeme sledovat jejich spojení s výzkumem, tento přístup je primárně založen na tom, že základem pro rozhodování sociálních pracovníků musí být vědecky ověřené důkazy (Sackett et al., 1996; Griffith, 1999; Sheldon, 2001).

1) Touto otázkou se také šířeji zabývám v textu zaměřeném na vzdělávací přístupy ve vztahu k resilienci. (Navrátilová, 2014).

Obsah vzdělávání reaguje na očekávání, že sociální pracovníci budou schopni poskytnout postupy a návody, které by byly měřitelné a poskytovaly by jistotu objektivistického pohledu. S ohledem na to jsou studenti vedeni k tomu, aby dokázali systematicky vyhledávat zdroje informací o cílové populaci a jejích problémech, aby dokázali zvažovat jejich hodnověrnost, reliabilitu a uplatnitelnost v práci s klientem. Tomuto účelu odpovídá způsob vedení studentů, který se zaměřuje na kultivaci jejich akademických znalostí. Teoretické vzdělávání je v tomto přístupu vlivnější než zkušenosti, které generuje praxe.

Jak vypadá tento přístup v praxi? Úkolem sociálního pracovníka je nalézt instrumentální řešení problémů na základě vědeckých důkazů a teorií. Problém, se kterým přichází klient, je sociálním pracovníkem vnímán jako objektivní a reálný – jde o jakousi operacionalizovanou problémovou situaci klienta, která se stává východiskem pro volbu intervence. Intervence je zvolena na základě již dříve vědecky ověřených dat. Jinými slovy: od sociálního pracovníka se očekává průběžný sběr dat od klientů a jejich syntéza, která vede k formulaci jednoznačné a nezpochybnitelné intervence.

V tomto pojetí praxe nejsou sociální pracovníci zatíženi nejistotou rozhodování o vhodnosti intervence. Ve své práci s klientem se spoléhají na osvědčené nebo empiricky podložené intervence. Někteří autoři poukazují na to, že tento způsob praxe vede ke ztrátě důležitosti zkušeností a praktické moudrosti sociálních pracovníků při tvorbě nových znalostí a může významně podkopávat tradiční profesionální praxi (Webb, 2001).

## Kompetenční vzdělávací modely

Kopetenční modely vycházejí z behaviorálního hnutí pronikly do vzdělávání v 50. letech (Ainsworth, 1977; Kuhlmann, 2009; Parker, 2006) a zvláště masivně ovlivnily vzdělávání sociálních pracovníků v posledních pěti dekádách. Behaviorální základy posunují vzdělávání směrem, který zdůrazňuje objektivitu, kvantifikaci a jistotu. Hlavní popularita těchto přístupů spočívá v tom, že poskytují pracovníkům jasná a specifická vodítka, návody.

Výuka i učení jsou definovány v termínech výkonu. V rámci kompetenčních modelů je požadováno, aby student demonstroval dosažení konkrétní a předem jasně definované kompetence. V rámci takto pojatého vzdělávání je tak kladen důraz spíše na výstupy než na proces učení.

Díky tvorbě širokého systému kompetencí se kompetenční přístup rozšířil do většiny oblastí sociální práce. To také přispělo k tomu, že se v 70. letech začal rozvíjet úkolově orientovaný přístup (Reid a Epstain,1977), který se stal hlavním přístupem ke klinické sociální práci. Tento přístup pak dává do rukou sociálních pracovníků nástroj, který jim má pomoci odpovědět na otázku jak řešit praktické problémy klientů. Kompetenční modely zaostřují pozornost sociálních pracovníků k problémům bez nutnosti sledovat také zdroje, které mohou klientům pomoci úspěšně řešit jejich situaci.

Sociální práce v tomto pojetí je chápána především jako „řemeslná" dovednost, která se zdokonaluje a tříbí v praxi. Teoretická reflexe výkonu sociálních pracovníků není v tomto přístupu zdůrazňována. Potřebná je pouze v úrovni reflektování správnosti či nesprávnosti použití určité dovednosti. Dominelli (1996) poukazuje na to, že toto pojetí kompetence nezdůrazňuje dosažení toho nejlepšího výsledku, ale i dostatečný standard může být v tomto pojetí chápán jako dost dobrý. To může samozřejmě vést ke snížení kvality vzdělávání a pro budoucí praxi sociálních pracovníků může přinést řadu problematických konsekvencí.

## Reflexivní vzdělávací přístup

Jako určitý protiklad předcházejících dvou přístupů si postupně získával stále větší oblibu reflexivní model praxe. Zásadní roli v tom sehrál Donald Schön (1983), který zpřístupnil reflexivní způsob uvažování profesionálům, kteří pracovali v praxi s klienty. Jeho zásluha byla především v tom, že vytvořil model integrace teoretických poznatků s požadavky praxe.

Reflexivní vzdělávání staví do centra pozornosti především schopnost studenta vnímat různé stránky životní situace klienta a jejich empirické i teoretické konotace. Současně s touto variabilitou interpretací a pohledů na životní situaci je student veden k tomu, aby zvažoval, jak do mnohovrstevnaté situace klienta může intervenovat a jaké důsledky může mít zvolená intervence. V rámci studia jsou studenti vedeni především k reflexi poznání, vlastních hodnot i emocí při práci s klienty (srov. Tompsonová a Thompson, 2008).

Reflexivní praxe znamená, že sociální pracovník je otevřen různým interpretacím životní situace klientů, což ho staví před řadu nejistot ohledně volby intervence. Očekává se, že součástí jeho práce bude i reflexe vlastní osobnosti, předsudků a před-

pokladů ovlivňujících jeho činnost. V reflexivní praxi přistupuje sociální pracovník ke klientovi individualizovaně a pracuje s ním kreativně na základě reflexivního posouzení životní situace.

Reflexivní praxe sociálních pracovníků vyvažuje význam teorie i praxe. Doceňuje jak roli teoretické připravenosti a kritické schopnosti, tak i dovednostní přípravy. V reflexivním módu je student veden k tomu, aby absolvoval trénink dovedností, ale současně je povzbuzován k tomu, aby dovednosti chápal v kontextu teorie a aby jejich použití chápal jako volbu z mnoha možností, která musí být podřízena důslednému a poctivému zkoumání životní situace klientů.

## Integrace přístupů jako předpoklad kvality

Jednotlivé, výše prezentované vzdělávací přístupy, jsou také reprezentanty určitých přístupů k praxi sociálních pracovníků a chápání kvality práce. Tento příspěvek poukázal na rozdílnost a specifičnost vzdělávacích přístupů, které jsou východisky pro konkrétní podobu výkonu sociální práce. Domnívám se, že specifičnost těchto přístupů může také znamenat určitou „jednostrannost" pohledu na práci s klientem. Cestu z „jednostranně" pojatého vzdělávání a následně i z praxe sociálních pracovníků vidím v integrativním přístupu ke vzdělávání.

Sociální pracovníci potřebují pro kvalitní práci s klientem rozvinout své reflexivní schopnosti, stejně jako potřebují využívat výzkumné zdroje, které jsou důležitými oporami v procesu komplexního posouzení životní situace klientů. V neposlední řadě kvalitně zvládnutá kompetence může být viditelným znamením jejich profesní erudice. Dá se předpokládat, že integrativní přístup ke vzdělávání bude mít své pozitivní konsekvence pro každodenní činnosti sociálních pracovníků a odrazí se v kvalitě práce s klienty.

Seznam literatury:

AINSWORTH, D. **Examining the Basis for Competency-based Education**. *The Journal of Higher Education*, 1977, roč. 48, č. 3, str. 321–332.

Dominelli, L. **Sociology for Social Work**. Macmillian Press, Ltd, London, 1997.

GRIFFITHS, P. **The Challenge of implementing evidence based health care**. *British Journal of Community Nursing*, 1999, roč. 4, č. 3.

KUHLMANN, E., G. **Competency–Based Social Work Education: A Thirty–Year Retrospective on the Behavioral Objectives Movement**. *Social Work a Christianity*, 2009, roč. 36, č. 1, str. 70–76.

NAVRÁTILOVÁ, J. Teoretické přístupy k praktickému vzdělávání studentů a jejich vztah k resilienci. In: PUNOVÁ, M., NAVRÁTILOVÁ et. al. **Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience**. Brno: Muni Press, 2014, str. 61–128.

PARKER, J. **Developing Perceptions of Competence during Practice Learning**. *British Journal of social Work*, 2006, 36, str. 1017–1036.

REID, W. J., EPSTAIN, L. **Task–centred Practice**, New York: Columbia University Press, 1977.

SACKETT, D. L., ROSENBERG, W. M. C., GRAY, J. A. M., et al. **Evidence based medicine: What it is and What it isn´t**. *British Journal of Medicine*, 1996, 312, pp. str. 71–72.

SHELDON, B. **Validity of Evidence based Practice in Social Work: A Reply to Stephen Webb**. *British Journal of Social Work*, 2001, roč. 31, str. 801–809.

SCHÖN, D. A. **The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action**. London: Temple Smith, 1983.

THOMPSON, S., THOMPSON, N. **The Critically Reflective Practitioner**. New York: Palgrave Macmillan, 2008.

WEBB, S. A. **Some Consideration on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work**. British Journal of Social Work, 2001, roč. 31, str. 57–79.

# EFEKTIVITA A PROFESIONALITA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

**Mgr. Petr Antoni**

Ředitel organizace
Domov pro seniory a Pečovatelská služba v Žatci

## Anotace

Text se zamýšlí nad vztahem efektivity a profesionality, je vztažen k výkonu sociální práce a její praxe v České republice (březen 2018). Vychází z přednášky proslovené na konferenci zorganizované u příležitosti Světového dne sociální práce.

## Příspěvek

Dovolím si začít malou rovnicí: **profesionalita = kvalita = efektivita**. A zde zejména platí to, že bez kvality nemůžeme v sociální práci vůbec hovořit o efektivitě.

Ale popořádku: pro zpracování tohoto textu autor realizoval šetření mezi sociálními pracovníky na různých pozicích – od přímé praxe až po sociálního pracovníka v roli vzdělavatele a supervizora. Ve všech případech se jednalo o zkušené pracovníky s dlouholetou praxí.

Jeden z těchto kolegů na otázku po efektivitě reagoval svérázně: „Efektivita – to je pojem někam do výroby, ne?" Zajímavý názor, ale po následné diskusi jsme dospěli k jednoznačné shodě: „efektivita v sociální práci je téma legitimní a odůvodněné. Efektivitu vyžaduje zadavatel, ale současně je efektivita předpokladem a důkazem dobré praxe v přímém výkonu sociální práce. Efektivita umožňuje dobrou distribuci pomoci klientům sociální práce.

Efektivitu vytváří a generuje jasné stanovování cílů se současným vymezením hranic spolupráce a pomoci. Efektivita předpokládá umění ukončení intervence/spolupráce v odůvodněných případech.

Realizátorem výše uvedeného je sociální pracovník „profesionál". Sociální práce a její stav v České republice ke dni psaní tohoto textu totiž splňuje většinu předpokladů, abychom sociální práci za profesi považovali. Jedná se o jasně definovatelný „monopol", který sociální pracovník „má" na určité typy prací – což dává profesi výjimečnost a současně určuje její hranice. Sociální práce je veřejně uznaná, pojem „sociální pracovník" je obecně bez výhrady přijímán a je obecně „rozuměno" co znamená. Sociální pracovník má profesní vzdělání a průběžně se dále vzdělává, řídí se profesní etikou. Profese sociální práce požívá jistou dávku společenské prestiže a lze konstatovat, že v omezené míře, ale přeci, je status sociální práce vyjádřen zákonem. Co prozatím chybí je profesní autonomie sociální práce. Otevřenou otázkou také zůstává dobré finanční ohodnocení sociálních pracovníků. Tolik k definování sociální práce jako profese.

Sociální pracovník „profesionál" se dokáže dobře zorientovat v situaci a v problému klienta (i skupin klientů), dokáže efektivně volit metody, dokáže sám vyhledat pomoc (tým, supervize, vedoucí pracovník) v případě komplikovaných případů.

Dokáže definovat a měřit potřebnost sociální práce (objem, rozsah, intenzita) v organizaci, území, komunitě, regionu. Rozumí své profesi, sebevědomě vstupuje do řešených kauz, zplnomocňuje své klienty. Na širší úrovni prosazuje potřebné metodické/legislativní změny a vyjadřuje se ke své profesi.

Zásadním faktem ale zůstává skutečnost definovaná v úvodu článku, a sice, že bez kvality nemůže být řeč o efektivitě. Důvod je nasnadě. Jedině kvalitně odvedená sociální práce může být považována za „dobrou" a své poslání naplňující „práci". Mohu být efektivní ve smyslu dodržení požadavků, např. výkaznictví, ale pokud za „čísly a statistikami" není vyřešení případu, pomoc, navázání spolupráce, zůstávají tyto údaje pouze prázdnými údaji ve vyplněném formuláři. Statistická (sumární) hodnocení jsou pro hodnocení kvality podpůrnou metodou s vysokou vypovídající hodnotou, ale bez přiměřeného kvalitativního vyhodnocení je jejich vypovídající hodnota nízká.

Při „hledání kvality" si pojďme rozdělit hodnocení na kategorie výsledky a dopady. Výsledek je ono konkrétní dosažené během spolupráce: sociální pracovník – klient, komunita (platí i pro makro úroveň). Je to prostě to, co se podařilo během realizované sociální práce (pro příklad – stabilizace rodinné situace v oblasti ohrožení ztrátou bydlení nebo zprostředkování služby sociální péče pro potřebného seniora či zdravotně postiženého).

Druhou kategorií jsou pak dopady. Dopady jsou dlouhodobé a můžeme si na ně odpovědět například otázkami: „Jak se změnil klientův život, došlo k trvalé (trvalejší) změně? Jak se změnila komunita, region/obec?"

První zmiňovaná kategorie – tedy výsledky, je kategorií, se kterou je na pracovištích sociální práce nějak nakládáno – vyhodnocuje se, konzultuje. Často je předmětem „supervize" nebo diskusí mezi kolegy v rámci předávání příkladů dobré, ale i špatné praxe.

S kategorií dopadů pracuje profese o poznání méně, což je škoda, zejména proto, že právě „dopady" jsou to, co se od naší profese obecně ve společnosti očekává. Trvalá změna, zlepšení, vyřešení, odstranění – vyléčení patologických jevů, to je to, co společnost od sociální práce poptává a očekává.

Jak ovšem kvalitu měřit a vyhodnocovat? Přiznejme si, že se jedná o náročný proces, který svými znaky a rozsahem připomíná výzkum. Přesto je nezbytný pro zpětnou vazbu sociálního pracovníka, týmu nebo organizace.

Při měření kvality sociální práce musí být přítomen sociální pracovník – pracuje se s interpretací. Přítomen musí být také klient sociální práce, popř. jeho blízcí nebo musí mít alespoň možnost se k záležitosti vyjádřit.

Ovšem i tak platí další rovnice: spokojený klient – se vždy nemusí rovnat – kvalitní sociální práce. Pozor si musíme dávat na přepečovávání, přebírání odpovědnosti za klientova rozhodnutí apod.

Nositelem kvality v přímém výkonu sociální práce je zejména sociální pracovník sám.

Vyhodnotit, že „jsem" jako sociální pracovník podal stoprocentní výkon, mohu na té nejniternější úrovni, která je současně tou nejzásadnější, pouze „já, jakožto sociální pracovník" sám. To předpokládá značnou dávku osobnostní zralosti a profesního vědomí. Také uvědomování si společenské role a zodpovědnosti a důslednou aktivitu na odstraňování nedostatků při výkonu sociální práce.

Existují ovšem i objektivní překážky pro podávání kvalitního výkonu sociální práce. Těmi jsou zejména obhajování profese (u jiných profesí je jejich existence přijímána automaticky, hodnotí se jen kvalita), což ve značné míře souvisí s rozpory mezi očekáváním „společnosti", co vše sociální práce má řešit a vyřešit. Souvisí také prostě s tím, že některé ze skupin klientů sociální práce jsou pro majoritní společnost velice „nepopulární".

Někdy chybí opora v autoritě vyjadřující se k sociální práci/garantující sociální práci. Tím je myšleno zejména propojení mezi koncepčními a metodickými pracovišti a pracovišti přímého výkonu sociální práce. Tyto roviny se v naší profesi často navzájem „podrývají". Praktici „v terénu" často nelibě nesou některé metodické výklady nebo výstupy z kontrol, které z jejich pohledu příliš nepomáhají. Metodická a koncepční pracoviště zase mnohdy dobře nezvládají dvojroli, a to právě metodickou a kontrolní. Řešením je vyšší míra komunikace a už výše uváděná (a zatím chybějící) autonomie sociální práce jakožto profese. Autonomií je myšlena samospráva sociální práce ve smyslu vytváření dobré praxe, obhajování profese a vyvážení současného stavu subordinace.

Překážkou poskytování kvalitního výkonu sociální práce je tlak na „efektivitu" z pohledu financování sociální práce. Zaměstnavatelé (např. městské úřady) se řídí jednoduchou logikou – zřídíme tolik pracovních míst, kolik nám „stát" zaplatí. Že tyto počty v mnoha regionech neodpovídají konkrétní potřebě sociální práce v daném území, je známý a kritizovaný fakt.

Kvalitě brání také kumulace funkcí vedoucí k přetěžování sociálních pracovníků, kdy jsou některé agendy vykonávány už jen formálně.

Dovnitř naší profese směřuje ovšem toto konstatování: kvalitě brání nespolupráce sociálních pracovníků (někdy až na úrovni předsudků a rivality). Není snad autostereotypem, pokud doplním, že stále převládá určitá „opatrnost ve spolupráci", např. mezi veřejnou správou a neziskovým sektorem. V prostředí sociálních služeb spolupráci může bránit pocit konkurence.

Autor článku se domnívá, že i stát „dělá chybu", a tou je personálně podhodnocené nastavení zásadních agend – např. agendy hmotné nouze. Jedná se o jakousi „první linii", kde se sociální pracovníci setkávají s osobami ohroženými sociálním vyloučením. Chybí zde provázanost na sociální práci v obcích, ale také na další sociální služby a neziskové organizace. Pokud někde taková ideální síť existuje, je to vždy známka dobré komunikace a provázanosti v konkrétní obci nebo regionu (okres, městská část, kraj). Systémové řešení chybí.

Výše uvedené by jistě mohlo změnit vytvoření personálního standardu, jehož tvůrcem musí být MPSV, jakožto gestor výkonu sociální práce v České republice.

Kvalitě také brání, resp. je s ní v přímém rozporu, tlak na neprofesionální postupy. Znají to například pracovníci zařazení do městských úřadů. Bývají to zejména politické objednávky typu: „ať tam ti bezdomovci nepostávají" nebo tlak na sdělování citlivých údajů z kauz apod.

Výše uvedené je sdělením, jak nahlížet v profesi sociální práce na kvalitu, efektivitu a profesionalitu. Přesto bych v závěru rád konstatoval, že kvalita výkonu sociální práce v České republice roste. Roste i díky požadavku vzdělávání a celoživotního vzdělávání, roste díky setkávání sociálních pracovníků, roste díky předávání příkladů dobré praxe. Roste také díky zvyšující se úrovni občanské společnosti, která dokáže citlivěji a s vyšší mírou znalosti zadávat zakázky pro výkon sociální práce.

Autor článku věří, že tyto procesy budou pokračovat a že sociální práce bude i legislativně už v brzké době nahlížena a potvrzena jako profese.

# POHLED NA PARAMETRY KVALITY A EFEKTIVITY OPTIKOU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA

**Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.**

Odborná asistentka
Katedra klinických a preklinických oborů na Jihočeské univerzitě
Zdravotně sociální fakulta

## Příspěvěk

Pokud slyšíme termíny „kvalita a efektivita" evokují se nám ekonomické definice, které souvisejí zejména se zbožím, výrobky a trhem, kde jsou parametry naprosto jasné. Parametry kvalitního výrobku dokáže většina lidí definovat velmi rychle a jasně. Totéž je s efektivitou, kdy rychlost, kvalita výsledku a nejnižší náklady jsou zásadními ukazateli efektivity. Otázkou zůstává, zda je lze zcela stejným způsobem nastavit i pro sociální práci, která je opřena o individuální práci s člověkem. V ideálním světě by to zřejmě možné bylo. Přichází člověk s problémem, máme univerzální, kvalitní a efektivní šablonu a řešení je tady. Ovšem lidský život je natolik barevný, individuální a komplikovaný, že univerzální šablony fungují jen velmi zřídka. Je nutné si uvědomit, že v sociální práci jsou termíny efektivita a kvalita spojené s člověkem v obtížné situaci, kdy vnímání výsledku (řešení) je podřízeno jeho optice života.

Tím se otvírá další otázka, kdo má být tím, kdo hodnotí kvalitu a efektivitu sociální práce? Zde už pomůže optika trhu. I tam platí, že kvalitní výrobek je ten, který za kvalitní považuje cílový zákazník. I on kvalitu posuzuje svou vlastní optikou a parametry, které má individuálně nastavené. A totéž platí i v oblasti sociální práce. Sociální práce primárně pracuje s událostmi, kdy je člověk v situaci ohrožení jeho kvality života. Problémy ovlivňují zřídka pouze jeho samotného, velmi často zasahují do životů osob v jeho okolí. Zde se tedy optika kvality rozostřuje do širších dimenzí. Jako příklad lze uvést jednoduchou a velmi popisnou kazuistiku.

*Senior po úraze zůstává částečně imobilní. Rodina nedisponuje možnostmi, které by zajistily trvalou přítomnost osoby se seniorem, který není schopen běžného denního života bez pomoci. Senior zůstává ve zdravotnickém zařízení a rodina hledá možnosti. Jedinou informaci, kterou má, je možnost umístění do pobytové sociální služby, o jejíž zajištění žádá sociálního pracovníka. Senior vnímá svou osobu jako zátěž pro rodinu, souhlasí s životem v pobytové sociální službě, která je následně po třech měsících zajištěna.*

Pokud tedy chceme hodnotit jednoduchou optikou, výsledek je kvalitní a efektivní. Seniorovi je zajištěna kvalitní péče v pobytové sociální službě, v našem jednoduchém případě i velmi rychle (realita je vždy trochu složitější), a lze předpokládat spokojenost jak seniora, tak rodiny. Faktický život ovšem často ukazuje, že výsledek je vnímán jinak. Senior prochází obtížnou adaptací, kdy spíše podléhá tlaku, než že by byl spokojen a hledal nové výzvy. Rodina vnímá selhání svých vnitřních mechanismů. Bylo tedy řešení sociální situace kvalitní a efektivní? Odpověď zní ano, pokud bylo cílem rychle zajistit kvalitní péči odborníků mimo přirozené prostředí seniora. Celý příklad je samozřejmě extrémně zjednodušený, ale i za této okolnosti otvírá otázky, které se v souvislosti s vnímáním kvality a efektivity objevují.

Sociální pracovník vstupuje do své profese se znalostmi a kompetencemi, které predikují schopnost v rámci systému, který je v současné chvíli nastaven, hledat spolu s klientem optimální řešení. Již v první fázi se objevuje problém, a to je definice zakázky klientem. Opravdu byla zakázka klienta v našem příkladu umístění do pobytové sociální služby? Kdo ji zadal? Těmito otázkami můžeme definovat základní parametry kvality a efektivity z pohledu sociálního pracovníka.

## ZAKÁZKA

Prvním úkolem je precizně definovat úkol, chcete-li zakázku. V sociální práci potřebujeme opět hledat jednoduchá a jasná vyjádření. Pokud úkol definujeme cestou komplikovaných termínů, stává se, že dojde ke zkreslení a odklonu od správných řešení. A v neposlední řadě je nutné mít na paměti, že zakázka musí být definována i s ohledem na životy blízkých lidí v okolí klienta.

## ČAS

Čas na hledání řešení bývá zásadním parametrem. Pokud bývá kvalita a efektivita práce sociálního pracovníka posuzována optikou počtu klientů, u kterých byla zajištěna odpovídající pomoc, služba apod., budeme muset akceptovat fakt, že šablony typu imobilní senior – pobytová sociální služba, budou ty častěji používané.

**Arbitr** – posuzovatel kvality

To, jak je kvalita sociální práce hodnocena, často vychází z několika rovin. Tou první je rovina klientská. Utopistické představy, že sociální práce má nástroje, prostředky a metody na ideální řešení, nejsou zcela výjimečné. Klienti často přicházejí s vidinou, že sociální pracovník je vlastně chirurg životních událostí, které je trápí nebo ohrožují, a jednoduchými řezy bude vše vyřešeno. Rozčarování nad reálnými možnostmi řešení přináší závěry o diskutabilní kvalitě a efektivitě od některých klientů. *(OSPOD krade děti rodičům, bezdomovci jsou si všeho vinni sami, domácí násilí páchají jen psychopaté na ženách, které to v podstatě chtějí)*.

Dalším posuzovatelem je zadavatel ze strany systému. Systém, potažmo stát, který tvoří systémy, rozděluje finance a další nástroje v sociální oblasti. Jaký je cíl? Předcházet sociálním problémům a nacházet řešení pokud možno co nejlevnější a společensky přijatelná.

V neposlední řadě je sociální práce hodnocena společensky. Opravdu nás společnost vnímá jako profesionály, kteří musí ovládat množství specifických postupů, legislativy, musí mít řadu osobnostních předpokladů a pomáhají lidem v těžkých sociálních situacích? Pravdou je, že pro většinovou společnost je sociální práce vnímána velmi zkresleně. Sociální pracovník je často velmi zjednodušeně ten, co rozdává dávky, povídá si se starými lidmi a komplikuje péči o děti. Mediální i společenský obraz vytváří klima, kdy očekávání ze strany společnosti jsou pak zcela odlišná od reality. Setkání s realitou může vytvářet animozitu a pocit, že sociální práci může vykonávat kdokoliv, kdo má potřebu pomáhat.

V tomto krátkém příspěvku šlo více o to, otevřít otázky pohledu na sociální práci pohledem sociálních pracovníků. V každodenní velmi náročné práci bývá jen velmi málo prostoru na to, aby sociální pracovníci s úsměvem šířili informace o svých úspěších. Sociální práce je velmi náročná, každý sociální pracovník musí vyvíjet činnost,

která je obrovským náporem na schopnosti a oprávněně očekává alespoň minimální satisfakci. Bohužel definice slova minimální je v této perspektivě vnímána tak, že se limitně blíží nule. Kromě všech zásadních oblastí, které je nutné v sociální oblasti řešit, proto musí být sociální pracovník jako nezastupitelný odborník na čestném místě, které zasluhuje pozornost a ocenění, a to nejen finanční. Jestliže do všech odvětví lidské činnosti vstupují technologie a robotizace, bude v sociální práci vždy interakce sociální pracovník – člověk jediným nástrojem, který bude schopen garantovat kvalitu a efektivitu v hledání řešení obtížných životních situací.

# ŘÍZENÍ A ROZVOJ KVALITY V OBLASTI OCHRANY PRÁV DĚTÍ V ČR, ANEB CO STANDARDY KVALITY PŘINESLY A JEŠTĚ PŘINÉST MOHOU

**Mgr. Tomáš Kodiš**

Metodik sociálně-právní ochrany dětí
Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči
Praha

## Příspěvek

Novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí,[2] přijatou pod č. 401/2012 Sb., byla do praxe sociálně-právní ochrany dětí přijata povinnost vytvořit a řídit se standardy kvality. Jednalo se o první oblast veřejné správy, ve které byl přímo zákonem zaveden některý z modelů řízení kvality.[3] Potřebnost této změny v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je odůvodněna v důvodové zprávě k novele[4] tím, že zde právě do té doby nebyl žádný systém řízení kvality, navíc vznikla potřeba sjednocení metodik a celkového zastřešení a sjednocení postupů v praxi.

Sociálně-právní ochrana dětí vychází mj. z mezinárodních závazků, zejména z Úmluvy o právech dítěte ratifikované v České republice v roce 1991. Jedná se o činnost zaměřenou na ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu zájmů dítěte, činnost zaměřenou na obnovení narušených funkcí rodiny a zajištění náhradní rodinné péče, pokud dítě nemůže vyrůstat v rodině pro její trvalou dysfunkci. Její cílovou skupinou jsou zejména ohrožené děti a jejich rodiče.

V současné době je sociálně-právní ochrana založena na konceptu kvalifikovaného ohrožení dítěte. V ostatních případech není zásah státu do rodinného života vyžadován. Jedním z největších dilemat pracovníků v systému sociálně-právní ochrany dětí

---

2) Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
3) MACELA, Miloslav. 2013. *Podrobný výklad některých ustanovení novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí od 1. 1. 2013. 1. část: Činnost orgánů sociálně-právní ochrany*. Praha: Linde, Právo a rodina, ročník 15, číslo 1/2013, strany 1–4.
4) Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2011. *Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a některé další související zákony*. Nepublikováno. Praha: MPSV.

je konflikt mezi pomáhající a kontrolní rolí. Jelikož sociálně-právní ochrana vychází ze závazků státu, není zcela závislá na vůli jednotlivce, ale je koordinovaným státním systémem. Takový systém vyžaduje dostatečnou transparenci, určitou míru předvídatelnosti a jednotu běžné praxe.

K současnému stavu nastavení systémů ochrany práv dětí nejen v ČR, ale i ve světě vedl dlouhý historický vývoj. Pro oblast řízení kvality v sociálně-právní ochraně jsou podstatné zejména legislativní kroky ve Velké Británii a USA. Od roku 1600, kdy byl britským zákonem o chudinské péči vytvořen první zárodek systematické ochrany dětí, až po současnost, se zejména upřesňuje, jaká jsou dětská práva (a povinnosti). Vývojem pak prochází také stanovení způsobů, jak jsou taková práva chráněna. Od 18. století se ochrana dětí řídí konceptem „nejlepšího zájmu dítěte".[5] Ani české prostředí však není chudé na zajímavé historické inspirace, jak ochranu dětí zajistit.

Nyní je třeba se krátce zaměřit na to, jak je definována kvalita. V teorii řízení kvality, která je součástí managementu, se používá k definici kvality například čtyřvýznamový Merchelův model.[6] Jedná se o cyklický proces, kdy nejprve popíšeme, co považujeme za kvalitu. K tomuto veskrze subjektivnímu popisu se následně vytvoří systém normativního hodnocení (definují se cíle, požadavky, očekávání a stanoví se hodnotící škály). Následně se nastaví způsob evaluace a na základě výsledků tohoto procesu se zaměřujeme na jednání. Hlavním výsledkem takového procesu je pak změna.

Řízení kvality (též Quality Management) využívá různé metody, jako jsou např. ISO, TQM, EFQM, CAF a další. V oblasti veřejné správy se v posledním období prosazuje zejména metoda nazvaná New Public Management (NPM). Pomocí této metody se ve veřejné správě řeší dilemata zvýšené poptávky občanů po veřejných službách bez adekvátní úpravy jejich financování, očekávání uživatelů od veřejných služeb a jejich srovnání se službami privátními, nebo způsobem vykazování efektivity veřejného sektoru a průhlednosti jeho financování.[7]

Metodou řízení kvality pro oblast sociálně-právní ochrany dětí byly po britském vzoru zvoleny standardy kvality (dále jen „SQ"). Ty byly nejprve zavedeny zákonem o sociálních službách[8] pro poskytovatele sociálních služeb. Vzhledem k určité příbuznosti

5) PEMOVÁ, Terezie, Radek PTÁČEK. 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada.
6) MALÍK HOLASOVÁ, Věra. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.
7) POMAHAČ, Richard a kol. 2013. *Veřejná správa*. Praha: C. H. Beck.
8) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

sociálně-právní ochrany se sociálními službami byly následně převedeny i do oblasti sociálně-právní ochrany. V pojetí metody SQ je standard normou ve formě psaného pravidla nebo místní zvyklosti, která vymezuje žádoucí cílový stav a je přímým závazkem poskytovatele, co má služba vyřešit a jakým způsobem. Standardizace je pak dlouhý, prakticky nekončící proces nastavování těchto pravidel. Tento proces je odpovědností poskytovatele.[9)]

K zjištění zkušeností s procesem zavádění a dopadu standardů sociálně-právní ochrany dětí na pracoviště orgánů sociálně-právní ochrany dětí byl v Praze realizován kvalitativní výzkum. Ten se v designu zakotvené teorie snažil na základě provedených a dále zpracovaných expertních rozhovorů odpovědět na otázky, jak byly standardy kvality vedoucími orgánů sociálně-právní ochrany dětí vnímány po jejich legislativním zavedení, s odstupem dvou až tří let po jejich zavedení, jakým způsobem byly tvořeny a jaký mají v současnosti dopad do běžné praxe orgánů sociálně-právní ochrany dětí.[10)]

Bylo zjištěno, že SQ byly nejrozporuplněji přijímanou novinkou obsaženou v novele zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, z roku 2012. Nyní jsou nejčastěji přijímány neutrálně. V průběhu jejich tvorby, která většinou byla dle metodických doporučení týmovou prací kolektivů orgánů sociálně-právní ochrany, se dařilo nastavit řešení určitých provozních dilemat pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany. Standardy jsou však stále užívány převážně k zaškolení nových pracovníků a k disciplinaci pracovníků při řešení kompetenčních sporů v rámci pracovního kolektivu. Zde je ještě rezerva k tomu, aby byly chápány jako prvek řízení a rozvoje kvality.

Kontroly příslušného krajského úřadu potvrzují, že standardy kvality jsou řádně zavedeny na všech pracovištích v kraji. Shledané rozdíly mezi nastavením kritérií standardů a reálnou prací jsou nejčastěji shledávány v oblasti zajištění průběžného odborného vzdělávání, vedení spisové dokumentace a vyhodnocování situace ohrožených dětí a jejich rodin. I přes dílčí nedostatky se však dá konstatovat velmi solidní zpracování většiny kritérií SQ jednotlivými pracovišti a jejich realizace v praxi.

---

9) Kolektiv autorů. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

10) KODIŠ, Tomáš. 2017. *Postoj vedoucích pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí k trendům daným velkou novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí jako východisko pro řízení procesu zvyšování kvality poskytované práce orgánů sociálně-právní ochrany dětí*. Nepublikovná diplomová práce. Praha: Fakulta humanitních studií UK.

Jaká jsou však bílá místa dosavadních zkušeností se standardizací? Jako nevýhoda se jeví, s ohledem na ustanovení Ústavy ČR[11] a správního řádu,[12] že kritéria SQ jsou pro orgány sociálně-právní ochrany prosty vymezení vize a poslání jednotlivých pracovišť. Při zpracování standardů tak nemůže docházet k promyšlení, nastavení a přijetí základní filozofie činnosti pracoviště. Toto může být klíčem k vysvětlení výzkumně zjištěných strategií přístupů k tvorbě a realizaci SQ. Limitem se nyní ukazuje také to, že SQ na některých orgánech sociálně-právní ochrany dětí byly tvořeny nikoliv týmem pracovníků, ale externím odborníkem. Jelikož takový způsob tvorby SQ byl podporován z evropských projektových prostředků, není v současné době možno zajistit revize těchto materiálů jejich tvůrci, jelikož finanční podpora z uvedených zdrojů již není poskytována.

Na závěr však vyslovuji přesvědčení, že dalšímu rozvoji zvolené metodě řízení kvality může napomoci jak reflexe na jednotlivých pracovištích při aplikaci a revizi SQ, tak kontrolní činnost Ministerstva práce a sociálních věcí a příslušných krajských úřadů. Otázce monitoringu a rozvoje kvality se věnuje také jedna z klíčových aktivit projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně-právní ochrany dětí".

11) Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
12) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

# INFORMACE O AKTIVITÁCH PROJEKTU

Tento sborník je výstupem z konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce s tématem **Vývoj kvality a efektivity výkonu sociální práce**. Konference se konala dne 20. 3. 2018 v hotelu Myslivna v Brně. Konference a rovněž vydání sborníku jsou financovány prostřednictvím projektu „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II", registrační číslo projektu je CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751. Projekt je součástí Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu a plynule navazuje na svého předchůdce stejného názvu.

**Hlavní cíle: podpora profesionalizace výkonu sociální práce v ČR a pozitivní propagace profese**

## Více o projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Hlavním cílem projektu je profesionalizace výkonu sociální práce v České republice, a to prostřednictvím zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků. Dalšími cíli jsou posílení profesní identity a zlepšení mediálního obrazu sociální práce ve společnosti, stejně jako zvýšení povědomí o možnostech sociální práce ve prospěch klientů (ipotenciálních).

Aktivity projektu jsou primárně směřovány k sociálním pracovníkům aktivně vykonávajícím činnosti sociální práce na území ČR v souladu s ustanovením §109 a §110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a nepřímo široké veřejnosti.

Přehled již realizovaných akcí:

- Konference pořádaná u příležitosti Světového dne sociální práce 2017
    - 21. 3. 2017
- Podzimní škola sociální práce 2017
    - 11. 9. –15. 9. 2017

**Cílová skupina: sociální pracovníci, nepřímo široká veřejnost**

- 1. Odborný seminář v Olomouci
    - 23. 11. 2017
- Konference pořádaná u příležitosti Světového dne sociální práce 2018
    - 20. 3. 2018
    - Proběhlo historicky první předání ocenění Gratias určené sociálním pracovníkům
- Jarní škola sociální práce 2018
    - 14.–18. 5. 2018
- Zahraniční studijní cesty na Slovensko
    - Košice17. 6.–23. 6. 2018
    - Nitra 8. 7.–14. 7. 2018
- Kurz mediálních dovedností
    - říjen 2018
- 2. Odborný seminář v Českých Budějovicích 29. 11. 2018

**Období realizace projektu: 2016–2020**

Plánované akce

- Konference pořádaná u příležitosti Světového dne sociální práce 2019
- 1. Workshop
- 2. Workshop
- 3. Odborný seminář – konec listopadu 2019
- Konference pořádaná u příležitosti Světového dne sociální práce 2020

Další aktivitou v projektu je databáze sociálních pracovníků
Cílem je vytvoření pilotního modelu aplikace databáze určené k registraci sociálních pracovníků, ke zveřejňování novinek, doporučených postupů, inzerce apod.

V rámci projektu jsou a budou realizovány níže uvedené **klíčové aktivity**:

***Posílení kompetencí sociálních pracovníků***

- Aktivita je zaměřena primárně na zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků pořádáním vzdělávacích aktivit, jako jsou konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce, odborné semináře, workshopy, Jarní/Podzimní škola sociální práce, vzdělávací program v oblasti mediálních dovedností, odborné články a odborné publikace a zahraniční studijní cesty (Slovensko).

- Zřízením odborné knihovny a studovny s možností zapůjčení mnoha tuzemských i zahraničních odborných titulů.

***Pilotní nastavení a ověření*** v oblasti profesního růstu sociálních pracovníků, v oblasti kvality a efektivity výkonu sociální práce a vytvoření databáze sociálních pracovníků.

- V rámci této aktivity budou navrženy podmínky pro získání profesních stupňů specialista a všeobecně uznávaný odborník, a to na úrovni klientské a neklientské.

*Osvěta / Mediální obraz sociální práce*

- Cílem této aktivity je pozitivní propagace sociální práce za účelem rozšíření povědomí o jejích možnostech, tj. o podpoře a pomoci, kterou sociální pracovník může a umí nabídnout klientovi (i potenciálnímu), a zároveň tím podpořit osvětu sociální práce.
- V pravidelných intervalech jsou vydávány články a publikace, které odrážejí činnosti tohoto projektu a zaměřují se na aktuální témata v oblasti výkonu sociální práce.
- Články:
  - na www.socialninovinky.cz
  - v elektronickém časopise Sociální práce/Sociálna práca
  - v Listech sociální práce
- Sešity sociální práce.
- Sborníky z konferencí.
- Publikace ze zahraničních studijních cest.
- Plakáty sociální práce o sociálních pracovnících nominovaných odbornou veřejností.
- Televizní a radiové spoty.
- Videospoty.

*Evaluace projektu*

- V rámci aktivit projektu bude zhotovena evaluační studie s cílem zhodnotit dosažené výsledky a krátkodobé dopady. Evaluační aktivity a zpracování studie probíhají průběžně po celou dobu realizace projektu.

O akcích projektu Vás budeme pravidelně informovat na stránkách www.budme-profi.cz a na fecebookovém profilu Buďme profi.

Projekt je financován z prostředků Operačního programu Zaměstnanost a ze státního rozpočtu.

Věříme, že pro Vás byl sborník užitečný, a pokud o něj máte zájem i v tištěné podobě, můžete si pro něj zajít do naší **Odborné knihovny projektu**, kde máte možnost zapůjčení odborných publikací. Knihovna sídlí na adrese Na Maninách 876/7, Praha 7 – Holešovice, 4. patro, kancelář 20 B – na recepci Vás nasměrují. V knihovně naleznete spoustu zajímavých, jinak těžko dostupných titulů, týkajících se sociální práce. Nyní byla knihovna rozšířena o 42 odborných titulů a stále ji budeme rozšiřovat! Seznam všech knih naleznete na webové stránce **http://www.budmeprofi.cz/knihovna/**. Prosíme Vás – čtenáře, abyste se před návštěvou ohlásili a oznámili přibližný čas, kdy Vás můžeme očekávat. Součástí odborné knihovny je nově také studovna, kterou můžete využít k prostudování publikací, zejména těch, které jsou určeny pouze k prezenčnímu zapůjčení.
**Kontakt:** Sandra Ulrychová (viz další strana sborníku).

Děkujeme
Váš tým Profíků II

# KONTAKTY NA REALIZAČNÍ TÝM PROJEKTU SYSTÉMOVÁ PODPORA PROFESIONÁLNÍHO VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE II

**Mgr. Roman Chrenčík: věcný gestor projektu**
e-mail: roman.chrencik@mpsv.cz
tel.: 778 728 923

**Sandra Ulrychová, DiS.: věcný gestor posilování kompetencí sociálních pracovníků (KA 02)**
e-mail: sandra.ulrychova@mpsv.cz
tel.: 778 475 265

**Mgr. Katarína Sedlárová, Ph.D.: odborný metodik**
e-mail: katarina.sedlarova1@mpsv.cz
tel.: 221 923 978, 778 716 519

**Bc. Kristýna Dubinová, DiS.: věcný gestor osvěty sociální práce**
e-mail: kristina.dubinova@mpsv.cz
tel.: 770 147 925

**Mgr. Lucie Mičínová: věcný gestor zahraničních studijních cest**
e-mail: lucie.micinova@mpsv.cz
tel.: 770 147 943

**doc. PhDr. Marie Macková, Ph.D.: odborný pracovník**
e-mail: marie.mackova1@mpsv.cz
tel.: 770 116 505

**Mgr. Tereza Šafářová: projektový manažer**
e-mail: tereza.safarova@mpsv.cz
tel.: 221 922 121

**Ing. Jarmila Tůmová: finanční manažer**
e-mail: jarmila.tumova@mpsv.cz
tel.: 221 923 214

**Sborník příspěvků z mezinárodní konference konané u příležitosti Světového dne sociální práce s názvem Vývoj kvality a efektivity výkonu sociální práce**
Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II
Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751
Praha – prosinec 2018
Recenzent: Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

ISBN 978-80-7421-159-1

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Sborník byl vydán v rámci projektu MPSV – „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.