

**Kvalita výkonu sociální práce v ČR:
prezentace vybraných výsledků
dotazníkového šetření
(workshop, projekt IP70707)**

24. listopadu 2022, online

Rámcový program

- **Stručná informace o dotazníkovém šetření *Kvalita výkonu sociální práce v ČR***
- **Prezentace výsledků šetření k tematickým okruhům:**
 - ❖ **Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce**
 - ❖ **Materiální a technické podmínky výkonu sociální práce**
 - ❖ **Kontext výkonu sociální práce**
- **Diskuse**

O dotazníkovém šetření „Kvalita výkonu SP v ČR“

- Červen až srpen 2022
- Online, software Remark Web Survey, technické zajištění RILSA
- Respondenti: sociální pracovníci, kteří v době sběru tuto profesi vykonávali
- Použita kombinace několika způsobů oslovení respondentů s cílem oslovit všechny sociální pracovníky v ČR (tento cíl byl naplněn částečně)
- Počet kompletně vyplněných dotazníků 1774
- Cíle: 1) získání dat pro plošné hodnocení kvality výkonu SP;
2) ověření správného nastavení prvků *Metodiky hodnocení výkonu SP v ČR*
- Realizováno v rámci projektu IP 70707 „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“
- Výzkumný tým: prof. Libor Musil, Dr. Jana Havlíková, Dr. Olga Hubíková, doc. Kateřina Kubalčíková, Ing. Robert Trbola

Tematické okruhy tohoto dotazníkového šetření

ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY

Oblast A1_1: Zohlednění poslání sociální práce v rámci poslání celé organizace

Oblast A1_2: Řízení sociální práce v organizaci

Oblast A1_3: Vymezení pracovního místa sociálního pracovníka

Oblast A1_4: Řízení lidských zdrojů – podpora odborného výkonu sociální práce v organizaci

Oblast A1_5: Řízení lidských zdrojů – péče o pracovní spokojenost sociálních pracovníků

Oblast A1_6: Záměrný rozvoj kvality výkonu sociální práce v organizaci

Oblast A1_7: Zajištění bezpečnosti práce sociálních pracovníků

Oblast A1_8: Vnitřní metodiky pro sociální práci v organizaci

PERSONÁLNÍ PODMÍNKY

Oblast A2_1: Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce

Oblast A2_2: Odborné kompetence sociálního pracovníka

MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ PODMÍNKY

Oblast A3_1: Pracoviště výkonu sociální práce

Oblast A3_2: Materiální a technické vybavení

Oblast A3_3: Prostředky pro informování veřejnosti o službách sociální práce

PROCES PRÁCE S KLIENTY

Oblast B_1: Odbornost výkonu sociální práce

Oblast B_2: Průběh interakcí s klienty

CELKOVÁ ORIENTACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI

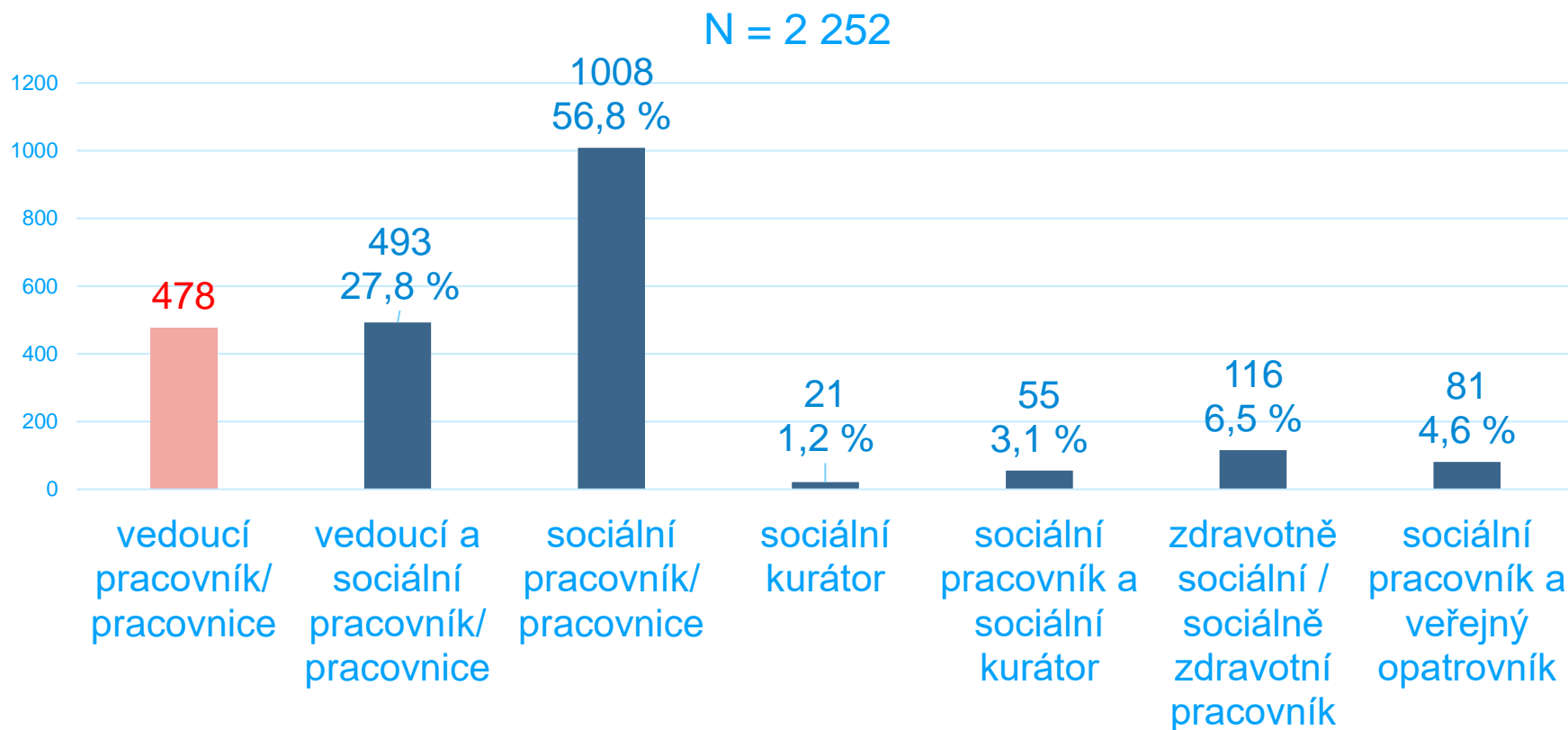
Oblast C_1: Orientace služeb sociální práce v organizaci na poptávku

KONTEXT

Oblast D_1: Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů

Oblast D_2: Sociální práce jako instituce

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY DATOVÉHO SOUBORU – pracovní pozice respondentů



Velikost datového souboru po čištění = 1 774

Struktura datového souboru

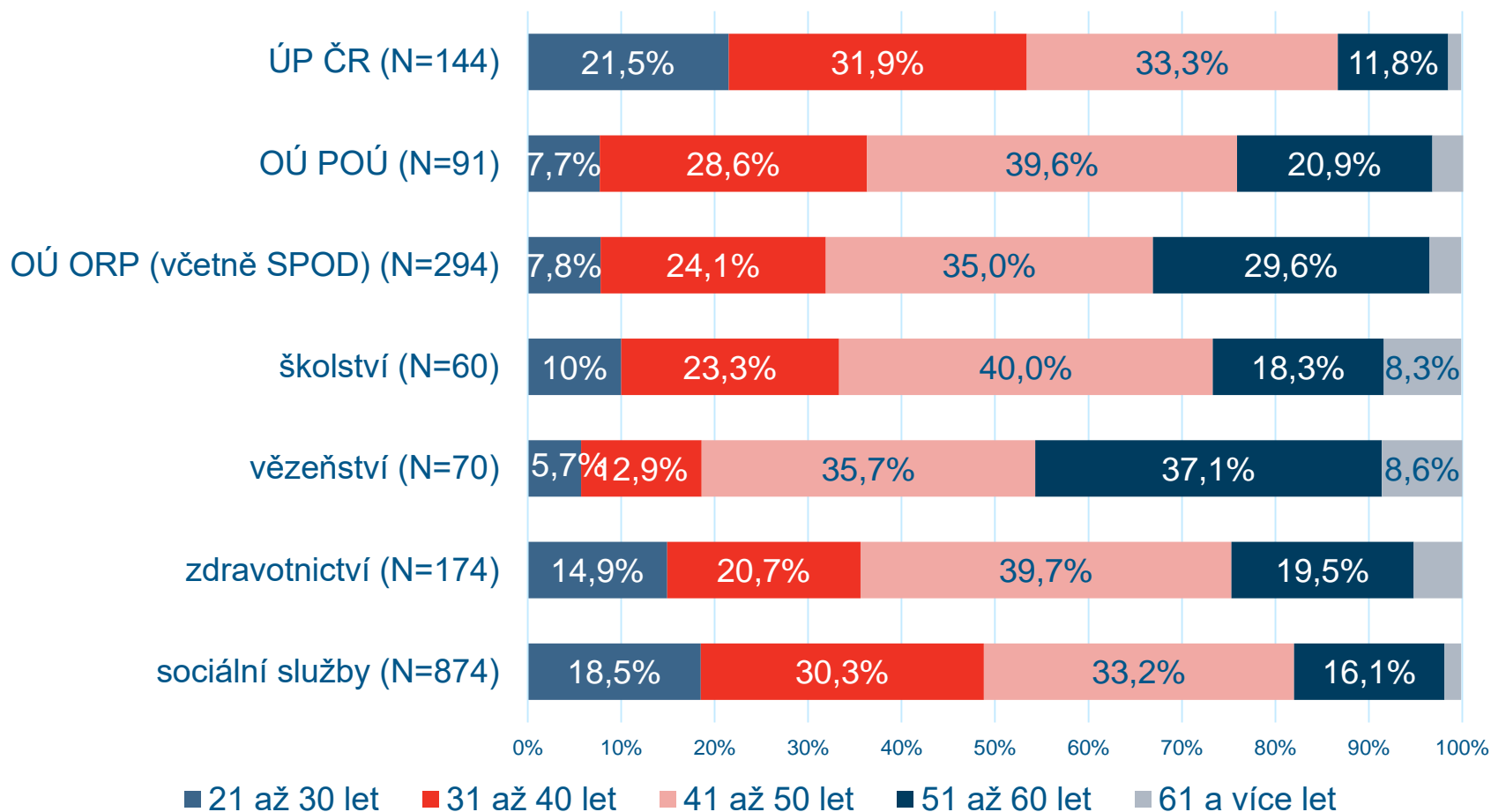
| Oblast výkonu sociální práce | Podíl v datovém souboru | Podíl v rámci všech SP v ČR |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Sociální služby | 49,5 % | 48,7 % |
| OÚ ORP a s POÚ bez SPOD | 17,2 % | 10,8 % |
| KÚ bez SPOD | 0,7 % | 0,4 % |
| SPOD při OÚ a KÚ | 4,7 % | 20,3 % |
| Úřad práce ČR | 8,2 % | 11,2 % |
| Zdravotnictví | 9,8 % | 4,7 % |
| Školství | 3,4 % | 1,8 % |
| Vězeňská služba ČR | 4 % | 1 % |
| SUZ | 0,7 % | 0,8 % |
| Jiné | 1,8 % | nn |
| CELKEM | 100 % | 100 % |

Kraj, kde se nachází pracoviště respondenta

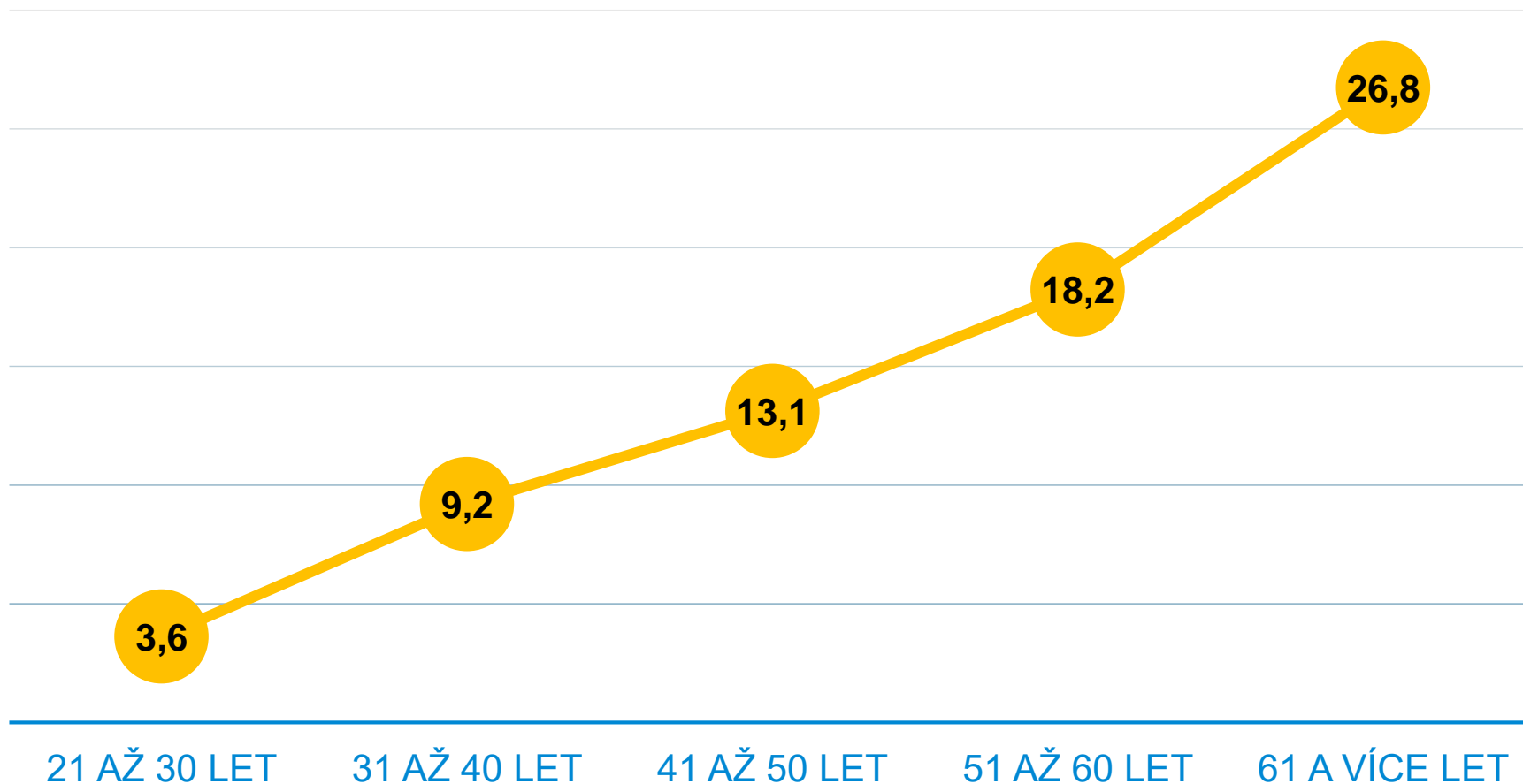
| | Počet | % |
|----------------------|-------|-------|
| Hlavní město Praha | 249 | 14,0 |
| Jihočeský kraj | 139 | 7,8 |
| Jihomoravský kraj | 218 | 12,3 |
| Karlovarský kraj | 38 | 2,1 |
| Kraj Vysočina | 80 | 4,5 |
| Královéhradecký kraj | 100 | 5,6 |
| Liberecký kraj | 94 | 5,3 |
| Moravskoslezský kraj | 339 | 19,1 |
| Olomoucký kraj | 85 | 4,8 |
| Pardubický kraj | 59 | 3,3 |
| Plzeňský kraj | 72 | 4,1 |
| Středočeský kraj | 142 | 8,0 |
| Ústecký kraj | 53 | 3,0 |
| Zlínský kraj | 106 | 6,0 |
| Total | 1774 | 100,0 |

I. Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce

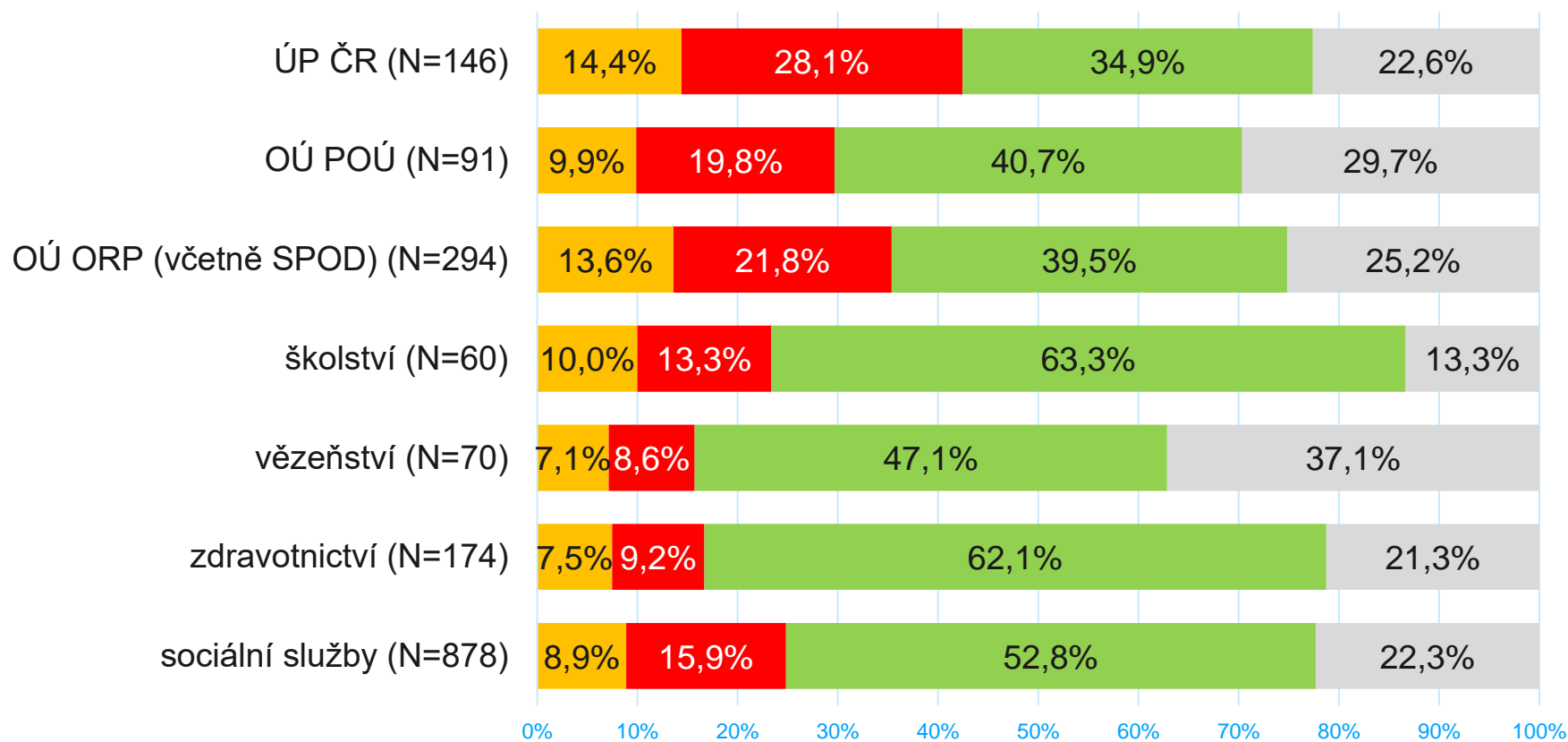
Věkové složení respondentů dle oblasti výkonu SP



Průměrná délka praxe v oboru SP v závislosti na věkových skupinách

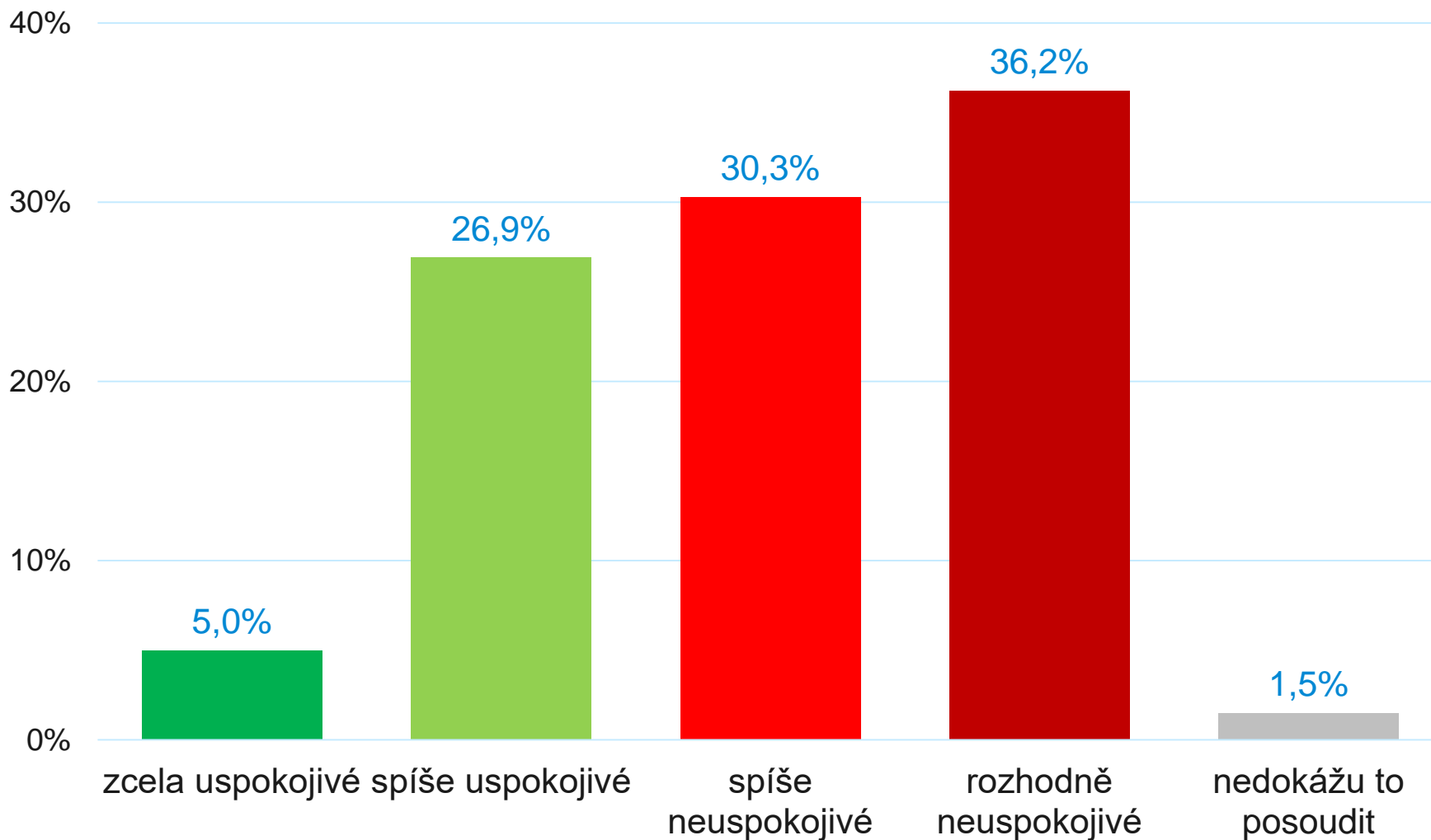


Záměr respondentů odejít ze stávajícího zaměstnání



- Ano, uvažuji, že bych si našel/a místo SPr v jiné organizaci či jiné složce naší organizace
- Ano, uvažuji o tom, že SP opustím a najdu si zaměstnání v jiné oblasti
- Ne, na stávajícím pracovním místě bych rád zůstal/a
- Nevím, touto možností se v současné době nezabývám

Jak respondenti hodnotí své současné mzdového ohodnocení vzhledem k nárokům spojeným s výkonem jejich práce (N = 1774)



Na druhou stranu ale **59,4 % respondentům přináší jejich práce sociálního pracovníka pocit uspokojení a dalším 31,8 % alespoň občas.**

A to i přesto, že pouze 15,3 % je rozhodně přesvědčeno o tom, že jejich práci vnímá společnost pozitivně (nejvíce mezi respondenty ze zdravotnictví – 21,8 %), dalších 47 % je tom „spíše“ přesvědčeno a 30,6 % si naopak myslí, že oblast SP, v níž působí, je veřejností vnímána negativně. O tom jsou nejčastěji přesvědčeni respondenti z ÚP ČR (63,7 % z nich) a z OÚ ORP (49,6 %).

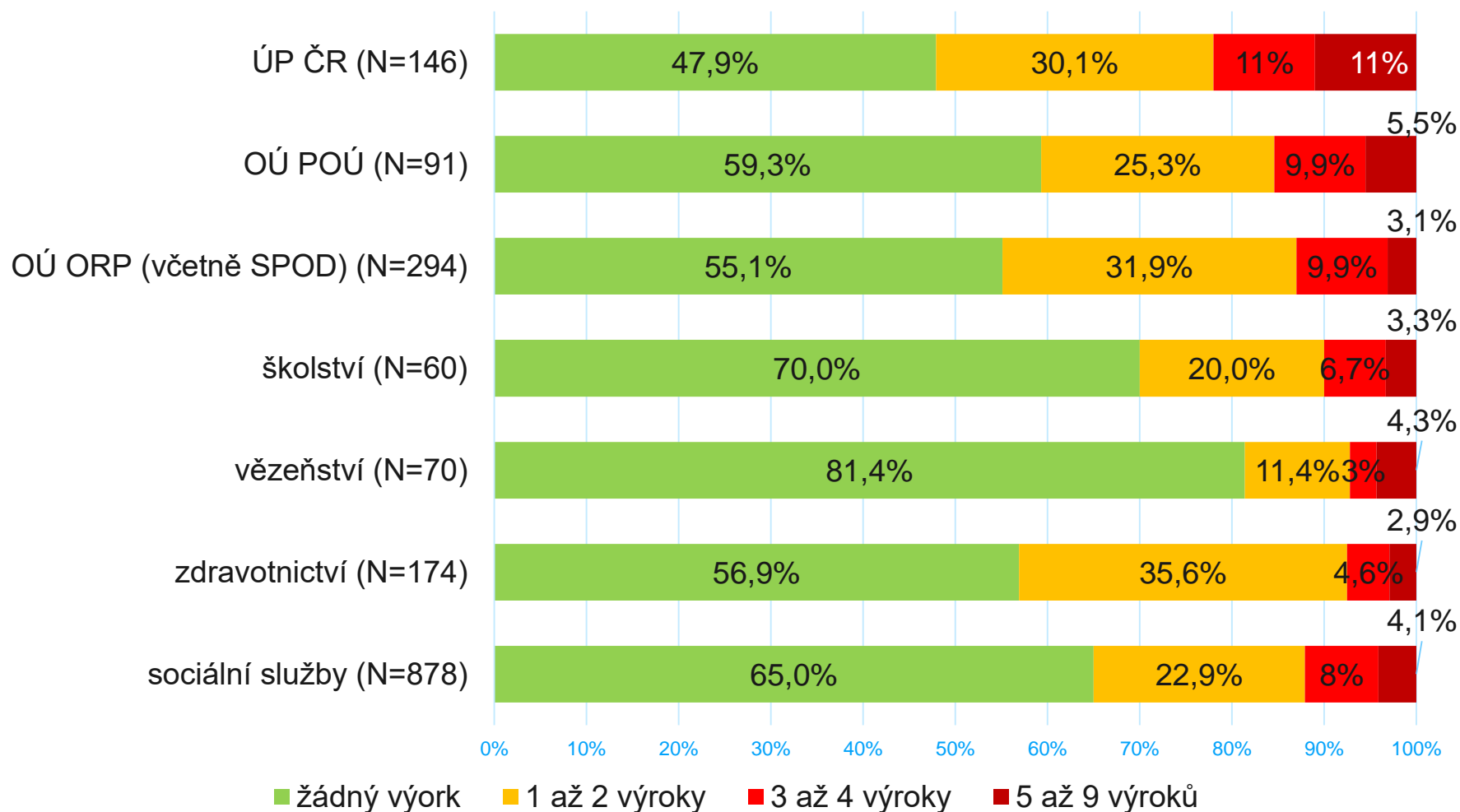
Ohrožení syndromem vyhoření

Respondenti se vyjadřovali k těmto 9 výrokům:

- 1) mám pocit, že problémy v práci přibývají rychleji, než je stíhám řešit;
- 2) mám pocit, že v určitých situacích v práci opakovaně selhávám;
- 3) přestávám ve své práci vidět smysl;
- 4) do práce chodím s nechutí;
- 5) v noci špatně spím a přemýšlím o práci;
- 6) moji kolegové mě rozčilují;
- 7) mívám negativní pocity vůči klientům;
- 8) v mém volném čase se mi vnucují myšlenky na pracovní problémy;
- 9) mám chronické zdravotní potíže, které souvisejí s pracovním stresem.

U každého z nich volili na škále 1 („vůbec se mě to netýká“) až 5 („silně se mě to týká“).

Počet výroků spojovaných se syndromem vyhoření, u nichž respondenti označili, že se jich spíše nebo silně týkají (tj. zvolili variantu 4 nebo 5)

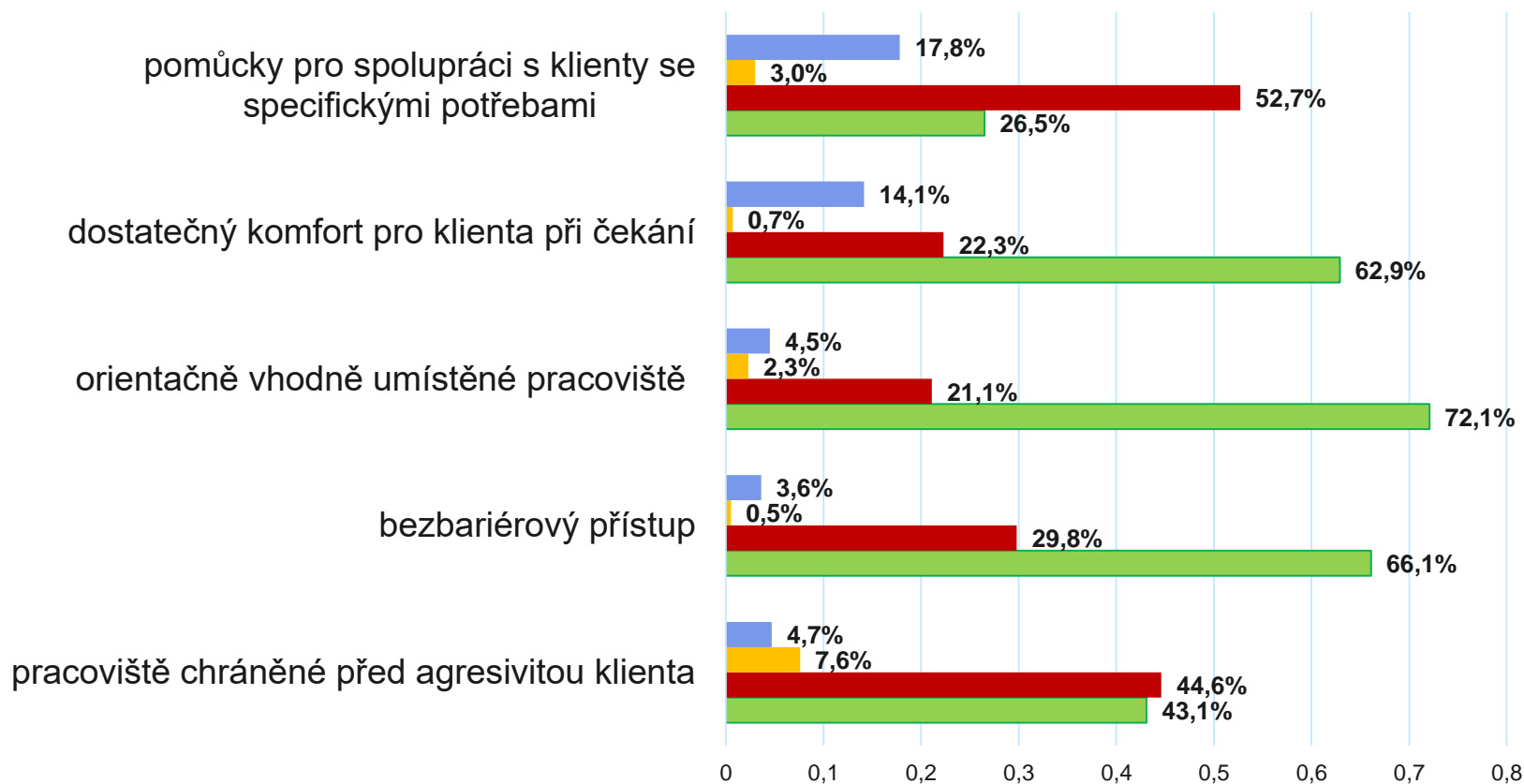


II. Materiálně technické vybavení pracovišť výkonu sociální práce

□ Pracoviště výkonu sociální práce

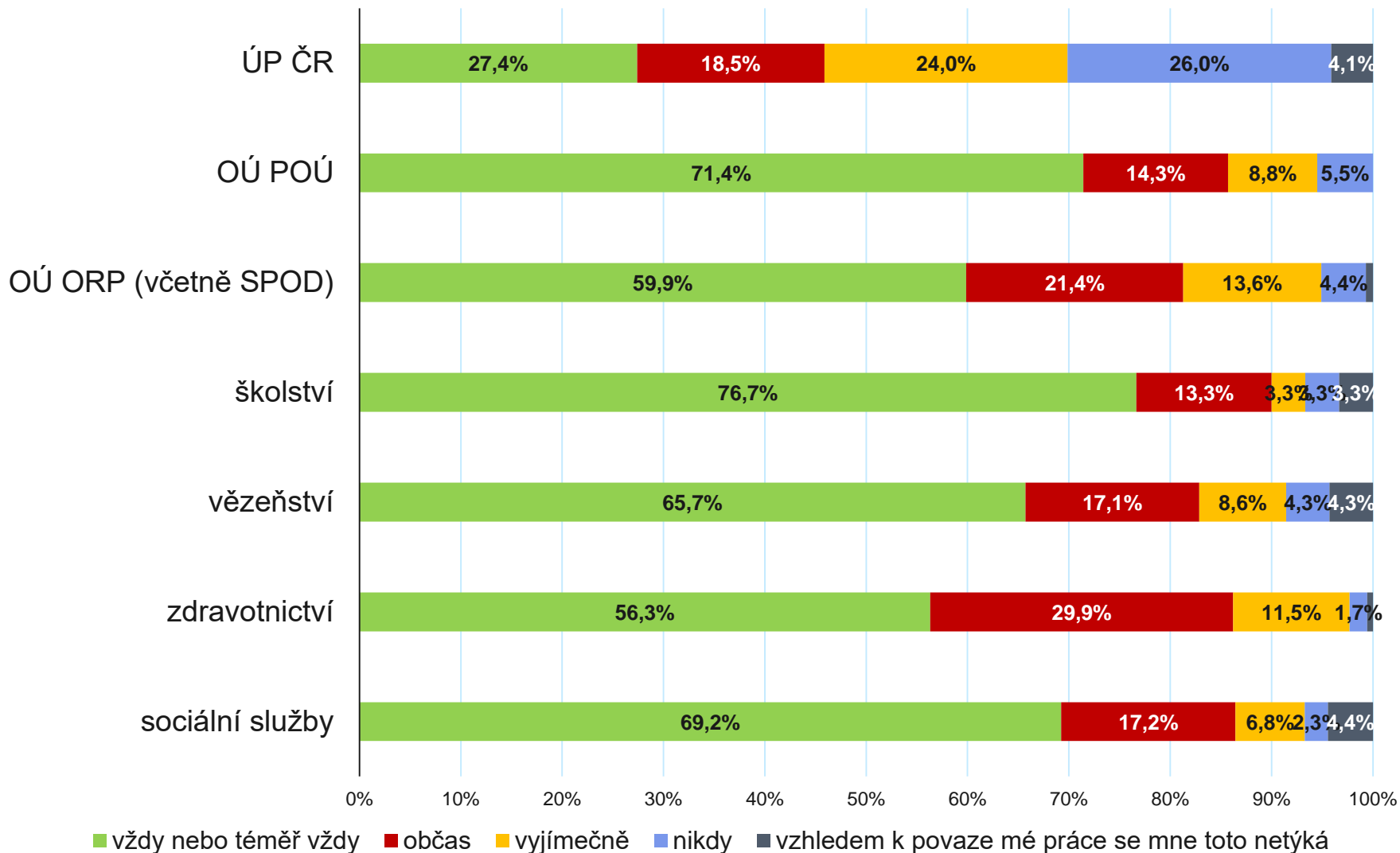
- otázky vhodnosti pracovního prostředí ve vztahu k dostatečné míře výkonu individuální práce s klientem
- otázky komfortnosti prostředí pracoviště pro potenciální uživatele služeb sociální práce

Vybavenost pracoviště

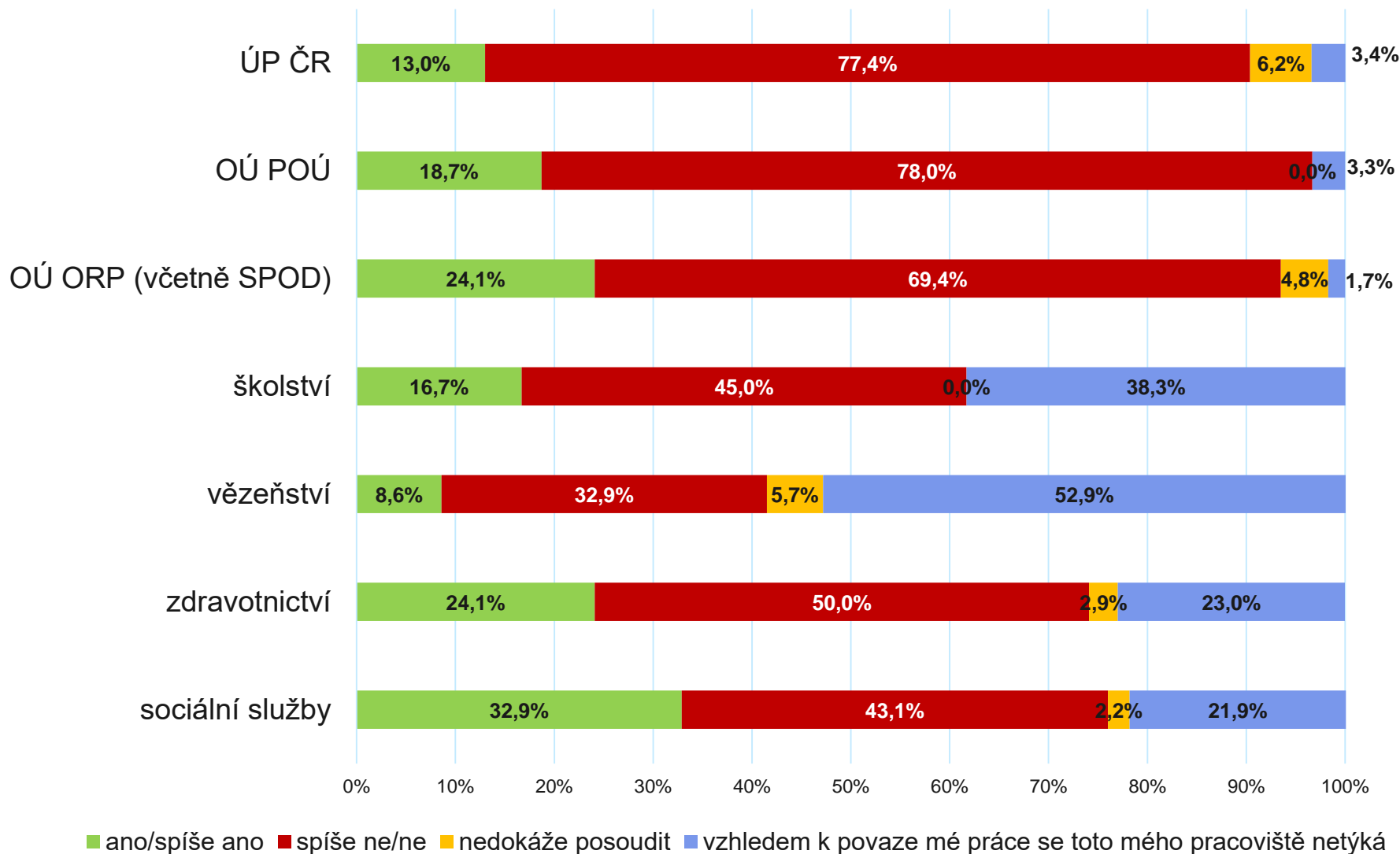


■ vzhledem k povaze mé práce se mne toto netýká ■ nedokáže posoudit ■ ne/spíše ne ■ ano/spíše ano

Dostatek soukromí pro individuální práci



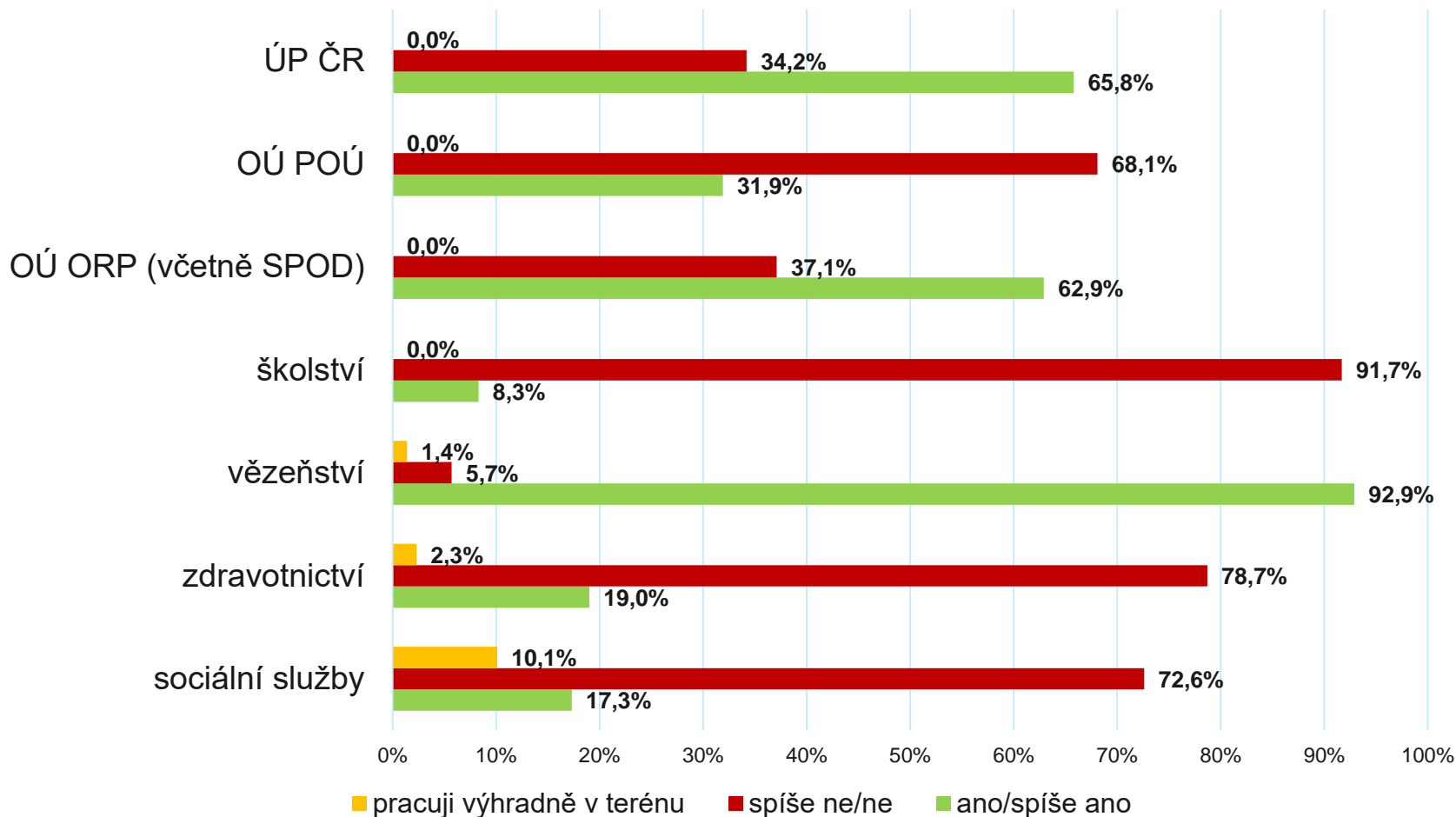
Vybavenost pracoviště pro spolupráci s klienty se specifickými potřebami



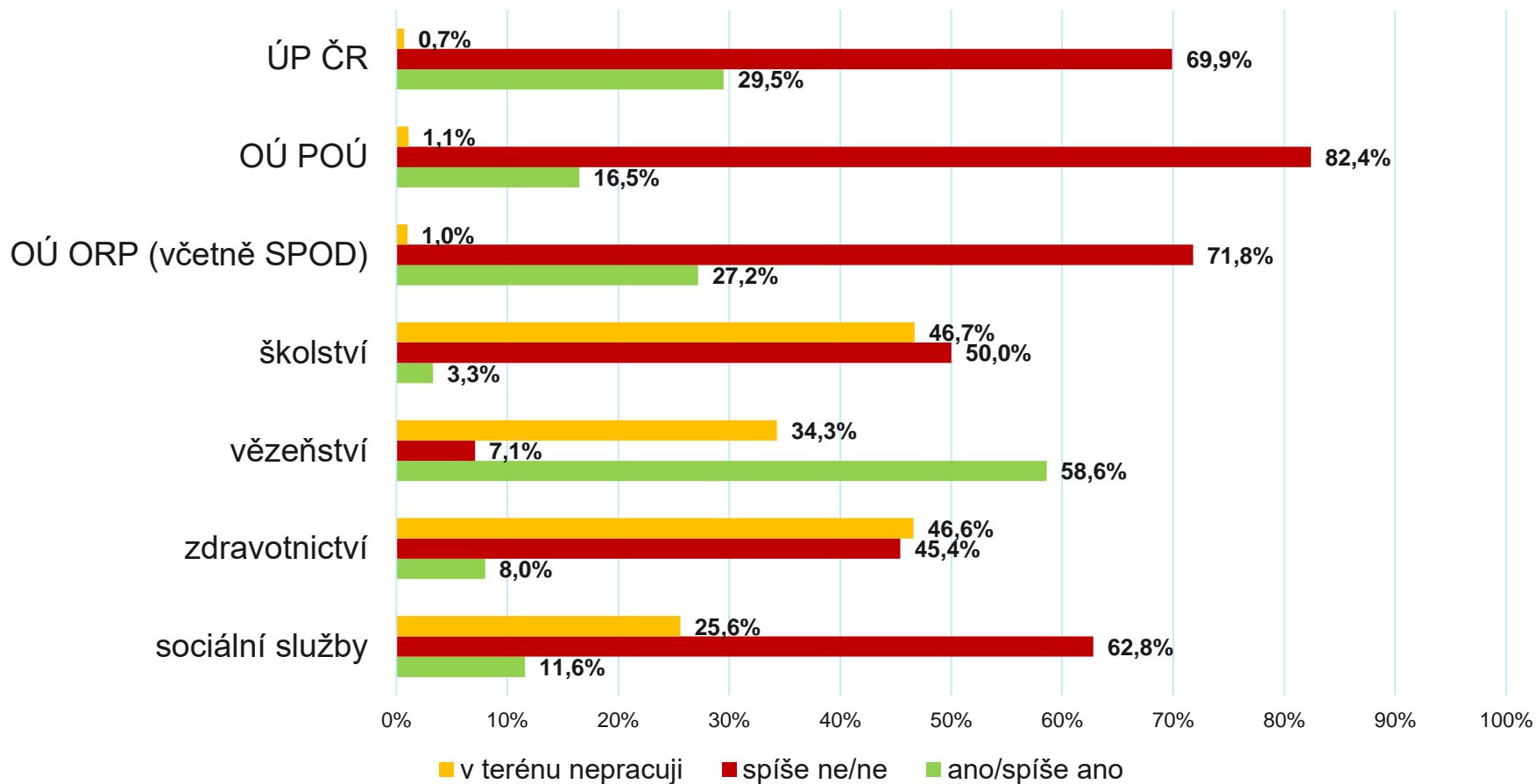
□ Materiální a technické vybavení

- otázky bezpečnosti sociálního pracovníka při výkonu jeho aktivit
- vybavenost pracoviště prostředky nezbytnými pro výkon sociální práce, mj. IT technologiemi, dostupnými metodickými a odbornými materiály a dostatečnými kancelářskými potřebami
- zajištění dopravy za realizací činností sociální práce

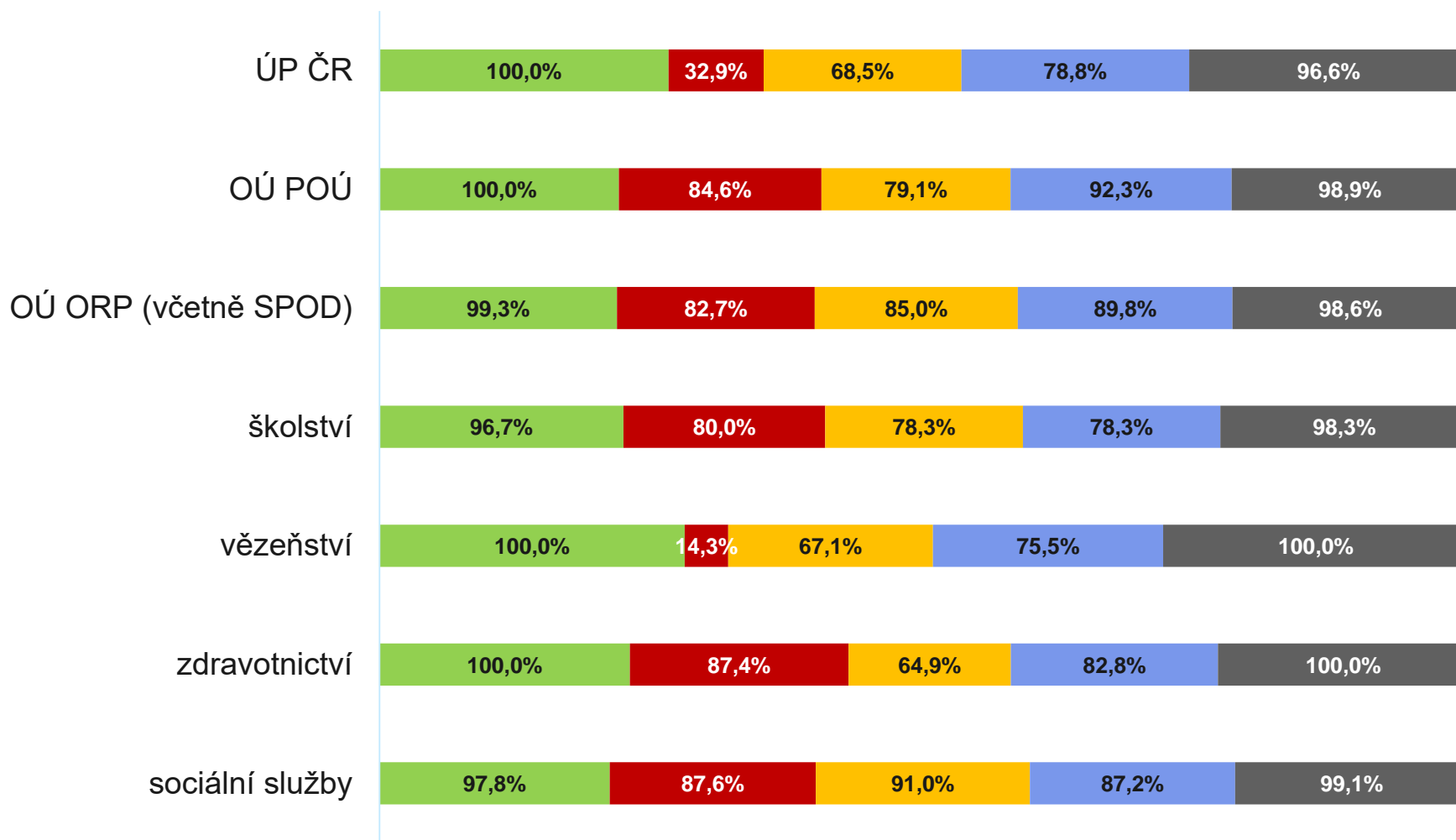
Prostředky pro vlastní bezpečnost **na pracovišti**



Prostředky pro vlastní bezpečnost v terénu



Materiálně technické vybavení pracoviště



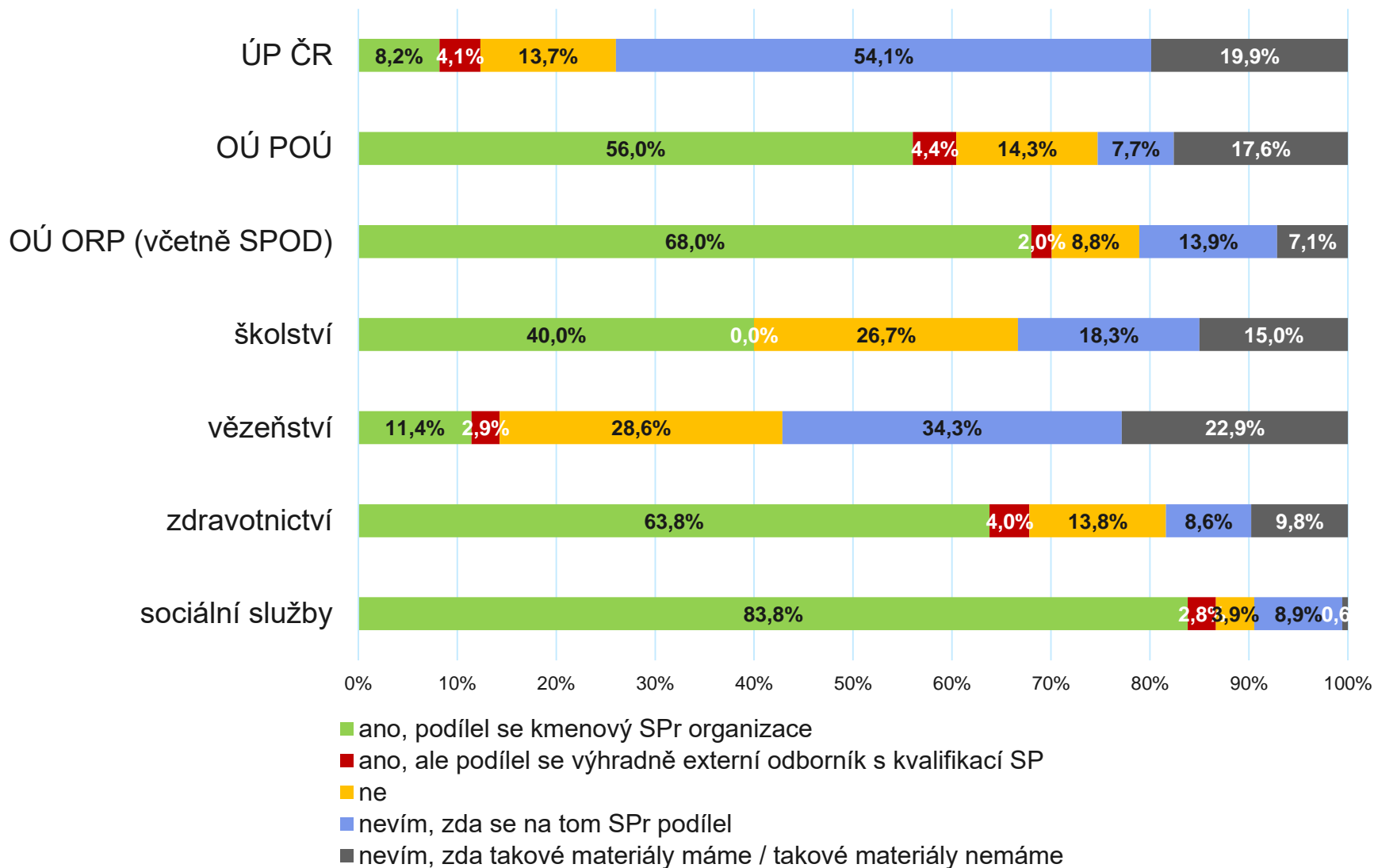
■ vlastní počítač
■ software pro záznamy o SP

■ mobilní telefon/tablet s daty
■ kancelářské potřeby a vybavení

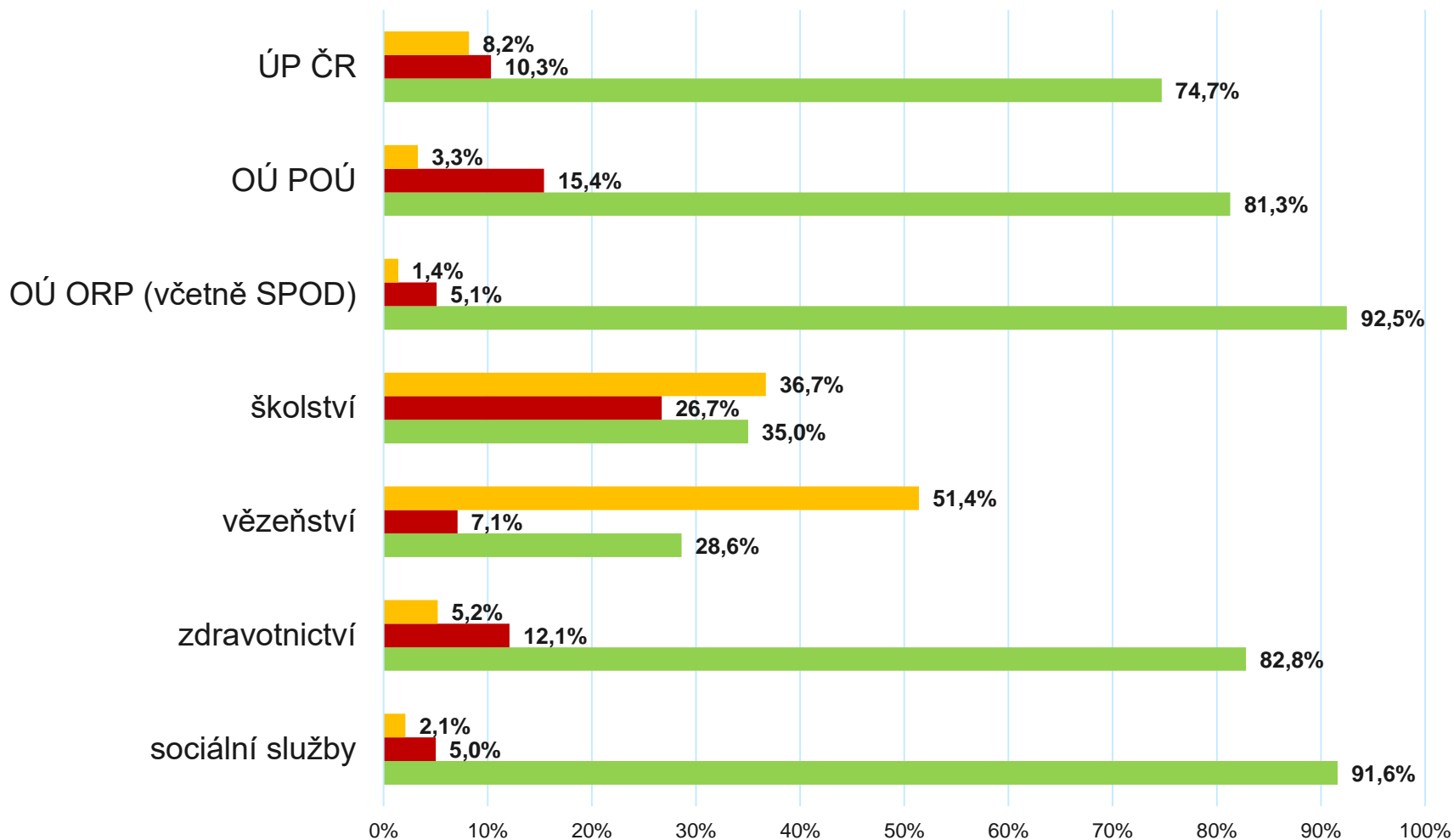
■ zařízení pro online komunikaci

- **Prostředky pro informování veřejnosti o službách sociální práce**
 - možnosti organizací v oblasti poskytování informací o vlastních aktivitách
 - aktivní účast sociálních pracovníků na podobě, obsahu a způsobech distribuce informačních materiálů
 - skutečnost, zda je obsah webu přizpůsoben specifikům životní situace klientů

Možnost podílet se na tvorbě informačních materiálů

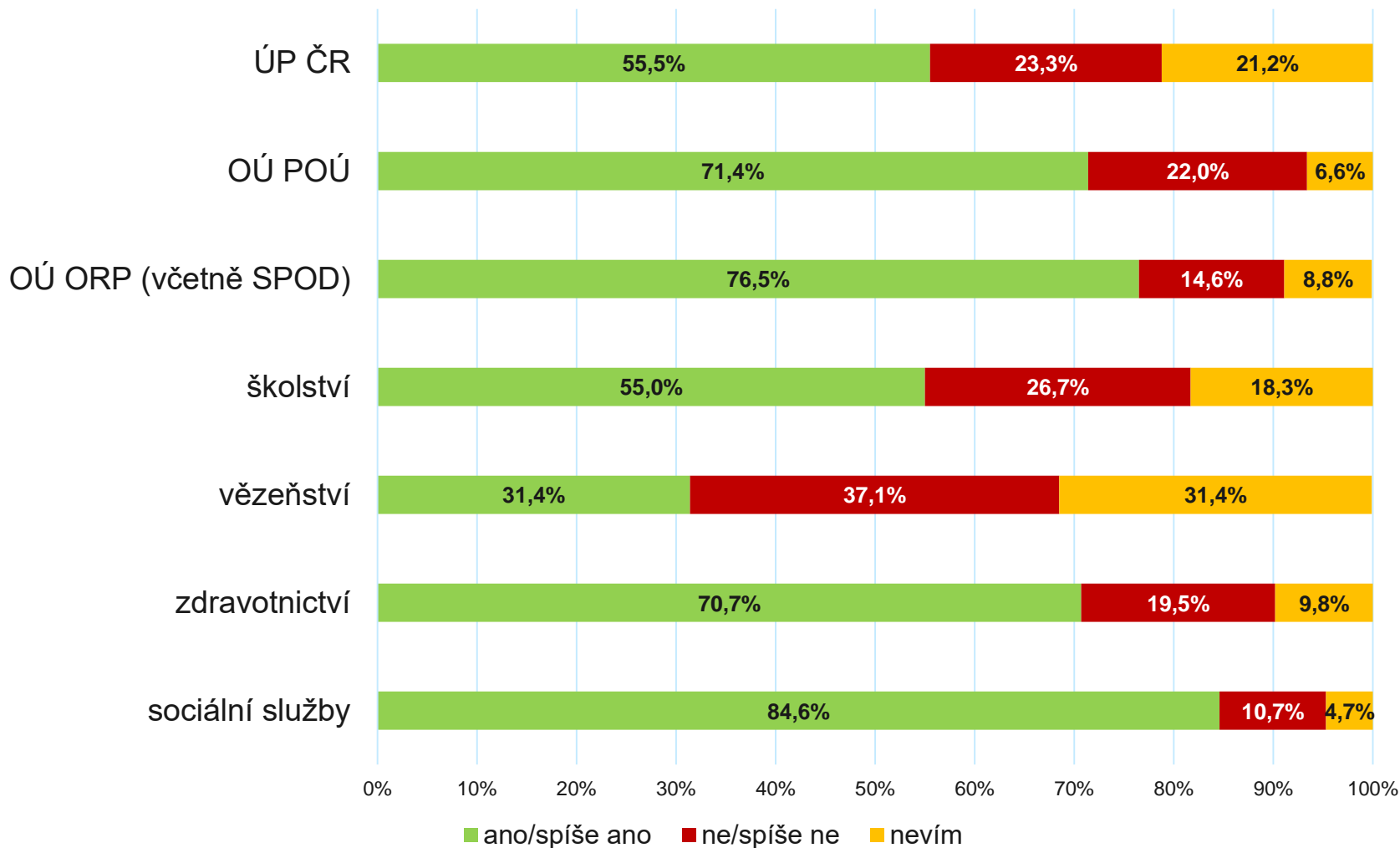


Dostupnost informací o činnosti na webu



■ ne ■ jsou na nich jen kontakty na SPř bez dalších informací ■ ano, jsou uvedeny podrobné i základní informace

Přizpůsobení obsahu webových stránek specifikům životní situace klientů



III. Kontext výkonu sociální práce

Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů

- kvalitní výkon sociální práce potřebuje **vhodný kontext**, naplňování cílů sociální práce s klienty je závislé mj. i na dostupnosti a povaze různých zdrojů.

Zkoumali jsme, jak sociální pracovníci hodnotí:

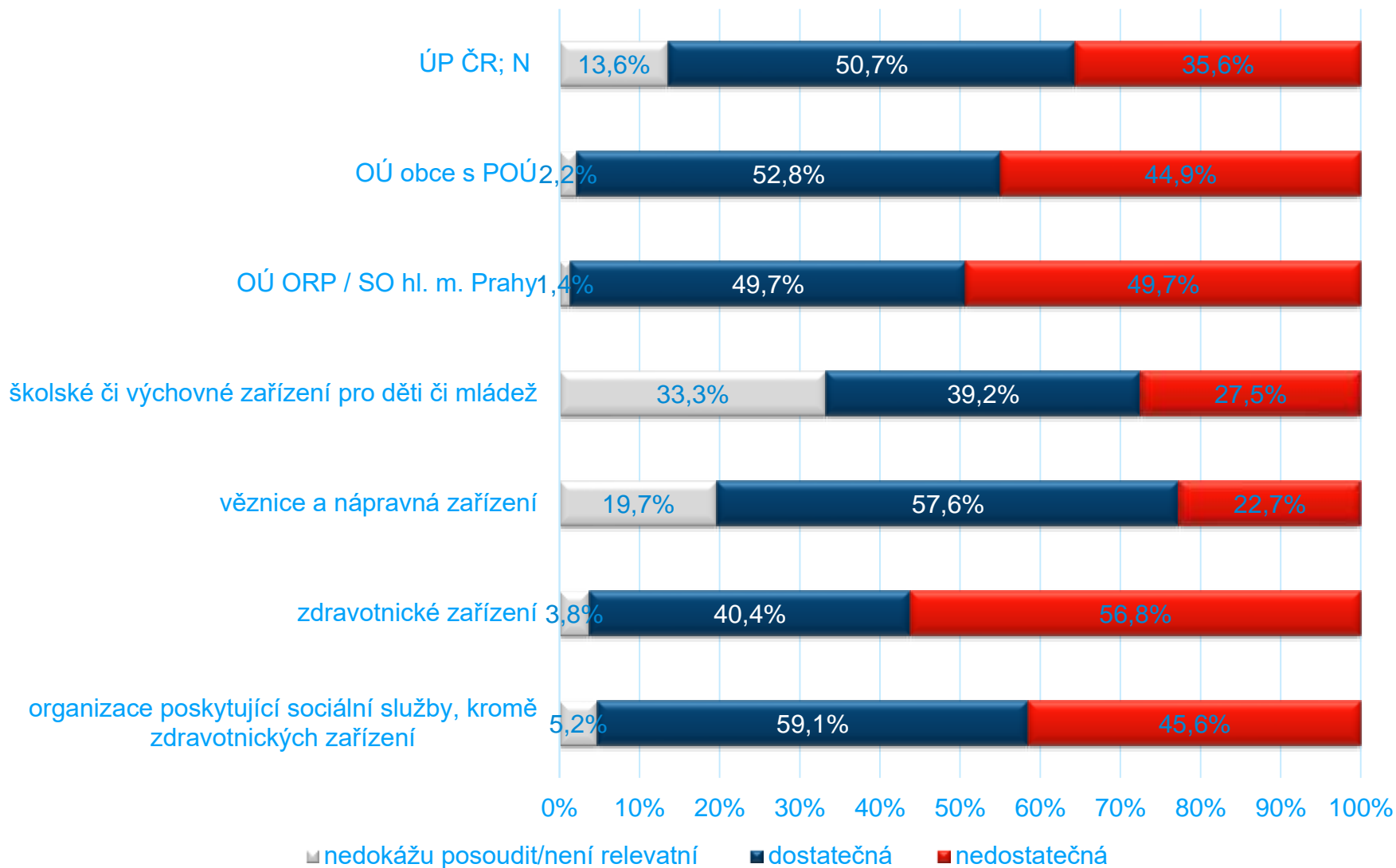
- územní kapacita služeb různého typu
- adekvátnost dávkových systémů

Nad prezentovanými daty je třeba klást si otázku, **jaký podíl sociálních pracovníků s nepříznivými zkušenostmi už je moc** – vezmeme-li v úvahu, že bez propojení sociální práce a potřebných zdrojů (dávek, služeb) většinou není komplexní pomoc vedoucí ke zlepšení životní situace klienta možná

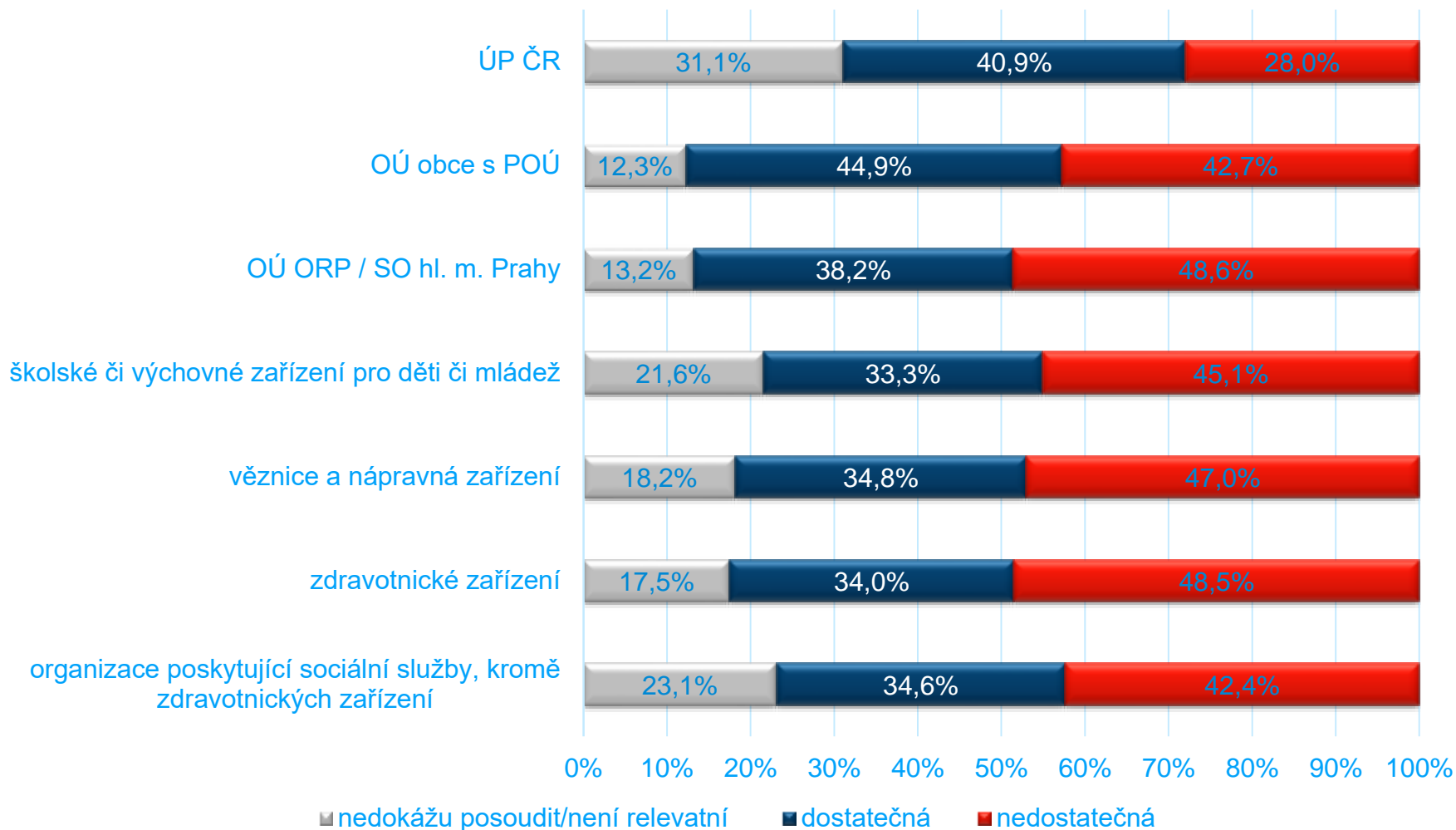
Územní kapacita služeb

- Zjišťovali jsme, *jak v rámci území, pro něž respondent působí jako sociální pracovník/pracovnice, hodnotí kapacitu různých typů služeb potřebných pro klienty, s nimiž pracuje:*
 - ❑ kapacitu **sociálních služeb**
 - ❑ kapacitu **služeb na pomezí resortů** (sociálně zdravotní pomezí, sociálně školské pomezí atd.)
 - ❑ kapacitu **dalších veřejných služeb** korespondujících s potřebami klientů (např. sociální bydlení, byty zvláštního určení, školky atd.)

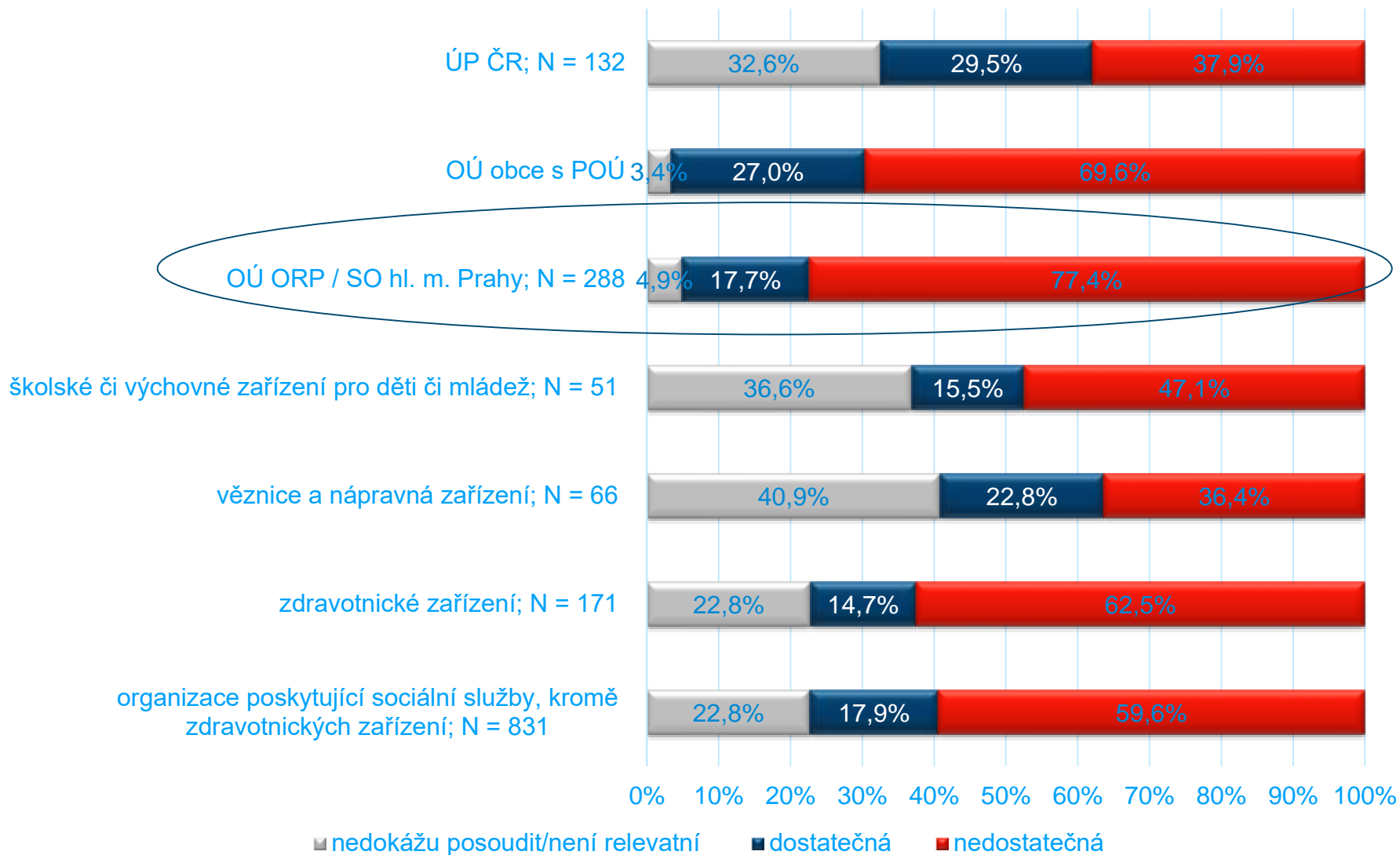
Hodnocení kapacity sociálních služeb pro klientelu sociálního pracovníka na území, kde sociální pracovník působí



Hodnocení kapacity služeb na pomezí resortů pro klientelu sociálního pracovníka na území, kde sociální pracovník působí



Hodnocení kapacity dalších veřejných služeb pro klientelu sociálního pracovníka na území, kde sociální pracovník působí

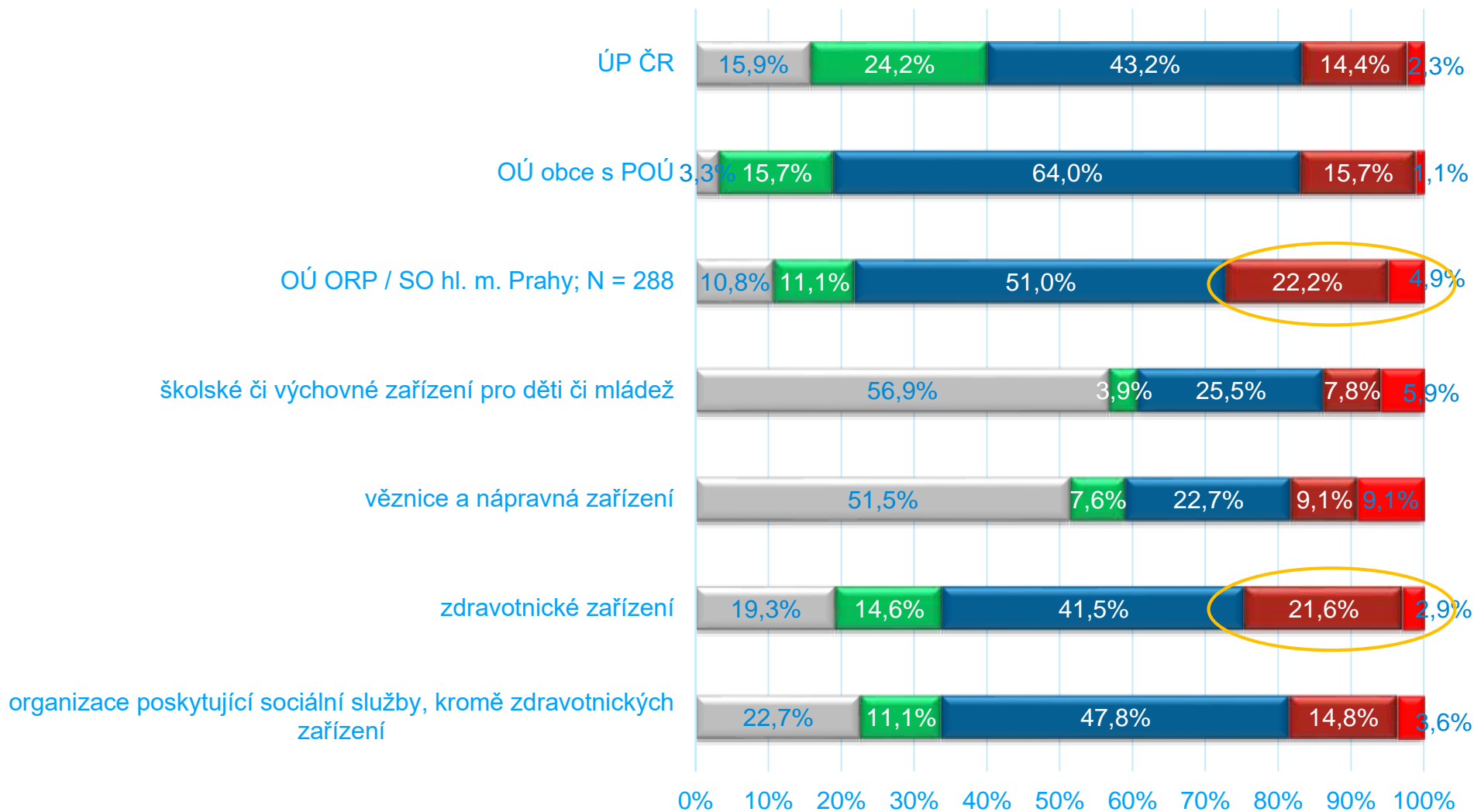


Adekvátnost dávkových systémů z hlediska dosahování cílů sociální práce

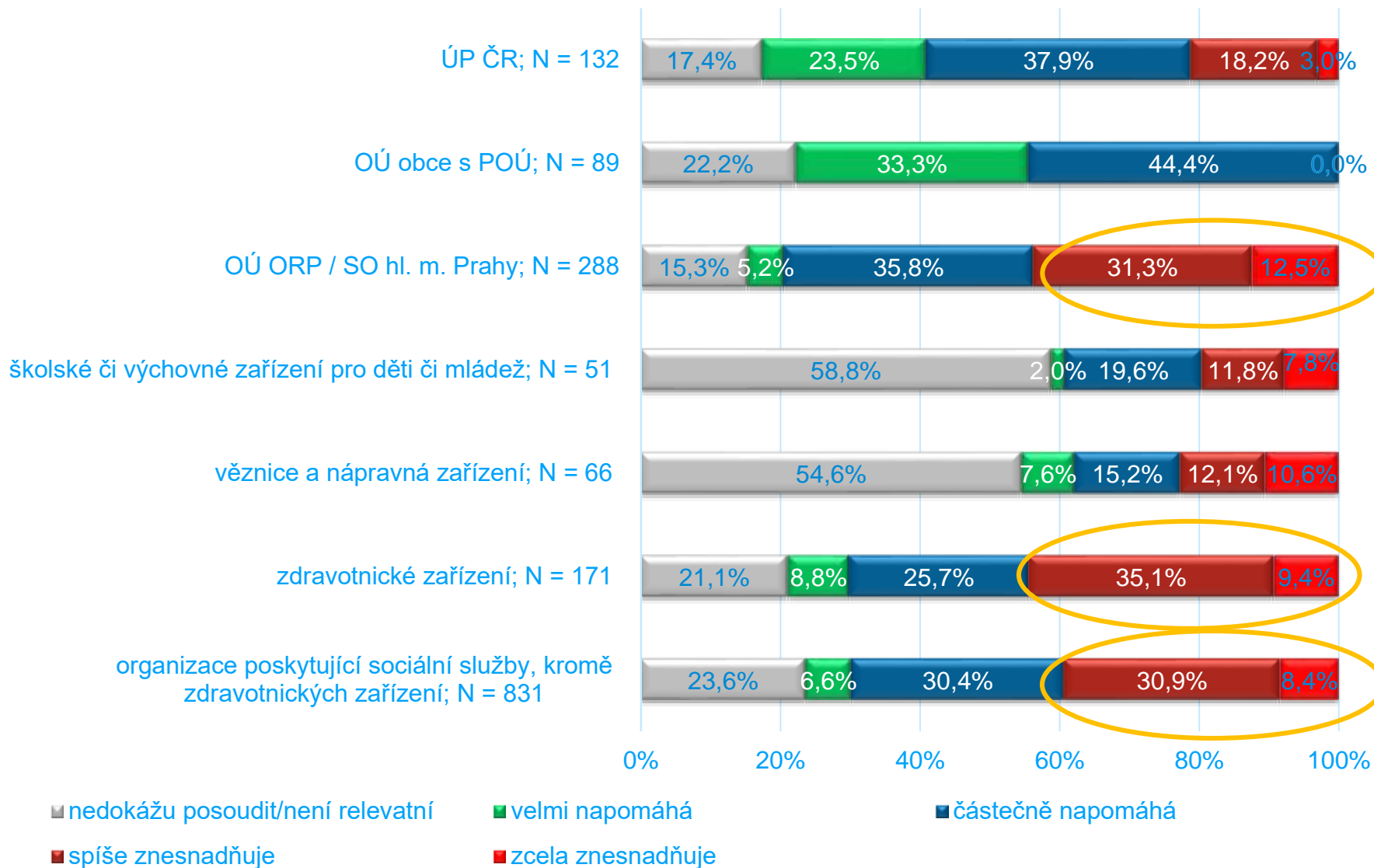
Zjišťovali jsme, *nakolik dle zkušeností sociálních pracovníků současné dávkové systémy napomáhají či naopak znesnadňují dosahování cílů*, které si sociální pracovníci a klienti stanoví :

- ❑ **nastavení** pojistných a nepojistných **sociálních dávek** (typy dávek, podmínky nároku, výše dávek)
- ❑ **jak jsou v praxi tyto dávkové systémy realizovány**, tedy jejich fungování (rozhodováním o přiznávání a odebírání sociálních dávek, délka lhůt apod.)

Hodnocení vhodnosti nastavení pojistných a nepojistných dávek v České republice ve vztahu k naplňování cílů sociální práce



Hodnocení faktické realizace dávkových agend ve vztahu k dosahování cílů sociální práce



Sociální práce jako instituce

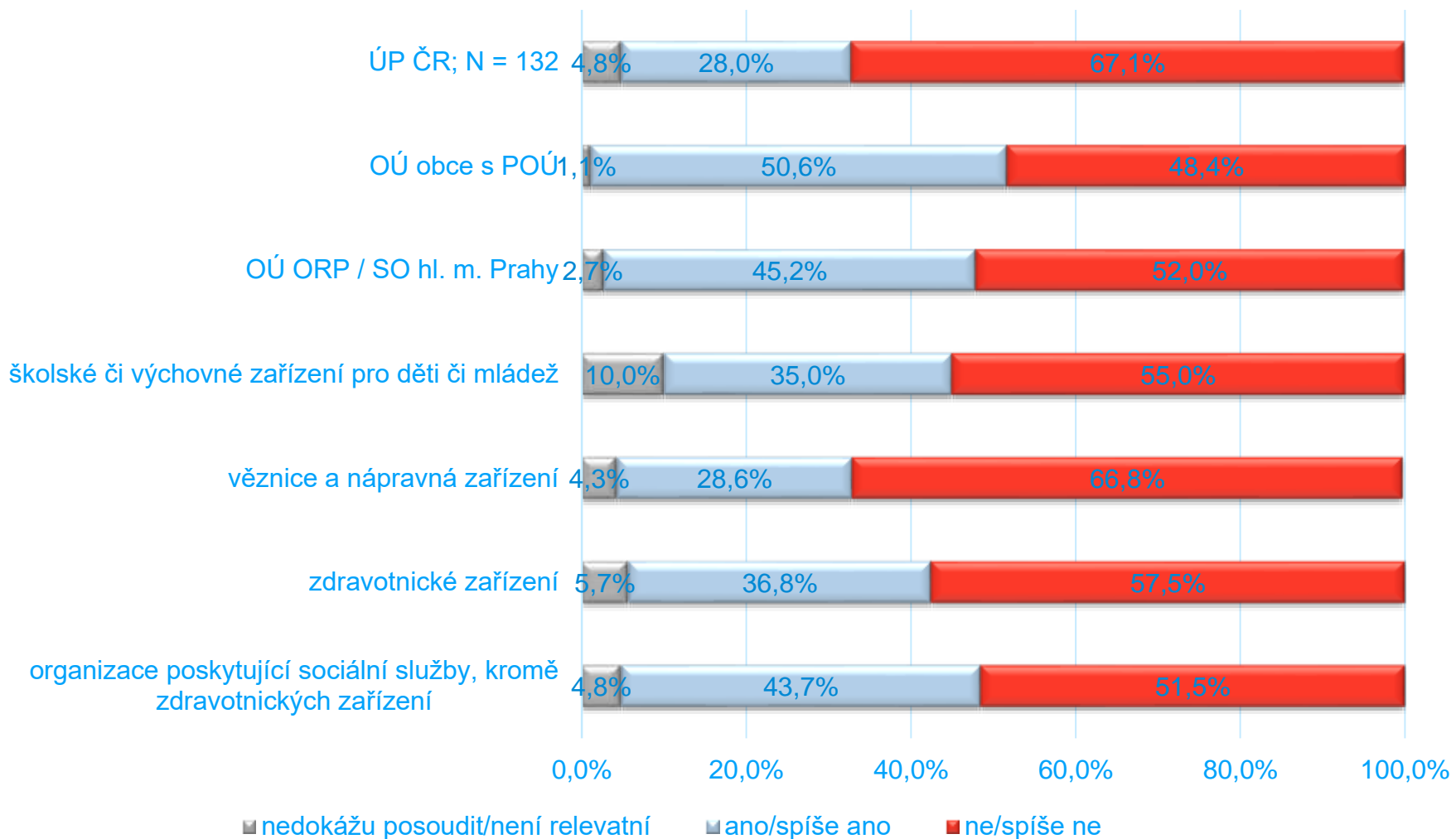
- ❑ **Sociální práce jako sociální instituce** = že sociální práce představuje ustálená a uvědomovaná řešení specifických společenských problémů - konsensuální očekávání od sociální práce

- ❑ **k institucionalizaci sociální práce** slouží různé **formální opory**, zakotvující určité **pojetí sociální práce, konsensus o očekávání společnosti od sociální práce, nároky na sociální pracovníky**, vymezují konkrétní **okruh problémů**, na něž se specializuje sociální práce - **závazné regulativy, např. profesní zákon, profesní komora, vlastní oborové standardy kvality, závazné etické kodexy apod.**

- **Nedostatečná institucionalizace se může projevovat jak ve vztahu veřejnosti vůči sociální práci , tak např. i jako rozostření toho, co sociální pracovníci reálně vykonávají, čemu se v každodenní praxi věnují**

- ❑ **Zaměřili jsme se na zkušenosti sociálních pracovníků:**
 - ✓ **s povědomím veřejnosti o sociální práci**
 - ✓ **s jejich každodenními činnosti v relaci k oboru sociální práce**

Povědomí veřejnosti o tom, s jakými typy problémů se může obracet na sociální pracovníky působící v dané oblasti výkonu sociální práce



Není divu, že je veřejnost zmatená



Sociální pracovníci totiž opravdu dělají všechno možné

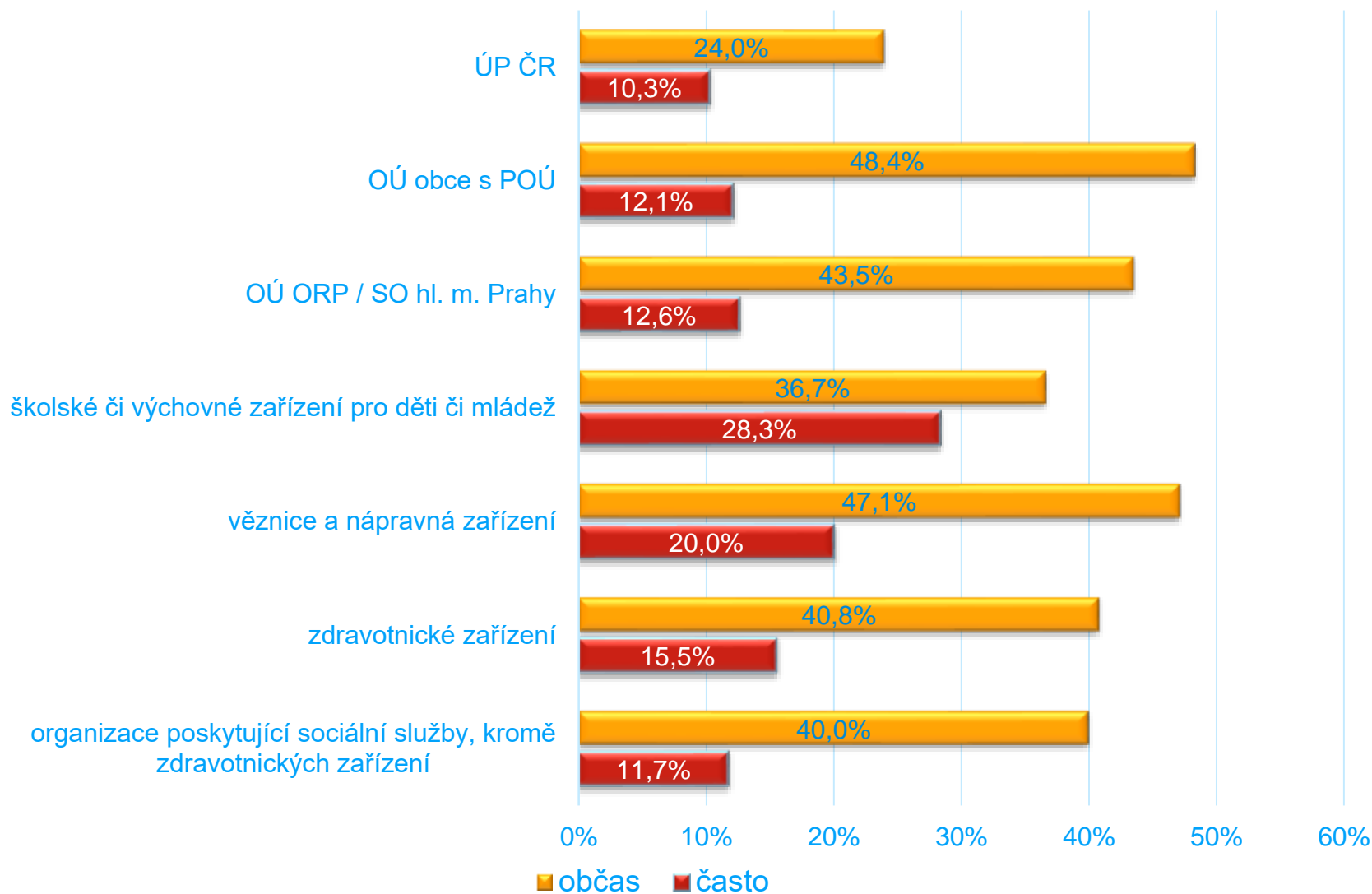
Ptali jsme se:

„Stává se Vám, že dostáváte za úkol i věci, které s problémy příslušejícími oboru sociální práce nemají mnoho společného?“

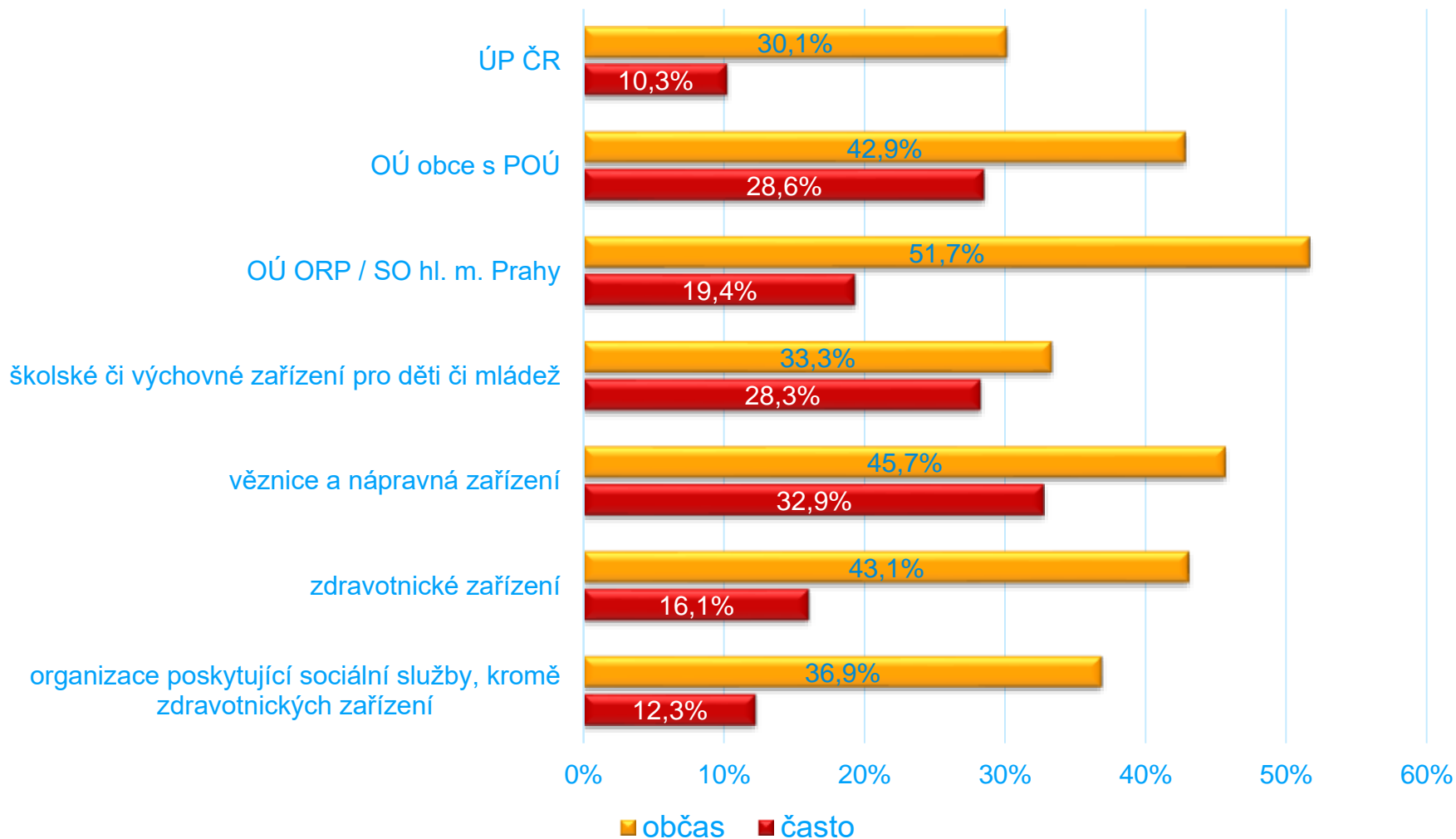
Sociální pracovníci se postupně vyjadřovali, zda bývají zaměstnáváni:

- ❑ činnostmi, které náleží spíše jiným pomáhajícím oborům (psychologii, pedagogice apod.)
 - ❑ činnostmi, které náleží jiným odbornostem mimo pomáhající obory (právníkům, finančním poradcům apod.)
 - ❑ úkoly, které patří spíše k méně kvalifikovaným pracovním pozicím (např. technickohospodářské činnosti, administrativa nesouvisející s výkonem sociální práce, činnosti odpovídající spíše pozici pracovník v sociálních službách)
- respondenti volili z odpovědí „často“, „občas“, „výjimečně“, „nikdy“ a „nedokážu to posoudit“

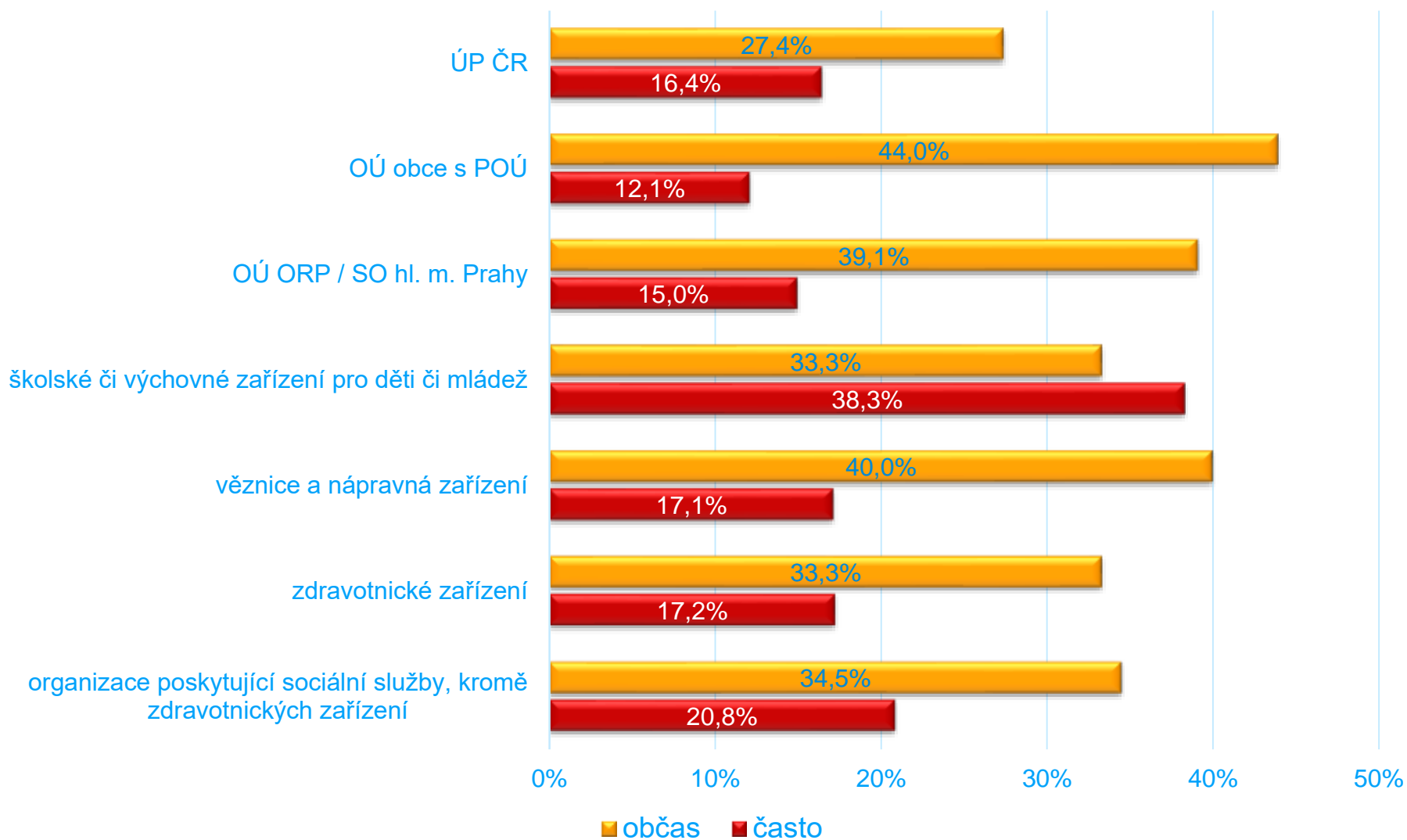
Výkon činností mimo oblast sociální práce – činnosti jiných pomáhajících z jiných oborů



Výkon činností mimo oblast sociální práce – činnosti z jiných oborů mimo pomáhající obory



Výkon činností a úkolů náležejících k méně kvalifikovaným pracovním pozicím



A POZOR:

➤ **34,3% respondentů** odpovědělo „často“ nebo „občas“ u všech tří otázek

- Jinak řečeno: poměrně běžně se stává, že jsou zaměstnávání všemi těmito typy činností a úkolů, které nespadají do oboru sociální práce

TEDY: u více než 1/3 sociálních pracovníků z našeho výzkumného souboru dochází k potlačování výkonu sociální práce ve prospěch suplování různých jiných činností

Zkušenosti sociálních pracovníků ze spolupráce s dalšími odborníky/pracovníky

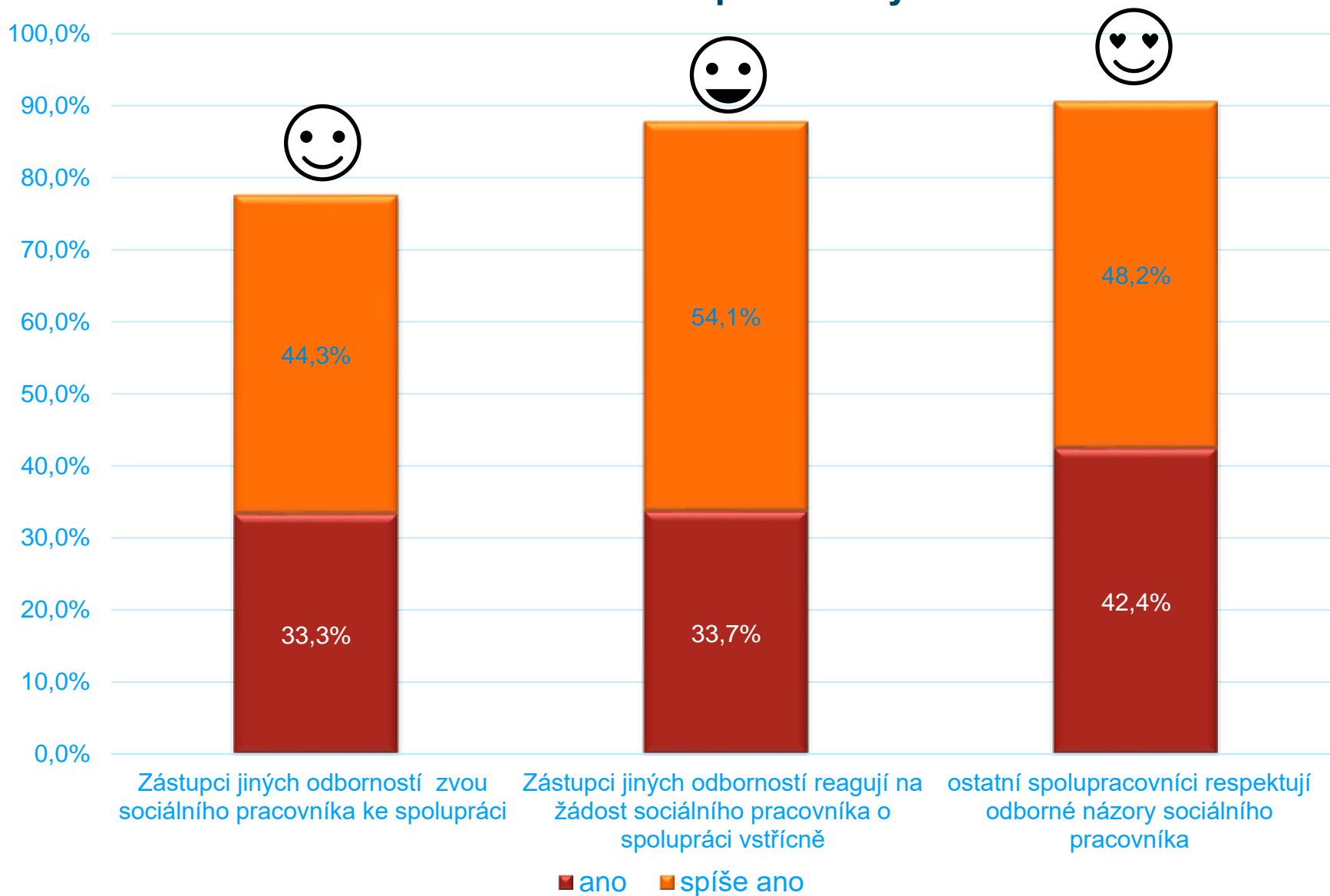
Tématu, zda se sociální pracovníci cítí být vnímání a respektováni jako odborníci v kontextu spoluprací s jinými odborníky/profesemi, vztahem jiných oborů či profesí k sociální práci a k ostatním pracovníkům

➤ Ptali jsme se zda:

- pokud je třeba, aby se na řešení situace konkrétního člověka podílel i sociální pracovník, zástupci jiných odborností ho sami přizvou ke spolupráci
- pokud sociální pracovník požádá zástupce jiných odborností, aby s ním na řešení situace klienta spolupracovali, reagují vstřícně
- ostatní pomáhající pracovníci organizace, s nimiž sociální pracovník spolupracuje při řešení situace klienta, respektují jeho odborné názory

(varianty odpovědí: „Ano“, „Spíše ano“, „Spíše Ne“, „Ne“, „Vzhledem k povaze mé práce to není relevantní“ Pro poslední položku: „V naší organizaci/organizační jednotce jsem jediný/á, kdo přímo pracuje s klienty“)

Pozice sociálního pracovníka při vzájemné spolupráci s jinými odbornostmi a pracovníky



Diskuse

Děkujeme za pozornost

Jana Havlíková (jana.havlikova@vupsv.cz)

Olga Hubíková (olga.hubikova@vupsv.cz)

Robert Trbola (robert.trbola@vupsv.cz)



<https://www.rilsa.cz/vybrane-projekty/kvalita-vykonu-socialni-prace-v-ceske-republice/>