

ABC DEPISTÁŽE

PŘÍRUČKA PRO VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBECNÍCH ÚŘADECH

JANA HAVLÍKOVÁ
OLGA HUBÍKOVÁ

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
- výzkumné centrum Brno

ABC DEPISTÁŽE

PŘÍRUČKA PRO VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBEČNÍCH ÚŘADECH



JANA HAVLÍKOVÁ, OLGA HUBÍKOVÁ

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. – výzkumné centrum Brno

TA ČR

Vytvoření této publikace bylo finančně podpořeno z programu ÉTA TA ČR, publikace je součástí projektu číslo TL01000229 „Provádění depistáže a následné stanovení cílů pomoci sociálními pracovníky obecních úřadů“

Vydání publikace bylo finančně podpořeno z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018 – 2022.

Autorky děkují řešiteli projektu TL01000229, prof. PhDr. Liborovi Musilovi, CSc., za odborné konzultace při tvorbě Příručky a kolegyním z projektového týmu doc. PhDr. Kateřině Kubalčíkové, Ph.D. a Mgr. Ivaně Šimíkové za spolupráci při řešení tématu výkonu depistáže na obecních úřadech.

Autorky rovněž děkují externím členkám a členům projektového týmu, jmenovitě Mgr. Evě Březovské, Mgr. Zuzaně Durajové, MUDr. Radmile Pastorkové, Ph.D., Bc. Anně Spáčilové, Mgr. Leoně Svobodové, Mgr. Ireně Šancové, Mgr. Jiřímu Šupovi, Ph.D., kteří v rolích zástupců dalších odborností, sociálních pracovníků obecních úřadů a MPSV ČR poskytovali v průběhu celého řešení tohoto projektu cenné konzultace, návrhy a doporučení.

VYDAL: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. , Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00, <https://www.vupsv.cz>

VYŠLO: v roce 2020, 1. vydání, počet stran 104

GRAFICKÁ ÚPRAVA: Radovan Goj

TISK: Printo, spol. s r.o., Gen. Sochora 1379/6, 708 00 Ostrava-Poruba

NÁKLAD: 800 výtisků

ISBN 978-80-7416-390-6 (print), 978-80-7416-391-3 (pdf)

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.

OBSAH

Úvod	6
A. VYMEZENÍ METODY DEPISTÁŽE	8
Legislativní zakotvení výkonu depistáže na obcích II. a III. typu	9
Definice depistáže pro sociální práci na obecních úřadech	11
Na koho se depistáž zaměřuje	11
Z hlediska charakteru životních situací osoby / skupiny osob	11
Z hlediska napojení osoby / skupiny osob na sociální systémy	13
Základní principy depistáže.....	15
Podmínky výkonu depistáže na obecních úřadech.....	17
Personální a organizační podmínky	17
Autonomie v rozhodování sociálního pracovníka	17
Podpora managementu	18
Vzdělávání.....	19
Materiální vybavení.....	19
Technické vybavení.....	20
Možnosti pomoci a podpory v dané lokalitě	20
Typy a varianty depistáže	21
I. typ: Depistáž primárně zaměřená na jednotlivce/skupiny osob	21
II. typ: Depistáž primárně zaměřená na lokalitu	22
Efektivita depistáže	24
Zaznamenávání depistáže.....	26
B. METODICKÝ POPIS JEDNOTLIVÝCH VARIANT DEPISTÁŽE	28
I. typ: Depistáž primárně zaměřená na jednotlivce / skupiny osob	29
I. 1. Adresná depistáž	29
Základní popis.....	29
Cíle uplatňování.....	29
Podněty k adresné depistáži	30
Zahájení adresné depistáže.....	32
Příprava na výkon adresné depistáže v terénu	32
Prověření podnětu v terénu	33
Ukončení adresné depistáže	35
I. 2. Přidružená depistáž.....	37
Základní popis.....	37
Cíle uplatňování.....	37
Zahájení přidružené depistáže	38

Další průběh a ukončení přidružené depistáže.....	40
I. 3. Neadresná depistáž.....	40
Základní popis.....	40
Cíle uplatňování.....	41
Plánování neadresné depistáže.....	41
Uskutečňování záměru neadresné depistáže.....	48
Ukončení neadresné depistáže.....	49
II. typ: Depistáž primárně zaměřená na lokalitu	51
II. 1 Informační akce	52
Základní popis.....	52
Cíle uplatňování.....	52
Hlavní nástroje.....	52
Praktický návod	52
II. 2 Rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty.....	59
Základní popis.....	59
Cíle uplatňování.....	59
Hlavní nástroje.....	60
Praktický návod	60
Příklady subjektů, se kterými rozvíjeli spolupráci sociální pracovníci některých OÚ.....	64
C. DALŠÍ NÁMĚTY A DOPORUČENÍ K VÝKONU DEPISTÁŽE.....	66
Navazování a udržování kontaktu	67
Základní zásady	67
Příklady konkrétních taktik a strategií	69
Další pomoc a postup dle zájmu depistáží vyhledané osoby o spolupráci.....	74
Vyhledané osoby v nepříznivé sociální situaci, které se spoluprací se sociálním pracovníkem OÚ vážají	74
Lidé vyhledaní v rámci depistáže, kteří se stali novými klienty sociálních pracovníků OÚ.....	76
Anonymní klient	77
Vyhledané osoby, které pomoc sociálního pracovníka OÚ zcela odmítají	79
Možnosti dalšího postupu u nespolupracujících osob.....	80
Rizika spojená s výkonem I. typu depistáže.....	84
Hlavní typy rizik	85
Snižování rizik	85
Rizika a limity spojené s II. typem depistáže	89
Problematika předávání informací v rámci výkonu depistáže	91
V rámci spolupráce s externími subjekty	91
Spolupráce v rámci obecního úřadu a s obcí zřizovanými subjekty.....	94

Přílohy97

Příloha 1 98

Příloha 2 99

Příloha 3 100

Příloha 4 101

Příloha 5 102

SEZNAM ZKRATEK

- DPvHN – dávky pomoci v hmotné nouzi
- MHD – městská hromadná doprava
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
- OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí
- OSSZ – okresní správa sociálního zabezpečení
- OÚ – obecní úřad
- OZP – osoba se zdravotním postižením
- PnP – příspěvek na péči
- SO – správní obvod
- ÚP ČR – Úřad práce ČR
- VÚPSV – Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.

ÚVOD

Depistáž je v kontextu obvyklých činností, které obecní úřady zajišťují, poměrně specifickou činností. A to zejména proto, že se odehrává nikoliv v prostorách úřadu, ale v terénu, vyžaduje příslušné odborné znalosti a dovednosti, určitou míru autonomie sociálních pracovníků a nezřídka může obsahovat i určité riziko v oblasti osobní bezpečnosti, které je nutné ošetřit. V neposlední řadě je třeba zdůraznit, že depistáž je pouze jednou z metod sociální práce, a to takovou metodou, kterou nelze vykonávat izolovaně, pro sebe samu. Aby depistáž mohla naplnit svůj účel, musí na ni nutně navazovat další metody a postupy sociální práce, a to včetně pomoci a podpory poskytované sociálními službami.

Metodická příručka „ABC Depistáže: příručka pro sociální práci na obecních úřadech“ byla vytvořena multidisciplinárním týmem složeným ze sociálních pracovníků, sociologů, psychologa, právníka a lékaře. Hlavními podklady při formulování této příručky také byly výsledky zkoumání současné praxe prostřednictvím hloubkového kvalitativního výzkumu (respondenty byli sociální pracovníci vybraných OÚ obcí II. a III. typu), následného dotazníkového šetření a diskuse s vedoucími sociálních odborů a oddělení OÚ a se zástupci MPSV. Většina doporučení a návrhů tak vyplývá z empirických poznatků založených na zkušenostech sociálních pracovníků OÚ. Tyto praktické náměty jsou pro názornost dokresleny autentickými citacemi z anonymizovaných výzkumných rozhovorů právě se sociálními pracovníky a sociálními kurátory různých OÚ. Jako inspiraci jsme využili i zahraniční materiály, které se této oblasti týkají. Metodická příručka je zasazena ve stávajícím legislativním rámci a navazuje na Doporučený postup č. 1/2018 vydaný MPSV. V Metodické příručce je z praktických důvodů použito generické maskulinum. Prefinální verze příručky byla testována v praxi sociálními pracovníky a sociálními kurátory na několika OÚ obcí s rozšířenou působností a pověřeným obecním úřadem a současně byla předána k vyjádření metodikům sociální práce při všech krajských úřadech včetně hl. m. Prahy. Zpětnou vazbu, která obvykle vznikla na základě konzultací se sociálními odbory OÚ v daném kraji, zaslalo 10 krajů.

Cílem Metodické příručky je

- poukázat na činnost, která může být často pod nánosem dalších činností opomíjena, přesněji často realizována, ale nepojmenována;
- podpořit provádění depistáže v rámci sociální práce na obcích tím, že sociálním pracovníkům obecních úřadů poskytuje metodický návod, jak depistáž, včetně následného stanovení cílů pomoci adresované občanům v tíživé životní situaci, realizovat v praxi;
- posílit legitimitu depistáže z hlediska vedení obecních úřadů;
- zvýšit rozsah prevence zanedbání/neposkytnutí pomoci občanům v obtížné životní situaci.

Metodická příručka je určena

- sociálním pracovníkům obecních úřadů, kteří jsou pověřeni výkonem sociální práce v přenesené působnosti dle zákonů 108/2006 Sb. a 111/2006 Sb.;
- postupy uvedenými v Metodické příručce se mohou při své práci inspirovat i jiní sociální pracovníci, zejm. sociální pracovníci služeb sociální prevence.

Záměrem autorů této příručky je poskytnout sociálním pracovníkům OÚ inspiraci a určité vodítko při uskutečňování, a zejména rozvíjení depistáže na jejich pracovištích.

Děkujeme všem, kteří se na vzniku této příručky jakkoliv podíleli.

A.

VYMEZENÍ METODY DEPISTÁŽE

LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ VÝKONU DEPISTÁŽE NA OBCÍCH II. A III. TYPU

Dle aktuálně platné legislativy (k 31. 3. 2019) se nezbytnost zajištění depistáže v rámci sociální práce vykonávané obecními úřady obcí II. a III. typu v přenesené působnosti odvíjí od **§ 64 odst. 1 písm. d) a odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi**, ve znění pozdějších předpisů, kde je zakotveno, že sociální pracovníci pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jsou mj. jiné povinni

d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně v **§ 92 písm. d)**, dále ukládá obecním úřadům obcí III. typu

d) realizovat činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob.

Depistáž mezi takové činnosti jednoznačně patří.

Vymezení obsahu depistáže jako jedné z metod sociální práce na obcích je obsaženo v **Příloze k vyhlášce č. 332/2013 Sb.**, o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, kde je depistáž chápána jako jedna z metod přímé práce s klientem a je vymezena následovně:

1.1 Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí¹,

1.2 Zachycení problému v časném stadiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence.

Tuto definici pak konkrétněji rozvádí **Doporučený postup MPSV č. 1/2018** k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech, který uvádí, že

¹ Dle § 3 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se rozumí „přirozeným sociálním prostředím rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity“. Doporučený postup MPSV 1/2018 na str. 12 dále zpřesňuje, že: „Přirozeným prostředím je myšleno prostředí, kde žije či nejčastěji pobývá, vzdělává se, pracuje, v dočasném prostředí, kterým je například zdravotnické zařízení či poskytovatel sociálních služeb, ale také ve věznicích a školských zařízeních zajišťujících ústavní a ochrannou výchovu apod.“

*Depistáž je jednou ze **základních činností sociálního pracovníka**, v rámci které jsou systematicky, soustavně, cíleně a včasně vyhledáváni jedinci či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí. Depistáž sociální pracovník realizuje v přirozeném sociálním prostředí jedinců či skupin, a to **s cílem** nabízet jim pomoc při hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů.*

V neposlední řadě je třeba upozornit, že depistážní činnost může v souladu s § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, **vykonávat pouze sociální pracovník**, tj. osoba splňující kvalifikační požadavky dle § 110 téhož zákona.

CELKOVĚ TEDY LZE SHRNOUIT

- obecní úřady obcí II. a III. typu mají povinnost realizovat depistážní činnost, a to jako jednu ze základních činností sociální práce vykonávané v přenesené působnosti obce (obce II. typu zejména ve vztahu k ohrožení hmotnou nouzí; obce III. typu obecně ve vztahu k riziku nepříznivé sociální situace),
- depistáž vykonává sociální pracovník,
- hlavním cílem depistáže je prevence zhoršení sociální/životní situace občanů ohrožených sociálním vyloučením, nebo jinou sociální událostí,
- charakteristickým rysem depistáže je, že probíhá v přirozeném sociálním prostředí občanů,
- využití metody depistáže je třeba zaznamenat ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka (§ 93a odst. 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, resp. podle § 64 odst. 3 zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi).

DEFINICE DEPISTÁŽE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI NA OBCNÍCH ÚŘADECH

Depistáž je metoda sociální práce zaměřená na vyhledávání, kontaktování či informování a nabízení pomoci lidem v obtížných či nepříznivých životních situacích, kteří pomoc a podporu sociálního pracovníka obecního úřadu potřebují či by mohli potřebovat, ale o možnosti pomoci nevědí nebo si o pomoc nejsou schopni sami požádat, nebo si potřebu pomoci neuvědomují či ji popírají.

Cílem metody depistáže je zvýšení šancí lidí v obtížných životních situacích, že se jim dostane včas pomoci či nabídky pomoci.

Dlouhodobým přínosem a veřejným zájmem uplatňování metody depistáže je zlepšování situace ve správním obvodu obce z hlediska počtu a závažnosti obtížných životních situací, ve kterých se lidem nedostane pomoci včas nebo vůbec. V tomto smyslu plní depistáž preventivní funkci, a to jak z oblasti sekundární, tak terciální prevence.²

NA KOHO SE DEPISTÁŽ ZAMĚŘUJE

Z HLEDISKA CHARAKTERU ŽIVOTNÍCH SITUACÍ OSOBY / SKUPINY OSOB³

Vzhledem k tomu, že depistáž má za cíl mj. **včasně vyhledávat jedince či skupiny ohrožené sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí** (viz Doporučený postup MPSV 1/2018, str. 5), a tedy zvyšovat podíl lidí, jimž se pomoci či nabídky pomoci dostane dříve, než jejich situace **eskaluje** (viz Doporučený postup MPSV 1/2018, str. 5), musí se nezbytně zaměřovat na okolnosti, rizika a problémy, jejichž výsledkem může být vznik obtížné životní či nepříznivé sociální situace. Pro potřeby výkonu depistáže je proto potřeba kromě kategorie „**nepříznivá sociální situace**“ pracovat i s kategorií „**obtížná životní situace**“.

² Depistáž, jako jeden z nástrojů sekundární prevence, cílí na rizikové skupiny osob, tedy osoby, u nichž obtížná či nepříznivá situace ještě nevznikla, ale vzhledem k přítomnosti rizik by v dohledné době vzniknout mohla a již v této fázi vytváří podmínky pro napojení těchto osob na sociálního pracovníka OÚ. V rámci terciární prevence, ve které z definice dochází k zachycení nepříznivé sociální situace již v pokročilé fázi, pak díky depistáži dochází k zachycení nepříznivé sociální situace dříve, než by tomu bylo v případě, kdyby osoba či její okolí o pomoc požádalo ve fázi, kdy se pro ně situace stává nesnesitelnou ve svých důsledcích (např. odebrání dětí z rodiny, vystěhování z bytu, život ohrožující zdravotní stav apod.).

³ Pojem „skupina osob“ je v této příručce používán zejména pro označení skupiny osob, která se jako celek může stát klientem sociálního pracovníka. Nejčastěji jde o různé formy rodiny či trvalejší společné soužití osob.

Sociální pracovník ale nebude v případě konkrétního člověka či životní situace určovat, zda se jedná teprve o obtížnou životní situaci, nebo již o nepříznivou sociální situaci.

Tyto dvě kategorie situací slouží sociálním pracovníkům jako „kompas“ pro orientaci v terénu, to je zejména:

- kde a podle jakých znaků hledat osoby, které by pomoc sociálního pracovníka OÚ mohly potřebovat,
- kam depistáž v danou chvíli zaměřit,
- jak nastavit kritéria konkrétní depistáže, tj. jakých známek či charakteristik si všímat, neboť mohou doprovázet obtížné životní či nepříznivé sociální situace.

OBTÍŽNÁ ŽIVOTNÍ SITUACE

Obtížná životní situace je situace, kdy v životě člověka / skupiny osob dojde k vychýlení rovnováhy mezi požadavky prostředí a schopnostmi člověka / skupiny osob na tyto požadavky prostředí reagovat.

Obtížná životní situace může s velkou pravděpodobností vést ke vzniku nepříznivé sociální situace.

Vznik obtížné životní situace může sociální pracovník OÚ očekávat, zejména dojde-li u osoby / skupiny osob k:

- náhlému vzniku náročné životní události (např. úmrtí partnera v seniorském páru; náhlá ztráta soběstačnosti; náhlé objevení se závažných psychických problémů u člověka v obci, které se projeví i v širším okolí);
- postupnému narůstání nároků prostředí na daného člověka / skupinu osob (např. zvyšování nároků péče tím, že se zhoršuje zdravotní stav – fyzický a/či psychický – příjemce péče; vznik situace kumulace péče);
- náhlému či postupnému ubývání kapacity a zdrojů člověka řešit svoji životní situaci vlastními silami (např. zhoršování vlastního zdravotního stavu pečujícího člověka nebo jeho náhlé úmrtí, zhoršování zdravotního stavu samostatně žijícího seniora či OZP; ztráta či snížení sociální dávky – DPvHN, PnP apod., bez faktického významného zlepšení situace);
- náhlé změně fyzických podmínek, v nichž člověk žije (např. zruší se sociální služby v lokalitě; zrušení dopravní obsluhy; zrušení prodejny potravin v malé obci, zničení obydlí, ve kterém žilo více lidí bez domova);
- změně pravidel nároků na veřejné služby a statky v lokálním (např. změny v pravidlech přidělování obecních bytů, vyhlášení bezdoplatkové zóny) či celostátním měřítku (např. změna podmínek nároku na sociální dávku).

Ne každá obtížná životní situace přeroste v nepříznivou sociální situaci či v ohrožení nepříznivou sociální situací, a to například proto, že:

- obtížnou životní situaci daná osoba / skupina osob dokáže zvládnout sama či s pomocí neformálních zdrojů pomoci/podpory dostupných v jejím sociálním okolí, které daná osoba / skupina osob mobilizuje vlastními silami;
- na obtížnou životní situaci z vlastní iniciativy odpovídajícím způsobem zareaguje někdo ze sociálního okolí daného člověka / skupiny osob (tj. neformální zdroje pomoci přítomné v sociálním prostředí daného člověka / skupiny osob mobilizuje někdo ze sociálního prostředí daného člověka / skupiny osob).
- Přesto jsou i osoby v obtížné životní situaci předmětem depistáže, neboť bez bližšího kontaktu s nimi či prvotního zmapování jejich situace nemůže sociální pracovník obecního úřadu odhadnout, zda obtížná životní situace aktuálně nepřerůstá nebo v blízké budoucnosti nepřeroste v nepříznivou sociální situaci. Proto se některé varianty depistáže zaměřují na plošné informování, které může být zacíleno na určité obtížné životní situace.
- Nepříznivá sociální situace
- Obtížná životní situace se stává „nepříznivou sociální situací“ v okamžiku, kdy osoba nemá schopnosti řešit situaci samostatně a vlastními zdroji a silami. Zákon o sociálních službách pak v § 3 písm. b) definuje nepříznivou sociální situaci jako „oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“. Nepříznivá sociální situace již vyžaduje pomoc/intervenci sociálního pracovníka obce.

Z HLEDISKA NAPOJENÍ OSOBY / SKUPINY OSOB NA SOCIÁLNÍ SYSTÉMY

Metoda depistáže je široce založená a **zaměřuje se na vyhledávání lidí:**

- **kterí v dané chvíli stojí zcela mimo systém sociální pomoci**, tj. mimo pomoc ze strany sociální práce a nejsou navázáni ani na pomoc jiných systémů sociální ochrany, jako jsou např. dávkové agendy ÚP ČR, sociální služby. Jedná se o lidi, kteří buď nikdy nebyli na tento systém navázáni, nebo z něj v minulosti vypadli či opakovaně vypadávají;
- **kterí na systém sociální pomoci sice nějakým způsobem navázání již jsou, ale dostává se jim jen dílčí pomoci**, tj. takové pomoci, která reaguje pouze na některé prvky jejich nepříznivé sociální situace. V důsledku toho může uniknout pozornosti, že nepříznivá sociální situace dané osoby / skupiny osob přetrvává nebo se dokonce nadále zhoršuje. Dílčí napojení na sociální systémy či pomoc odborníků mimo sociální práci / sociální služby často negarantuje, že se danému člověku / skupině lidí dostane pomoci i v životních oblastech, které se staly příčinou vzniku nepříznivé sociální situace (např. to, že člověk s potřebou péče pobírá PnP, neznamená, že on i pečující osoba nejsou ohroženi nerovnováhou mezi nároky péče a tím, na co má pečující

dostatek sil a dovedností, aby to zajistil; to, že člověk pobírá DPvHN, neznamená, že se mu dostává pomoci i v oblasti dluhů či udržení bydlení);

- **kteří na systém sociální pomoci sice nějakým způsobem navázáni jsou**, ale lze předpokládat, že pomoc/podpora, která se jim nyní dostává, v blízké době přestane být účinným řešením jejich nepříznivé sociální situace (např. v důsledku očekávané systémové změny, kdy se systém sociální pomoci může začít rozcházet s reálnými potřebami některých lidí).

ZÁKLADNÍ PRINCIPY DEPISTÁŽE

Systematické a účinné uplatňování metody depistáže v sociální práci na obecních úřadech vyžaduje pochopení základních principů této metody obecně i jejich specifík v rámci sociální práce na obecních úřadech:

- **organické začlenění v sociální práci na OÚ** - metoda depistáže je přirozeně včleněná do sociální práce na obecních úřadech, tzn. depistáž je v souladu s cíli sociální práce na daném OÚ; výkon depistáže je součástí práce každého sociálního pracovníka (pokud je na pracovišti více sociálních pracovníků, nemůže být depistáž soliterní záležitostí pouze jednoho/několika pracovníků); provádění depistáže a využívání výsledků depistáže jsou propojeny s dalšími činnostmi sociální práce na daném pracovišti;
- **organizační podmínky** – organizační podmínky výkonu sociální práce na obecních úřadech jsou nastaveny tak, aby výkon depistáže umožňovaly a usnadňovaly;
- **bezpečnost a bezpečí** – výkon depistáže musí být organizován a prováděn tak, aby byla snižována rizika, ohrožení či pocit ohrožení u všech subjektů, jichž se výkon depistáže přímo či nepřímo týká, tzn. u sociálních pracovníků vykonávajících depistáž, jejich nadřízených, i osob vyhledávaných a kontaktovaných v průběhu depistáže; dodržování principů bezpečnosti a bezpečí je zásadní nejen pro minimalizaci osobního ohrožení sociálních pracovníků různými typy rizik, ale i pro zajištění účinnosti metody depistáže – už samotný pocit ohrožení může jak na straně sociálních pracovníků, tak jejich nadřízených, kteří nesou za bezpečí svých podřízených zodpovědnost, vést k rozhodování o omezení výkonu depistáže (např. na určitých místech, či u určitých typů nepříznivých sociálních situací, cílových skupin); na straně vyhledávaných a kontaktovaných osob, tedy potenciálních klientů sociální práce, může pocit nedostatečného bezpečí (vyvolaný např. pocitem, že sociální pracovník jedná zastrašujícím způsobem, vyhrožuje) vést k neochotě nechat se kontaktovat či navázat spolupráci;
- **specifické know-how** – výkon depistáže vyžaduje na straně sociálních pracovníků kromě naplnění obecných odborných předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka dle zákona o sociálních službách i specifické znalosti a dovednosti v oblasti terénní sociální práce a depistáže a rovněž průběžné vzdělávání v této oblasti;
- **pružnost a inovativnost** – metoda depistáže je uplatňována a na konkrétních pracovištích postupně rozvíjena tak, aby měla potenciál zachytit širokou varietu obtížných životních situací a rizik a směřovala k udržování a zvyšování vnímavosti depistáž provádějících sociálních pracovníků vůči projevům obtížných životních či nepříznivých sociálních situací, které jsou nové nebo zatím zůstávaly nepovšimnuty;
- **otevřenost** – při využívání metody depistáže se sociální pracovníci vědomě snaží překračovat zažitá pojetí cílových skupin a jejich problémů a orientovat se i na vyhledávání problémů a projevů obtížných životních situací a rizik, které jsou netypické, nové, nebo nestandardní;

- **záměrnost** – to znamená, že kontrolu nad volbou konkrétních cílů dané depistáže a jim odpovídajících postupů má sociální pracovník a tato volba je odůvodněná (např. vzhledem k ročnímu období, vzhledem ke změnám v dávkových systémech apod.); sociální pracovník ví, co v průběhu depistáže sleduje, a reflektuje průběh konkrétní depistáže; hledá postupy depistáže adekvátní dané situaci/případu/lokalitě a zvažuje přínosy a rizika zvažovaných postupů;
- **soustavnost** – výkon depistáže nemůže být nahodilý či příležitostný a jednotlivé konkrétní depistáže nejsou izolovanými událostmi, ale depistáž musí být trvalou součástí sociální práce na obecních úřadech. Jedná se tedy o činnost, která zabere nějaký čas, neboť je třeba ji připravit, naplánovat a po jejím provedení vyhodnotit.

Z výše vymezených principů tak mj. plyne, že výkon depistáže na obecních úřadech nesmí být izolovaně, mechanicky a formalisticky prováděnou samoučelnou činností.

PODMÍNKY VÝKONU DEPISTÁŽE NA OBEČNÍCH ÚŘADECH

Podmínky pro výkon depistáže je tak třeba chápat v širokém smyslu, tj. nejedná se pouze o pracovní podmínky rázu organizačního, technického, materiálního a personálního, ale i o samotný rozvoj sociální práce na pracovištích OÚ a rovněž i sítě sociálních služeb v dané lokalitě.

Každé pracoviště sociální práce musí podmínky pro výkon depistáže diskutovat a nastavit podle svých vlastních potřeb a možností, nicméně obecně lze říct, že mezi hlavní podmínky výkonu depistáže patří zejména tyto:

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY

- na každém OÚ, který je povinen vykonávat depistáž, by měli být zaměstnání alespoň dva sociální pracovníci proto, aby měli možnost depistáže, kde očekávají určité, byť přijatelné riziko, realizovat z důvodu bezpečnosti ve dvojici;
- počet sociálních pracovníků by měl být rovněž úměrný rozloze správního obvodu (SO) dané obce a dostupnosti jednotlivých obcí v tomto SO;
- je třeba počítat s tím, že pokud je depistáž realizována v odpovídajícím rozsahu, generuje větší počet klientů, a tedy i objem činnosti, než na jaký byl daný OÚ před rozvojem depistáže zvyklý, a toto je třeba rovněž zohlednit v kapacitách alokovaných pro výkon sociální práce na jednotlivých OÚ;
- z organizačních podmínek je třeba dbát zejména na takové rozložení pracovní doby a úředních dnů, které v dostatečné míře umožňuje sociálním pracovníkům pověřeným výkonem depistáže věnovat se práci v terénu.

AUTONOMIE V ROZHODOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Sociální pracovníci OÚ bývají nezdědka konfrontováni se „zadáními“, která **nevyplývají ze sociální práce ani nejsou vyjádřena vyhledaným člověkem. Taková zadání obvykle formuluje jiný subjekt, či jde dokonce o politickou objednávku.** Nejčastěji se jedná o tlak na odstranění „problému“, např. určitých lidí z veřejného prostranství. Citlivá je situace, zejména je-li tlak vyvíjen ze strany samosprávy obce. **V takové situaci by měl sociální pracovník mít možnost rozhodnout se, zda a jakým způsobem může takovému zadání vyhovět:**

- pokud sociální pracovník usoudí, že nelze zadání ze strany jiného subjektu, včetně

samosprávy obce, vyhovět, snaží se to danému subjektu srozumitelně vysvětlit/odůvodnit;

- sociální pracovník by měl mít takové pracovní podmínky a zázemí, včetně opory ze strany vedení sociálního odboru/oddělení, aby ho jeho rozhodnutí nevyhovět zadání či požadavku jiného subjektu neohrožovalo.

Jak se začnou někde vyskytovat bezdomovci, tak ti lidi okolo, nebo i ta samospráva začne vyvíjet tlak na sociální odbor: „Něco s nimi udělejte.“ Klidně, já za nimi zajdu, začnu s nimi pracovat, a pak je hromada různých variant bezdomovectví. Může to být někdo, kdo si řekl: „Mě to takhle vyhovuje, já teďka na tom nic měnit nechci,“ já nemám, jak ho k něčemu přimět, on fakticky nechce, jemu stačí, že je na noclehárně. Pak se motá venku, zajde si do denního centra, kde je vlastně zasítovaný, to, co tady je, to on využívá, a víc já s tím neudělám. A jestli sedí tamhle na lavičce a nic při tom nepáchá, tak to já opravdu řešit nebudu. A to já si musím umět jako sociální pracovník vymezit, což dělám.

A když se tady chtějí o prázdninách válet v parku, tak prostě se tam budou válet, no. Takže to je taková žabomyší válka mezi některými obcemi a námi, jak to, že s tím nic neděláme. Nejráději by byli, abychom je někam zavřeli, nebo já nevím. Ale prostě to je vždycky, že se jim to nabídne, když se potkají, už se známe. Tak je to spíš, co dělají, nebo jak se mají, jestli zdravotně na tom jsou dobře a tak. A zase jim nabídneme, jestli by někam nechtěli. A oni nechtějí, takhle jim to vyhovuje.

PODPORA MANAGEMENTU

- Příímí nadřízení sociálních pracovníků jsou si vědomi, že depistáž je činnost, která jednak probíhá v terénu a dále je poměrně časově náročná, neboť je třeba ji připravit, naplánovat a po jejím provedení vyhodnotit. Toto akceptují a zohledňují při plánování pracovních úkolů podřízených sociálních pracovníků a současně jsou tuto skutečnost schopni vysvětlit tajemníkovi OÚ, případně členům samosprávy.
- Příímí nadřízení se podílejí na vytvoření strategie provádění depistáže, tedy určitého plánu depistáží na konkrétní časové období (pololetí, rok), který bude zohledňovat specifika a potřeby dané lokality i možnosti příslušného pracoviště, bude usilovat o uplatňování všech variant metody depistáže a bude u něj patrné, v jakém rozsahu je třeba depistáž a její jednotlivé varianty vykonávat; tato strategie bude minimálně jednou ročně vyhodnocena a vyhodnocení předloženo samosprávě obce.
- Příímí nadřízení dbají na to, aby sociální pracovníci, kteří depistážní činnost skutečně vykonávají, měli depistáž uvedenu i ve své náplni práce. Sociální pracovníci by měli mít zároveň dáno, v jakém rozsahu se v rámci jejich úvazku očekává výkon depistáže.
- Skutečnost, že depistáž je terénní prací, by měla být zohledněna i v organizaci pracovní doby, resp. rozsahu tzv. úředních hodin sociálního pracovníka.

VZDĚLÁVÁNÍ

Průběžné odborné vzdělávání a sdílení zkušeností z praxe v rámci supervizí a intervizí je důležité nejen s ohledem na snižování rizik, která mohou v souvislosti s výkonem depistáže vznikat (viz *RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM I. TYPU DEPISTÁŽE*), ale i pro samotný výkon depistáže:

- **odborné vzdělávání** v těchto oblastech
 - ~ depistáž jako metoda sociální práce a její uplatňování v praxi
 - ~ základní posouzení životní situace klienta
 - ~ komunikační techniky (včetně jednání s agresivní osobou)
 - ~ etika sociální práce
 - ~ znalost chování skupin a skupinové dynamiky
 - ~ krizová intervence
 - ~ sociální poradenství
 - ~ specifika cílových skupin potenciálních klientů a jejich životních situací
 - ~ základy sebeobranu
- **rozvoj měkkých dovedností**, jako jsou: řešení konfliktů, sebereflexe, kreativita, aktivní přístup, ochota učit se, vyhledávání a orientace v informacích, vytváření sítě kontaktů s dalšími pomáhajícími subjekty, spojování a vyhodnocování informací z lokality, schopnost ovlivňovat druhé, zvládání zátěže;
- **praktické učení a sdílení zkušeností**, zejm. v rámci intervizí a supervizí, a běžné neformální komunikace mezi sociálními pracovníky daného pracoviště.

MATERIÁLNÍ VYBAVENÍ

Zahrnuje např.:

- **prostředky osobní ochrany** – viz *RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM I. TYPU DEPISTÁŽE*;
- **propagační a drobné dárkové předměty** – jako letáčky o pomoci a podpoře poskytované daným pracovištěm občanům, drobné předměty usnadňující navázání kontaktu s vyhledanými osobami (jako např. něco z potravinové pomoci, drobné hygienické potřeby apod.

Jak jsem zmiňoval tu potravinovou sbírku, když tady máme nějaký obsah těch potravin, tak to průběžně kontrolujeme, něco má chvilku před expirací, tak s sebou člověk vezme nějaký kafe a oplatky, máme to v batohu, „Hele, tady jsme dostali něco, tak si to vemte“.

My dáváme všem našim klientům kromě vizitek i takové taštičky a deníčky a bateričky, kde je napsaný název našeho projektu, takže oni většinou to u sebe vidí a tak se zeptají, a potom už je jak kdyby sami posílají. Že ví, že my jsme jim pomohli, takže pošlou ty svoje kamarády, známé. A ty užitečné reklamní předměty, jak máme, oni díky tomu, i když jde do nějaké nemocnice, nebo je někam odvezou, třeba na záchytku, oni mají u sebe ty naše proprietky. A v té nemocnici, pokud na někoho jiného nemají kontakt, tak zavolají nám. I městští policajti, i státní policajti, když vidí něco takového, tak je to taková jednodušší komunikace.

TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Spojené zejm.:

- **s potřebou dostat se do terénu** – typicky služební auto, které je k dispozici dle potřeby, příspěvek na MHD ve velkých městech;
- **s poskytnutím prvotního poradenství v terénu** – tj. zejména mobilní telefon s internetovým připojením (s „daty“);
- **s tvorbou propagačních materiálů na míru různým skupinám občanů** – barevná tiskárna, příslušné šablony pro tvorbu těchto dokumentů;
- **s vykazováním depistážní činnosti** – např. software/aplikace pro vedení spisu.

MOŽNOSTI POMOCI A PODPORY V DANÉ LOKALITĚ

Sociální pracovníci by na základě svých poznatků z depistáže měli mít možnost systematicky se podílet na rozvoji lokální sítě sociálních služeb a dalších pomáhajících subjektů tak, aby v dané lokalitě byly dostupné možnosti pro řešení nepříznivých sociálních situací osob, které byly depistáží vyhledány.

TYPY A VARIANTY DEPISTÁŽE

Metoda depistáže je vnitřně členitá, proto je třeba rozlišit typy a varianty depistáže a v jejich rámci různé postupy a strategie provádění konkrétních depistáží.

Explicitně **rozlišovat různé typy a varianty depistáže je dále důležité proto, že:**

- to odpovídá principu *otevřenosti* metody depistáže, tj. metody určené pro širokou paletu obtížných životních situací, z nichž mnohé jsou netypické a některé nemusí být sociálnímu pracovníkovi zatím známy;
- to usnadňuje sociálním pracovníkům vědomě a kontrolovaně v praxi uplatňovat/kombinovat různé typy a varianty depistáže, a tedy naplňovat výše uvedený princip *záměrnosti*;
- na různé varianty depistáže se mohou vázat různé postupy, v této souvislosti napomáhá rozlišování mezi typy depistážních činností vědomému rozvíjení nových postupů a strategií provádění depistáže, a tedy naplňování principu *pružnosti a inovativnosti*;
- různé typy depistáže a varianty depistáže mohou sledovat různé specifické/dílčí cíle. Odlišování typů a variant depistáže i v rámci záznamů o depistáži vedených na daném pracovišti pak usnadňuje evaluaci použitých postupů a sledování efektivity, neboť např. umožňuje evidovat skutečný počet provedených depistáží.

Pro potřeby sociální práce na obecních úřadech rozlišujeme dva typy depistáže, přičemž první typ se dále dělí na tři varianty a druhý typ zahrnuje varianty dvě.

I. TYP: DEPISTÁŽ PRIMÁRNĚ ZAMĚŘENÁ NA JEDNOTLIVCE / SKUPINY OSOB

Tento typ depistáže má individualizovaný charakter a zaměřuje se na zachycení konkrétních lidí nebo skupin s potřebou pomoci, případně na vyhledávání osob na konkrétních místech či za konkrétních okolností. Výkon konkrétní depistáže zaměřené na jednotlivce / skupinu osob obvykle **není jednorázovou aktivitou** (např. jediný pokus o vyhledání, kontaktování), **ale také nemá dlouhodobý charakter. Je to časově limitovaný proces**, sociální pracovník ho jako takový plánuje a vede s tím, že tento proces vyžaduje určitou časovou koncentraci aktivit a úkonů, které v konkrétním případě zahrnuje.

Tento typ zahrnuje tři varianty:

VARIANTA I. 1: ADRESNÁ DEPISTÁŽ

Sociální pracovník **prověřuje podnět**, který se týká **konkrétní životní situace člověka** / skupiny osob, u kterého/které lze dle podnětu vysledovat projevy obtížné životní situace, nebo **místa**, kde se takový člověk či skupina osob nachází či může nacházet. Sociální pracovník jde sám nebo v plánované spolupráci s pracovníkem jiného subjektu navštívit dané místo, aby se pokusil vyhledat a kontaktovat tohoto člověka / skupinu osob.

VARIANTA I. 2: PŘIDRUŽENÁ DEPISTÁŽ

Přidružená depistáž je specifická a zkrácená verze adresné depistáže. Přidružená depistáž nastává **v souvislosti s jinou sociální prací**, zejména s terénní prací zaměřenou na jiného klienta (např. při sociálním šetření u některého ze stávajících klientů). Sociální pracovník ji zahajuje **spontánně a situačně**, ale nikoliv náhodou. Depistáž provádí vědomě, tj. v reakci na konkrétní okolnosti v místě, kam se v rámci výkonu jiných činností sociální práce dostane, či v reakci na informaci, kterou v danou chvíli získá.

VARIANTA I. 3: NEADRESNÁ DEPISTÁŽ

Jedná se o plánovité a o odůvodněné vyhledávání, které se řídí určitými předem stanovenými kritérii, nikoliv podnětem na určitého člověka / skupinu osob či na určité místo. Tato varianta depistáže se svým charakterem pohybuje na hranici mezi depistáží zaměřenou na jednotlivce / skupiny osob a depistáží zaměřenou na lokalitu (viz dále II. typ depistáže). Protože u neadresné depistáže stále převažuje snaha o individuální vyhledávání a kontakty tváří v tvář, byť ve větším měřítku, je zařazena k I. typu depistáže.

II. TYP: DEPISTÁŽ PRIMÁRNĚ ZAMĚŘENÁ NA LOKALITU⁴

Hlavním cílem tohoto typu depistáže je zajišťovat pokrytí lokality (tj. obvykle správního obvodu dané obce) informacemi. Jedná se zejména o předávání různých typů informací mezi aktéry v lokalitě a udržování dostatečné míry informační propojenosti tak, aby se informace o nabídce pomoci dostávaly přímo k lidem s potřebou pomoci, k jejich blízkým a k širší i odborné veřejnosti, a to bez zbytečných prodlev a ve srozumitelné formě. Cílem tohoto typu depistáže je také to, aby se informace o lidech s potřebou pomoci dostávaly od jiných subjektů k sociálním pracovníkům OÚ. V neposlední řadě tento typ depistáže pomáhá vytvářet prostředí příznivější pro uplatňování I. typu depistáže, neboť o sociálním odboru a sociálních pracovnících obecního úřadu „se ví“.

⁴ Informační kampaně a rozvíjení sítě spoluprací za účelem depistáže řadí mezi formy depistáže také *Metodika sociální práce v sociální bydlení* – viz sešit Dutka, J., ed. (2019), *Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení*, MPSV, str. 9.

VARIANTA II. 1: DEPISTÁŽNÍ AKTIVITY ZAJIŠŤUJÍCÍ PLOŠNÉ ŠÍŘENÍ INFORMACÍ VE SPRÁVNÍM OBVODU OBCE – INFORMAČNÍ AKCE

Tato varianta depistáže zahrnuje postupy a strategie, jak dosahovat a udržovat pokrytí správního obvodu obce informacemi a jak uskutečňovat předávání informací v rámci správního obvodu obce tak, aby se zvýšila pravděpodobnost, že:

- se tyto informace dostanou včas a ve srozumitelné formě i k těm, kteří by je jinak nezískali;
- sociální pracovníci dostanou od jiných subjektů podněty/tipy na lidi, kteří pomoc ze strany sociálního pracovníka potřebují.

VARIANTA II. 2: DEPISTÁŽNÍ AKTIVITY SMĚŘUJÍCÍ K ROZVÍJENÍ INDIVIDUÁLNÍ SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI SUBJEKTY

Tato varianta depistáže představuje vědomé a plánovité úsilí kultivovat a rozšiřovat síť spoluprací a edukovat subjekty, které v rámci spolupráce v oblasti depistáže mohou:

- být zdroji podnětů a tipů směřovaných na sociálního pracovníka/sociální odbor OÚ;
- poskytovat lidem, s nimiž se dostávají do kontaktu, základní informaci o tom, kde/ jakým způsobem lze kontaktovat sociálního pracovníka obce, případně s jakými problémy se na něho lze obrátit (tuto informaci může daný subjekt předat i formou předem připraveného materiálu – leták, informační brožurka apod.).

EFEKTIVITA DEPISTÁŽE

Je vlastností metody depistáže, že její efekty jsou těžko měřitelné. Neprojevují se bezprostředně, a navíc jsou obtížně kvantifikovatelné, nelze např. vyčíslit, v kolika případech se podařilo prostřednictvím depistáže včas zajistit, že nějaký problém vůbec nenastal, případně kolik lidí se díky depistáži nedostalo do ohrožení či kritické situace.

Výkon depistáže je vhodné sledovat vedením kvantifikovatelných ukazatelů, jako jsou počty provedených depistáží různých typů a variant, počty kontaktovaných osob, počty osob, s nimiž se podařilo navázat spolupráci, atd. **Tyto údaje je ale třeba správně interpretovat**, a především je **nelze zaměňovat za ukazatele efektivity depistáže a přeceňovat jejich význam**:

- Ipění na kvantifikovaném vykazování efektivity depistáže, jako jsou počty vyhledaných osob či počty osob, s nimiž se podařilo navázat spolupráci a byla jim poskytnuta pomoc, zvyšuje riziko posunu cílů metody depistáže jako takové sociální pracovníci se pak cítí tlačeni k tomu, aby se soustředili přednostně na osoby, které je relativně rychlé a snadné vyhledat a získat pro spolupráci (tzn. creaming effect), neboť osoby, které patří k obtížně vyhledatelným a s nimiž je těžké a časově náročné navázat kontakt, by „kazily“ statistiky;
- sociální pracovníci by mohli upřednostňovat ty typy a varianty depistáže, které lze vykonat poměrně rychle, dá se jich zvládnout větší počet – např. nevyžadují složitou přípravu, zapojování dalších subjektů apod.

Účinný výkon depistáže na konkrétním území se může projevit zdánlivě paradoxně, tedy „optickým“ nárůstem problémů a lidí v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích. Je to způsobeno tím, že metoda depistáže čím lépe je uplatňována, tím více případů, které by jinak zůstávaly skryté, zviditelňuje. **Efektivní uplatňování depistáže se tak může projevovat mimo jiné:**

- zvýšením/zvyšováním počtu nových klientů sociálních pracovníků OÚ;
- zvýšením počtu podnětů ze strany veřejnosti / jiných subjektů;
- zvyšováním podílu klientů, jejichž životní situace je komplikovaná, neřešitelná rutinními/standardními postupy, vyžadující velmi individuální a inovativní postupy na straně sociálních pracovníků; a zároveň jejichž situace není řešitelná bez uplatňování komplexních metod sociální práce (case management, případové konference); bez fungující spolupráce s dalšími subjekty v lokalitě atd.;
- zvyšováním nároku/tlaku na sociální služby a další pomoc v lokalitě.

Přínosy provádění efektivní depistáže pro obec se začnou projevovat až v delším časovém horizontu a mohou se projevovat zejména takto:

- nevznikání nových sociálně vyloučených lokalit či problémových míst na správním území obce;

- zmírňování problémů a napětí ve stávajících sociálně vyloučených lokalitách či v problémových místech v dané lokalitě;
- snížení počtu a intenzity sousedských sporů a konfliktů v důsledku projevů obtížné životní situace/nezvládnání potíží;
- snižování počtu lidí na správním území obce, jejichž obtížná životní situace se vyhrtila do stadia obtížně řešitelného (např. vysoká zadluženost, ztráta bydlení) nebo až k ohrožení zdraví, života (včas nezachycené úbytky soběstačnosti u seniorů, zhoršení zdravotního stavu a soběstačnosti u OZP, nezvládnání poskytování péče rodinným příslušníkem atp.);
- sekundárně může docházet ke snižování drobné kriminality, případů vandalství apod.;
- předávání souhrnných výsledků depistáží samosprávě přispívá ke zpřesňování komunitního plánování, např. odhalováním kapacitních deficitů či absence určitých typů služeb/pomoci, a zlepšuje naplňování ustanovení § 90 a § 94 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Na úrovni vyhledávání a práce zaměřené na individuální případ, konkrétního depistáží vyhledaného člověka je obtížné efektivitu měřit, protože:

- výkon depistážní činnosti nemusí vést k nalezení/kontaktování osob v obtížné životní situaci,
- část vyhledaných osob v nepříznivé sociální situaci se klienty z vlastního rozhodnutí nestane,
- u řady takto vyhledaných nových klientů je zlepšení situace dlouhodobým úkolem a nemusí k němu dojít – výsledkem např. může být alespoň nezhoršení situace, což se těžko měří,
- vliv jednotlivých variant depistáže na „získání“ nových klientů se často projevuje se zpožděním, to se týká nejen informačních akcí, ale i depistážních činností zaměřených na vyhledávání jednotlivců a skupin osob.

V rámci zvyšování efektivity metody depistáže je třeba provádět spíše evaluaci, jejímž smyslem je především cílovat postupy, učit se, sdílet zkušenosti. V rámci evaluace je třeba zaměřit se hlavně na hodnocení adekvátnosti výkonu konkrétních činností, zejména zda zvolené strategie a postupy odpovídají stanoveným cílům konkrétní depistáže; zda odpovídají charakteristice skupin či životních situací, na něž měla být depistáž zaměřena, prostředí, v němž se uskutečnila atd.

ZAZNAMENÁVÁNÍ DEPISTÁŽE

JAKÝM ZPŮSOBEM LZE VÉST ZÁZNAMY O DEPISTÁŽÍCH:

V rámci Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka v aplikaci OKnouze

- a to v návaznosti na ustanovení zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, resp. zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi;
- Standardizovaný záznam sociálního pracovníka ale ve své stávající podobě umožňuje vést záznamy pouze o depistážích zaměřených na jednotlivce (tedy o adresných a přidružených depistážích zaměřených na jednotlivce), nikoliv o depistážích zaměřených na skupinu osob či lokalitu. V rámci současné podoby Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka tedy nelze vést záznamy o podnětech ani o adresné a přidružené depistáži, pokud tyto byly zaměřeny na skupinu osob či lokalitu, a rovněž nelze vést záznamy o provedených informačních akcích a o rozvíjení spolupráce pro účely depistáže.

V rámci webové aplikace „Správa depistáží“⁵

- aplikace byla vytvořena na míru potřebám depistáže, umožňuje tedy záznam podnětu i všech typů depistáže včetně exportu záznamu ve formátu Word, umožňuje zobrazit základní statistické údaje o provedených depistážích.

Způsobem obvyklým na daném pracovišti, případně s využitím či inspirováním se návrhy formulářů pro vedení záznamů o podnětech a depistážích uvedených v PŘÍLOZE (viz Přílohy 1 až 5).

PROČ JE ŽÁDOUCÍ VÉST ZÁZNAMY O PODNĚTECH A VŠECH TYPECH PROVEDENÝCH DEPISTÁŽÍ:

Paměť má svá přirozená omezení, kvůli kterým je vybavování si prožitých událostí obvykle nepřesné, výběrové, a po čase pak nastupuje i proces zapomínání⁶, proto...

- bez písemných záznamů sociální pracovník zpětně jen s obtížemi zjišťuje, zda např. určitý podnět již před časem řešil a jak;
- bez písemných záznamů se také po čase může jen obtížně zamyslet, zda postupy, které používá např. rád a často, přinášejí skutečně takové výsledky, které od nich v daných situacích očekává, a případně je může upravit či zkusit i něco jiného;
- bez písemných záznamů také sociální pracovník obtížně může sledovat, jak se mění využívání např. určité části místního parku osobami bez přístřeší, může se zamyslet, proč jich tam bylo před dvěma roky osm, před půl rokem pět a nyní jich tam je

⁵ Provoz aplikace zajišťuje VÚPSV, v. v. i.

⁶ O paměti, vybavování si vzpomínek a zapomínání viz např. Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X. strany 268, 391 a 678.

dvanáct, může sledovat, zda se mění jejich ochota k navazování kontaktu se sociálním pracovníkem, jejich udávané či reálné potřeby atd.;

- bez písemných záznamů lze jen obtížně předat část své agendy či agendu celou novému kolegovi;
- bez písemných záznamů také sociální pracovník obtížně doloží svému nadřízenému či zaměstnavateli obecně (zvláště není-li znalý sociální práce), souhrnná data o tom, jak velký objem práce skutečně během pracovní doby standardně odvádí, a to nejen v kanceláři, ale zejména i v terénu, jak širokou škálu situací řeší, a potažmo co všechno musí znát a vědět, s kým vším spolupracovat, jakým rizikům bývá vystaven atd.;
- bez písemných záznamů také sociální pracovník obtížně prokáže, že se situací např. v domě, kde nyní došlo k vyhocení sousedských sporů, skutečně aktivně před časem zabýval a jaké kroky tehdy podnikl a proč;
- atd.

Krátce, záznamy o depistážní činnosti slouží především sociálním pracovníkům samým, aby zejména mohli:

- svou práci a působení na klienty a na své území dělat účinně,
- rozvíjet kvalitu své činnosti,
- snadno doložit a obhájit svůj postup v konkrétních případech, je-li to od nich oprávněnými orgány vyžadováno,
- lidem, kteří ovlivňují podmínky jejich práce (tj. zejména zastupitelé obce, tajemník, případně přímý nadřízený, pokud není kvalifikován v oboru sociální práce) jasně a pádně argumentovat podloženými souhrnnými údaji o rozsahu, náročnosti a odbornosti své práce.

Další konkrétní důvody, proč je důležité vést o depistážích i písemné záznamy, jsou zmíněny v rámci metodického popisu jednotlivých variant depistáže v části B.

B.

**METODICKÝ POPIS
JEDNOTLIVÝCH
VARIANT DEPISTÁŽE**

I. TYP: DEPISTÁŽ PRIMÁRNĚ ZAMĚŘENÁ NA JEDNOTLIVCE / / SKUPINY OSOB

V rámci tohoto typu depistáže sociální pracovníci různými postupy a v různých sociálních prostředích vyhledávají a oslovují lidi, kteří dle informací, jež sociální pracovník získá od druhých, a/či dle jeho vlastního úsudku, potřebují jeho pomoc nebo by ji mohli potřebovat. **Hlavním cílem tohoto typu depistáže je kontaktovat konkrétní osoby či skupiny osob, které se nacházejí v obtížné životní situaci či nepříznivé sociální situaci, a nabídnout jim pomoc.**

I. 1. ADRESNÁ DEPISTÁŽ

ZÁKLADNÍ POPIS

Adresnost znamená zaměření depistáže na konkrétní osoby / skupiny osob v obtížné životní nebo nepříznivé sociální situaci či na místa, kde se tito lidé mohou zdržovat. Adresnou depistáž sociální pracovník uskutečňuje v situaci, kdy na základě vlastního pozorování dospěje k závěru či na základě informací od jiného subjektu se dozví: že se v jeho správním obvodu nachází konkrétní člověk v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, kde je možné ho zkusit kontaktovat, případně jaké okolnosti mohou tento pokus o kontaktování doprovázet. Sociální pracovník tedy:

- z vlastního podnětu či na podnět jiného subjektu cíleně vyhledává konkrétní osoby či skupiny osob, u nichž on či jiný subjekt zaznamenal známky obtížné životní či nepříznivé sociální situace;
- nebo navštěvuje konkrétní místa a lokality, o nichž získal informace, že se zde tyto osoby či skupiny osob nacházejí či mohou nacházet, a ověřuje situaci na místě.

CÍLE UPLATŇOVÁNÍ

Cílem této varianty depistáže je v sociální práci na obecních úřadech využívat jak vlastní poznatky, tak typy, informace a podněty získané od jiných subjektů k tomu, aby se ke konkrétním lidem v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích dostal sociální pracovník co nejdříve. Pokud možno ještě ve chvíli, kdy je dosud možné tuto situaci řešit dostupnými nástroji, nebo lze alespoň předejít jejímu zhoršení, případně zabránit vážným důsledkům, k nimž by došlo, pokud by tato situace řešena nebyla.

PODNĚTY K ADRESNÉ DEPISTÁŽI

Podněty k adresné depistáži mohou být různého typu a mohou přicházet z různých stran. V případě depistáže je třeba jako podnět chápat širokou škálu informací, tipů, sdělení či pozorování.

Podněty mohou být **interní**, tzn., mohou pocházet:

- z obecního úřadu samotného, nejčastěji od jednotlivých sociálních pracovníků, vedení sociálního odboru či oddělení či od vedení obce, např. od starosty, na kterého se někdo obrátí, a ten pak předá podnět sociálnímu odboru; podněty mohou přicházet i z jiných agend OU (např. bytového odboru), od veřejných opatrovníků apod.;
- od samotného sociálního pracovníka, který danou depistáž zahájí a vykoná na základě vlastních poznatků, tedy na svůj vlastní podnět. Sociální pracovník například vysleduje u nějakého člověka projevy nepříznivé sociální situace; nebo vyzpozoruje, že se v nějaké lokalitě nově začali objevovat lidé, kteří mohou být v obtížné situaci; nebo si všimne, že u člověka, či skupiny osob, kterou už zná a ví, že je v obtížné životní situaci, ale zatím jim svou pomoc/podporu neposkytuje, došlo ke zhoršení této situace apod.

Podněty k adresné depistáži jsou také **externí**, tzn. přicházejí od různých osob a subjektů z vnějšku obecního úřadu, zejm.:

- od **veřejnosti**, tedy v podstatě od kohokoliv, kdo se obrátí na sociální odbor nebo na obecní úřad a nečiní tak ani jako zástupce nějakého subjektu či jiný pomáhající profesionál, ani jako blízká osoba člověka, kterého se podnět týká apod.; tyto podněty mohou být často anonymní;
- od **lidí z blízkého sociálního prostředí dané osoby** – typicky od sousedů, někdy od rodinných příslušníků (může jít i o rodinné příslušníky žijící mimo obec, či dokonce republiku, kteří dají sociálnímu pracovníkovi podnět ohledně svého příbuzného); i v tomto případě se někdy může jednat o anonymní či poloanonymní podněty (např. se dotyčný představí jen jako „příbuzný“, „známý“ daného člověka);

Nebo i rodina nás kontaktuje, třeba vzdálená. Mám tam strejdu, nebo teď se i děje to, že rodinní příslušníci žijí v zahraničí. Teď zavolají, maminka je tam sama, teď má finanční problémy, nebo něco, nemůžete vy něco udělat?

- od pracovníků obecních úřadů obcí, které patří do správního obvodu obecního úřadu, který vykonává v přenesené působnosti sociální práci – typicky z **obecních úřadů obcí I. typu**, od starostů či třeba dlouholetých administrativních pracovníků spjatých s životem obce a dobře obeznámených se situací obyvatel obce;

Ty malé obce ty svoje lidi většinou znají, takže mají možnost nás upozornit na problém a stává se i to, že upozorní na ten problém.

My podchytíme naše město ale celkem dobře, ale nepodchytíme ty malé obce, víme o nich, my jdeme k případu, mi zavolá nějaký starosta, máme tu toho a toho.

- od **odborníků z jiných nebo příbuzných pomáhajících oborů** (např. sociální pracovník sociální služby, lékař, ošetřovatel domácí péče, zdravotně-sociální pracovník nemocnice atd.);
- od **pracovníků z oblasti jiných služeb**, veřejné správy, soudů, organizací zřizovaných městem (např. městská policie, školy);

Teď jedna lékařka nám oznámila dva lidi a opravdu to bylo indikované, protože ti už měli potřebu, abychom tam nějakou intervencí dělali.

- z **komerční oblasti** (majitel bytu, nemovitosti);
- atd.

Při přebírání a zaznamenávání podnětů od různých subjektů sociální pracovník zároveň sleduje, od koho daný podnět přišel, a zvažuje, zda by bylo žádoucí pro potřeby depistáže spolupráci s daným subjektem záměrně rozvíjet. To znamená, že záznamy o tom, od kterých subjektů podněty chodí (či nechodí), je vhodné využít pro plánování depistážních aktivit směřujících k rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty (viz 2. varianta depistáže II. typu).

Sociální pracovník žádný podnět předem nevyřadí jako neopodstatněný:

- v podnětech a tipech od subjektů, které jsou s oblastmi působení sociálního odboru OÚ obeznámeny méně, se může projevovat nejasnost představ o tom, jaké osoby je za sociálním pracovníkem OÚ vhodné poslat, nebo v jakých případech mají sociálnímu pracovníkovi dát podnět a kdy naopak daná okolnost do jeho agendy nespadá; i když od různých subjektů půjde o podněty různé úrovně spolehlivosti a specifčnosti, sociální pracovník neodmítá žádné podněty;
- podněty mohou přicházet různou formou, písemně, e-mailem, telefonicky, až po neformální, „neoficiální“ ústní tip či upozornění; sociální pracovník musí také být připraven, že podněty nemusí být vždy formulovány přímo – mohou to být např. zdánlivě spíše zmínky, žádost o radu, konzultaci (např. jak nějakému člověku pomoci, co dělat, vyjádření pocitu, že s někým něco není v pořádku); člověk, který chce sociálního pracovníka upozornit na někoho v nouzi či na něco, co vnímá jako problém, může sám cítit nejistotu, rozpaky, apod., a může proto formulovat své upozornění nepřímou, neurčitě. Sociální pracovník by tedy měl být vnímavý i vůči těmto nepřímým podnětům, se kterými bude patrně dále pracovat jako s vlastními podněty (viz výše).

Sociální pracovník se snaží věnovat pozornost všem typům těchto sdělení a písemně eviduje všechny jako podněty. Dodržování tohoto doporučení usnadní:

- zajistit a doložit, že sociální pracovníci neodmítají případy či se nevyhýbají případům nebo situacím, které jsou obtížné, nepříjemné apod.;
- zdokumentovat rozsah požadavků a očekávání na sociální pracovníky a sociální práci daného pracoviště (např. může při vysokém počtu zaevidovaných podnětů a nízkém počtu sociálních pracovníků poukázat na personální podstav).

ZAHÁJENÍ ADRESNÉ DEPISTÁŽE

Adresná depistáž začíná přidělením podnětu konkrétnímu sociálnímu pracovníkovi. Tento sociální pracovník se bude podnětem dále zabývat. Podnět si může v souladu s praxí uplatňovanou na daném pracovišti sociální pracovník přebrat sám nebo mu ho může přidělit vedoucí pracovník apod.:

- sociální pracovník, který má daný podnět přidělen, je zodpovědný za jeho prověření;
- není nutné, aby se podnětem zabýval ten sociální pracovník, který podnět přijal a evidoval;
- vedoucí pracovník také kontroluje, že v evidenci podnětů nezůstávají nevyřízené podněty.

Při přidělování podnětů je také třeba přihlížet k jejich naléhavosti, tedy vyhodnocovat, jak rychle je třeba daný podnět přidělit a začít se mu věnovat (v krajních případech může jít o situace, které je třeba prověřit ještě tentýž den, kdy byl podnět přijat).

PŘÍPRAVA NA VÝKON ADRESNÉ DEPISTÁŽE V TERÉNU

Na prověření podnětu v terénu se sociální pracovník aktivně připravuje.

Čas, který sociální pracovník může této přípravě věnovat, závisí mj. na tom, jak naléhavá se na základě podnětu situace jeví. Pokud se na základě podnětu sociálnímu pracovníkovi jeví, že jde o akutní situaci a zároveň má dostatek informací, kde daného člověka najde, přípravnou fázi vynechá a vydá se podnět řešit do terénu neprodleně. V případě, že okamžitý odchod do terénu není v souladu s pracovní dobou sociálního pracovníka, s úředními hodinami či výkonem jiných povinností sociálního pracovníka, postupuje sociální pracovník v souladu s vnitřními předpisy pracoviště. Pracoviště sociální práce by mělo mít písemně zpracovány vlastní postupy pro případ takových mimořádných situací.

U většiny podnětů však má sociální pracovník prostor na přípravu. Součástí přípravy je vyhodnocení podnětu z různých hledisek. Sociální pracovník zejména zjišťuje:

- zda lze získat o daném problému či situaci přesnější informace, bližší představy, o jaký typ problému má jít;
- kdy je nejvhodnější pokusit se daného člověka či skupinu osob vyhledat a kontaktovat (např. v kterou denní dobu);
- jak místo, na které má jít, vypadá, kde se přesně nachází, jak se na něj lze dostat apod.;
- co by mohlo navázání kontaktu usnadnit, např. co vzít s sebou jako „dárek“ k prolomení ledů (např. papírové kapesníčky, základní hygienické potřeby, drobnost z potravinové banky), případně koho požádat o doprovod (např. když informace ukazují na obtíže v komunikaci v důsledku snížení kognitivních schopností či smyslového postižení apod., může si sociální pracovník zajistit doprovod odborníka na danou oblast);
- zda lze předpokládat nějaká osobní bezpečnostní rizika spojená s prověřováním daného podnětu v terénu (viz níže *RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM DEPISTÁŽE*).

Sociální pracovník se také pokusí ověřit:

- zda se již tímto případem nezabývá někdo z jeho kolegů; zejména na velkých pracovištích k tomu může dojít, protože podnět týkající se stejné situace může přijít v časovém odstupu od různých subjektů a v různých formách (např. od sousedů, později od lékaře; od veřejnosti, od městské policie apod.);
- zda se tímto případem nezabývali na daném pracovišti v minulosti; pokud ano, sociální pracovník by takto mohl zjistit historii daného případu a případně navázat; k tomu může využít např. existující záznamy o depistážích, tak jak jsou vedeny na daném pracovišti, a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka.

Na základě informací a podkladů, které se sociálnímu pracovníkovi podaří shromáždit během přípravy na výkon dané depistáže, **rozhodne, zda bude, či nebude pokračovat prověřováním podnětu v terénu:**

- **pokud bude pokračovat** prověřováním podnětu, promyslí a stručně navrhne další postup;
- **pokud nebude pokračovat** v prověřování podnětu v terénu, písemně uvede důvody a depistáž včetně záznamu depistáže formálně ukončí. Důvody, proč nebude pokračovat v prověřování podnětu v terénu, mohou být:
 - ~ daným **případem se již zabývá jiný sociální pracovník** obecního úřadu;
 - ~ podnět **nepatří do agendy sociální práce na OÚ**; sociální pracovníci evidují všechny podněty, ale u bližšího prověření se u řady z nich může ukázat, že skutečně nesouvisejí s agendou sociálního odboru/oddělení obecního úřadu ani u nich sociální pracovník neshledá nic, na co by se mohl zaměřit; v takovém případě podnět ukončí zcela nebo ho ukončí tím, že ho předá jinému subjektu (pokud ví, komu, a pokud ho lze předat);
 - ~ prověření podnětu v terénu, návštěva daného místa a pokus o kontaktování dané osoby či skupiny osob jsou spojeny s **nepřiměřeným osobním rizikem** pro sociálního pracovníka – pokud sociální pracovník zjistí, že by mohl být při výkonu depistáže ohrožen (např. během přípravy na depistáž zjistí, že se pravděpodobně jedná o agresivní osoby, nebo že se na místě nacházejí nebezpečná zvířata, nebo se jedná o objekt v dezolátním stavu, kde hrozí úraz, nebo jde o příliš odlehlé místo, apod.) a nemá možnost, jak riziko snížit na **pro sebe přijatelnou úroveň** (např. zajistit si doprovod kolegy, člena městské policie apod.), může depistáž formálně ukončit; součástí ukončení je písemné odůvodnění – zejména specifikace předpokládaného rizika a chybějící možnost zajištění se proti riziku; dále může být součástí písemného vyjádření k ukončení řešení podnětu např. navržení, za jakých podmínek by mohlo být prověření daného podnětu uskutečněno, či doporučení monitorovat situaci městskou policií apod.

PROVĚŘENÍ PODNĚTU V TERÉNU

Pokud se sociální pracovník rozhodne přistoupit k prověření podnětu v terénu, tedy rozhodne se pokusit se vyhledat a kontaktovat konkrétního člověka či skupinu osob, řídí

se při tom rámcovým plánem, který si vytvořil na základě informací získaných z podnětu a v průběhu přípravné fáze (viz výše).

Prověřování podnětu zahrnuje jak činnosti **přímo v terénu, zejm.** návštěva daného místa a pokusy o vyhledání a kontaktování konkrétních osob/skupiny osob (k navázání kontaktu viz *NAVAZOVÁNÍ A UDRŽOVÁNÍ KONTAKTU*), tak **související činnosti**, které sociální pracovník uskutečňuje mezi pokusy o kontakt v rámci dané depistáže. K těmto souvisejícím činnostem obvykle patří:

- úkony a činnosti, které slouží např. k zvýšení šance na úspěšné vyhledání či kontaktování daného člověka (např. po neúspěšném pokusu někoho na daném místě nalézt se může sociální pracovník snažit získat podrobnější informace o tom, kdy je šance daného člověka zastihnout, aby mohl příští pokus o kontaktování naplánovat přesněji – třeba mimo jeho běžnou pracovní dobu⁷);
- určité organizační činnosti, které mohou zahrnovat např. zapojení dalších subjektů do výkonu dané depistáže v terénu (např. sociální pracovník dodatečně zjistí, že se člověk v nepříznivé sociální situaci na daném místě opravdu nachází, ale nepodaří se mu s ním navázat kontakt kvůli překážkám v komunikaci, proto sociální pracovník zorganizuje příští návštěvu v doprovodu odborníka na danou problematiku);
- události či kroky, které jsou výsledkem aktivity sociálního pracovníka, ale učinil je někdo jiný (např. sociální pracovník při neúspěšném pokusu o vyhledání či kontakt zanechal na místě informační leták s kontakty, či ve schránce dopis o uskutečněném pokusu o návštěvu a kontakty apod., a někdo se na základě toho telefonicky ozval nebo přišel na sociální odbor);
- další události, k nimž dojde v souvislosti s prověřovaným podnětem (např. v době, kdy má sociální pracovník prověřování daného podnětu stále neukončené, podnět přijde znovu od jiného subjektu a obsahuje třeba nové informace, nebo se v dané lokalitě s problémem či s lidmi, jichž se podnět týkal, setká někdo jiný, třeba městská policie, a informuje o tom sociální odbor).

Sociální pracovník všechny činnosti a zjištění, případně další kroky, které v rámci prověřování podnětu v terénu podnikl, rovněž písemně zaznamenává.

Sociální pracovník v průběhu celého prošetřování podnětu, zejména při práci v terénu, stále vyhodnocuje a zaznamenává případná rizika, kterým je nebo by mohl být vystaven. Písemné zaznamenání těchto rizik je důležité zejména v případě, že by výkon této depistáže přebíral jiný pracovník, nebo pokud by po určité době přišel na sociální odbor znovu podnět na prověření stejného místa či stejného člověka / skupiny osob.

Pokud se sociální pracovník kdykoliv během výkonu prověřování podnětu v terénu setká s bezpečnostním rizikem, o němž dříve nevěděl, a nenajde způsob, jako toto riziko odstranit, může z důvodu osobního bezpečnostního rizika výkon depistáže ukončit (podrobněji viz *RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM I. TYPU DEPISTÁŽE*).

⁷ V takovém případě je třeba jasně formulovat, za jakých podmínek bude realizována práce mimo běžnou pracovní dobu, např. ve večerních hodinách, k tomu je nutný také souhlas sociálních pracovníků, tajemníka úřadu, a také dbát na bezpečnost pracovníků.

UKONČENÍ ADRESNÉ DEPISTÁŽE

Hranici ukončení depistáže zaměřené na jednotlivce či skupinu osob nelze pevně určit. To znamená, že nelze obecně určit, kdy má nebo může sociální pracovník výkon konkrétní depistáže ukončit. Sociální pracovník by měl být schopen v tomto ohledu jednat **situačně**, tedy moment, kdy je vhodné výkon konkrétní depistáže ukončit, určí na základě svého odborného úsudku.

Pro ukončení výkonu konkrétní adresné depistáže se sociální pracovník může z důvodů popsaných výše rozhodnout už v průběhu přípravy na prověření podnětu v terénu (viz *PŘÍPRAVA NA VÝKON ADRESNÉ DEPISTÁŽE V TERÉNU*).

Během fáze, kdy se sociální pracovník věnuje činnostem, které souvisí s prověřováním daného podnětu v terénu, tzn. zejména v průběhu pokusů vyhledat, kontaktovat a nabídnout pomoc člověku či skupině lidí v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, sociální pracovník zároveň zvažuje, kdy je vhodné výkon konkrétní depistáže formálně ukončit:

- Pokud se sociálnímu pracovníkovi podaří někoho vyhledat a případně kontaktovat, osciluje ukončení této konkrétní depistáže kolem okamžiku, kdy sociální pracovník s daným člověkem učiní první kroky ke spolupráci, např. začnou řešit dostupné formy pomoci, pracovat na definování potřeb – ještě nemusí být sjednaná jasná zakázka, ale jedná se už o určitou formu zájmu depistáží vyhledaného člověka o pomoc ze strany sociálního pracovníka OÚ, tedy o určitou „objednávku“.
- Složitější je rozhodnout se o ukončení výkonu depistáže u osob, které se sice sociálnímu pracovníkovi podařilo vyhledat, ale ty odolávají pokusům sociálního pracovníka o navázání komunikace, nebo ho dokonce aktivně odmítají, ale sociální pracovník vyhodnotí, že jejich sociální situace je natolik nepříznivá, že potřeba pomoci je poměrně naléhavá a riziko dalšího zhoršení značné.
- Dále může být obtížné rozhodnout se pro ukončení výkonu konkrétní depistáže, pokud se sociálnímu pracovníkovi, který ověřuje konkrétní podnět, nedaří ani opakovaně nikoho vyhledat, ale z dosavadních známek, které např. konkrétní místo vykazuje, případně i ze zjištění sociálního pracovníka se zdá pravděpodobné, že na daném místě pravděpodobně pobývá člověk či skupina lidí v nepříznivé sociální situaci.
- Sociální pracovník rovněž může výkon depistáže ukončit z důvodu nepřiměřeného osobního bezpečnostního rizika.

Pokud se za určitého stavu sociální pracovník rozhodne, že ve výkonu konkrétní depistáže nelze či nemá smysl dál pokračovat, případně že to není nutné nebo že depistáž může přejít v uplatňování jiných metod sociální práce, výkon konkrétní depistáže ukončí včetně jejího formálního **uzavření záznamem výsledku** a stručným popisem **stavu k ukončení depistáže**. Výsledkem prověřování daného podnětu ve chvíli, kdy se sociální pracovník rozhodne ho uzavřít a výkon dané depistáže ukončit, mohou být různé stavy:

- sociálnímu pracovníkovi **se nepodařilo nikoho nalézt**, a to třeba ani po opakovaných pokusech, ani získat informaci od jiných subjektů (např. nízkoprahové centrum,

noclehárna apod.), kde by se člověk či skupina lidí mohli nacházet či kdy je lze na daném místě zastihnout; sociální pracovník si také může naplánovat, že za delší časový úsek vykoná novou depistáž, případně dané místo zahrne do budoucí plánované neadresné depistáže apod.;

- sociálnímu pracovníkovi se podařilo nalézt a kontaktovat člověka či skupinu lidí, kterých se prověřovaný podnět týkal, a došel k závěru, že **kontaktovaná osoba / skupina osob se nenalézá v obtížné životní či v nepříznivé sociální situaci;**
- sociální pracovník vyhledal osobu či skupinu osob, kterých se podnět týkal, ale pouze jim **osobně předal informace a kontakt na sociálního pracovníka OÚ či jiné pomáhající subjekty;** to nastává zejména v případech, kdy vyhledaní lidé jinou pomoc nejsou ochotni přijmout nebo nechtějí se sociálním pracovníkem komunikovat, předání informací a kontaktů je v daném případě maximum, kterého je sociální pracovník schopen dosáhnout. Osobní předání informací a kontaktů se ale nevylučuje ani s předchozí možností, tedy s tím, že sociální pracovník usoudil, že vyhledaná osoba či osoby v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci nejsou, ale tito lidé mají zájem o nabízené informace a kontakty;
- sociální pracovník našel člověka či lidi, kterých se podnět týkal, ale s takto **vyhledanou osobou / skupinou osob se mu nepodařilo navázat spolupráci ani předat informace či kontakty,** a to někdy ani přes opakované pokusy, pokud se v průběhu výkonu dané depistáže sociální pracovník pro opakování pokusů o kontakt rozhodl; pokud se sociální pracovník za tohoto stavu rozhodne pro ukončení depistáže, doporučuje se toto popsat a odůvodnit; rovněž v těchto případech může sociální pracovník zvážit a v závěrečném vyjádření k depistáži navrhnout po určité době opakované provedení depistáže (např. člověk bez přístřeší, který odmítl se sociálním pracovníkem komunikovat, může být dle názoru sociálního pracovníka více nakloněn spolupráci na začátku zimního období);
- sociální pracovník při prověřování podnětu zjistil, že situace vyhledaného člověka je naléhavá, a rozhodl se k **poskytnutí urgentní pomoci vynucené bezprostředním ohrožením jeho života či zdraví,** a to i v případě, že nezískal souhlas daného člověka; v tomto případě je třeba, aby sociální pracovník písemně situaci popsal a svůj postup odůvodnil;
- sociálnímu pracovníkovi **se s vyhledanou osobou či skupinou osob podařilo navázat spolupráci** – pokud se sociálnímu pracovníkovi po prvním či některém z dalších pokusů podaří vyhledaného člověka získat pro další spolupráci, může přistoupit k ukončení výkonu depistáže a začít zvažovat další postup, další pomoc, využití dalších metod sociální práce; vyhledaného člověka zavede do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka buď jmenovitě, případně nejprve jako anonymního klienta, a další sociální práci s tímto člověkem zaznamenává již do Standardizovaného záznamu.

Sociální pracovník v době ukončování výkonu dané depistáže a vyhodnocování stavu k ukončení depistáže také zvažuje, zda by nebylo žádoucí předat řešení nepříznivé sociální situace daného člověka jinému subjektu, např. v situaci, kdy je v lokalitě subjekt, např. sociální služba, který je lépe vybaven pro pomoc, případně pro samotné navazování

kontaktní s daným člověkem či skupinou lidí (např. v lokalitě působí terénní sociální služba, která je zaměřena na pomoc lidem s duševním onemocněním).

Pokud sociální pracovník dojedná předání případu jinému subjektu, uvede to jako jeden z výstupů své depistáže. V optimálním případě tak učiní po dohodě s vyhledaným člověkem a se subjektem, kterému daný případ předává. Je ale možné po dohodě s tímto subjektem případ předat jen formou podnětu, a to zejména v těch případech, kdy se sociálnímu pracovníkovi obce kontakt či spolupráci s osobou, která se pravděpodobně nalézá v nepříznivé sociální situaci, navázat nepodařilo, ale sociální pracovník obce usoudí, že specializovaný pomáhající pracovník by mohl být v daném případě při navazování spolupráce úspěšnější.

I. 2. PŘIDRUŽENÁ DEPISTÁŽ

ZÁKLADNÍ POPIS

Přidružená depistáž je zkrácenou variantou adresné depistáže. Její specifikum spočívá v tom, že ji sociální pracovník zahajuje a vykonává spontánně, obvykle na místě, kde se právě pracovně nachází a v době, kdy se tam nachází. **Přidružená depistáž je vykazována samostatně**, tzn. odděleně od činnosti sociální práce, k níž byla situačně přidružena, tak, aby nesplývala ani se neztrácela za jinou činností sociální práce.

Tato varianta depistáže je tedy zahájena či probíhá v souvislosti s jinou sociální prací, kdy sociální pracovník **vědomě v reakci na konkrétní situaci v místě, na němž se v rámci výkonu sociální práce nachází, zahájí depistáž.**

Tato varianta depistáže se vyznačuje **flexibilitou**, tzn., sociální pracovník na místě uplatní depistážní postupy, pokud se ukáže, že je to vhodné/žádoucí; a „**nízkoprahovostí**“, protože se sociální pracovník, který je právě v terénu, snaží být snadno dostupný/přístupnější, otevřený i lidem, kteří dosud nejsou jeho klienti.

CÍLE UPLATŇOVÁNÍ

Tato varianta depistáže má potenciál významně zvyšovat dostupnost sociální práce a sociálního pracovníka a rozšiřovat celkový dosah depistáže i na životní situace týkající se lidí, kteří jsou vůči využívání odborné pomoci spíše zdrženliví nebo jsou nerozhodní či se bojí apod., a sociální pracovník se k nim může dostat spíše „náhodou“.

Cílem přidružené depistáže je

- naučit se vnímat i více skryté nebo méně obvyklé obtížné životní či nepříznivé sociální situace nebo si lidí v těchto situacích povšimnout v prostředích a kontextech, kde by je sociální pracovník spíše neočekával;
- dále je jejím cílem dát šanci váhavým či méně důvěřivým nebo pasivnějším lidem, kteří by sami za sociálním pracovníkem na obecní úřad nepřišli, aby mohli se sociálním pracovníkem hovořit v jejich přirozeném prostředí; pokud by sociální pracovník jejich

spontánní sdělení, dotaz, přímou či nepřímou žádost o pomoc, radu atd. nevyhodnotil jako impuls k zahájení přidružené depistáže, mohli by tito lidé již na další pokusy oslovit sociálního pracovníka s žádostí o pomoc či radu rezignovat.

ZAHÁJENÍ PŘIDRUŽENÉ DEPISTÁŽE

Přidruženou depistáž sociální pracovník zahajuje, pokud usoudí, že informace, která se k němu dostala v době, kdy se v terénu věnuje jiné sociální práci, **je vhodné prošetřit hned na místě.** (POZOR: *Pokud si sociální pracovník tuto informaci pouze zaznamená/zapamatuje, s tím, že se jí bude zabývat později, již by ji měl na pracovišti zaevidovat jako podnět a tento podnět se bude prošetřovat prostřednictvím adresné depistáže.*)

Sociální pracovník toto **přidružení depistážní činnosti** provádí **reflektovaně, záměrně a situačně**; tzn. v reakci na konkrétní situaci či místo, na něž se v rámci výkonu sociální práce dostane, uplatní metodu depistáže.

Impulesem k přidružené depistáži může být:

- **vlastní pozorování sociálního pracovníka**, kdy sociální pracovník sám detekuje problém či člověka v nepříznivé sociální situaci, o němž dosud nevěděl (např. sociální pracovník si všimne takové osoby, když provádí sociální šetření u svého klienta, a využije dané příležitosti k pokusu informovat tuto osobu, navázat kontakt, nabídnout pomoc, spolupráci);
- **stejně jako různé tipy, sdělení či přímá upozornění od kohokoliv, kdo na místě sociálního pracovníka upozorní** na možný problém, člověka v nepříznivé sociální situaci apod. (např. někdo upozorní, že se ve vedlejší bytě nachází senior, který v poslední době vykazuje známky snižující se soběstačnosti).

Třeba když jsem v té rodině a řeším tam paní a ona mi řekne: „No ale známá ještě taky.“ Anebo mi řekne: „Tady sousedka v prvním patře taky potřebuje.“ Tak já říkám: „Fajn, já jdu kolem, zazvoním na ni, hodím jí lísteček.“ A řeknu: „Obratťe se, stavte se.“ Vizitku jí tam dám. Takže to taky.

K získávání impulsů a tipů k přidružené depistáži sociální pracovník může sám záměrně přispívat svým celkovým pojetím sociální práce:

- sociální pracovník je při výkonu sociální práce **vnímavý a otevřený novým situacím**, novým jevům či projevům obtížných či nepříznivých sociálních situací; je připravený na to, že se může setkat s člověkem v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, kterého nezná nebo nevěděl, že se na daném místě může nacházet;
- pokud se sociální pracovník v rámci výkonu své práce pohybuje po svém správním obvodu, **snáží nenásilně vstupovat do interakcí s lidmi, zahajovat konverzaci** a je připraven zahájit depistáž, pokud si uvědomí, že se setkal člověkem či skupinou lidí, kteří by mohli jeho pomoc potřebovat;

Oslovování na ulici a takové nezávazné trošku dotazování, jak se ten člověk má, a tak

dále, co tak jako se dá říct o sobě, co tady dělá. Snažím se, i když vidím nového člověka, kterého tak nějak jsem neregistrovala, tak ráda se tak jako trošku přidám, něco aspoň nadhodím, většinou ten člověk, který má potřebu už něco sdílet, tak se chytne, ten, který je zase naopak moc nějak zamlklý, tak už vím, že tam taky něco nehraje.

- užitečné je spojení s terénní sociální prací, vhodná je „**pomalá**“ **sociální práce**, tedy zpomalit či se zastavit, pozorovat a všimnout si, co se na daném místě děje; zároveň už tím, že sociální pracovník nespěchá, je k dispozici a dává možnost lidem, aby ho sami oslovili;

Občas jdu za tím klientem, o kterém už vím, že už je můj klient, ale nejdu hned do kanceláře, ale občas se procházím, občas prohodím „co děláte“, když tam někdo zametá nebo jen tak sedí, oni ti lidi jsou sdílní. Ti senioři na tom sídlišti jsou docela sami, takže docela i vyprávějí. To si myslím, že je hrozně důležitý, takový to zastavení se. Jít účelově do té lokality za nějakým případem, o kterém já vím, ale neodcházet z té lokality, ale ještě si to tam prostě projít, popovídat s lidmi, který jsou venku a takhle to dělat často.

- **často se pohybovat v terénu a být přítom aktivní**, což může usnadnit nejen vyhledání člověka v nepříznivé sociální situaci, ale i následné navazování kontaktu; může to usnadnit depistáž „na ulici“, ale i vyhledávání lidí v domácnostech, protože pokud se v dané lokalitě ví, že je to sociální pracovník, může v terénu dostávat od lidí tipy i na osoby v domácnostech, které jsou vnímány např. jako ohrožené – od lidí, kteří by jinak na úřad nedošli.

Člověk musí být vidět v terénu. Pokud do toho terénu chodíte a jste tváří toho terénu, tak i ti, co se neodvážili vás oslovit, vás vlastně v jednom okamžiku osloví. A to znamená ale, že ta depistáž se nedá dělat třeba jenom půl roku v nějaký lokalitě, tam prostě musí být intenzivní, dlouhodobý chození.

POZOR – Není vhodné být „ve střehu“ a k dispozici stále. Sociální pracovník není a nemůže být v práci pokaždé, když se pohybuje po své lokalitě; to může být obtížné zejména pro sociální pracovníky, kteří mají pracoviště a bydliště ve stejné obci. V rámci péče o sebe samé a zabránění vyhoření je třeba, aby se sociální pracovník také naučil mimo svoji pracovní dobu problémy nezabývat a neřešit je.

Další možností zajištění nízkoprahovosti sociální práce a tím i možnosti přidružit k výkonu sociální práce depistáž, **jsou detašovaná pracoviště**, a to jako v dané obci institucionalizovaná forma přiblížení a zpřístupnění sociální práce a sociálních pracovníků lidem v konkrétních lokalitách. Může se jednat například o zřízení **detašované minikanceláře** přímo v sociálně vyloučené lokalitě, nebo v obci I. typu. Detašovaná minikancelář v předem určené časy poskytuje např. sociální poradenství. I když je hlavním, či nejvíce patrným úkolem tohoto detašovaného pracoviště zajištění dostupnosti sociální práce lidem, kteří již klienty jsou, zároveň **tento postup zvyšuje šanci na zachycení lidí, kteří by na „normální“ a pro ně prostorově i jinak vzdálený úřad nepřišli.**

Nám se osvědčilo, když jsme měli takovou kancelář. Měli ji asistenti prevence kriminality a i ta sociální pracovnice tam často byla. Tam třeba to ti lidi měli blíž než na ten úřad. Nebo prostě přímo v tom centru té sociálně vyloučené lokality, když vidí, že tam někdo je, na koho se můžou obrátit. Třeba i minikancelář.

DALŠÍ PRŮBĚH A UKONČENÍ PŘIDRUŽENÉ DEPISTÁŽE

Hlavním rozdílem mezi přidruženou a adresnou depistáží je to, že v rámci přidružené depistáže se sociální pracovník nepřipravuje na prověření podnětu v terénu. To plyne z povahy přidružené depistáže, že ji obvykle nelze plánovat, a tedy ani se na ni dopředu připravovat. Spíše než o přípravu se jedná o připravenost sociálního pracovníka během výkonu sociální práce aktivně pozorovat, všimnout si a zareagovat, pokud postřehne známky potíží, nového člověka v obtížné životní situaci apod.

- **Co se týče samotného prověření toho, co bylo impulsem k zahájení přidružené depistáže, průběh tohoto prověřování se neliší od průběhu prověření podnětu u adresné depistáže** (viz *ADRESNÁ DEPISTÁŽ – PROVĚŘENÍ PODNĚTU V TERÉNU*). Další postup je tedy stejný jako u adresné depistáže: sociální pracovník provádí a zaznamenává činnosti a zjištění, úkony a události, k nimž došlo v rámci prověřování daných informací a tipů v terénu.
- **Sociální pracovník rovněž sleduje a vyhodnocuje rizika** spojená s výkonem této depistáže, a pokud dojde k závěru, že je jeho osobní bezpečnost ohrožena, a zároveň nenajde způsob, jak rizika odstranit či snížit na úroveň, kterou subjektivně vnímá jako přijatelnou, výkon depistáže ukončí (podrobněji viz *RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM I. TYPU DEPISTÁŽE*).
- **Ukončení přidružené depistáže**, včetně písemného uzavření záznamu a popsání stavu při ukončení depistáže, se neliší od postupu popsaného u adresné depistáže (viz *UKONČENÍ ADRESNÉ DEPISTÁŽE*).

I. 3. NEADRESNÁ DEPISTÁŽ

ZÁKLADNÍ POPIS

Jedná se o **plánovité a odůvodněné vyhledávání lidí v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích**, které ale není prověřováním konkrétního podnětu zaměřeného na předem vytipovaného člověka či skupinu osob, jako tomu je u adresné a přidružené depistáže.

Při neadresné depistáži sociální pracovník **na základě určitých kritérií anticipuje** přítomnost lidí, kteří aktuálně či v dohledné časové perspektivě **mohou pomoc sociálního pracovníka obecního úřadu potřebovat**.

Neadresná depistáž je tedy založena na zkušenostech, odborných poznacích a kvalifikovaném úsudku sociálního pracovníka (či spolupracujících subjektů), že:

- **určité typy míst,**
- **nebo životní okolnosti,**
- **nebo podmínky prostředí a změny těchto podmínek,**
- **nebo nastavení systému sociální pomoci či změny tohoto nastavení,**
- **nebo více těchto faktorů dohromady**

jsou spojeny s vyšší pravděpodobností, že v souvislosti s nimi:

- **se někde již mohou nacházet osoby** v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, nebo že
- **určité osoby či skupiny osob se v blízké době mohou nově či znovu ocitnout** v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci.

CÍLE UPLATŇOVÁNÍ

Tato varianta depistáže má **výrazně preventivní charakter**. Cílem je **předejít rozvinutí nepříznivé životní situace a kumulaci rizik a jejich důsledků**, k nimž by bez pomoci ze strany sociálního pracovníka mohlo dojít.

Hlavním účelem této varianty depistáže je:

- **předjímat a včas najít a kontaktovat** osoby a skupiny osob, které se ocitly nebo se mohou ocitnout v životní situaci, kterou nejsou či brzy nebudou schopny řešit vlastními silami a s využitím pouze svých vlastních zdrojů; případně ještě samy nedokážou vyhodnotit rozsah nároků, kterým budou vystaveny.
- Ve specifických případech může tato varianta depistáže sloužit také jako příprava terénu pro adresnou depistáž zaměřenou na konkrétní skupinu / člověka v rámci skupiny, o níž sociální pracovník ví, kde ji hledat, ale je obtížné s ní navázat kontakt. Sociální pracovník zprvu neví, za kým konkrétně jde, ale **v rámci opakovaného neadresného navštěvování daného místa „zvyká“ lidi z daného prostředí, komunity, že tam sociální pracovník chodí**, a mohou mu sami začít dávat podněty, tipy.

Nějak se dostávat do povědomí těch komunit, který jsou třeba uzavřené. Myslím si, že pro to je tady to dobrý. Že já když tam půjdu dvacetkrát, tak že oni mě už tak nějak vezmou.

PLÁNOVÁNÍ NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Pro plánování a realizaci této varianty depistáže sociální pracovník nečeká na podnět na konkrétní případ. Na základě vlastního úsudku založeného na zkušenostech, znalosti správního obvodu obce, v němž působí, a své odbornosti sociální pracovník v rámci neadresné depistáže sleduje a navštěvuje zejm.:

- **místa, kde je vyšší pravděpodobnost zachytit/oslovit osoby** v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci;

- místa, která je vhodné příležitostně prověřit nebo pravidelně monitorovat;
- lidi, kteří podle určitých kritérií (věk, zdravotní stav, socioekonomická situace apod.) mohou být v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci a potřebují či mohou v blízké době potřebovat pomoc sociálního pracovníka.

OBEČNÁ KRITÉRIA SLOUŽÍCÍ K PLÁNOVÁNÍ NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Pro upřesnění plánu neadresné depistáže mohou sloužit různé typy vodítek, kritérií a parametrů. Plánování neadresné depistáže včetně volby odpovídajících postupů závisí na tom, **jaké potenciálně rizikové životní situace chce sociální pracovník zachytit** či předejít jejich horším následkům či jejich vzniku zabránit. Základem plánování a přípravy neadresné depistáže může být zejm.:

- stanovení **určitého pravidla** (např. frekvence) vyhledávání osob v obtížných životních situacích – např. v určitých ročních obdobích;

Já jsem tady zavedla nepsané pravidlo, když je zima, tak minimálně 1-2x týdně by měli sociální pracovníci tu depistáž udělat, vyjet, podívat se na ty naše známé lokality, kde se ti lidé zdržují, venku samozřejmě, případně ve vyloučených chatkách, baráčcích, a udělat o tom záznam.

Máme zpravidla pro nás nejkritičtější období, kdy máme zvýšenou aktivitu, vždycky před začátkem zimy. My začínáme už v tom září. Určité zahrádkářské kolonie, některé se ruší kvůli nové výstavbě, nebo naopak vznikají nová stanová městečka a podobně.

- nastavení vyhledávání **podle určitých parametrů ve veřejném prostoru**, tj. v místech, kde může vznikat improvizované bydlení, v oblastech překerního bydlení (např. v zahrádkářských koloniích); sociální pracovník záměrně a promyšleně navštěvuje určité lokality, budovy apod., které podle jeho názoru nesou známky toho, že zde lze zachytit/kontaktovat osoby v obtížných životních situacích;

Mrkneme na mapu a řekneme, teď se půjdeme podívat sem, protože tady jsou takové houštiny, my víme, že čím dál od centra města, tím je tam menší šance výskytu někoho. Ale půjdeme se podívat sem, tady je řada garáží, je tam teplovod. To jsou takové věci, kdy už víte, že ti lidi tam dokážou bydlet.

- **využívání akcí/příležitostí, které nejsou primárně určeny k provádění depistáže a ani je nemusí organizovat obecní úřad**; jedná se o akce, které jsou zaměřeny na určité skupiny lidí nebo je pravděpodobné, že zaujmou a přitáhnou lidi v určitých typech obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích; sociální pracovník po domluvě s pořadatelem akce může v rámci těchto akcí, tak, aby je nenarušoval, oslovovat účastníky těchto akcí;

Zároveň, když děláme akci, jako bylo třeba sčítání, zjišťování počtu osob bez domova, lidově sčítání bezdomovců, tak uděláme i depistáž.

Měli jsme očkování na žloutenku a štítkování na tuberu. Když přijdou, absolvují to vyšetření, tak nejenže jim to vysvětlujeme: „Deviza pro vás je, že víte, že jste zdravý, že jste v pořádku, měl jste to zadarmo. Nikdo po vás nic nechtěl, nebyli na vás zlí, protože s vámi počítali.“ Tam už je většinou zahájena intenzivnější sociální práce.

- **zaměření se na lidi, kteří se ocitli v určitých životních okolnostech** – např. žijí v určitých lokalitách v rámci daného správního území obce (ubytovny; lokality, které jeví známky sociálně vyloučené lokality; lokality, v nichž došlo k omezení či ztrátě určité infrastruktury – např. ve veřejné dopravě, ve zdravotnických a sociálních službách atd.);
- zaměření se na lidi, **kterých se mohou dotknout změny na úrovni lokálních veřejných politik** (např. co se týče pravidel obecního či sociálního bydlení);
- zaměření se na lidi, **kterých se mohou dotknout konkrétní opatření či přechodné situace** v místě jejich bydliště (např. výměna výtahů v domech spojená s neadresnou depistáží zaměřenou na vyhledávání osob s omezenou mobilitou, které by v důsledku toho mohly zůstat uvězněné ve svých domácnostech);
- zaměření se na lidi, kteří se mohou do potíží dostat **v důsledku systémových změn** (např. v dávkových systémech, třeba v dávkách hmotné nouze a změnách v pravidlech jejich přiznávání/odebírání) do obtížné či sociálně nepříznivé sociální situace;
- stanovování a **využívání kritérií či projevů, které mohou indikovat obtížnou životní či nepříznivou sociální situaci**, zejm. při vyhledávání obtížných životních situací, které jsou skryté spíše v domácnostech lidí s potřebou pomoci (např. věk, zdravotní stav, rodinná situace).

PROSTŘEDÍ VÝKONU NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Plánování a postupy neadresné depistáže závisí také na prostředí, v němž má vyhledávání osob v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci probíhat. Obecně lze rozlišit, zda sociální pracovník plánuje depistáž zaměřenou na lidi, kteří žijí nebo se nacházejí či je lze kontaktovat mimo běžné domácnosti, nebo na lidi, které je žádoucí či možné kontaktovat spíše či výhradně v jejich domovech.

Lze tedy rozlišovat plánování a realizaci neadresné depistáže tzv. **„na ulici“** a **v domácnostech**.

NEADRESNÁ DEPISTÁŽ „NA ULICI“

Jedná se o depistáž prováděnou v poměrně široké škále míst či prostředí mimo domácnosti lidí, tzn. nikoliv výhradně doslova na ulici:

- **jedná se jak o** neadresné depistáže, zaměřené na lidi, pro které je „ulice“ domovem (přičemž „na ulici“ v praxi znamená pestrou škálu různých prostředí – viz dále),
- **tak také o** depistáže navržené na základě předpokladu, že lidi v určitých typech

nepříznivých životních situací lze spíše oslovit v různých typech veřejného prostoru (viz dále).

POZOR – u neadresné depistáže tzv. „na ulici“ nemusí jít o osoby bez domova či bez přístřeší – některé lidi je snadnější zachytit mimo jejich domov, i když to nejsou „bezdomovci“.

Může jít např. o:

- různé typy veřejného prostoru ve městě / v obci, jako jsou nádraží a jejich okolí, obchodní centra, parky, podchody,
- dále o prostory veřejných budov, kde je pravděpodobné, že se mohou objevovat lidé ve specifických typech obtížných životních situacích, jako jsou čekárny lékařů, nemocniční chodby, chodby na úřadech práce apod.,
- místa v krajině, okolí měst a obcí, ať již se jedná o místa lépe či hůře dostupná (místa podél teplovodů, tunely, podjezdy, mostní konstrukce apod.),
- různé typy soukromého prostoru, pokud se tam sociální pracovník dostává se souhlasem či po domluvě s majitelem (neobývané či nepoužívané objekty, jako jsou např. budovy bývalých skladů, továren, zahrádkářské kolonie, zahradní chatky).

NEADRESNÁ DEPISTÁŽ V DOMÁCNOSTECH

Je zaměřena na vyhledávání osob, které žijí ve svých vlastních domácnostech a u nichž nelze spoléhat na to, že se je podaří zachytit a oslovit v rámci neadresných depistáží prováděných na veřejných místech. U těchto osob mohou jejich obtížné životní či nepříznivé sociální situace zůstat dlouho skryty, neboť:

- jejich potíže nejsou „vidět“ na ulici, přestože jejich situace může být obtížná a vyžadující pomoc (např. pečující, kteří přestávají péči bez další pomoci a podpory zvládat);
- jsou často ve svých domácnostech izolovaní, obtížně se dostávají ven atd. (např. osoby se sníženou mobilitou);
- někdy svoji situaci záměrně tají, protože se stydí či bojí ji přiznat (např. domácí násilí, špatná péče až zanedbávání ze strany rodiny, zadlužení, závislost na návykových látkách).

Neadresná depistáž v domácnostech se může rovněž týkat poměrně široké variety prostředí:

- běžné domácnosti různého typu a také v různém typu osídlení – může jít o anonymní prostředí velkých sídlišť či řídko osídlený venkov, včetně samot v rámci obcí I. typu;
- někdy může být neadresná depistáž na jedné straně usnadněna a na druhé straně odůvodněna tím, že se jedná o bydlení určené pro skupiny lidí, u nichž se obtížná životní či nepříznivá sociální situace může s vyšší pravděpodobností projevit – např. sociální byty, byty zvláštního určení;
- ubytovny – i když se nejedná o běžné bydlení, nejedná se zároveň ani o sociální službu a v tomto typu bydlení se koncentrují lidé, u nichž lze předpokládat, že by pomoc sociálního pracovníka obce mohli potřebovat.

Tady u nás monitorujeme ubytovny na území města. Chodíme za těmi provozovateli a zjišťujeme na těch ubytovnách, jak se ti lidi mají, nemají, a když v rámci tady toho monitoringu narazím na klienta, který se na mě obrátí, nebo jim sama řeknu, že dělám to a to, tak to potom považuju za depistáž.

STANOVENÍ ZÁMĚRU NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Neadresná depistáž v domácnostech i tzv. „na ulici“ vyžaduje plánování a zvolení strategie, která umožní sociálním pracovníkům předem **určené kategorie osob** oslovit. Sociální pracovník zvolí **kritérium** či kritéria, podle nichž se bude snažit vyhledávat a oslovovat **osoby s určitými atributy** – např. vysoký věk, zhoršený zdravotní stav, či bydlení v sociálním bytě, na ubytovně atd.

Záměr depistáže a také plánovaný způsob provedení sociální pracovník stanoví písemně.

Součástí stanovení záměru depistáže by mělo být zejména upřesnění:

- **zda se jedná o jednorázovou depistáž** s tímto záměrem, případně první tohoto zaměření (i když sociální pracovník v době plánování dané neadresné depistáže a stanovení záměru nemusí mít představu, zda se do budoucna bude taková depistáž opakovat, nebo nikoliv), nebo zda půjde o neadresnou depistáž, která je **opakovaná** (tzn. v minulosti se již nejméně jednou depistáž se stejným záměrem konala), nebo zda je to **součást dlouhodobějšího monitoringu** (tzn. je vykonávána s určitou pravidelností, např. pravidelná depistáž v ubytovně vykonávaná v určitých časových intervalech);
- **míry specifčnosti z hlediska typu obtížných životních či nepříznivých sociálních situací** – upřesnění, zda má být konkrétní neadresná depistáž zaměřena **na specifický problém** či okruh problémů, na určitý typ či typy nepříznivých sociálních situací, či naopak třeba na určitou lokalitu, v jejímž rámci bude zachycována široká varieta obtížných či nepříznivých sociálních situací, a bude se tedy jednat o **nespecifickou či všeobecnou** depistáž. Nicméně platí, že i když záměrem je provést neadresnou depistáž zaměřenou na specifický typ nepříznivé sociální situace, např. na situace rizika ztráty bydlení, je sociální pracovník otevřený vnímat i jiné obtížné životní či nepříznivé sociální situace.

UPŘESNĚNÍ PLÁNOVANÉHO ZPŮSOBU PROVEDENÍ NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Sociální pracovník také stručně písemně navrhne způsob provedení plánované neadresné depistáže. Přitom předvídá překážky, potíže a rovněž zvažuje rizika, která by mohla v souvislosti s výkonem plánované neadresné depistáže nastat, a hledá způsoby, jak jim předcházet.

Součástí plánování způsobu provedení by měla být zejména rozvaha takových okolností, jako:

- **kolik sociálních pracovníků** bude danou neadresnou depistáž provádět;
- **jak bude časově náročná, v jakém časovém rámci** bude probíhat, případně **v jakých hodinách**; např. někdy může být účelné plánovat provedení neadresné depistáže i mimo obvyklou pracovní dobu sociálních pracovníků, neboť provedení „mimo úřední hodiny“ může přinést zvýšení šancí na kontaktování určitých skupin lidí;

Je dobré třeba jednou za rok v tom letním období udělat depistáž i mimo běžnou pracovní dobu. Že třeba v devět večer a zjistit, jak to probíhá večer, kde je třeba ještě možné někoho najít.

- **zda je vhodné a možné si terén**, kam se chce sociální pracovník vydat na neadresnou depistáž, **předem nějak připravit** – např. návštěvu sociálního pracovníka ohlásit třeba v místním tisku, dopisem apod.; zejména neadresná depistáž v domácnostech je citlivou záležitostí z hlediska respektování soukromého prostoru, diskrétnosti a respektu a vyžaduje hledání tomu odpovídajících strategií;

Vezmeme seniory nad 85 a ty my oslovujeme předně dopisem, protože je to seniorská skupina, chceme po nich, aby byli naučení, že nemají každému otevírat, takže ctíme ty pravidla, co po nich chceme, a hlavně víme, že mnohdy tam vstupují pečující osoby do hry, aby byla informovaná i ta pečující osoba, co se stane, že tam někdo přijde. A je tam napsané datum a čas, kdy přijdeme, aby tam mohla být i ta pečující osoba přítomná. Pak tam jdeme na tu ohlášenou depistáž.

- **zda je vhodné a užitečné si něco připravit a vzít s sebou** – informační materiály, letáky, propagační předměty atd.; sociální pracovník např. může předem plánovat, že na místech, kde nikoho nezastihne, ale vypadají, že by mohla být obývána či navštěvována, např. že tam někdo přespává, ponechá kontakt na sebe a na sociální odbor, případně další informace;

Když evidentně nějaký ten objekt třeba nebo místo jeví známky, že tam někdo přespává, nějak hospodaří, nechává si tam věci a nikoho tam nekontaktujeme, tak tam necháváme nějaký informační materiály, máme takovou kartičku, kde je kontakt na nás, na Armádu spásy, na Charitu, na organizace, který se nejvíc zabývají touhle cílovou skupinou. A potom samozřejmě pokud tam těch lidí může být víc a z nějakého důvodu jsme tam nikoho nebyli schopní kontaktovat, tak se tam ještě jdeme třeba podívat znovu.

My samozřejmě lokalizujeme nějaká místa, kde by se potencionálně mohli zdržovat. Když takové místo najdeme, což není neobvyklé, a vidíme, že tam někdo pravděpodobně přespává, nebo že je to takové obývanější, tak tam necháme na sebe kontakty. Ať už jsou to vizitky, anebo máme takové nalepovací štítky, které tam nalepíme, s telefonními kontakty, že to místo budeme nadále monitorovat. Když tam přijdeme podruhé, tak už zjistíme, že ty lístky jsou utrhnuté, takže oni potom ten kontakt, co na nás mají, tak ho využijí.

- zda je možné neadresnou depistáž **spojit s jinou aktivitou či událostí**, která není sociální prací (např. spojení s oslavami jubileí a gratulacemi, které jsou v některých obcích organizovány např. ve spolupráci s matrikou);

Město má oslavence, osmdesátníky, tak třeba přes ně dát seznam, jestli je sám ten člověk nebo ve dvou. A jenom je tak zdvořilostně oslovit ať už při té příležitosti nebo najít nějakou formu, že se zeptat, jak na tom jsou, jestli mají všechny příspěvky a co potřebují.

- zda je vhodná či možná **spolupráce s jinými subjekty a jejich pracovníky**, např. s ošetřovatelkou či lékařem, kterým lidé věří, a jsou pak ochotni akceptovat návštěvu sociálního pracovníka; v tomto případě nejde o vyhledávání osob, které by byly zcela mimo systém pomoci, ale mohou mít potíže, které daná služba/subjekt neřeší; o neadresnou depistáž se jedná, pokud sociální pracovník obecního úřadu předem neví, zda se jedná o člověka, který by mohl potřebovat jeho pomoc či podporu (pokud by to věděl, jednalo by se o adresnou depistáž), ale návštěvu uskutečňuje na základě určitých parametrů (např. se snaží tímto způsobem kontaktovat rodinné pečující);
- zda lze **využít zdrojů informací a vodítek, která již mají sociální pracovníci k dispozici** a pomocí kterých mohou neadresnou depistáž naplánovat a zacílit tak, že se předem zúží a zpřesní okruh lidí, u nichž lze předpokládat vyšší pravděpodobnost obtížné životní či nepříznivé sociální situace, např.:
 - ~ **revizí starších spisů**, zejm. před archivací, případně podle nějakého klíče (např. o co se jednalo, jaký problém se tehdy řešil); lze totiž předpokládat, že člověk, který měl v minulosti potřebu pomoci, ji může mít zase, zejména pokud se jedná o seniora, OZP apod. To, že byl někdy v minulosti sociálním pracovníkem „zaznamenán“, není zárukou toho, že si sám o další pomoc řekne, že si bude pamatovat, kam se má obrátit, či že to bude v jeho silách;

Od roku 2012 jsme všechny spisy tady hromadili, pak jsme řekli, že ty spisy, co jsou starší 2 roky, nejsou aktuální, tak ty spisy budou archivovat, protože to by za chvíli byly hromady spisů, a s tím, že jsme se domluvili, že kolegyně ty svoje klienty starší, se kterými víc jak dva roky nepracovaly, osloví, písemně.

- ~ **oslovování lidí, kteří podávají některé typy žádostí, bez ohledu na to, zda jim v případě dané žádosti vyhověno či nikoliv** – žádosti o byty zvláštního určení, některé typy sociálních služeb, ale např. i žádost o splátkový kalendář na splácení dluhů městu atd. Lze předpokládat, že se často jedná o lidi v situacích, které nejsou či v blízké době nebudou schopni zvládat vlastními silami.

Vzhledem k tomu, že přidělujeme byty i zvláštního určení, tak se nám osvědčilo jednotlivé žádosti šetřit a my tohle bereme jako přirozený zdroj, dostat se k tomu problému toho klienta. Může tam být, ale nemusí. Protože i takhle se rozvíjí naše sociální práce, byť je to mimo režim našeho odboru.

USKUTEČŇOVÁNÍ ZÁMĚRU NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Sociální pracovník při uskutečňování neadresné depistáže postupuje podle předem stanoveného plánu, přičemž:

- se snaží **sledovat, do jaké míry tento plán, když je realizován v praxi, odpovídá původnímu záměru** (o „záměru“ viz výše): co funguje předpokládaným způsobem; co by se bylo mělo dělat jinak; na jaké překážky plánovaný postup narazil atd.;
- písemně zaznamenává také zejména nové **podrobnosti, které zjistí o lokalitě či prostředí**, v nichž je neadresná depistáž vykonávána;
- dále **sleduje a zaznamenává případná rizika pro sociální pracovníky** při výkonu dané neadresné depistáže atd.

Zejména jde-li o první neadresnou depistáž daného zaměření, případně snaží-li se sociální pracovník v rámci neadresné depistáže zkoušet nové postupy, možnosti, strategie, může se stát, že naplánovaný postup nefunguje, či dokonce nelze uplatnit podle představ sociálního pracovníka, případně jeho uplatnění nevede k dosažení toho, co bylo záměrem dané neadresné depistáže. To ale neznamená, že daná neadresná depistáž byla provedena zbytečně, případně že nepřinesla žádný výsledek – vzhledem k tomu, že obecně je depistáž metoda, která má být inovativní, otevřená a nerutinní, je třeba i zkoušení a rozvíjení nových postupů či snahu dosahovat obtížných záměrů v rámci neadresné depistáže (které se pak ne vždy podaří naplnit) považovat za důležitou součást uplatňování metody depistáže na obecních úřadech.

Součástí uskutečňování záměru neadresné depistáže je tedy to, že sociální pracovník stále sleduje, zda neadresná depistáž probíhá podle stanoveného plánu, a do jaké míry se daří stanovený záměr naplnit. Po ukončení dané neadresné depistáže provede sociální pracovník zhodnocení naplnění záměru, a to i písemnou formou. Tzn., sociální pracovník:

- zhodnotí, zda se záměr podařilo či nepodařilo dostatečně naplnit, případně v čem ano a v čem ne; upřesní, jaké postupy se osvědčily a jaké nikoliv, případně proč; pokud se záměr nepodařilo naplnit, nebo jen částečně, může sociální pracovník uvést předpokládané důvody, překážky atd.;

POZOR: V rámci neadresné depistáže není jisté, zda a koho sociální pracovník najde či kontaktuje; sociální pracovník může vytipovaná místa „pročesat“, či obejít lidi podle předem stanovených kritérií, ale nikoho nenajde, případně se mu nikoho nepodaří oslovit, nebo nikdo z lidí, které osloví, nemá potřebu pomoci či podpory ze strany sociálního pracovníka OÚ. I v takovém případě mohla neadresná depistáž naplnit svůj účel. Nelze to automaticky považovat za neúspěšnou depistážní aktivitu, tedy indikátorem úspěchu či neúspěchu není vždy to, zda a kolik lidí se sociálnímu pracovníkovi podaří oslovit.

- i v případě, že sociální pracovník dojde k závěru, že se záměr dané neadresné depistáže nepodařilo dostatečně naplnit, může navrhnout opakování neadresné depistáže se stejným či obdobným záměrem, ale např. s určitými obměnami v postupech, tak, aby se zvýšila šance na úspěch.

UKONČENÍ NEADRESNÉ DEPISTÁŽE

Neadresná depistáž obvykle bývá **ukončena z některého z těchto důvodů**:

- realizace depistáže byla naplánována na určité období a toto období skončilo;
- podařilo se uskutečnit všechny úkony a aktivity, které byly naplánovány pro provedení dané neadresné depistáže;
- sociální pracovník narazil při uskutečňování dané neadresné depistáže na nepřekonatelné překážky jejího pokračování nebo na nepřiměřená bezpečnostní rizika.

Důvody, které vedly k ukončení dané neadresné depistáže, je pak vhodné zmínit i písemně v rámci zhodnocení naplnění záměru depistáže.

Kromě důvodů ukončení dané depistáže zaznamená sociální pracovník i výsledek, kterého bylo v době ukončení depistáže z hlediska vyhledávání určité (dříve zvolené) kategorie osob dosaženo, tj. jaké osoby se podařilo vyhledat, kontaktovat, případně navázat s nimi spoluprací.

POZOR: Sociální pracovník zaznamenává stav při ukončení depistáže. Efekt konkrétní depistáže, zejména neadresné depistáže, se však může projevat ještě dlouho po jejím formálním ukončení; stav a výsledek depistáže zaznamenaný při jejím ukončení je proto spíše orientační. Například sociální pracovník obejde v dané lokalitě seniory nad 80 let s nabídkou pomoci, s informacemi, kontakty atd., přičemž v době výkonu této neadresné depistáže zachytí jen část lidí, kteří jsou v dané chvíli v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci a zároveň mají zájem o pomoc ze strany sociálního pracovníka. Nicméně řada takto kontaktovaných osob se může na sociálního pracovníka obrátit dodatečně, nebo se může sociálnímu pracovníkovi ozvat někdo z jejich blízkých atp. Nebo jiný příklad: sociální pracovník provede v letních měsících neadresnou depistáž v místech improvizovaného bydlení a v té době nikdo neprojeví zájem o pomoc či navázání spolupráce se sociálním pracovníkem, ale někteří z takto vyhledaných, kontaktovaných, případně sociálním pracovníkem informovaných lidí mohou přijít za sociálním pracovníkem OÚ až v zimních měsících.

Výsledek v době ukončení depistáže může být různý, přičemž některé možnosti se nevylučují, protože v závislosti na tom, o jaký záměr neadresné depistáže se jedná, může v průběhu provádění této depistáže sociální pracovník oslovit poměrně velké počty lidí, z nichž každý bude v jiné situaci a taky jinak nakloněn tomu, aby se sociálním pracovníkem spolupracoval (např. část z nich pouze převezme informace, část z nich se nebude chtít se sociálním pracovníkem bavit vůbec, část svolí k další spolupráci).

Výsledkem neadresné depistáže tak může být:

- sociálnímu pracovníkovi **se nepodařilo vůbec nikoho nalézt** (např. při návštěvě určité lokality zde nebyl nikdo přítomen);

- sociálnímu pracovníkovi se podařilo vyhledat a oslovit jednoho člověka či více lidí, ale **nikdo z nich se v dané chvíli nenachází v obtížné životní / nepříznivé sociální situaci;**
- sociální pracovník v rámci neadresné depistáže vyhledal konkrétní lidi, osobně jim **předal pouze informace a kontakt** na sociálního pracovníka OÚ či jiné pomáhající subjekty, např. proto, že o jinou pomoc tito lidé v dané chvíli neměli zájem;
- sociálnímu pracovníkovi **se s některými vyhledanými osobami vůbec nepodařilo navázat kontakt ani předat informační materiály;**
- sociální pracovník v průběhu výkonu neadresné depistáže našel osobu či osoby, které se nacházely ve vážné situaci, a rozhodl se k **poskytnutí urgentní pomoci vynucené bezprostředním ohrožením jejich života či zdraví;**
- sociálnímu pracovníkovi se **s (některými) vyhledanými osobami podařilo navázat spolupráci** a s těmito osobami bude dál pracovat v rámci poskytování další pomoci.

Součástí výstupu z depistáže může být i podání podnětů příslušným subjektům na základě povinné oznamovací povinnosti (např. pokud sociální pracovník v rámci provádění neadresné depistáže narazí na případ zanedbávání dětí, dá podnět příslušnému OSPOD). Toto sociální pracovník rovněž uvede v písemném záznamu z depistáže.

II. TYP: DEPISTÁŽ PRIMÁRNĚ ZAMĚŘENÁ NA LOKALITU

Základním cílem tohoto typu depistáže je zajišťovat pokrytí lokality (tj. obvykle správního obvodu dané obce) informacemi. Jedná se zejména o předávání různých typů informací mezi aktéry v lokalitě a udržování dostatečné míry informační propojenosti tak, aby se klíčové informace dostávaly jak k lidem s potřebou pomoci, tak k sociálním pracovníkům OÚ, a to ve srozumitelné podobě a bez zbytečných prodlev.

Informační pokrytí a propojení správního obvodu obce znamená, že mezi sociálními pracovníky OÚ a občany proudí oboustranně informace týkající se jak potřeby pomoci v obtížných životních a nepříznivých sociálních situacích, tak nabídky pomoci a podpory v těchto situacích, tj. jedná se:

- na straně jedné o **šíření informací o nabídce pomoci a podpory** ze strany sociálních pracovníků OÚ **mezi lidmi s potřebou pomoci, jejich blízkými a širokou i odbornou veřejností** (např. lékaři, pracovníci sociálních služeb, pracovníci kontaktních pracovišť ÚP ČR, městští policisté, pracovníci OSSZ);
- na straně druhé o **vytváření podmínek a postupů, jimiž se informace o lidech ohrožených** nepříznivou sociální situací nebo se již v této situaci nacházejících **dostávají k sociálním pracovníkům OÚ.**

Tento typ depistáže **současně pomáhá vytvářet prostředí příznivější pro uplatňování I. typu depistáže**, neboť o sociálním odboru, sociálních pracovnících obecního úřadu „se ví“.

Depistážní činnosti zaměřené na lokalitu se dále dělí podle toho,

- **zda se depistážní činnosti zaměřují obecně na plošné informování veřejnosti** a šíření informací ve správním obvodu obce (přičemž tok informací od veřejnosti k sociálním pracovníkům OÚ je spíše náhodný); tuto variantu depistáže **označujeme jako „informační akce“** (viz dále varianta depistáže II. 1);
- **nebo se zaměřují na záměrné rozvíjení individuální spolupráce s dalšími subjekty**, kdy oboustranný tok informací je sociálním pracovníkem OÚ do značné míry usměrňovaný; tuto variantu depistáže označujeme jako **„rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty“** (viz dále varianta depistáže II. 2).

II. 1 INFORMAČNÍ AKCE

ZÁKLADNÍ POPIS

Tato varianta depistáže zahrnuje **postupy a strategie, jak dosahovat a udržovat pokrytí správního obvodu obce informacemi o možnostech pomoci a podpory poskytovaných sociálními pracovníky OÚ** občanům správního obvodu obce, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci či v nepříznivé sociální situaci.

CÍLE UPLATŇOVÁNÍ

- **celkové zvýšení povědomí občanů v dané obci a jejím správním obvodě** o činnosti sociálních pracovníků daného OÚ, o situacích, se kterými mohou občanům pomoci, a o možných způsobech kontaktování sociálních pracovníků OÚ;
- **zvýšení pravděpodobnosti, že se tyto informace dostanou včas a ve srozumitelné formě i k těm, kteří by je jinak nezískali**, ale současně by pomoc sociálního pracovníka OÚ mohla již nyní, nebo v brzké budoucnosti přispět k účinnému řešení jejich obtížné/nepříznivé životní situace;
- **zvýšení pravděpodobnosti, že se lidé v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích sami na sociální pracovníky OÚ obrátí s žádostí o pomoc**, případně že sociální pracovníci OÚ dostanou od příbuzných/přátel/sousedů apod. či veřejnosti podněty/tipy na lidi, kteří by pomoc ze strany sociálního pracovníka mohli potřebovat (v tomto případě na depistážní činnost II. 1 bude navazovat depistážní činnost I. 1 – adresná depistáž).

HLAVNÍ NÁSTROJE

- **informační akce či kampaně**, které jsou buď všeobecné, nebo profilované na konkrétní situace či konkrétní typy potenciálních klientů sociálních pracovníků OÚ.

PRAKTICKÝ NÁVOD

Sociální pracovníci OÚ, kteří se snaží pokrýt svou lokalitu informacemi o pomoci dostupné prostřednictvím sociální práce zajišťované obecním úřadem,

- **mohou informační kampaň/akci iniciovat sami**, tj. sami sociální pracovníci či daný sociální odbor/ oddělení OÚ hledají cesty, jak veřejnost či danou skupinu obyvatel oslovit vlastní akcí, nebo
- **se mohou připojit k akci pořádané někým jiným**, např. skrze:
 - ~ info stánek na dnech duševního zdraví a jiných akcích,
 - ~ přednášky / informační vstupy v rámci akcí klubu seniorů, mateřského centra atd.,
 - ~ informační vstupy v rámci svépomocných skupin různého typu (např. rodiče dětí s postižením),

- ~ informační vstupy pro uchazeče o zaměstnání na kontaktním pracovišti ÚP ČR,
- ale i během akcí, které nemusí mít se sociální prací / sociálním odborem přímou souvislost (např. den dětí);
- pokud v nějaké lokalitě **již působí organizace, které pořádají vlastní rozsáhlé informační kampaně** zaměřené na specifické obtížné životní či nepříznivé sociální situace či na konkrétní cílové skupiny, sociální pracovník OÚ se pokusí vytipovat pouze nepokrytá témata a problematiky v rámci dané oblasti a nedublovat informační akce jiných subjektů; případně se do nich může pokusit situačně zapojit, přičlenit dílčí téma apod.

Informování občanů sociálními pracovníky OÚ má vždy plošný charakter a je více či méně specificky zaměřené.

PLOŠNÁ VŠEOBECNÁ INFORMAČNÍ AKCE

Plošná všeobecná informační akce směřuje k šíření informací o činnosti sociálních pracovníků OÚ a **je cílena na všechny občany dané obce a jejího správního obvodu:**

- **Sdělování obsah:** obvykle obecné informace o celkové činnosti a možnostech pomoci ze strany sociálních pracovníků OÚ; informace o tom, jak a kdy lze sociální pracovníky OÚ kontaktovat.
- **Příklady typických nástrojů:** zpráva v místním rozhlasu (pozor, aby bylo zajištěno šíření nejen v dané obci, ale i v místním rozhlasu obcí ve správním obvodu), leták o činnosti sociálních pracovníků OÚ a kontakty na ně umístěné na veřejně dostupných místech – např. v supermarketu, na poště, v knihovně; informační spot na zastávkách či přímo v prostředcích MHD; zpráva v místním tisku; informační stánek na vybraných místech ve městě či v rámci jiných akcí – např. dne dětí/sociálních služeb, dnů pro zdraví, místních akcí apod.

Kroky při realizaci:

PLOŠNÁ VŠEOBECNÁ INFORMAČNÍ AKCE		
Kroky	z vlastní iniciativy sociálních pracovníků OÚ	v rámci akce/činnosti jiného subjektu
Volba prostředí	Nejprve je třeba diskutovat, zvážit a vybrat vhodná prostředí, tak aby informační kampaň pokud možno zasáhla opravdu co nejširší veřejnost, např. místní obchod, supermarket, pošta, kostel/ modlitebna, MHD, místní rozhlas atd. Současně promyslet i způsob, jak se do daného prostředí „dostat“, tj. s kým bude třeba spolupracovat a jakým způsobem.	Odvíjí se od organizátora akce/činnosti, ke které se sociální odbor připojuje.

Volba nástrojů	Dále je nezbytné diskutovat a vybrat danému prostředí odpovídající nástroje šíření informací, např. zpráva v místním rozhlasu, leták, skládačka, stánek, novinová zpráva atd.	Diskuse a výběr danému prostředí odpovídajícího nástroje šíření informací, v tomto případě nejčastěji: informační vstup sociálního pracovníka, beseda, info stánek, distribuce letáků, videospot, plakát apod.
Načasování	Plošné všeobecné informování občanů v dané obci a správním obvodu o pomoci nabízené sociálními pracovníky OÚ by mělo probíhat periodicky, minimálně 1x ročně . <ul style="list-style-type: none"> • Při plánování načasování informačních akcí lze zvažovat např.: <ul style="list-style-type: none"> ~ roční dobu, ~ zda různá prostředí budou oslovena naráz, nebo postupně apod. 	Zapojení do akcí jiných subjektů by rovněž mělo být alespoň z části plánovité , tj. sociální pracovníci OÚ pouze nečekají, kdo je během roku osloví s nabídkou účasti na vlastní akci, ale sami sociální pracovníci OÚ sledují akce pořádané v lokalitě a podle svého uvážení usilují o prezentaci své činnosti v jejich rámci. „Seznam“ vhodných akcí se může tvořit postupně podle zkušeností z jednotlivých let a je třeba počítat s jeho proměnou v čase tak, jak se budou rozvíjet či utlumovat různé aktivity jiných subjektů v lokalitě.
Informace, které chceme, aby občané vzali na vědomí , popřípadě si je i zapamatovali	Klíčové je dobře promyslet obsah sdělení a způsob jeho prezentace, u letáků i jejich formát a grafiku. Srozumitelnost a schopnost přitáhnout pozornost je vhodné před finálním tiskem / ostrým spuštěním kampaně apod. otestovat na někom v okolí.	
Náklady spojené s akcí	V rámci plánování informačních akcí je třeba propočítat a naplánovat i alokování personálních kapacit a finančních prostředků nutných pro zajištění akce.	
Vyhodnocení akce	Po ukončení každé akce sociální pracovník OÚ, pokud je na OÚ více sociálních pracovníků, pak ideálně všichni společně prodiskutují zpětnou vazbu, které se jim jakýmkoliv způsobem od občanů na kampaň dostalo; vyhodnotí, zda vybrané prostředí naplnilo jejich očekávání, zda nástroje, které použili, se podle nich ukázaly jako vhodné, a závěrem shrnou pozitiva proběhlé akce, co se osvědčilo, a rovněž to, co by podle jejich názoru příště měli udělat jinak, tj. co se v daném případě neosvědčilo.	

Z praxe:

Chtělo by to nějaký spot, to, co ti lidi vidí, někde to dát do toho autobusu, na zastávky, aby tam běželo aspoň třeba něco sem tam. Tam ti lidi čekají, tak to docela sledují.

Máme vytvořené nějaké letáky, kde se tak nějak představujeme, co všechno vykonáváme, kde nás najdou, kde se můžou na nás obrátit, veškeré kontakty. To si myslím, že bylo docela dost prospěšné. Rozdávali jsme to do všech možných schránek, lidem na ulici a tak dále, takže to byla docela velká propaganda, i větší plakátky nějaké na takových těch hlavních vývěskách jsme měli, takže to si myslím, že se to pak do podvědomí těch lidí dostane.

PLOŠNÁ SPECIFICKY ZAMĚŘENÁ INFORMAČNÍ AKCE

Plošná specificky zaměřená informační akce směřuje k šíření informací o činnosti sociálních pracovníků OÚ a **je cílena na občany, u kterých sociální pracovník předpokládá, že se ocitli v určitém typu obtížné životní situace:**

- **Sdělovaný obsah:** jednak informace zaměřené na ty činnosti a typy pomoci a podpory poskytované sociálními pracovníky OÚ, o kterých se sociální pracovníci OÚ na základě své zkušenosti domnívají, že by mohly být užitečné / zajímat / oslovit určitou skupinu obyvatel dané obce a jejího správního obvodu; dále informace o tom, jak a kdy je možné sociální pracovníky OÚ kontaktovat.
- **Příklady typických nástrojů:** na konkrétní nepříznivé sociální situace či konkrétní typy potenciálních klientů profilované informační kampaně/akce, jako např. beseda v místním klubu seniorů / mateřském centru; leták o činnosti sociálních pracovníků OÚ a kontakty na ně umístěné na veřejně dostupných místech, kde sociální pracovník předpokládá častější přítomnost občanů s danou charakteristikou – např. u lékaře, na kontaktním pracovišti ÚP ČR; informační spot v prostředcích MHD např. v dopoledních hodinách zaměřený na seniory, matky v tísní, v odpoledních hodinách na rodinné příslušníky osob s potřebou péče, v nočních spojích na osoby žijící rizikovým způsobem života, oběti trestné činnosti apod.; zpráva v místním tisku atd.

Kroky při realizaci:

Kroky při realizaci *plošné specificky zaměřené* informační akce jsou obdobné jako u *plošné všeobecné* informační akce. **Všem těmto krokům ale předchází rozvaha** sociálního pracovníka / sociálního odboru/oddělení OÚ **a odůvodněné stanovení skupin občanů z hlediska jejich předpokládané obtížné životní / nepříznivé sociální situace**, které chce sociální pracovník / sociální odbor/oddělení OÚ plošnou kampaní o své činnosti a nabídce pomoci informovat.

Nelze se přitom zaměřovat pouze na obtížné či již sociálně nepříznivé životní situace, které jsou běžnou agendou daného sociálního pracovníka / sociálního odboru/oddělení OÚ – např. bezdomovectví, alkoholová či jiná závislost, zadluženost, absence příjmu, potřeba intenzivní péče o vlastní osobu. **Je nezbytné usilovat i o rozpoznání dalších, často více skrytých, obtížných životních situací**, jako např. ztráta životního partnera u osoby ve vyšším věku, poskytování péče blízkému příbuznému, zadluženost u seniorů, psychická krize, která může být důsledkem, doprovodným znakem či příčinou či jednou z příčin sociálně nepříznivé situace, apod.

Pomoci rozkrýt takové situace může sociálnímu pracovníkovi např. i specifický případ, se kterým se třeba v rámci své praxe setkal poprvé, ale současně si dovede představit, že osob v podobné situaci může být v jeho území více.

Teprve až sociální pracovník / sociální odbor/oddělení OÚ přesně ví, na občany v jakých životních situacích chce svou plošnou informační akci zacílit, realizuje další kroky.

PLOŠNÁ SPECIFICKY ZAMĚŘENÁ INFORMAČNÍ AKCE

Kroky	realizovaná z vlastní iniciativy sociálních pracovníků OÚ	v rámci akce/činnosti jiného subjektu
Vymezení skupin/y občanů, na které se informační akce zaměřuje	Nejprve je třeba stanovit, k jakým obtížným životním či nepříznivým sociálním situacím chce sociální pracovník / odbor/oddělení OÚ podat občanům informace. Poté se zvažuje, kterých skupin osob se daná obtížná či nepříznivá situace může dle odborného úsudku sociálních pracovníků týkat a na které z těchto skupin občanů se zaměří aktuálně plánovaná informační akce.	
Volba prostředí	Volbě prostředí předchází rozvaha (ideálně diskuse s dalším sociálními pracovníky z OÚ nebo třeba ze sociální služby) o tom, v jakých prostředích se osoby ve zvolené situaci nejčastěji pohybují, např. u osob čerstvě ovdovělých ve vyšším věku zvážit distribuci příslušného letáku prostřednictvím místní pohřební služby. Současně promyslet i způsob, jak se do daného prostředí „dostat“, tj. s kým bude třeba spolupracovat a jakým způsobem.	Je třeba najít shodu mezi tím, kde lze přítomnost osob v námi vybrané obtížné životní situaci nejpravděpodobněji předpokládat, a prostředím, kde se koná akce, ke které plánujeme svou informační kampaň připojit.
Volba nástrojů	Diskutovat a vybrat takové nástroje šíření informací, které jsou vhodné nejen pro dané prostředí, ale rovněž i pro osoby v námi vybrané životní situaci – tj. u tištěných zpráv zejména velikost písma, barevnost, grafika obecně, u zvukových zpráv struktura sdělení, tempo řeči, u besed přizpůsobení jazyka a způsobu komunikace danému publiku apod.	
Načasování	<p>Plošné specificky zaměřené informování občanů v určité obtížné životní či nepříznivé sociální situaci by mělo být jak z části plánované – např. 2x do roka se sociální pracovník OÚ zaměří na dvě různé skupiny obyvatel, tak „dle potřeby“:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● např. OÚ rozšiřuje své služby pro určitou skupinu (např. je zřízen obecní šatník, nebo dlouhová poradna, nebo přidělování sociálních bytů apod.) a chce informovat veřejnost o těchto nových službách, ● nebo se vyskytl nový případ, který sociálnímu pracovníkovi OÚ „otevřel oči“ pro novou obtížnou životní situaci v lokalitě, ● nebo se očekává či již došlo k systémové/strukturální změně (změna nároků na sociální dávky, vyhlášení bezdoplatkové zóny, krach velkého zaměstnavatele apod.) a v jejím důsledku lze v lokalitě očekávat objevení se větší skupiny osob ve specifické obtížné životní situaci atd. 	Zapojení do akcí jiných subjektů by rovněž mělo být alespoň z části plánované – viz výše řádek „Načasování“ ve sloupci „v rámci akce/činnosti jiného subjektu“ (viz výše).

Informace, které chceme, občanům předat	Dobře promyslet obsah a členění sdělení s ohledem na to, co sociální pracovník OÚ považuje za důležité osobám v určité obtížné životní / nepříznivé sociální situaci, případně jejich blízkým, sdělit. Srozumitelnost je vhodné otestovat na někom v okolí, a to ještě před tiskem letáku / ostrým spuštěním kampaně apod.
Náklady spojené s akcí	V rámci plánování informační akce je třeba propočítat a naplánovat alokování personálních kapacit a finančních prostředků nutných pro zajištění akce.
Vyhodnocení akce	Po ukončení každé akce/kampaně sociální pracovník OÚ, pokud je na OÚ více sociálních pracovníků, pak ideálně všichni společně prodiskutují zpětnou vazbu, které se jim jakýmkoliv způsobem od občanů na kampaň dostalo; vyhodnotí, zda vybrané prostředí naplnilo jejich očekávání z hlediska přítomnosti osob v určitém typu obtížné/nepříznivé životní situace, zda nástroje, které použili, se podle nich ukázaly jako vhodné, a závěrem shrnou pozitiva proběhlé kampaně/akce, co se osvědčilo, a rovněž to, co by podle jejich názoru příště měli udělat jinak, tj. co se v daném případě neosvědčilo.

Z praxe:

My hodně teda děláme přednáškovou činnost jak pro seniory, tak chodíme za maminkami, které mají postižené děti, do speciální mateřské školy. Děláme pro různé svépomocné skupiny, třeba jsou to zase ty maminy s mentálně postiženými dětmi, kde se nám rekrutují ty maminy, které už mají vysoký věk a stále se starají o to svoje dítě, které má dejme tomu 50 let. A takhle hodně detekujeme, když se nám potom vracejí, anebo chtějí pomoc, takže i v rámci těch preventivních aktivit můžeme se k těm klientům dostat.

Co máme velkou preventivní akci, je „Senior konference“, letos už budeme mít 5. ročník, a to je pro osoby 65+ města a přilehlého okolí, a ta akce sestává z toho, že dopoledne je taková burza služeb pro tu cílovou skupinu, kde jsou různé stánky neziskových, zdravotnických organizací, Policie ČR, městská police a nabízí těm lidem svoje činnosti, které by jim mohly zkvalitnit život. Já myslím, že je to depistáž, protože jestliže mi přijde na tu akci 1 500 až 2 000 lidí, to mi přijde na tu dopolední část, na tu burzu a odpoledne mi letos přijde 620 lidí, a to mám na vstupenkách s místenkou a tam jsou přednášky lékařů, pedagogů z univerzity 3. věku, psychologů.

Chodíme na schůze důchodců, invalidů, prostě jim říct, že tady jsou ty služby různé, které mohou využít, aby nebyli lhostejní ke svým sousedům, kteří třeba potřebují jenom vyřídít dávku na bydlení, nebo cokoli.

POZOR

- **Plošné informační kampaně/akce je třeba uskutečňovat i v relativně malých obcích.** I když sociální pracovníci OÚ menších obcí bývají přesvědčeni, že se o nich v obci běžně „ví“, a pokud náhodou o nich někdo „neví“, tak mu poradí soused, výzkumy dokládají, že tento předpoklad je často pouze falešnou iluzí a i v malých obcích se nacházejí lidé, kteří o sociálním pracovníkovi OÚ nevědí, nebo vědí, ale neumí si prakticky představit, v jakých situacích by jim mohl pomoci.
- **Plošné informační kampaně/akce by měly stejnou měrou pokrývat obec i její správní obvod.**
- **U plošného všeobecného šíření informací o činnosti sociálního pracovníka OÚ je vhodné kombinovat více prostředí a různé nástroje,** tj. neomezovat se pouze na tiskovou zprávu 1x ročně v místním periodiku.
- **Volba prostředí a nástrojů plošného šíření informací o činnosti sociálních pracovníků OÚ se bude do určité míry lišit** ve velkých a malých městech, a také dle charakteristik správního obvodu – městské vs. venkovské prostředí apod.

II. 2 ROZVÍJENÍ SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI SUBJEKTY

ZÁKLADNÍ POPIS

Tato varianta depistáže spočívá v záměrném využívání sítě spolupracujících subjektů a zahrnuje **postupy a strategie, jak vědomě a plánovitě vytvářet, rozšiřovat a edukovat sítě spoluprací** s takovými subjekty (jinými sociálními pracovníky, profesionály z jiných odborností, úřady a organizacemi), které v rámci spolupráce v oblasti depistáže mohou:

- poskytovat lidem, s nimiž se dostávají do kontaktu, základní informaci o tom, kde / jakým způsobem lze kontaktovat sociálního pracovníka OÚ, případně s jakými problémy (tuto informaci může daný subjekt předávat nejen ústním sdělením, ale i formou předem připraveného materiálu – leták, informační brožurka, vizitka apod., který pro tyto účely obdržel od sociálního pracovníka OÚ);
- pro sociálního pracovníka / sociální odbor OÚ představovat potenciální zdroje podnětů a tipů na osoby v nepříznivé životní situaci nebo v riziku jejího vzniku; v tomto případě bude na depistážní činnost II. 2 navazovat depistážní činnost I. 1 – adresná depistáž.

CÍLE UPLATŇOVÁNÍ

- s využitím sítě subjektů spolupracujících v rámci depistáže
 - ~ výrazně zvýšit územní dosah a kapacitu sociálních pracovníků OÚ oslovit s nabídkou pomoci a podpory cíleně občany v určitých typech životních situacích; s využitím spolupracujících subjektů sociální pracovník OÚ „dosáhne“ i do prostředí, kde se např. příliš neorientuje a ani lidem tam není znám, je pro něj „z ruky“ apod.);

Ty vesnice pořádně neznáme, jdeme tam a spíš tam nabídneme tu pomoc, ale že bychom zas po té vesnici nebo po tom městě chodili, a vyhledávali, to ne, je to zas opravdu na tom udání těch lidí, když to řeknu takhle otevřeně. Nebo i starostové kolikrát taky volají, to je taky pravda, nebo řeší člověka, který prostě nemůže a pak výhledově se i stává, že ta obec konkrétní, nebo starosta jako pověřená osoba je potom opatrovníkem pro toho člověka.

- ~ rozšiřovat počet míst a subjektů, kde lidé v obtížných životních situacích mohou dostat informaci o možnostech pomoci a podpory ze strany sociálního pracovníka OÚ;
- ~ rozšířit paletu typů životních situací, v nichž jsou občané cíleně informováni o možnostech pomoci a podpory ze strany sociálního pracovníka OÚ (např. oběti trestných činů, odmítnutí žadatelé o služby sociální péče apod.);
- ~ zvýšit pravděpodobnost, že se sociální pracovník OÚ včas dozví o osobě

v nepříznivé sociální situaci, nebo v riziku jejího vzniku, která by se na něho sama o pomoc z jakéhokoli důvodu neobrátila, ale tuto pomoc potřebuje – tj. zvýšení podílu adresných depistáží (l. 1);

- zvýšení efektivity činnosti sociálního pracovníka OÚ, který vytváří a koordinuje tuto síť spolupracujících subjektů, přičemž v rámci spolupráce se sociálními službami usiluje o takové nastavení spolupráce, aby se jejich činnost při depistáži vzájemně doplňovala a nedublovala; toto se týká zejména terénních sociálních služeb.

HLAVNÍ NÁSTROJE

- Systematické **sítování subjektů za účelem rozvoje depistáže**, tj. navazování formálních a neformálních spoluprací s relevantními subjekty v zájmu podpory a rozvoje depistáže realizované sociálními pracovníky OÚ. Upozorňujeme, že se nejedná o sítování ve smyslu „sítování sociálních služeb“.

PRAKTICKÝ NÁVOD

Vytváření sítě subjektů spolupracujících se sociálním pracovníkem OÚ v rámci jeho depistážní činnosti zahrnuje několik základních kroků:

1. Určení obtížných/nepříznivých sociálních situací

Sociální pracovník OÚ (nejlépe v diskusi se všemi sociálními pracovníky na daném OÚ) určí, jaké obtížné či nepříznivé sociální situace by podle jeho odborného názoru bylo žádoucí informačně pokrýt skrze spolupráci s nějakou další organizací, úřadem, odborníkem. Např. ohrožení ztrátou standardního bydlení, dlouhodobá péče o dospělého příbuzného závislého na pomoci druhé osoby při zajišťování každodenních životních potřeb, ztráta životního partnera ve vysokém věku apod.

2. Stanovení vhodných spolupracujících subjektů

Sociální pracovník OÚ (nejlépe opět v diskusi/brainstormingu se všemi sociálními pracovníky na daném OÚ) na základě zvažování toho, kam se obvykle lidé v životních situacích stanovených v 1. kroku obracejí, či kam obvykle chodí, napíše seznam všech odpovídajících subjektů (organizací, úřadů, odborníků apod.). Dále se rozhodne, zda osloví všechny subjekty na seznamu, nebo z nich vybere jen některé, případně jen jeden a stanoví „náhradníka“, kdyby subjekt první volby spolupráci v rámci depistáže odmítl.

Příklad:

obtížná životní situace → *možný spolupracující subjekt*

ohrožení ztrátou standardního bydlení → správce bytového fondu

dlouhodobá péče o dospělého příbuzného závislého na pomoci druhé osoby při

zajišťování každodenních životních potřeb → praktický lékař

ztráta životního partnera ve vysokém věku → pohřební služba

3. Oslovení vybraných subjektů s nabídkou kooperace/spolupráce v rámci depistáže

Sociální pracovník OÚ se rozhodne s ohledem na povahu subjektu, své vlastní kontakty apod., zda spolupráci bude s daným subjektem **rozvíjet na neformální rovině**, tj. na základě osobních kontaktů a nepsaných pravidel, nebo zda bude **usilovat o spolupráci formalizovanou**, např. na základě uzavření memoranda o spolupráci, nebo písemné dohody, kde bude specifikováno, co bude cílem spolupráce a jak bude tato probíhat; při navazování formálního typu spolupráce je obvykle nutné do tohoto procesu zapojit i vedoucí pracovníky obou organizací, tj. vedoucího sociálního odboru/oddělení OÚ a manažera subjektu, s nímž je spolupráce navazována.

Při navazování spolupráce s vybraným subjektem je důležité, aby sociální pracovník OÚ byl schopen pracovníkům, s nimiž jedná, vyložit nejen to, proč je spolupráce důležitá z hlediska sociální práce na OÚ a potenciálních klientů, ale pokud je to možné, zejména i to, jaké přínosy může mít pro spolupracující subjekt. Kromě spolupráce v rámci depistáže se tak může mezi sociálním pracovníkem / sociálním odborem OÚ a daným subjektem rozvíjet i širší spolupráce, ze které mají prospěch obě strany.

Příklad: Správce bytového fondu informuje sociálního pracovníka OÚ o nájemnících, kteří nezaplatili již 2 nájemy. Sociální pracovník provede adresnou depistáž, a pokud se mu podaří navázat spolupráci, zahájí intervenci, intervence sociálního pracovníka (např. zprostředkování dávek, pomoc při nalezení zaměstnání, edukace v oblasti hospodaření s penězi apod.) vede k obnovení schopnosti nájemce platit nájem. Správce bytového fondu nepřišel o nájemníka a nemusel řešit vystěhování apod. Tato spolupráce v rámci depistáže může být rozšířena např. o to, že i sociální pracovník v rámci případové sociální práce u nájemníků, u nichž je vystěhování nevyhnutelné, o této situaci díky spolupráci v rámci depistáže ví a s předstihem začne spolu s nyní již svým klientem hledat vhodné náhradní bydlení/ubytování, takže vystěhování proběhne z hlediska správce bytového fondu klidně a bez průtahů.

4. Pokud subjekt se spoluprací souhlasí, je dalším krokem nastavení pravidel spolupráce a edukace do spolupráce zapojených pracovníků

Součástí rozvoje spolupráce s různými typy subjektů v oblasti depistáže je:

- určitý „**návod**“ / **základní edukace** spolupracujících subjektů v tom:
 - ~ podle čeho mohou poznat, že by daná osoba / skupina osob mohla mít užitek z pomoci sociálního pracovníka OÚ, tedy komu má spolupracující subjekt předat informace o sociální práci na OÚ, případně u koho má dát sociálnímu pracovníkovi podnět ke kontaktování (např. když přestává za něco platit, má dluhy, vykazuje potřebu péče, vykazuje známky zanedbání, týrání, zmatenosti);
 - ~ u specifických subjektů, jako např. městská policie, podle čeho poznat vznikající sociálně vyloučenou lokalitu, kterou na podnět městské policie sociální pracovník následně navštíví a provede depistážní činnosti typu I. 3;
 - ~ jaké informace danému člověku sdělit, nebo co mu předat (leták, vizitku), aby pochopil, že se může na sociálního pracovníka OÚ obrátit a jakým způsobem;
 - ~ jakým způsobem tyto informace danému člověku sdělit, aby se necítil dotčen či ponížen.

Je pravděpodobné, že část spolupracujících subjektů se nebude setkávat jen s osobami, které se nacházejí pouze v jednom typu obtížné životní situace, ale s osobami v různých obtížných životních / nepříznivých sociálních situacích (typicky např. praktický lékař, starosta obce I. typu, kněz, pošťák). V takových případech sociální pracovník OÚ zváží, zda „návod“, jak poznat potenciálního klienta sociální práce realizované prostřednictvím OÚ, zaměřit obecněji na více typů obtížných situací (např. potřeba péče + násilí v rodině + finanční tíseň). Nebo může postupovat tak, že na začátku spolupráce se s daným subjektem zaměřit pouze na jeden typ životní situace, a bude se postupně snažit rozšiřovat vnímavost daného subjektu i na další typy obtížných životních / nepříznivých sociálních situací.

- **dojednání pravidel spolupráce**, tj. zejm.:

- ~ zda a jakým způsobem bude spolupracující subjekt potenciální klienty sociální práce na OÚ o možnosti této pomoci/podpory informovat a
- ~ zda, jakým způsobem a v jakých časových intervalech bude předávat sociálním pracovníkům OÚ i kontaktní informace na tyto osoby.

Spolupracující subjekt může souhlasit s tím, že bude v rámci spolupráce při depistáži **bud' jen informovat** vybrané typy osob o sociální práci na OÚ, **nebo** sociálnímu pracovníkovi OÚ **jen předávat podněty/kontakty** na osoby splňující určité kritérium, **nebo obojí**.

My máme projekt a v rámci toho projektu my máme jednu dílčí aktivitu, to je ta analýza bytového fondu. V rámci této analýzy jsme oslovili všechny realitní kanceláře, které tady máme, s nějakou nabídkou, pak jsme je oslovili s pozvánkou na společné setkání, které tady proběhlo, přišlo těch zástupců těch realitek asi jenom z pěti realitek, ale fakt jsme si tam více méně vyříkali, že jednak my se dostáváme do situace, kdy potřebujeme řešit nějakou bytovou tematiku, a řekli jsme jim své vize a pravidla, hlavně o čem bychom s nimi chtěli jednat.

5. Průběžný kontakt se zapojeným subjektem (resp. jeho pracovníky zapojenými do spolupráce) a podpora ze strany sociálního pracovníka OÚ

Sociální pracovník OÚ každý ze subjektů, s nímž má v rámci depistáže navázanou spolupráci, alespoň 1x za půl roku kontaktuje (osobně či telefonicky), pokud si společně v rámci pravidel spolupráce nestanovili schůzky častější. V rámci pravidelného kontaktu může sociální pracovník zjišťovat zkušenosti druhé strany s reakcemi lidí, které o možnosti pomoci poskytované sociálním pracovníkem OÚ subjekt informoval. Sociální pracovník může daný subjekt informovat o pro něj relevantních novinkách v rámci sociálního odboru OÚ; může mu poskytnout aktualizované informační materiály. U krátce spolupracujících subjektů je vhodné ověřit, nakolik již nabyly jistotu a nakolik ještě tápou v tom, zda konkrétní osoba je, či není potenciálním klientem sociálního pracovníka OÚ atd.

6. Pravidelné vyhodnocování fungování a nastavení sítě subjektů spolupracujících v rámci depistáže

Vytvořenou síť subjektů spolupracujících v rámci depistáže nelze nikdy považovat za zcela hotovou a uzavřenou. Sociální pracovníci OÚ by měli usilovat o její rozšíření:

- **operativně**, tj. vždy, když se objeví klient, který se nachází v nějaké nové/netytické nepříznivé sociální situaci, je třeba se zamyslet, zda jsme schopni takové osoby oslovit

s nabídkou pomoci skrze dosud nastavenou síť spoluprací a uplatňované postupy depistáže, a podle potřeby zvažujeme, který další subjekt by bylo vhodné do sítě spolupracujících organizací začlenit, aby depistážní činnost v rámci sociální práce na OÚ zahrnula i tyto nové/netypické případy;

- **plánovitě**, tj. měli by si stanovit interval (např. 1x ročně), kdy zváží, zda aktuální síť funguje podle jejich představ (tj. zejména zda subjekty v síti jsou podle zkušenosti sociálních pracovníků OÚ schopny rozpoznat lidi v obtížné životní situaci a předat jim srozumitelně správné informace o podpoře a pomoci, kterou poskytuje sociální pracovník OÚ, a pokud se k tomuto zavázali, zda skutečně poskytují se souhlasem těchto lidí kontakt na ně sociálnímu pracovníkovi OÚ, aby je sám mohl oslovit s nabídkou pomoci/podpory) a zda by nebylo vhodné ji rozšířit dalším/novým směrem.

7. Ošetření předávání informací o potenciálních klientech směrem od spolupracujících subjektů k sociálním pracovníkům OÚ

Spolupracující subjekty, které nejsou organizační složkou daného OÚ, mohou předávat sociálnímu pracovníkovi OÚ kontaktní údaje osob – potenciálních klientů pouze se souhlasem těchto osob. Pokud je vztah mezi subjektem a danými osobami smluvní, lze jednat o tom, že by souhlas s případným předáním kontaktních údajů sociálnímu pracovníkovi OÚ byl zanesen přímo v této smlouvě – např. v nájemní/podnájemní smlouvě při spolupráci se správcem bytů, nebo v rámci žádosti/smlouvy o poskytnutí sociální služby apod. **POZOR:** Uzavření smlouvy / přijetí podané žádosti ale nemůže být souhlasem s předáváním informací dalším subjektům podmíněno; dále je nutné, aby bylo zřetelně vymezeno, komu a za jakým účelem mohou být informace předávány; také musí být zajištěno, že daný člověk souhlasu s předáváním informací a poučení spojenému s udělením souhlasu rozumí, včetně toho, že je pro něj čitelné (např. nesmí být napsáno menším písmem, či na druhé straně smlouvy, nesrozumitelným stylem apod.). Podrobně viz kapitola *PROBLEMATIKA PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ*.

PŘÍKLADY SUBJEKTŮ, SE KTERÝMI ROZVÍJELI SPOLUPRÁCI SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI NĚKTERÝCH OÚ

- **Organizační složky obecního úřadu a organizace/subjekty zřizované obcí**, dle velikosti a členitosti OÚ a počtu obcí zřizovaných organizací, např. městská policie, koordinátor prevence kriminality, bytový odbor, evidence obyvatel, odbor správy majetku, dopravní podnik, dům s pečovatelskou službou, sociální služby zřizované obcí.

Příklad: Jedna ze sociálních pracovníček popisovala systém spolupráce s **městskou policií**, kdy na již ustálené platformě dochází ke spolupráci a styčnou osobou mezi městskými policisty a sociálními pracovníky je manažer prevence kriminality. Sociální pracovníci instruuje městskou policii, jak dle definice a dle určitých znaků sociálně vyloučené lokality rozpoznat zejména nově vznikající sociálně vyloučené lokality. Městská policie pak o takové vznikající vyloučené lokalitě sociální pracovníky OÚ informuje. Sociální pracovníci takto vytipovanou lokalitu plánovitě navštěvují, přičemž tímto způsobem mohou nalézt i ohrožené osoby z různých cílových skupin – seniory, rodiny s dětmi, osoby bez domova.

*No, my jsme třeba s tím **odborem správy majetku** tenkrát u té problematiky dluhů v bytech městských, tak ti mají takový postup, že když jim někdo nezaplatí jeden nájem, tak to neřeší, to se může stát. Když někdo nezaplatí druhý, tak mu píše dopis s informací, že to nezaplatil, aby si to uvědomil, a když je to potřetí, tak už mu píšou výzvu, že když to nezaplatí, tak s ním ukončí tu nájemní smlouvu. A v téhle poslední písemnosti jsme se tenkrát domlouvali, aby tam napsali větu, že pokud ta jejich neschopnost platit ten nájem souvisí s nějakou jejich nepříznivou sociální situací, aby nás kontaktovali.*

- **Jiné subjekty**; dle charakteru správního obvodu se jednalo o různě širokou varietu subjektů, typicky např.: starostové obcí či další zaměstnanci obcí nižšího typu, ubytovny, sociální služby, kontaktní pracoviště Úřadu práce, praktičtí lékaři, zdravotnická zařízení a zejména sociální pracovníci nemocnic, bytová družstva, zařízení výkonu trestu a vazby, zařízení ústavní výchovy, banky, exekutorský úřad, složky záchranného systému, školy.

*My jsme i **starosty** objížděli a vyloženě tam jsme se bavili už o konkrétních lidech (...) pak jsme tam ty kolegy jako náhodou poslali s tím, že už jsme adresně věděli, ke komu. Ale „všimli jsme si, slyšeli jsme, nepotřebujete pomoc?“*

*My máme pravidelný schůzky s **úřadem práce**, se sociálními pracovníky a s dávkáři, co jsou na úřadu práce, který jsou minimálně ob dva měsíce.*

Dokonce jsme rozjeli takovou akci i **se zdravotníky**, kdy zase jsme z naší činnosti viděli, že v drtivé většině případů pro ten zdravotní personál to končí zdravotní stránkou věci a neřeší se ty problémy, které, třeba s tím zhoršujícím se zdravotním stavem, s poklesem příjmu při dlouhodobé nemoci nastávají, a ten člověk se k nám třeba dostával, až když už byl ve velmi špatné situaci, a v případě, kdyby dostal informaci od toho zdravotnického personálu včas, tak by se mnoha věcem dalo předejít. Takže jsme znovu vytvořili takovou kampaň, udělali jsme si znovu letáčky s nabízenými činnostmi, s údaji na sociální pracovníky, a tyto letáčky jsme distribuovali prakticky do všech ordinací obvodních lékařů i odborných lékařů tady v našem regionu, do nemocnice a tak podobně. Takže teď už se daří, že i odsud přicházejí klienti, že jsou směřováni.

POZOR

- **Když zde hovoříme o „vytváření sítě spoluprací / spolupracujících subjektů“ či jen zkráceně o „síťování“, máme na mysli navazování formálních a neformálních spoluprací sociálního pracovníka / sociálního odboru/oddělení OÚ s dalšími subjekty, které jsou v daném území z hlediska výkonu depistáže relevantní. Jedná se o jinou činnost, než je místní či regionální síťování sociálních služeb.**
- **Konkrétní subjekty zahrnuté do spolupráce v rámci depistáže se budou samozřejmě místně lišit** v návaznosti na typu a velikosti obce a jejího správního obvodu, na dostupné infrastrukturu atd.
- **Charakteristickými rysy tohoto typu depistážní činnosti je záměrnost a edukace spolupracujících subjektů sociálním pracovníkem OÚ.** To, že sociální odbor OÚ je náhodou kontaktován s podnětem na potenciálního klienta třeba zdravotnickou záchrannou službou, není samo o sobě depistážní činností typu II. 2, ale může to být výchozím bodem pro uplatnění této depistážní činnosti, tj. pro rozvinutí záměrné spolupráce v rámci depistáže.
- **Spolupracující subjekt zapojený v síti v rámci depistáže může a často také bude se sociálními pracovníky OÚ spolupracovat i v rámci jiných platforem,** např. v rámci komunitního plánování, případových konferencí aj. Tyto spolupráce se samozřejmě nevyklučují, je ale nutné, aby spolupráce v rámci depistáže zahrnovala: výše zmíněnou edukaci ze strany sociálního pracovníka OÚ (tj. jak subjekt rozpozná potenciální klienty sociální práce na OÚ); vymezení role spolupracujícího subjektu (tj. zda bude potenciální klienty jen informovat o možnostech pomoci ze strany OÚ, nebo zda bude sociálním pracovníkům OÚ předávat i kontakty na potenciální klienty); a dojednání pravidel spolupráce v rámci depistáže, včetně pravidel pro předávání informací.

C.

**DALŠÍ NÁMĚTY
A DOPORUČENÍ
K VÝKONU DEPISTÁŽE**

NAVAZOVÁNÍ A UDRŽOVÁNÍ KONTAKTU

V rámci navazování kontaktu v průběhu provádění depistáže **sociální pracovník vstupuje do obtížně předvídatelné situace**. Ani v průběhu přípravy na provedení depistáže se sociálnímu pracovníkovi nemusí podařit potřebné informace získat a/nebo se nemůže spolehnout na jejich přesnost.

Sociální pracovník se tedy snaží o navazování kontaktu s člověkem, u něhož často:

- nezná ani jeho jméno a vidí se s ním poprvé,
- nezná jeho osobní historii ani jeho životní situaci,
- neví, jaký je jeho psychický stav, komunikační schopnosti,
- neví, zda a jaké zkušenosti daný člověk z minulosti má se sociálními pracovníky či obecně pomáhajícími pracovníky, a jaké reakce tedy může očekávat.

ZÁKLADNÍ ZÁSADY

Sociálnímu pracovníkovi proto **může usnadnit, pokud se drží určitých základních zásad a doporučení, jak v této situaci vystupovat**. Obecně lze tento přístup shrnout jako snahu **něco nabídnout** a zároveň **snažit se netlačit, nespěchat**, dát danému člověku čas, a především brát ohledy na jeho důstojnost, **tedy:**

- **nejednat z pozice moci či úřední autority** – sociální pracovník se snaží v průběhu navazování kontaktu s vyhledaným člověkem vyhnout tomu, aby v daném člověku budil dojem, že ho může nebo chce něčím ohrožit, k něčemu ho nutit, případně ho řídit, tlačit na něj atd.;
- **vystupovat nedirektivně** – působit nedirektivně, snažit se zahájit a vést komunikaci tak, aby daný člověk neměl pocit, že se sociální pracovník snaží převzít kontrolu nad situací; nároky na klienta sociální pracovník může vnášet do intervence až postupně, až se kontakt upevní a depistáž vyhledaný člověk se stává klientem, spolupráce je navázána a trochu se stabilizuje;

Nijak na to netlačit, oni ti lidi potom poznají, když se jim někdo jakoby hodně vtírá a prostě chce po nich, jako: „Já vám pomůžu za každou cenu.“

My jsme ti, kteří po nich nic nechceme, my jim dáváme. Potom už po nich chceme, aby dodržovali, ale ze začátku je to to, že my jim pomůžeme zajistit, aby nezůstali na ulici, aby mohli na ten ÚP se jít zaevidovat, aby měli kde spát, nějakou potravinovou pomoc přes spolupracující organizace.

- **nevnucovat** danému člověku **vlastní představu toho, co je pro něj nejlepší** – i když se vyhledaný člověk kontaktu nebrání a zdá se, že by byl ochoten ke spolupráci, sociální pracovník se snaží vyhnout jednostrannému stanovování priorit, příliš rychlé snaze stanovit cíle pomoci, postup atd., a to i když cítí, že situace daného člověka je poměrně naléhavá;

Oni to ze začátku berou, jakože jim někdo diktuje. A je hrozný problém přesvědčit je o tom, že my nejsme ti mocenšší, že jsme ty pomáhající. Ale jakmile se to podaří, překonat tu bariéru, tak jsou velice dobrý ve spolupráci.

- **nenaléhat, netrvat na sdělování informací vyhledaným člověkem** – nesnažit se zjistit všechno naráz; sociální pracovník se na začátku snaží dát danému člověku prostor a „nevyslychat“, nechat na něm, aby si zvolil, na co chce reagovat, o čem nechce mluvit, jaké informace v dané chvíli nechce poskytnout, které problémy chce a které nechce otevírat;

Co mně se osvědčuje, je, že nebombarduju ty lidi tím, co všechno můžu udělat, nechávám je většinou mluvit samotné, protože většinou jsou v takové situaci, že už různými funkčními či míň funkčními možnostmi pomoci v tom systému prošli. A jsou do jisté míry v podstatě demotivovaní. Začnu mluvit o tom: „Co tady děláte? Jak se vám tady žije? Kde berete vodu?“ A potom už čistě reaguju na ty kousičky z toho, co se dá pro toho člověka udělat. „Pro vodu chodím tam, ale praní, to je prostě problém.“

Já nevím, já s těmi lidmi se snažím mluvit v klidu, mluvím s nimi klidným hlasem, v klidu se jich vyptám. Co se mi vždycky osvědčilo, je, že tomu člověku hned na začátku řeknu: „Když se vás zeptám na něco, na co mi nebudete chtít odpovědět, tak mi neodpovídejte.“ Protože já vím, že já to z něj stejně časem dostanu, ale nepotřebuju to vědět hned.

- **nesoudit, nehodnotit** – sociální pracovník se snaží držet nehodnotícího postoje k danému člověku; tento postoj by se měl věrohodně odrážet v přístupu sociálního pracovníka k člověku a jeho životní situaci; **nemoralizovat** a nepoukazovat na to, v čem daný člověk udělal či dělá chyby, selhal, čím si svoji situaci způsobil či zhoršuje apod.;
- **dát danému člověku prostor** – zkusit počkat na spontánní zahájení hovoru daným člověkem; snažit se najít konkrétní téma, které tohoto člověka v danou chvíli pravděpodobně doopravdy zajímá, ale není z jeho hlediska příliš kontroverzní, či příliš intimní apod.; pečlivě vybírat, k čemu je vhodné na začátku směřovat pozornost. To znamená, sociální pracovník zvažuje, jaká témata zprvu nastoluje; snaží se neotvírat citlivá témata, alespoň ne předčasně, řeší věcně spíše problémy, které jsou tady a teď a ty, které otevře sám vyhledaný člověk.

Ten člověk možná byl narkoman, možná byl alkoholik, možná ta rodina fakt to tak jako měla, tak to prostě je, já nebudu řešit, co bylo. Jo potom, časem, až budeme třeba spolu

pracovat 3 měsíce, 6 měsíců, a on bude chtít kontaktovat rodinu, můžeme to zjistit, jestli to půjde, ale do té doby mě to nemusí zajímat.

PŘÍKLADY KONKRÉTNÍCH TAKTIK A STRATEGIÍ

Zároveň je užitečné, když si sociální pracovník vytváří vlastní rejstřík prostředků a osvědčených strategií, jak zahajovat a vést komunikaci s lidmi, které se mu podaří v rámci depistáže vyhledat. Mezi strategie, které se dle zkušeností sociálních pracovníků v praxi osvědčují, patří např.:

- **přizpůsobit styl komunikace a vystupování** – sociální pracovník uplatňuje takový způsob vyjadřování, který bude člověku, s nímž se snaží navázat kontakt, srozumitelný a blízký; někdy to může znamenat velmi jednoduchý styl vyjadřování, jindy si naopak sociální pracovník musí dát pozor, aby příliš jednoduchý způsob vyjadřování daného člověka neurazil (to, že je člověk v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, neznamená, že má např. narušené kognitivní schopnosti, není schopen pochopit složitější sdělení atd.); obecně platí, že není vhodné používat „úřední“ jazyk;

Normálně mu to řeknu, normálně mu to nabídnu, někdy i musím trochu vybrat styl, jak mluvit, protože někteří lidi, když začnete mluvit moc úřednický, tak oni vás prostě nechápu, protože na to někdy nemají kapacitu, tak musím vybírat, co mu můžu říct.

- někdy je vhodné a užitečné „**zrcadlit**“ klienta, ale pozor, aby to nepůsobilo jako karikování;
- projevovat **trpělivost** a **opravdový zájem** o situaci daného člověka, a především **respektovat** jeho tempo komunikace, „rychlost“ v navazování kontaktu s druhými;
- **přizpůsobit vzhled, celkový první dojem** – sociální pracovník se v rámci možností snaží přiměřeně „sladit“ s prostředím, nepůsobit na první pohled v prostředí, kde provádí depistáž, jako cizorodý prvek; vhodný oděv je žádoucí zvažovat např. v souvislosti s oslovováním lidí „na ulici“ nejen z praktických důvodů, ale i kvůli odstranění předsudků na straně oslovovaného člověka, které mohou být překážkou v komunikaci – např. nepřijít tzv. „v lodičkách“, tedy v oblečení a upraven tak, že to v oslovovaných lidech předem vzbuzuje pocit odstupu;

Určitě se přizpůsobit, že jo nepůjdu tam v lodičkách na podpatku, je to o tom přizpůsobit se tomu člověku a aby to nebylo formální. Ti lidi nemají rádi formalitu.

- **srozumitelným způsobem se představit**, pokud se to jeví vhodné, předat danému člověku např. i vizitku;

Určitě se představit jako první. Nevybafnout hned na ně: „Co tady děláte, tady nemůžete být.“ Mluvit s nimi jejich jazykem, ne úředně.

- každému oslovovanému **vykat** – což není samozřejmá praxe např. při jednání s lidmi na ulici (např. když příslušníci městské policie někdy těmto lidem tykají, je vhodné, když se sociální pracovník odliší a i tímto způsobem dá najevo, že nejedná z pozice moci); u vykání je třeba ve většině případů setrvat i v případě, že daný člověk sociálnímu pracovníkovi tyká (s výjimkou případů, kdy sociální pracovník nabude dojmu, že daný člověk např. v důsledku mentálního postižení či z jiného důvodu, třeba proto, že je cizinec a neumí správně česky, konceptu vykání nerozumí a mate ho to – v takovém případě je lepší se přizpůsobit a přejít k tykání); nebo když sociální pracovník provádí depistáž v součinnosti s někým, kdo danému člověku tyká (např. pokud terénní pracovník sociální služby již danou osobu zná a tyká jí, sociální pracovník OÚ zachovává vykání);
- **srozumitelně vysvětlit důvod pokusu o kontakt;**

Já jdu a první se představím, aby věděl, s kým mluví. Nesouhlasíte s tím, dobře, nebude to, řekneme vám jenom v krátkosti nějaké informace. Upozorníme vás na to, že třeba jste v objektu, ve kterém si to majitel nepřeje, proto jsme přišli za vámi zeptat se, jestli by ta situace nešla změnit, aby nebyl problém s tím majitelem.

- **v případě, že sociální pracovník chce udělat něco, co by se mohlo klienta dotknout nebo ho nějak obtěžovat apod., žádá klienta o souhlas** nebo se s ním jeho souhlas snaží vyjednat; v rámci možností pak nesouhlas respektuje;

Ptáte se jich na souhlas, i to, že jdete do jejich obydlí, který není schválený, může být nezákonný, nestandardní, a vykáte jim. Nemusí s vámi spolupracovat, i to je jejich svaté právo v tomhle. „Nemusíte se mnou spolupracovat, nemusíte se mnou mluvit, nemusíte dát souhlas.“ „Nefotit.“ V tom případě nefotíme.

- **respektovat teritorium a soukromí daného člověka** – různí lidé mohou jako své „teritorium“ prožívat i to, co sociální pracovník vnímá jako veřejný prostor, nebo dokonce se jedná o místo, kde daný člověk nepobývá legálně, např. areál nějakého podniku, squat apod.; v tomto ohledu jsou často na pomezí, např. zahrádkářské kolonie a chatky apod. Sociální pracovník se v každém případě snaží postupovat citlivě:
 - ~ nevnucovat se a nenarušovat zbytečně a bez svolení prostor, který daný člověk považuje za svůj;

Dodržujete nějakou elementární lidskou slušnost, a vidí z vaší strany, že ctíte to jejich soukromí.

- ~ při vstupu na „území“ daného člověka, i když se nejedná o jeho domácnost, není vhodné ani v rámci depistáže bez jeho souhlasu vstupovat všude, a to i když de facto jde např. o objekt, který není určený k obývání, nebo dokonce ani není jisté, zda ho daný člověk/lidé obývají legálně;

Pokud je to objekt evidentně obývaný, tak nějakým způsobem, že by člověk otevíral dveře do nějaké té boudy, vstupoval do objektu bez výzvy, to ne, na to si dáváme pozor. Jednak nemáme status městské policie, abychom mohli vstupovat do nějakých cizích objektů a na pozemky, a jednak je to rámec bezpečnosti a taky aspoň z mého pohledu je to určitá forma respektu vůči tomu člověku.

- **hledat způsoby usnadňující oslovování těchto lidí, získávání důvěry** – což je důležité zejména u lidí, kteří sami komunikaci nezahájí nebo se jí brání; sociální pracovníci mohou např. vyhledávat a využívat zprostředkovatele důvěry, „otvírače dveří“, využívat efektu dobré zkušenosti již dříve vyhledaných klientů; tzn., sociální pracovník se může pokusit zapojit i osoby, které už jsou zachyceny, a snažit se získat důvěru a kontakty skrze reference na již dobře poskytnutou pomoc;

Zeptám se, jestli tady má nějakého kamaráda, jestli o nás náhodou neslyšel od někoho známého, protože oni dají hodně na názory svých kamarádů, takže tady tímhle způsobem je oslovím.

- **kreativně hledat a využívat „prolamovače ledů“** – sociální pracovník dle vlastního úsudku a zkušeností může nabízet něco, co slouží k přirozenějšímu navázání hovoru, co umožní sociálnímu pracovníkovi udělat první krok a je šance, že to daný člověk neodmítne. Tato nabídka může zahrnovat něco, o čem oslovovaný člověk ví, že je to nad rámec toho, co má sociální pracovník standardně poskytovat, jako např. něco pro psa, nějaké užitečné drobnosti atd.;

Mít s sebou hned něco, co tomu člověku nabídnout, já třeba nosím lékárničku. Nebo nosím mlsání pro psy, protože hodně těch klientů má psy. Máme ty naše reklamní předměty, taštičky, deničky, a ty reflexní pásky, baterky. Ty baterky se jim líbí, protože oni jak jsou ve tmě, tak jsou spokojeni, že si můžou svítit. Takže mít něco, co tomu člověku hned v tom okamžiku pomůže.

- **mít připravenou nabídku konkrétní pomoci** – pro vyhledanou osobu, s níž sociální pracovník navazuje kontakt, je obvykle jednodušší hovořit o zcela konkrétních problémech; k systematické pomoci, k „zakázce“, se sociální pracovník dopracovává pomalu; je vhodné, pokud je sociální pracovník schopen už při prvním kontaktu danému člověku nabídnout či poskytnout něco, co pro tohoto člověka má bezprostřední význam či užitek už v danou chvíli. Zároveň, pokud je k tomu příležitost, dokáže sociální pracovník srozumitelně vysvětlit, že nabízí i dlouhodobou komplexnější pomoc;

Mít s sebou v autě oblečení a nějaké potravinové balíčky, konzervy a tak, sem tam se nám to osvědčilo. Takže něco, co mu dáte, co bude jeho a on ví, že nejste tady od toho, abyste mu řekla: „Tady být nemůžete.“ Takže to je takové nejjednodušší, aby ten člověk věděl, že vy mu jdete pomoci.

Třeba ta hygiena nám hodně pomáhá v tom kontaktu s tím člověkem. Poprvé, když ho vidíme. „Nepotřebujete třeba, máme tady takové věci hygienické, nepotřebujete kapesníky?“ Oni po kapesnících hmátnou okamžitě. Takže to je třeba jedna z těch věcí, kterou my jim dáme, a ty ledy začnou trošičku tát.

- **při prvním kontaktu/kontaktech klást důraz na věci, které lze zařídit rychle**, může jich být dosaženo obvykle bez zádrhelů; tuto pomoc sociální pracovník nepodmiňuje další spoluprací či uzavřením „zakázky“, ale nechává možnost spolupráce otevřenou;

Jestli by do budoucna k nám nechtěl přijít, že by se podíval k nám, jak to tady vypadá, že není úřad jako úřad. „Nemáte doklady, dobře. A když bychom vám pomohli s rodným listem, přišel byste za námi? Jsme schopni vám ho vyřídit bez poplatku, přijdete? Nebo chtěl byste to zkusit?“ Takže to pak už necháváme na nich, to je ta druhá, ta aktivní složka, která je nezbytná pro to, aby nějaká spolupráce mohla začít.

- **mít nachystané informace**, sám se orientuje v nabídce pomoci a služeb v lokalitě, má také k dispozici ve vhodných formátech letáček, informační brožurku atd. (např. pro lidi bez domova je vhodné mít základní informace o kontaktech na sociální odbor ve formě zalaminované kartičky, aby nedošlo k rychlému znehodnocení vlhkem);
- prostřednictvím nabídek další pomoci se snažit nechat otevřené dveře dalšímu setkání **a formulovat i možnost pomoci do budoucna** a v případě, že sociální pracovník např. avizoval další návštěvu, zkusit si už domluvit termín;
- při prvním kontaktování člověka **v jeho vlastní v domácnosti může být citlivým problémem vysvětlit, jak sociální pracovník přišel na to, že by se měl za daným člověkem zastavit**, proč si myslí, že je žádoucí kontaktovat ho, oslovit, nabídnout pomoc. Někdy je možné např. i adresnou depistáž, kdy jde sociální pracovník na podnět, realizovat jako neadresnou, ale např. depistáž a navazování kontaktu prezentovat nejprve jako obecný plošný zájem města o své obyvatele, seniory / o OZP atd.;

Jdu s tím, že jdu nabízet: „Já jsem ze sociálního odboru, já jsem z úřadu, a snažím se vyhledat lidi.“ I to tak používám, i když zhruba už konkrétně vím, jdu na nějaké upozornění, ale jdu vyhledat osoby, které případně potřebují nějakou pomoc. Jdu poskytnout obecné poradenství o možných službách. A ten člověk nějak reaguje, snaží se mě i vytlačit, zavírá, já nic nepotřebuju. Mnohdy, když už tam vstupujeme, tak když je zjevné, že tam je třeba zápach, tak to už můžeme takto říct. Ale u některých takových, co jsou podezřívaví, někdo si to chce zapisovat, chce vědět proč, na čí upozornění, chtějí vědět, co to bylo za upozornění. My to samozřejmě neprozrazujeme.

Přijdu „My jsme z městského úřadu, obcházíme seniory, jak se mají a tak dále“, zavedu hovor všeobecně a můžu mu něco nabídnout.

- při pokusu kontaktovat člověka v jeho **vlastní domácnosti** se pak může častěji jednat o **zprostředkování důvěry prostřednictvím jiného pomáhajícího pracovníka či subjektu, organizace**, v níž má daný člověk důvěru nebo kde se sdružují lidé, jejichž úsudku věří; zprostředkování důvěry např. v domácnostech seniorů či OZP tak může proběhnout třeba přes lékaře či přes ošetrovatelskou službu, zdravotní sestru, praktického lékaře;
- při adresné depistáži **neoznamovat, že sociální pracovník „ví“, že má člověk problém**, spíše se ptát, snažit se najít téma k hovoru.

Řekneme tak nějak opatrně, jak se mu daří, co a jak, jak je spokojený, prostě velmi ze široka, my tam nemůžeme vpadnout do jeho domácnosti, že jo. Snažíme se mu to vysvětlit, popovídat si, jestli mu něco nechybí... No a pak ono z toho rozhovoru něco vzejde a buď ho minimálně informujeme, necháme letáček. Nebo zjistíme, že nemá dávky, příspěvky z úřadu práce, takže je potom víceméně rád.

DALŠÍ POMOC A POSTUP DLE ZÁJMU DEPISTÁŽÍ VYHLEDANÉ OSOBY O SPOLUPRÁCI

V okamžiku, kdy se sociální pracovník rozhoduje konkrétní depistáž ukončit, mohou nastávat vzhledem k depistáží vyhledané osobě / skupině osob různé situace (viz stavy při ukončení depistáže v kap. *UKONČENÍ ADRESNÉ/NEADRESNÉ DEPISTÁŽE*). Konkrétní depistáž tedy není ukončována jen v případě nebo až v okamžiku, kdy se s daným člověkem podaří navázat spolupráci či dokonce uzavřít zakázku; v řadě případů je depistáž ukončena, i když daný člověk spolupráci odmítá nebo není jasné, zda s ním bude spolupráci možné rozvinout.

Sociální pracovník se snaží vyhnout tomu, aby osoby, které prostřednictvím metody depistáže vyhledá, jednoznačně rozlišoval na „spolupracující“ a „nespolupracující“. To, jak se depistáží vyhledaní lidé staví ke spolupráci se sociálním pracovníkem, je spíše třeba vnímat jako kontinuum postojů – od úplného odmítání, přes různou míru ochoty v dílčích věcech komunikovat a přijmout určitou pomoc, až po zájem stát se klientem sociálního pracovníka a (dlouhodobě) spolupracovat. Schopnost, ochota a zájem jednotlivých lidí vyhledaných v rámci depistáže se přirozeně liší, a navíc se může v průběhu času měnit.

Ukončení konkrétní depistáže nemusí a často by ani nemělo představovat definitivní ukončení sociální práce zaměřené na daného člověka či skupinu osob. Ve všech případech však sociální pracovník zvažuje, zda je šance danému člověku pomoci a jaké jsou případné možnosti dalšího postupu po ukončení depistáže; tedy i jaké cíle je realistické v dané situaci sledovat.

VYHLEDANÉ OSOBY V NEPŘÍZIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACI, KTERÉ SE SPOLUPRACÍ SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM OÚ VÁHAJÍ

Sociální pracovník se snaží v jemných nuancích rozlišovat, do jaké míry je daný člověk schopen a ochoten kooperovat. Sociální pracovník tedy:

- **reflektuje, zda daný člověk opravdu nechce spolupracovat vůbec, nebo zda nechce spolupracovat na řešení právě toho problému, který vidí sociální pracovník jako zásadní**, či zda pro něho není z nějakého důvodu přijatelná konkrétní nabídka, s níž sociální pracovník přichází;
- **bere v úvahu, jaká je výchozí situace daného člověka, „startovní čára“ pro komunikaci a spolupráci** (např. pro člověka, který dlouho žije na ulici, může

být obtížné vyslat i drobný signál, že by byl ochoten se sociálním pracovníkem komunikovat);

To není o nějaké ochotě, ale změna té situace může nastat jenom nějakou spoluprací. Ta zakázka, pokud je cíleně definovaná: „Tak jsem přišel, tak jsem si to rozmyslel, že s těmi doklady by to nebylo marné něco udělat“, tak tam je to jednoznačně definované. Ať už má další záměry nebo ne, už to dokáže jednoznačně říct, o co mu jde. V případě, že zakázka by byla, já bych to vnímala jako zakázku, to, že ten člověk se zvedl z toho místa, jakýmkoliv způsobem se rozhodl to začít řešit. I kdyby třeba přišel za pracovníkem úřadu, nebo řekl policistům: „Tak mě tam teda dovedte.“ On byl ochotný změnit ten svůj status z toho okamžiku, kdy mu bylo jenom něco nabízeno, a rozhodl se tu situaci řešit. V tom okamžiku, to, že ten člověk není schopný přesně říct, co potřebuje, není stěžejní, od toho je tady někdo jiný, aby mu s nějakou diagnostikou pomohl, říct ano, tohle můžete, nemůžete, tohle poptávejte. Ale to, že on byl ochotný mentálně přistoupit na tu změnu té situace, to je podle mě zakázka

- vnímá a zohledňuje, i když vyhledaný člověk spoluprací v širším smyslu nepřijímá, **zda je schopen spolupracovat alespoň v určitých mezích** např. nechce se dostavit na úřad, ale ke kontaktům v terénu se nestaví odmítavě; další postup je pak přizpůsoben možnostem práce v terénu a sociální pracovník se v míře, kterou vyhodnotí jako účelnou, snaží přizpůsobit spoluprací tak, aby dotyčný člověk spolupracovat mohl;

Fakt stává málokdy, že by přišel. To až po nějaké době, po nějaké práci s tím klientem. Jo, že prostě já s ním mluvím, dám s ním, nevím, pět schůzek venku, povykládáme si.

- počítá s tím, že někteří depistáží vyhledaní lidé se sice spoluprací aktivně nebrání, ale **komplikují ji tím, že zkreslují svoji situaci, případně skrývají nějaké důležité okolnosti své životní situace**, apod.; sociální pracovník toto nevyhodnocuje jako neochotu spolupracovat či sabotování spolupráce, ale jako součást komplexu problémů, které spolu s klientem řeší;

Určitě tady tohle spolu řešíme, ale oni to nějak nepřiznávají tyhle dluhy. K tomu řešení vždycky dochází, až když už, jak se říká, teče do bot. Když už tam hrozí nějaké exekuce nebo ztráta bydlení, pak už je to mnohdy neřešitelné.

Problémy nastávají třeba tam, kde klient různě překrucuje, nemá třeba důvěru nebo prostě se o tom nechce bavit a spíš se cítí tlačенý do toho a vlastně není to takové upřímné.

- **nebere vždy jako definitivní a nezvratné ani rozhodnutí vyhledaného člověka, který se nachází v nepříznivé sociální situaci, v dané chvíli se sociálním pracovníkem nespolečně spolupracovat vůbec a v ničem**; sociální pracovník může např. usoudit, že daný člověk je o setrvání ve své situaci schopen rozhodnout a nelze mu vnucovat pomoc, ale nechává danému člověku otevřené dveře a dává mu to najevo;

také může např. naplánovat novou depistáž po určité době, případně novou depistáž vést jinak, např. spolupracovat s jiným subjektem, se svým kolegou atd.;

Fakt jsem se nesetkala, že by ten člověk žil v nějakých nuzných podmínkách a nedalo se mu pomoc. Nesetkala jsem se s tím. Ale jako na druhou stranu, jestli tam někdo žije a chce takhle žít, tak je to jeho volba, pokud je zdravý a nemá třeba nějaké mentální postižení.

I když sociální pracovník rozhodnutí vyhledaného člověka nespolupracovat a pomoc nepřijmout respektuje, není nutné a často ani vhodné vzdát se nabízení pomoci definitivně; sociální pracovníci mohou situaci monitorovat, zda nedochází ke zhoršení, zda se neobjevují nové problémy atd., s různými časovými odstupy znovu zkoušet daného člověka kontaktovat, pokusit se ho motivovat; v případě, že se situace dle úsudku sociálního pracovníka stane naléhavou, může sociální pracovník zvolit aktivnější či důraznější přístup.

Když vidíme, že ten klient má nějaké to riziko, tak my do toho jdeme, my o tom riziku začneme mluvit, my ho chceme otevřít a řešit. Takže my se snažíme být proaktivnější, nečekáme na to, až mu to dojde.

U někoho, u koho vím, že potřebuje pomoc, a on mne při depistáži vyhodí, tak to třeba zkusím ještě jednou, třeba za tři měsíce. Nebudu tam chodit další týden. To je jen takový intuitivní, že vím, že potřebuje pomoc, ale prostě vím, že on mi jednou řekne ne, po druhý řekne ne, ale třeba po třetí a po čtvrtý neřekne ne. Tak tam bych o tom jako uvažovala, ale nemohlo by to být v nějakých krátkých intervalech. Musela by to být delší časová etapa, že se tam zkusím za tři měsíce podívat. Ale třeba kdybych věděla, že mají přijít o barák lidi s dětmi, třeba například kvůli dluhům, nebo prostě třeba je tam špatná hygiena, nebo třeba i skrz to opatrovnictví, to bych taky viděla jako příklady toho, kdybych tam měla jít opakovaně. A tam bych jako viděla ty příklady toho, kdy se tam musím vrátit. Kde by samozřejmě byly děti, tak tam bych to viděla určitě.

LIDÉ VYHLEDANÍ V RÁMCI DEPISTÁŽE, KTERÍ SE STALI NOVÝMI KLIENTY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OÚ

Část lidí v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích, které sociální pracovník vyhledá v rámci některého typu depistáže, bude moci **zavést do Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka úplným způsobem (tzn. jmenovitě)**. Jedná se o osoby, které projeví zájem o pomoc ze strany sociálního pracovníka a jsou schopny a ochotny v potřebném rozsahu se sociálním pracovníkem spolupracovat; sociální pracovník obvyklým způsobem s těmito lidmi sjedná zakázku a v rámci pomoci těmto lidem uplatňuje postupy a metody sociální práce, které běžně používá.

ANONYMNÍ KLIENT

Vzhledem k tomu, že depistáží vyhledání lidé často sami o kontaktování sociálního pracovníka z různých důvodů dosud neuvažovali, musí být sociální pracovník připraven na to, že se alespoň z počátku může setkávat s určitou rezistencí. U některých z těchto osob může sociální pracovník usoudit, že je lze (zatím) zavést do *Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka* v režimu **anonymní klient**; tito lidé sice (zatím) nesouhlasí se jmenovitým zavedením do *Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka*, ale na druhé straně daný člověk se sociálním pracovníkem komunikuje, reaguje např. na dílčí nabídky pomoci apod.:

- v začátcích spolupráce s anonymním klientem nemusí být sociálnímu pracovníkovi zřejmé, zda půjde o jednorázovou pomoc, krátkodobou spolupráci či dlouhodobou nebo opakovanou pomoc a zda spolupráce přeroste v uzavření standardní zakázky či nikoliv; může jít o osoby, které (alespoň v danou chvíli) odmítají systematickou pomoc, která by vedla ke změně jejich životní situace, ale ad hoc částečně spolupracují (např. z hlediska sociálního pracovníka rizikový způsob života považují tito lidé spíše za svůj životní styl a nechťjí se ho vzdát či jej podstatně změnit).

U klientů, kteří po vyhledání v rámci depistáže jsou **v rámci navazující sociální práce vedeni jako anonymní, se sociální pracovník může** v rámci bezprostředně následujícího postupu **zaměřit zejména na:**

- **poskytnutí „první pomoci“** – bez ohledu na to, jak se následná spolupráce bude vyvíjet a jaké cíle bude sledovat, je vhodné, aby se sociální pracovník zaměřil nejprve na zjevné a akutní problémy, případně odstranil největší překážky dalšího řešení situace daného člověka; to znamená snažit se o neodkladné řešení či zmírnění nejnaléhavějších rizik a problémů, které mohou daného člověka přímo ohrožovat na zdraví či na životě, případně vést k prudkému zhoršení obtížné životní situace, kdy se tato situace stává mnohem obtížněji řešitelnou nebo ji plně řešit již nelze;
- **počáteční zmapování situace člověka**, váhání daného člověka při sdílení informací nepovažuje sociální pracovník za neochotu ke spolupráci; sociální pracovník se pokusí o prvotní určení příčin problémů, které daného člověka v obtížné situaci udržují nebo ji zhoršují;

Máme to poradenství, nějaká ta prvotní pomoc, jak se vůbec v té situaci zorientovat, na koho se obrátit, případně pokud je to něco složitějšího, tak deleguji už na někoho, kdo je v tom lépe kovaný nebo specializovaný.

- **stanovení prvotních priorit** – na základě informací, které se na začátku spolupráce s vyhledaným člověkem sociálnímu pracovníkovi podařilo získat, sociální pracovník vyhodnocuje identifikované problémy dle jejich naléhavosti, ale i řešitelnosti, tedy dle toho, co daného člověka bezprostředně ohrožuje a kdy nelze řešení odkládat; případně co je řešitelné snadněji, případně hned; může jít nejen o zásadní věci, ale o drobnost, ale pro klienta její vyřešení či zlepšení může znamenat povzbuzení a motivaci k další spolupráci;

On řekne: „No ale já mám strašně moc dluhů a já nevím, co s tím vůbec budu dělat, exekuce na krku,“ nebo už ta exekuce dokonce probíhá, a teď co. Tak tam už je potom dobré mu poradit s těmi dluhy.

- **neodkladné zabezpečení zanedbaných oblastí života daného člověka** – pokud sociální pracovník v rámci prvotního zmapování životní situace vyhledaného člověka zjistí, že některé oblasti života člověka jsou opomíjeny, zejména nejsou-li uspokojovány základní životní potřeby, zaměří se na tyto oblasti přednostně, např. vyhledáním a dojednáváním zdrojů či odborné pomoci ze strany jiných subjektů či napojením na jiné pomáhající pracovníky;

Anebo i další věci, že on chodí zanedbaný, on neví, že by mohl navštívit to denní centrum, že se tam může vykoupat. Nebo má zdravotní problémy, nemá tady ale žádného doktora. A teď neví, jak to má udělat, jak se nechat ošetřit. Takže my zase zkontaktujeme lékaře, případně nemocnici, a zase dokážeme toho člověka nasměrovat tam, kam by potřeboval.

- **harm-reduction** – sociální pracovníci mohou volit postupy dílčí pomoci bez zakázky i stanoveného cíle, na nichž by se sociální pracovníka daný člověk dohodli; jejich účelem je zejména zabránit zhoršování situace daného člověka či předejít nějaké události, která by životní situaci či např. zdravotní stav daného člověka zhoršila nevratně; tento typ pomoci může mít podobu různé drobné materiální výpomoci ve formě jídla, oblečení, zdravotnického materiálu, poskytnutí možností hygieny, ošetření, ale v některých případech i určitého dílčího dohledu, poradenství a doprovázení;

Samozřejmě je to nabídnout mu, aby pokud je někde v přírodě pod keřem, nabídnout mu možnosti, jak si může opatřit nové oblečení, nějakou hygienu, kam ho odeslat na tyto věci. Za další zjistit, jestli má být z čeho živý. Jestli sbírá jenom papír a železo, anebo jestli má ty dávky, se kterými umí hospodařit, většinou neumí hospodařit, většinou je taky nemá, takže se snažíme, aby se zaevidoval na ÚP, vyřídit ty dávky.

- **zprostředkování pomoci, nasměrování klienta ke službě/odborníkovi, delegování** – v případě méně naléhavých potřeb a problémů sociální pracovník zvažuje, do jaké míry je nutné a účelné, aby danému člověku službu či pomoc zařídil, a kdy postačí člověka jen informovat, nasměrovat, podpořit, aby si další pomoc zajistil sám nebo se na tom podílel. Sociální pracovník také zhodnotí vlastní možnosti a možnosti lokality, v níž působí, a zváží, co se bude snažit pro klienta udělat sám a co deleguje; to záleží mj. na velikosti dané obce, charakteru jejího správního obvodu a zejm. na dostupnosti služeb, NNO, odborníků, kteří by mohli s klientem dále pracovat, ale i na tom, jak daný pracovník hodnotí svoje zkušenosti, pravomoci a také vytíženost.

Ale asi po tu zakázku, protože teoreticky on může mít tu zakázku takovou, na kterou já ty kompetence nemám. Takže pro mě potom už to je o tom, že mu řeknu: „Aha, s tímto já vám nepomůžu, ale vím, kdo by mohl.“ A v tom případě já už to sociální šetření dělat nebudu. My ho buď předáme kontaktnímu centru.

Takže třeba my tady máme poradnu pro občanská a lidská práva, která je zaměřená hodně tady na tu dluhovou problematiku. Ten sociální pracovník na obci tady v této oblasti, neříkám, že nedokáže pomoci, ale to jsou kolikrát takový spletitý věci, že tam opravdu je už potřeba mít toho odborníka, ale prostě aby věděl, že to tady má, měl to zmapovaný a že ty lidi tam může poslat. Nabídnout jim tu pomoc.

VYHLEDANÉ OSOBY, KTERÉ POMOC SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OÚ ZCELA ODMÍTÁJÍ

Sociální pracovník přemýšlí o důvodech, které mohou vést k tomu, **proč vyhledaný člověk zcela odmítá spolupráci, resp. pomoc a podporu**; zvažuje, zda a případně jak by se dalo s těmito důvody pracovat, reagovat na ně. V praxi se mohou tyto důvody u konkrétních případů různě překrývat. **Může se jednat například o následující typy důvodů:**

- **obtížná situace sama ze své povahy generuje to, že daný člověk neumí nebo se bojí akceptovat pomoc**; jedná se o životní situace, pro něž je příznačné, že zůstávají skryté a součástí problému je, že člověk, který danou situaci prožívá a je jí ohrožen, ji popírá a pomoci se vyhýbá či ji aktivně odmítá, většinou z obav z dalšího zhoršení situace. Typickým příkladem je domácí násilí, kdy nejenže oběti domácího násilí je obtížné depistáží vyhledávat, ale velmi komplikované je i navázat s nimi spolupráci, která vede ke změně situace;

Takže toto je strašně těžký, když se bavíme o tom domácím násilí, protože je to těžko prokazatelné. A když by to i bylo, pak ty lidi nechtějí. Protože, když se bavíme o faktickém domácím násilí, pak oni se za to stydí. A nezdíka se nám stalo, že i když se to dotáhlo do nějakého, nechci říct konce, ale i když už tam byla policie, vyjádření lékaře, oni to stáhnou zpátky.

- **přijetí pomoci / spolupráci se sociálním pracovníkem brání jiná osoba ze sociálního okolí depistáží vyhledaného člověka**; může a nemusí k tomu docházet např. ve spojení s domácím násilím, případně jiným násilím proti osobě, o kterou sociálnímu pracovníkovi v průběhu depistáže jde; jedná se obecně o situace, kdy sociální pracovník např. vyhledal danou osobu formou depistáže, ale v jejím okolí je člověk, který více či méně aktivně brání dané osobě spolupracovat se sociálním pracovníkem, odrazuje ji, případně celkově klade překážky sociálnímu pracovníkovi v intervenci do dané situace;

Problém je, když vedle toho seniora stojí ta agresivní osoba, takže ti lidi vám nic neřeknou, neotevřou, kolikrát kolegyně je slyší za dveřmi, ale nic. Taky řešíme zvířata, zápach koček, psů, ale tihle lidi moc spolupracovat nechtějí. Takže se ten terén opakuje několikrát a zkouší se to přes praktiky potom kontaktovat, že víme nebo tušíme, že by tam měla být postižená nemocná seniorka, takže někdy i ti praktici vědí.

Když se třeba na někoho nabalí pět bezdomovců a obsadí mu dům a tam fungují, žijí a teď já chci pomoci té ženě, schizofreničce, a teď ti muži tam hájí svoje teritorium, protože by přišli o ty výhody, takže byly i ataky. Jsme třeba domluveni i s policií, že k některým jsme ji museli přivolat, aby šli s námi, protože tam byla nějaká obava.

- u lidí, kteří dle úsudku sociálního pracovníka mají **významně snížené kognitivní schopnosti (i když třeba jen dočasně), narušený vztah k realitě** v důsledku např. psychiatrického onemocnění apod., sociální pracovník zvažuje, zda odmítání pomoci a spolupráce není výsledkem právě narušené schopnosti dané osoby zvážit svoji situaci a chápat aktuální a případně budoucí rozsah rizika a nést (spolu)zodpovědnost, pokud situace dospěje až do stavu, kdy dojde k reálným a vážným následkům na životě či zdraví buď přímo dané osoby, nebo někoho z jejího sociálního okolí.

Naše sociální práce je založena na dobrovolnosti. Bavíme se o tom – činit dobro přes vůli, nebo nečinit a jakým způsobem. Problém je u těch osob, které mají nějakou psychiatrickou diagnózu, nebo pokud je tam alkohol, ale to už se zase bavíme o psychiatrické diagnóze, kdy ten člověk spolupracovat nechce. Buď protože si myslí, že je všechno v pořádku, že tu pomoc nepotřebuje, nebo ho všichni obtěžují, včetně těch sousedů, včetně nás. Takže tady je to na spolupráci, nejenom nás. Pokud jde do tuhého, tak voláme i policii, ať je to otevření bytu, když jsou tam alkoholici, tak se přivolává městská policie.

Pak je skupina, to jsou takoví ti lidi na hranici omezení svéprávnosti, invalidní důchodci, kteří nemají ten vyšší stupeň nebo nedosáhnou na ten invalidní důchod, a tihle lidi mají společný znak, že se dají dost těžce přesvědčit k tomu, aby spolupracovali na zlepšení své situace. Cítí se vlastně dehonestováni a tak.

MOŽNOSTI DALŠÍHO POSTUPU U NESPOLUPRACUJÍCÍCH OSOB

U vyhledaných osob, které zatím nejsou ochotné se sociálním pracovníkem vůbec spolupracovat ani komunikovat a selhaly i opakované pokusy sociálního pracovníka o kontakt, sociální pracovník zohledňuje princip dobrovolnosti spolupráce. Na druhé straně se ale nevzdává zodpovědnosti a postupuje tak, aby chránil daného člověka, pokud by neposkytnutí pomoci vedlo k jeho ohrožení, případně i sebe sama (aby nebyl nařčen z nečinnosti). Sociální pracovník tak často **musí citlivě hledat rovnováhu mezi nutností dbát na dobrovolnost spolupráce a mírou naléhavosti situace daného člověka**, kterou ovšem nemusí přesně znát. Často záleží na tom, jak vážná se situace daného člověka sociálnímu pracovníkovi jeví. Sociální pracovník na základě pozorovatelných projevů a/či informací od jiných subjektů apod. vyhodnocuje či odhaduje:

- **míru akutního ohrožení vyhledaného člověka a**
- **schopnost daného člověka tuto míru ohrožení pochopit a sledovat svůj zájem;**

v krajních případech může jít např. až o zvažování možnosti podání návrhu na podpůrné opatření dle § 45–65 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

Následující postupy mohou sociálnímu pracovníkovi usnadnit zvažování toho, zda je vyhledaný člověk schopen porozumět své situaci, rizikům a případným důsledkům jejich neřešení. Pokud je to v daném případě možné, sociální pracovník může:

- situaci a stav daného člověka **konzultovat s odborníkem**, např. s psychiatrem či praktickým lékařem, případně se může pokusit daného člověka znovu navštívit/kontaktovat např. s odborníkem na komunikaci s lidmi s psychiatrickým onemocněním, získat tak (druhý) názor externího odborníka;
- **konzultovat daný případ s kolegy** formou porady, případně daného člověka zkusit znovu kontaktovat s někým z kolegů;
- **využít případové konference či multidisciplinární spolupráci** různého typu, kam sociální pracovník pozve odborníky a zástupce subjektů, kteří by se na posouzení závažnosti životní situace daného člověka mohli podílet a zároveň se zapojit do řešení dané situace, a to i v případě, že spolupráce daného člověka nebude plně dobrovolná; toto je vhodné zejména v případech, kdy sociální pracovník považuje za vysoce pravděpodobné, že se intervence ukáže jako nezbytná.

Nastoupí profesionalita toho sociálního pracovníka, který by měl být schopný rozklíčovat, jestli ten člověk je de facto svéprávný, že se chová svéprávně. Může to být člověk, který se rozhodne na všechno kašlat, chce tak žít. Pak já nemám jakékoliv právo do toho vrtat. Ale taky to může být člověk, který prostě jenom má rozvinutou demenci a neví, která bije. A to musí ten sociální pracovník vždycky v první fázi pochopit a pak se podle toho musí zařídit. Když mám nějakou komplikaci, tak si uděláme případovou konferenci, nebo si uděláme takovou operativní poradou, zvážíme všechny pro a proti, co si můžeme dovolit a co ne. A když vidíme, že to nepůjde, že to musíme udělat, tak začneme tu sociální práci rozšiřovat na to okolí na tu rodinu, doktory, sousedy. Když přijdeme na to, že se ohrožuje reálně a neumí se rozhodovat racionálně, mohl by se připravit o majetek apod., nalepí se na něj paraziti, tak jsme už asi u třech napsali návrh na omezení svéprávnosti s tím, že vidíme, že on už opravdu potřebuje tu institucionalizovanou pomoc.

Někdy mám člověka, který nikam ještě nechodí. Tak to proberu, jestli by se hodil tam nebo tam nebo tam, takže připravuju tu půdu, a pak mu musím připravit toho člověka, že to třeba není ta jeho zakázka, ale moje nějaká představa, že by třeba mohl něco. Je to takový multidisciplinární tým právě i před tím řešením nějaký těžký situace.

V závislosti na výsledku zvážení situace daného člověka volí sociální pracovník případný další postup, např.:

- pokud dle prvního vyhodnocení situace dojde k závěru, že míra akutního ohrožení vyžaduje okamžité jednání, volí sociální pracovník **tzv. „rychlý zásah“**, tedy řeší situaci i bez souhlasu daného člověka, třeba ve spolupráci s policií, zdravotnickými službami (např. rychlou záchrannou službou) apod.;

- případně může **využít ustanovení zákona o sociálních službách** – ve specifických případech a za určitých podmínek může sociální pracovník konat s oporou **§ 92 odst. a), příp. d)**; je třeba pečlivě zvažovat a ověřovat, zda tyto podmínky nastaly. Jde o případy, kdy je aktivita sociálního pracovníka vyžadována z titulu povinností OÚ, které jsou stanoveny zákonem. Jedná se o situace, které se mohou vztahovat a často vztahují i na osoby vyhledané prostřednictvím depistáže, tedy lidi, kteří často sami svoji situaci jako rizikovou nevnímají, nenapadlo by je kontaktovat pomáhajícího pracovníka s žádostí o pomoc, a jsou-li sami vyhledáni, nejsou ochotni či schopni spolupracovat, ale potřeba pomoci/péče je naléhavá a její neposkytnutí klienta bezprostředně ohrožuje.

Ten souhlas je někdy důležitý, respektive když mám toho klienta, kterého si já pracovně označím, že je ohrožený podle § 92, protože mi jeho okolí říká věci hrůzostrašné atd., tak já k němu přijdu, protože jsem si řekl, že ho musím kontaktovat, protože mi tam vznikla ta zákonná povinnost, takže bez souhlasu, a jdu, ale třeba opravdu pak při tom šetření zjistím, že ten člověk je kompetentní a nic po mě nechce a já vlastně nemám, co bych s ním měl dělat. Ale to si musím fakt dobře ověřit. Ale v tom okamžiku já jsem ho vyhledal, nebo nějaký systém mi ho ukázal, ale já s ním tu zakázku nikdy neuzavřu, protože musím konstatovat, že ten člověk je kompetentní dostatečně, ničím se neohrožuje a nic po mě nechce, naopak mě odmítá. Takže já s ním nezahlám tu spolupráci. Takže on byl vyhledaný, ale není to klient.

My se tady ještě pohybujeme v jednom takovém prostoru, § 92 písmeno a) zákona 108/2006, je tam napsáno, že ORP má povinnost zajistit sociální službu osobě, která tu službu nemá zajištěnou, a kdyby tu službu neměla, tak se ta osoba ohrožuje na životě nebo na zdraví. A teď je hromada situací, kdy ten člověk, o kterého se jedná, který má dát ten souhlas, tak ten souhlas nevyjádří. Nemáme souhlas, nemáme nic, takže když opravdu ta intenzita toho ohrožení je taková, že my můžeme říct, ano, tady to je pravděpodobně žena nebo muž, kteří nám spadají tady do toho paragrafu, tak nám tam vzniká povinnost, a já prostě začnu ctít víc tu naši povinnost, abychom ji nenechali ohrožovat se na životě, na zdraví, než to, že teď nemám ten její souhlas.

- u osob, které po vyhledání depistáží nemají zájem komunikovat a spolupracovat a sociální pracovník vyhodnotí situaci jako sice ohrožující, ale ne kritickou, avšak potenciálně rizikovou a náchylnou ke zhoršování, je třeba **rozhodnout, do jaké míry jsou žádoucí a možné opakované depistáže po uplynutí určité doby:**

Pokud nám někdo otevře a za dveřmi mu na záda padají věci a on řekne: „Jděte pryč“, tak my to samozřejmě nevdáme, jdeme tam za čtrnáct dní znova a za měsíc znova a snažíme se. Ale nemůžeme nikoho do ničeho nutit, pokud není třeba omezený ve svéprávnosti a ani pak vlastně.

- ~ při nastavování parametrů nové depistáže bere sociální pracovník také v úvahu, zda vyhledaný člověk, který nejeví ochotu ke spolupráci, je spíše

pasivní, nebo zda sociálního pracovníka aktivně, či dokonce agresivně odmítá; rovněž v případě nebezpečného chování eviduje míru a povahu rizika;

Řeknu mu, že přijdu zase. Ať se mu to líbí, nebo ne, já se zas tady někdy objevím a zase si o tom můžeme povykládat. Nenechám to tak, že mi řekne: „Vypadněte!“ a že už bych ho nechala. Ano, když řekne „vypadněte“, už mi nic jiného nezbývá, ale sdělím mu, že teda jdu, ale že určitě se ještě uvidíme. Tak ono, nemůžete je nechat.

- ~ dle vyhodnocení situace volí sociální pracovník různou intenzitu monitorování, a případně frekvenci dalších pokusů o navázání kontaktu s daným člověkem.

Stává se, že my tam jezdíme tak dlouho, dokud ten člověk nepovolí. My mu pořád tu pomoc nabízíme. A fakt se stane, že to půl roku trvá. A on najednou ten člověk zjistí, že, buď teda nevím, jestli to dělá proto, aby měl pokoj, nebo jestli potom opravdu usoudí, že tímhle způsobem to nejde, že by mohl žít nějakým jiným způsobem. Takže my, jakmile někoho najdeme, jakmile najdeme nějaké místo, tak tam jezdíváme pravidelně.

- U vyhledaných osob, které se sociálnímu pracovníkovi nedaří přesvědčit ke spolupráci, která by vedla ke zlepšení či stabilizaci jejich situace či alespoň předešla výraznému zhoršení této situace, může sociální pracovník připravovat **plán pro případ kritické situace**, tedy sanaci budoucí kritické situace, kterou předvídá. Tzn., sociální pracovník sám uvažuje dopředu a zvažuje možná řešení, pokud k tomuto zhoršení dojde a daného depistáží vyhledaného člověka zastihne nepřipraveného a v bezprostředním ohrožení.

Teď jsme tady řešili takovou skupinu lidí, kteří byli psychiatricky nemocní, a my jsme věděli, že s tím budou problémy. Oni nereagují ani na pomoc, ani na kontrolu, nereagují na nic. Ale pořád něco chtěli, ale nechtěli dělat nic, říkali nám: „To přece musíte zařídit vy.“ A to byly věci, které my jsme nemohli zařídit. My nemůžeme za ně žádat a něco, to prostě musí oni podepsat a všechno. A prostě nechtěli, že tam prostě nepůjdou a podobně. No tak my jsme si vždycky všechno připravili, to byla ta metoda sociální práce takový ten plán B. My víme, kam se ti klienti jednoho dne propadnou, když nic neudělají, a až se tam propadnou, tak my budeme mít připravený nějaký plán B, kterým je budeme zachraňovat.

RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM I. TYPU DEPISTÁŽE

Výkon depistáže zaměřené na jednotlivce či skupiny s sebou nese silný prvek nepředvídatelnosti – sociální pracovník předem neví, „do čeho jde“, s kým se setká, atd. To přináší určitá rizika, kterým může být sociální pracovník v souvislosti s výkonem tohoto typu depistáže vystaven. Proto je třeba na jednotlivých pracovištích zvažovat míru těchto rizik a snažit se jim předcházet nebo je snižovat. Jednou z vhodných metod pro stanovení rizik v kontextu výkonu sociální práce na obecních úřadech je Metoda „WHAT – IF“ (Co se stane, když...)⁸.

Při výkonu depistáže nesmí být sociální pracovník vystaven ani se nesmí vystavovat rizikům, která subjektivně vyhodnotí jako nepřiměřená. Proto:

- pokud je to možné, sociální pracovník **již během přípravy na depistáž** za základě dostupných poznatků o lokalitě a člověku / skupině osob, které se chystá vyhledat a kontaktovat, **zvažuje míru rizik** spojených s prováděním dané depistáže a způsoby, **jak lze tato rizika významně snížit či odstranit. Nepodaří-li se** sociálnímu pracovníkovi zajistit, aby rizika, o nichž se dozví, odstranil (např. tím, že bude mít při návštěvě daného místa vhodný doprovod), **depistáž ukončí již v přípravné fázi.** Toto ukončení odůvodní písemně tím, že popíše, o jaké riziko či rizika se jednalo a z jakého důvodu se ho nepodařilo odstranit;
- v případě, že sociální pracovník **kdykoliv v průběhu výkonu konkrétní depistáže narazí na rizika, která vyhodnotí jako závažná, činnosti, které jsou v rámci dané depistáže zdrojem nepřiměřeného rizika/rizik, okamžitě přeruší** a místo opustí (např.: pokud se člověk, s nímž se snaží navázat kontakt, projevuje výrazně agresivně, nebo se např. v okolí potuluje agresivní pes atp., sociální pracovník neprodleně od pokusů o kontaktování upustí či s návštěvami daného místa přestane); pokud se sociálnímu pracovníkovi nepodaří najít způsob, jak riziko či rizika odstranit, **výkon konkrétní depistáže ukončí a depistáž uzavře s poukazem na nepřiměřené riziko.** Tento způsob ukončení depistáže písemně odůvodní.

Zvažování rizik a zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu depistáže není jen záležitostí jednotlivých sociálních pracovníků. **Zodpovědnost za zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků mají i nadřízení sociálních pracovníků a vedení obecního úřadu:**

- **vedoucí pracovníci sociálních odborů/oddělení** či jiní nadřízení sociálních pracovníků:
 - ~ **vedou** sociální pracovníky **ke zvažování rizik a k předcházení rizikům;**
 - ~ případné obavy sociálních pracovníků nezlehčují a nevymlouvají a také **respektují, že míra individuálních obav a hodnocení rizika může být u sociálních pracovníků různá** – to, co jeden sociální pracovník považuje za zvládnutelné bez pocitu ohrožení, může jinému sociálnímu pracovníkovi připadat nebezpečné; vedoucí berou v úvahu, že všichni sociální pracovníci mají při výkonu své práce právo na pocit bezpečí; navíc pocit ohrožení by pravděpodobně stejně narušil či znemožnil úspěšný výkon depistáže;

⁸ Podrobněji viz např. <https://www.bozpinfo.cz/identifikace-nebezpeci-hodnoceni-rizik-metody>.

- povinnost zajišťovat bezpečnost sociálních pracovníků má také **management obecních úřadů**: jeho úkolem je podporovat opatření, která zvyšují bezpečnost sociálních pracovníků při provádění depistáže, a zároveň podporovat provádění depistáže v širokém smyslu; není tedy legitimní s poukazem na personální, časovou či finanční náročnost apod. omezovat či nepovolovat opatření, která mají ke zvýšení bezpečí sociálních pracovníků při výkonu depistáže přispívat; ani omezovat výkon depistáže.

HLAVNÍ TYPY RIZIK

Z praktických zkušeností sociálních pracovníků patří mezi hlavní typy rizik, s nimiž se v praxi setkávají, tato:

- **ohrožení fyzickým napadením** – sociální pracovník může v průběhu depistáže čelit hrozbě fyzického útoku ze strany osoby, s níž se snaží navázat kontakt, případně ze strany někoho v sociálním prostředí této osoby; může jít o osoby s nezvladatelnými poruchami chování, osoby s neléčeným či ani nediagnostikovaným psychiatrickým onemocněním, intoxikované osoby atd.;
- **ohrožení zvířetem** – sociální pracovník někdy vstupuje do prostředí, kde se nacházejí zvířata, z jejichž strany může dojít k napadení; nejčastěji se jedná o riziko útoku a pokousání volně pobíhajícím psem;
- **nebezpečí nákazy** – sociální pracovník se v souvislosti s výkonem depistáže může dostat do kontaktu s osobami, u kterých hrozí riziko infekční či parazitární nákazy, nebo do prostředí, kde se může dostat do kontaktu s infikovanými předměty;
- **riziko zranění v terénu** – sociální pracovníci se mohou v souvislosti s prováděním depistáže dostávat do obtížně přístupných či neschůdných míst, budov ve špatném stavu atd.;
- **riziko stížnosti či obvinění/nařčení sociálního pracovníka** – kromě rizik spojených s osobní bezpečností sociálního pracovníka může docházet k obvinění sociálního pracovníka člověkem, jehož sociální pracovník v rámci depistáže navštívil, např. z nevychování, z krádeže, napadení atd.

Nemusí to být jenom fyzický útok, můžou si vymyslet, že jsme tam něco vzali, nebo poškodili. Takže snažíme se tam chodit ve dvou.

SNIŽOVÁNÍ RIZIK

Předem se snažit snížit celkovou míru rizikovosti dané depistáže je důležitou součástí přípravy sociálního pracovníka na provedení depistáže. Sociální pracovník se pokusí udělat si představu o prostředí, v němž bude depistáž probíhat, případně o člověku či lidech, s nimiž se může dostat do kontaktu.

Základním opatřením na ochranu osobní bezpečnosti při činnostech, které se v rámci výkonu konkrétní depistáže odehrávají v terénu, je, že **sociální pracovník sdělí někomu ze svých kolegů, kam a za kým jde a kdy se vrátí nebo kdy se ohlásí, že je v pořádku.** To platí zejména, pokud se sociální pracovník chystá vyrazit do prostředí, kde ještě nebyl, nebo nemá informace, jak se situace na daném místě vyvíjí apod.

V případě malých OÚ, kde je sociální pracovník sám a depistáž nelze realizovat ve dvojici, nebo v případě, že žádný kolega či nadřízený z pracoviště sociální práce není přítomen, lze doporučit, aby sociální pracovník oznámil výkon a místo výkonu depistáže jinému pracovníkovi OÚ. Po návratu se depistáž vykonávající sociální pracovník stejnému pracovníkovi, kterého informoval o odchodu na provedení depistáže, ohlásí. V případě, že se ukončení výkonu depistáže kryje s koncem pracovní doby sociálního pracovníka a ten se na pracoviště již nevrací, ohlásí bezpečné ukončení depistáže příslušnému kolegovi alespoň telefonicky.

V případě, že se depistáž provádějící sociální pracovník na pracoviště nevrátí ani jinak neohlásí bezpečné provedení depistáže, je pracovník, který byl o výkonu depistáže informován, povinen postupovat aktivně – tzn. např. pokusit se sám daného sociálního pracovníka telefonicky kontaktovat, v případě neúspěchu požádat o spolupráci městskou policii apod.

Tento či obdobný postup **by měl být na OÚ zaveden jako závazné pravidlo.**

Další konkrétní postupy a opatření a prostředky, která mohou sociálním pracovníkům sloužit ke snižování osobních rizik, jsou různého typu, např.:

- **rozvíjení a využívání specifických dovedností a zkušeností, které mohou snižovat rizikovost provádění depistáže.** Tyto dovednosti a zkušenosti sociální pracovníci vzájemně sdílejí a předávají je novým kolegům. Vedoucí pracovníci také podporují sociální pracovníky v dalším vzdělávání, které je zaměřeno na získávání a rozvoj těchto dovedností. Jedná se spíše o tzv. „měkké“ dovednosti, zejména:
 - ~ **dovednost předcházení konfliktům a řízení potenciálně nebezpečné situace** – uvážlivé jednáním a vystupováním vůči lidem, s nimiž se v rámci depistáže snaží sociální pracovníci navázat kontakt; schopnost komunikace a vystupování, které nevede ke vzniku či vyhrocení konfliktu;
 - ~ schopnost **odhadu a předvídání vývoje situace a umění včasného ústupu**; nenechat se situací unést a netlačit na to, že je třeba řešit problém za každou cenu. Pokud sociální pracovník vyhodnotí situaci jako nepřiměřeně rizikovou hned na začátku, tzn. šance na úspěch nízká a riziko fyzického útoku se jeví jako nezanedbatelné, o kontakt s daným člověkem se ani nepokouší;

Jsem schopná odhadnout situaci, ze které můžu vycouvat a vycouvám.

A pokud teda jsou nějak agresivní, tak rychle vyklidit pole. Když vidím už nasupeného člověka, který mi otevírá, tak si řeknu: „Tak a teď teda mírním.“ A když vidím, že teda ne, tak nic, radši odcházím. Takže vědět, kdy do toho třeba nejít.

V případě, že vyhodnotíme, že ten člověk je v té chvíli natolik pod vlivem alkoholu, nebo mívají často psy, pak zvažujete riziko i sama za sebe, nebo za ty pracovníky, se kterými jdete. Zvažujete i to riziko toho, jestli půjdete do fyzického kontaktu s tím člověkem, nebo v tom okamžiku vyhodnotíte, že tam necháte informační leták a zkusíte přijít jindy. Takže přijdeme, vyhodnocujeme, jestli budeme s tím člověkem mluvit.

- ~ **znalost chování skupin a skupinové dynamiky** – sociální pracovník si uvědomuje, že vývoj situace v kontaktu se skupinou je jiný než s jednotlivcem a že situace se může vyhrotit více a rychleji; nepodceňuje skupinovou dynamiku, nesnaží se se skupinou pracovat na úkor vlastní bezpečnosti; nepokračuje ani ve snaze kontaktovat člověka, pokud tento je v dané chvíli součástí skupiny, jejíž reakci sociální pracovník vyhodnotí jako nepředvídatelnou a potenciálně agresivní;

Skupina bývá problém a nevede to vůbec ke kýženému efektu, který by to mohlo přinést. Kontaktovat ho někde jinde, protože skupina bývá problém. A už se stalo, že kolegové opravdu byli konfrontováni. V jednání s tím klientem, jsme schopni zvládnout z tohoto hlediska i alkohol, i nějakou tu duševní diagnózu, ale máme ten svůj limit, přes který to dál nejde. A jedním z těch limitů je velká skupina.

- **nechodit sám** – při provádění depistáže, která je dle úsudku sociálního pracovníka spojena s vyšší mírou rizika, je nutné dodržovat zásadu „nechodit sám“. Sociální pracovník v závislosti na svých zkušenostech a dalších okolnostech zvažuje (např. tělesná konstituce, pohlaví, věk, zdravotní stav sociálního pracovníka), zda může danou depistáž uskutečnit sám, či nikoliv. Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že na danou depistáž z bezpečnostních důvodů sám jít nemůže, **zvažuje dle parametrů konkrétní depistáže a možností svého pracoviště, či doprovod při provádění depistáže je vhodné využít:**
 - ~ **v doprovodu kolegy** – nejčastěji využívaná varianta, ale někdy obtížně realizovatelná na menších pracovištích;
 - ~ **v doprovodu pomáhajícího pracovníka jiného subjektu** – například s někým, kdo se specializuje na komunikaci s lidmi s potížemi, které jsou u kontaktovaného člověka předpokládány – např. s lidmi s určitými psychiatrickými diagnózami, s lidmi s demencí apod.;
 - ~ **v doprovodu příslušníka městské policie** – doprovod příslušníka městské policie je třeba pečlivě zvažovat z hlediska přínosů pro zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka, ale i možných bariér pro navázání kontaktu s daným člověkem. Přímá přítomnost příslušníka městské policie, „uniformy“ může depistáž narušovat či překazít. Pokud je angažování městské policie pro

bezpečné provedení depistáže nevyhnutelné, mohou si sociální pracovníci např. domluvit asistenci „zpozvdálí“.

Rozhodně ve dvou, ne v jednom. Zaprvé, svědectví o tom, co se děje. Je to tvrzení proti tvrzení, pokud je tam jedna osoba proti jedné osobě.

Ti lidé občas nemusí reagovat dobře, když tam přijdeme s policisty, musíme navázat trochu důvěrný vztah, a ne tam hned přijít s policisty.

Máme tady možnost využívat, i sama jsem to využila, jako doprovod preventisty kriminality, ale zas nevím, jak ti lidi by na to reagovali, protože vidí uniformovaného člověka, takže najednou já mám pocit bezpečí, ale v těch lidech to naopak může vyvolat ještě větší zlobu, takže to už je možná lepší je oslovit samostatně.

Ale když to je třeba drogově závislý, tak tam už samozřejmě bliká majáček, taky nemůžete vědět, v jakém stavu zrovna toho člověka najdete. Ale není dobré hned tam strkat policistu, protože to zvyšuje zase to napětí. Ale někde vpovzdálí ho mít jako takovou tu rezervu, kdyby k něčemu došlo. Je lepší, když jsme první my, a až když vidíme, že tam nastává nějaký problém, tak ten policista může jako ochránce tam přistoupit.

- ke snižování některých typů rizik pak sociálním pracovníkům může sloužit i **adekvátní materiální vybavení a konkrétní prostředky:**

- ~ **alarm** – v případě, že se sociální pracovníci vydávají provádět depistáž do vysoce rizikových prostředí, je vhodné vybavit je zařízením na způsob SOS tlačítka, nouzové signalizace, a to i v případě, že provádějí depistáž ve dvojici;
- ~ **pracovní oděv a obuv** – pro práci v terénu obecní úřad sociálním pracovníkům zajišťuje přiměřený pracovní oděv a obuv a sociální pracovníci tento oděv a obuv využívají, pokud se chystají v rámci výkonu práce pohybovat v obtížném terénu;
- ~ **ochranné prostředky** – sociálním pracovníkům jsou poskytovány rukavice, dezinfekční prostředky, lékárnička apod.;
- ~ **očkování;**
- ~ **obranné prostředky** – v případě, že o to má sociální pracovník pro zvýšení pocitu osobního bezpečí zájem, poskytne mu obecní úřad legální obranné prostředky. Je ale třeba, aby sociální pracovník byl pro použití těchto prostředků důkladně proškolen.

Máme pepřové spreje pro jistotu, ale zatím jsme je nikdy nepoužili.

RIZIKA A LIMITY SPOJENÉ S II. TYPEM DEPISTÁŽE

U depistážní činnosti II. 1 lze možné překážky předjímat obecně v oblasti

- **dostupnosti finančních prostředků** na zpracování propagačních materiálů a mediálních spotů;
- **v alokaci časové dotace v rámci pracovní kapacity sociálních pracovníků OÚ** na tento typ depistážní činnosti.

S depistážní činností II. 2 se pak pojí zejména následující překážky, nároky a rizika:

- **Neochota subjektu ke spolupráci:** pokud kontaktovaný subjekt spolupráci v rámci depistáže se sociálním pracovníkem / sociálním odborem/oddělením OÚ odmítá, je třeba v rámci rozhovoru zjistit, jaké důvody k tomuto rozhodnutí vedou. Může se totiž ukázat, že jde o překážku, kterou lze odstranit, např.:
 - ~ subjekt špatně pochopil svou roli v rámci této spolupráce – byl by ochotný informovat o sociální práci na obci, ale nechce se zabývat agendou s předáváním kontaktů sociálnímu pracovníkovi OÚ, proto odmítá spolupráci jako celek, neboť se domnívá, že o „pouhé“ informování potenciálních klientů nemá sociální pracovník OÚ zájem;
 - ~ subjekt má příliš komplikovanou představu o spolupráci a administrativní zátěži s ní spojenou;
 - ~ subjekt má obavy z předávání kontaktu na potenciální klienty, neboť s tímto dosud nemá žádnou zkušenost;
 - ~ atd.

Sociální pracovník se tedy v těchto případech snaží vyjasnit skutečné důvody, proč subjekt spolupráci odmítá, a snaží se tyto překážky odstranit. Ne vždy je to však možné; zejména tehdy ne, pokud subjekt a priori spolupráci odmítá, nebo má vůči sociální práci či osobám, které by mohly být klienty sociálního pracovníka OÚ, silné negativní předsudky apod.

- **Nutnost přizpůsobení edukace typu subjektu:** sociální pracovník OÚ by měl při edukaci subjektu spolupracujícího v rámci depistáže vzít v úvahu, o jaký typ subjektu jde. Zejména by měl zohlednit jeho dosavadní zkušenost s pomáhající prací, a také jazyk typicky používaný v daném prostředí. Lze předpokládat, že nejsnazší domluva na tom, jak spolupracující subjekt pozná potenciální klienty sociální práce na OÚ a jakým způsobem je má o nabídce pomoci informovat, bude se zástupci sociálních služeb, se sociálními pracovníky ÚP ČR či OSPOD. Naopak toto srozumitelně sdělit např. kolegům z jiných odborů OÚ (bytový/majetkový odbor) a lidem z komerční sféry (realitní kanceláře, majitelé ubytoven) se může ukázat jako poměrně obtížné. Sociální pracovník OÚ by měl zejména u takovýchto subjektů ilustrovat známky/charakteristiky přítomnosti obtížných životních situací potenciálních klientů na příkladech blízkých danému subjektu a ujistit se, že mu bylo skutečně porozuměno.

Jinak hrozí následující rizika:

- ~ spolupracující subjekt bude sociálnímu pracovníkovi „posílat“ osoby, které v obtížné životní situaci nejsou, případně řeší takové typy problémů, které jsou mimo rámec sociální práce (např. vyřízení hypotéky);
- ~ spolupracující subjekt si naopak „nevšímne“ ani závažných projevů obtížné až nepříznivé sociální situace (např. pečující osoba si praktickému lékaři opakovaně stěžuje, jak je vyčerpaná, jaké má obavy z budoucnosti apod., a lékař ji pouze vyslechne a případně předepíše léky na úzkost či nespavost, ale kontakt na sociálního pracovníka OÚ jí nepředá);
- ~ spolupracující subjekt bude známky toho, že se osoba pravděpodobně nachází v obtížné životní situaci, uplatňovat paušálně, bude tyto osoby na základě jednoho či dvou znaků „nálepkovat“ jako klienty sociální práce (např. matky samoživitelky), tyto osoby budou na jeho nabídku kontaktování sociálního pracovníka OÚ reagovat většinou přezíravě či podrážděně, neboť to bude v jejich situaci irelevantní, následně i subjekt sám může být od spolupráce v rámci depistáže pro tyto „neúspěchy“ odrazen;
- ~ spolupracující subjekt je již od počátku natolik edukací sociálního pracovníka OÚ zmaten, že na oslovování potenciálních klientů sociální práce na OÚ v podstatě rezignuje, i když ji třeba při dojednávání spolupráce aktivitě neodmítne.

PROBLEMATIKA PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ V RÁMCI VÝKONU DEPISTÁŽE

V RÁMCI SPOLUPRÁCE S EXTERNÍMI SUBJEKTY

ZUZANA DURAJOVÁ

OBECNÁ POVINNOST MLČENLIVOSTI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Právní úprava týkající se mlčenlivosti v sociálních službách je dosti přísná. Obecně jsou poskytovatel sociálních služeb a jeho zaměstnanci, případně zaměstnanci územních samosprávných celků (dále jen „sociální pracovníci“) vázání mlčenlivostí ohledně všech údajů týkajících se osob, kterým se služba poskytuje, ale i těch, kterým služba poskytována (zatím) není, ale se tyto údaje dozvedí při své činnosti.⁹ Klient je této mlčenlivosti může zprostit zcela svým písemným prohlášením, ve které také uvede rozsah a účel tohoto zproštění,¹⁰ případně výslovným souhlasem k podávání informací konkrétním fyzickým či právnickým osobám.¹¹

Speciálně je v zákoně o sociálních službách upraveno sdělování údajů poskytovatelem sociálních služeb orgánům sociálně-právní ochrany dětí na jejich písemnou žádost.¹²

SPOLUPRÁCE S POSKYTOVATELI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Na předávání informací mezi obcí a poskytovatelem sociálních služeb se vztahují výše zmíněná ustanovení ohledně mlčenlivosti, včetně nutnosti souhlasu. Souhlas klienta se vyžaduje i v případech naplnění povinnosti poskytovatele pobytové sociální služby informovat obec o tom, že propouští osobu, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví.¹³ Taktéž v případě, že sama osoba požádala obec o zprostředkování služby,¹⁴ je nutné, aby s předáním jejich údajů výslovně souhlasila,

⁹ § 100 odst. 1 zákona ř. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹⁰ § 100 odst. 1 věta poslední zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹¹ § 100 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹² § 100a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹³ § 88 písm. k) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹⁴ § 90 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

s výjimkou situací, kdy podle lékařského posudku není vůbec schopna jednat,¹⁵ je v ohrožení života nebo zdraví či ohrožuje ostatní a podporu a pomoc jí nelze zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

SPOLUPRÁCE S POSKYTOVATELI ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

V některých případech bude v rámci depistážní činnosti nutná také spolupráce s poskytovateli zdravotních služeb. I v těchto případech je však obec vázána mlčenlivostí, ledaže jí klient mlčenlivosti písemně zprostil.¹⁶ Také poskytovatelé zdravotních služeb jsou vázáni mlčenlivostí,¹⁷ které je může zprostit opět jenom pacient sám.¹⁸ Na rozdíl od poskytovatelů sociálních služeb však u nich existuje několik zákonných výjimek, kdy informace lze předat i bez souhlasu pacienta. Jedná se o předávání informací nezbytných pro zajištění návaznosti poskytovaných zdravotních služeb,¹⁹ při předávání nezbytných informací osobám, které budou o pacienta osobně pečovat,²⁰ při informování blízkých osob či policie při hospitalizaci pacienta, jenž není schopen z důvodu zdravotního stavu vyslovit s ní souhlas,²¹ nebo při informování blízké osoby a Policie ČR v případě pacienta, který opustil svévolně zdravotnické zařízení lůžkové péče a je vážně ohroženo jeho zdraví nebo život, případně zdraví nebo život dalších osob.²² Navíc obec musí poskytovatel zdravotních služeb informovat tehdy, kdy propouští pacienta, u něhož není zajištěna další péče, či se jedná o nezletilého pacienta se závažnou sociální problematikou.²³

SPOLUPRÁCE S POLICIÍ ČR

Sociální pracovník není automaticky zproštěn mlčenlivosti ani vůči policii. To však neznamená, že jí nemůže podávat žádné informace. Jak bylo řečeno výše, pokud jej klient výslovným souhlasem mlčenlivosti vůči policii zproští,²⁴ v rozsahu tohoto zproštění může sociální pracovník informace poskytnout. Pokud je předem zřejmé, že může nastat situace, kdy se klient dostane do kontaktu s policií, či bude potřeba policii v zájmu jeho ochrany kontaktovat, je vhodné, aby měl sociální pracovník vypracovaný tzv. krizový plán, který bude obsahovat i výslovné zproštění mlčenlivosti sociálního pracovníka. S takovým plánem musí klient dopředu souhlasit, nelze ho k němu nijak nutit.

¹⁵ § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹⁶ § 100 odst. 1 věta poslední a odst. 3 zákona ř. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹⁷ § 51 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních služeb.

¹⁸ § 51 odst. 2 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

¹⁹ § 51 odst. 2 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách

²⁰ § 31 odst. 6 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

²¹ § 38 odst. 6 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

²² § 45 odst. 4 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

²³ § 47 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

²⁴ § 100 odst. 1 věta poslední a odst. 3 zákona ř. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Naopak, povinnost předat informace orgánům činným v trestním řízení má sociální pracovník tehdy, pokud by mu jinak hrozilo stíhání za nepřekážení trestného činu,²⁵ nebo jeho neoznámení.²⁶ Tato povinnost se nevztahuje na všechny trestní činy, ale na závažnější trestné činy, které zákon vyjmenovává, například o vraždu či týraní svěřené osoby. Výjimkou z této povinnosti jsou situace, kdy by překážením, případně oznámením trestného činu člověk sebe nebo osobu blízkou uvedl do nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.²⁷

Stejně tak má povinnost sociální pracovník sdělovat informace tehdy, kdy jej mlčenlivosti zproští trestní soud v rámci trestního řízení.²⁸

Specifická situace nastane tehdy, kdy je nutné kontaktovat polici proto, že nebezpečí hrozí přímo klientovi. Nejedná se tedy o pachatele či potenciálního pachatele trestného činu, ale o jeho oběť nebo o klienta, případně o jinou osobu v ohrožení života nebo zdraví. V těchto případech se dostávají do konfliktu dvě hodnoty, a to ochrana osobních údajů klienta (povinnost mlčenlivosti) a ochrana jeho zdraví, či života (ustanovení o výkonu obecné preventivní, resp. zakročovací povinnosti).²⁹ Tato otázka zatím nebyla řešena judikaturou, ale lze se přiklonit k tomu, že vzhledem k cílům depistážní činnosti a sociálních služeb obecně,³⁰ by měl pracovník zakročit a policii kontaktovat. Musí však jít o situace, kdy se hodnověrným způsobem dozví o hrozícím riziku a kdy souhlas klienta nelze získat, případně se jedná o naléhavou situaci, kdy riziko nelze odvrátit jinak, tedy tzv. krajní nouzi.³¹ V tomto případě však může pracovník předat pouze údaje nezbytné k jeho ochraně.

Na druhou stranu, policie může předávat osobní údaje dalším osobám tehdy, kdy je to nezbytné k odstranění ohrožení bezpečnosti osob,³² případně je to v prospěch osoby, k níž se osobní údaje vztahují, a tato dá k nim souhlas, resp. lze její souhlas na základě okolností důvodně předpokládat.³³ Policie má obecně povinnost spolupracovat s orgány veřejné správy;³⁴ pro lepší spolupráci může s obcí uzavřít koordinační dohodu,³⁵ ve které může řešit například společný postup pro případy týkající se adresátů depistážní práce, například lidí bez domova, lidí trpících závislostí, či lidí s duševním onemocněním.

²⁵ § 367 zákona č. 40/2009.

²⁶ § 368 zákona č. 40/2009 Sb., Trestního zákoníku.

²⁷ § 367 odst. 2 a § 368 odst. 2 zákona č. 40/2009 Sb., Trestního zákoníku.

²⁸ § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., Trestního řádu.

²⁹ § 2901 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

³⁰ § 2 a 38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

³¹ § 2906 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

³² § 80 odst. 1 písm. b) zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

³³ § 80 odst. 2 písm. c) zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

³⁴ § 14 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

³⁵ § 16 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

SPOLUPRÁCE V RÁMCI OBECNÍHO ÚŘADU A S OBCÍ ZŘIZOVANÝMI SUBJEKTY

IRENA DRIJÁKOVÁ

Při přenosu informací nelze postupovat u všech subjektů shodně (tj. pouze např. s ohledem na skutečnost, zda osoba je schopna či není neschopna z hlediska zdravotního stavu podat souhlas či nikoliv), postupy a korekce jsou ovlivněny vícírem podmínek. Je třeba vždy rozlišit úroveň a rozsah sdělovaných informací s respektem k režimu, v jakém jsou poskytovány, dále s ohledem na to, které právní předpisy danou oblast speciálně upravují³⁶, popř. o jakou působnost v konkrétním případě jde (tj. nelze např. postupovat shodně v případě výkonu tzv. přenesené působnosti obcí, tedy při výkonu státní správy svěřené zákonem obcím, nebo při výkonu samosprávných činností obce, které jsou upraveny zcela jinými právními předpisy i principy).

ODBORY OBECNÍHO ÚŘADU

Jednotlivé odbory obecních a krajských úřadů představují pouze organizační členění a dělbu věcných oblastí činností úřadu, tj. nejde o organizační složky obecních či krajských úřadů nebo o jimi zřizované organizace. Obecní úřad pracuje jako orgán (celek), a tudíž pracuje s informacemi tak, že informaci získal z úřední činnosti úřad (orgán obce nebo kraje vykonávající jemu svěřenou činnost³⁷), nikoliv pracovník či jednotlivý odbor úřadu. V rámci výkonu přenesené působnosti (výkonu státní správy) tak informace (dle působnosti) lze mezi odbory úřadu předávat bez souhlasu subjektu, neboť výkon státní správy je výkonem orgánu tzv. z úřední povinnosti, nejde o smluvní vztah. Obecní úřad tak vykonává státní správu jako orgán, který odpovídá za svoji činnost a nakládání s údaji jako celek. Byla-li tak jedním z odborů při výkonu státní správy zjištěna informace potřebná pro výkon státní správy jiného odboru téhož úřadu, není třeba souhlas osoby, neboť jde stále o výkon státní správy úřadem (orgánem). Je však nezbytné, aby o tomto přenosu informací mezi odbory byl proveden zápis do obou spisových dokumentací (oběma odbory). Platí zde však zároveň princip, že informace získané při výkonu přenesené působnosti (pokud nejde o zobecněné statistické a anonymní souhrnné údaje atd.) nelze předávat pro účely samosprávných činností orgánů obce (tj. např. pro potřeby rady či zastupitelstva obce apod.). Nelze tak předat informace o klientovi sociální práce, které sociální pracovník získá a pak řeší s klientem v rámci výkonu sociálního poradenství (získané sociální práci v přenesené působnosti), pro činnost samosprávy (např. pro radu obce za účelem přístupu klienta k obecnímu bytu), zde bude potřeba souhlasu klienta sociální práce.

³⁶ § 100 odst. 3 ve spojení s odstavci 1 a 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

³⁷ § 7 odst. 2 a § 8 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

ÚDAJE ZÍSKANÉ OBCÍ V RÁMCI SAMOSPRÁVNÝCH ČINNOSTÍ

Jestliže se jedná o údaje získané obcí jako právnické osoby z činností samosprávných (při činnosti rady, zastupitelstva, při soukromoprávních úkonech obce např. při nakládání obce se svým bytovým fondem apod.), pak lze tyto konkrétní údaje (např. o nájemci obecního bytu) předávat dále podle pravidel platných v dané oblasti, tj. zpravidla dle Občanského zákoníku apod., neboť obec je právnickou osobou s vlastní právní subjektivitou a tím se soukromoprávní odpovědností za své právní jednání³⁸.

ORGANIZAČNÍ SLOŽKY OBCE

Jde-li o organizační složky obce, jako je třeba Městská policie, která není součástí struktury obecního úřadu, pak je potřeba postupovat dle příslušných právních předpisů upravujících tuto oblast působnosti a s tím spojenými kompetencemi ve vztahu k rozsahu přístupu k údajům osob, tj. dle zákona o obecní policii³⁹. Pokud právní úprava podle příslušného zákona speciálně stanoví pravidla přístupu k údajům osob, pak se postupuje dle tohoto speciálního zákona, jak je zřejmé i z ustanovení § 100 odst. 3 zákona o sociálních službách, který dává přednost těmto speciálním úpravám.

ORGANIZACE ZŘIZOVANÉ OBCÍ

V případě, že jde o organizaci – poskytovatele sociální služby, kterou zřídí např. jako právnickou osobu (zpravidla jako příspěvkovou organizaci) obec, pak zde platí pro přenos a předávání informací pravidla pro poskytovatele sociálních služeb, kde je oblast mlčenlivosti a přenos informací mezi subjekty upraven včetně výjimek⁴⁰. Je zcela lhostejno, že zřizovatelem poskytovatele sociální služby je obec. Ne vždy je však potřeba souhlasu osoby uživatele sociální služby či příjemce příspěvku na péči s předáváním informací, neboť se výslovně říká v ustanovení § 100 odst. 3 zákona o sociálních službách, že: „**Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se subjekty uvedené v odstavcích 1 a 2 při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon; jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek.**“ Za zvláštní zákon je potřeba např. považovat i ustanovení § 128 Občanského soudního řádu, § 8 Trestního řádu nebo i jiné právní předpisy jako např. § 63 zákona o státní sociální podpoře⁴¹ a další. Výjimkou je také poskytování informací poskytovatelem sociální služby orgánu sociálně-právní ochrany

³⁸ § 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

³⁹ § 11a zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii.

⁴⁰ § 100 a § 100a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁴¹ Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád; zákon č. 141/1961 Sb., Trestní řád; zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.

děti⁴², kdy se může stát, že příspěvková organizace obce jako poskytovatel sociální služby je povinna poskytnout informaci obecnímu úřadu své obce s rozšířenou působností (jako orgánu sociálně-právní ochrany dětí), tj. orgánu svého zřizovatele (obce). Přenos informací (které se týkají klientů sociální práce v rámci výkonu přenesené působnosti obcí) mezi obecním úřadem a poskytovatelem sociální služby (přesto, že by subjekt poskytovatele sociální služby byla např. organizace zřízená touto obcí) není speciálně upraven, a proto by u osoby, která je schopna sama uvědoměle jednat, bylo potřeba souhlasu k tomu, aby sociální pracovník předal údaje a informace osoby směrem k poskytovateli sociální služby. Jiná však bude situace, pokud poskytovatel sociální služby nebo obecní úřad obce s rozšířenou působností budou postupovat v zájmu naplnění potřeb osoby klienta při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby tehdy, když osoba klienta není schopna samostatně uvědoměle jednat.⁴³ V těchto případech souhlasu k předání údajů není potřeba, neboť má přednost zajištění potřeb osoby před ochranou osobních údajů, popř. dalších informací nezbytných k zajištění služby.

ÚŘAD PRÁCE ČR

Závěrem je potřeba konstatovat, že zvláštní komunikační princip a mechanismus je zaveden mezi obecními úřady pověřených obcí a obcí s rozšířenou působností při výkonu státní správy a Úřadem práce ČR, kdy právní úprava Jednotného informačního systému Ministerstva práce a sociálních věcí (jehož součástí je také Standardizovaný záznam sociálního pracovníka) přímo počítá se vzájemným přenosem informací mezi těmito subjekty a vyžaduje vzájemnou součinnost mezi těmito správními orgány⁴⁴.

⁴² § 100a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁴³ § 91 odst. 6 a § 91a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁴⁴ § 4a zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR, § 93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a §§ 63–65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

PŘÍLOHY

ADRESNÁ DEPISTÁŽ

Pracovní označení depistáže:

Odpovědný pracovník:

Datum přijetí podnětu:

Zdroj podnětu:

Popis podnětu:

Na základě dosavadních zjištění:

- budu pokračovat v prověřování podnětu v terénu
- nebudu pokračovat v prověřování podnětu v terénu, protože podnět už řeší jiný pracovník OÚ
- nebudu pokračovat v prověřování podnětu v terénu, protože podnět nepatří do agendy sociální práce na OÚ
- nebudu pokračovat z důvodu nepřiměřeného rizika pro sociálního pracovníka
Popis daného rizika:

Prostředí uskutečnění depistáže:

Stručný popis činností a zjištění

Datum	Činnosti a zjištění	Rizika

Výsledek v době ukončení depistáže

- kontaktovaná osoba / skupina osob se nenalézá v obtížné životní / nepříznivé sociální situaci
- vyhledané osobě/osobám byla osobně předána pouze informace a kontakt na sociálního pracovníka OÚ či jiné pomáhající subjekty
- s vyhledanou osobou/osobami se podařilo navázat spolupráci
- s vyhledanou osobou / skupinou osob v současné době nelze navázat spolupráci ani předat informace či kontakty
- poskytnutí urgentní pomoci (i bez souhlasu vyhledaného člověka) vynucené bezprostředním ohrožením jeho života či zdraví
- nepodařilo se nikoho nalézt

Stručný popis stavu při ukončení depistáže:

Dojednáno předání jinému subjektu: Ne Ano – komu:

Součástí výstupu z depistáže bylo podání podnětů vyplývajících z povinné oznamovací povinnosti:

Ne Ano – komu:

Další sociální pracovníci, kteří se na depistáži podíleli:

Datum ukončení depistáže:

Podpis odpovědného pracovníka:

PŘÍLOHA 2

PŘIDRUŽENÁ DEPISTÁŽ

Pracovní označení depistáže:

Odpovědný pracovník:

Datum zahájení:

Popis důvodu zahájení depistáže:

Prostředí uskutečnění depistáže:

Stručný popis činností a zjištění

Datum	Činnosti a zjištění	Rizika

Výsledek v době ukončení depistáže

- kontaktovaná osoba / skupina osob se nenalézá v obtížné životní / nepříznivé sociální situaci
- vyhledané osobě/ osobám byla osobně předána pouze informace a kontakt na sociálního pracovníka OÚ či jiné pomáhající subjekty
- s vyhledanou osobou/osobami se podařilo navázat spolupráci
- s vyhledanou osobou / skupinou osob v současné době nelze navázat spolupráci ani předat informace či kontakty
- poskytnutí urgentní pomoci (i bez souhlasu vyhledaného člověka) vynucené bezprostředním ohrožením jeho života či zdraví
- nepodařilo se nikoho nalézt

Stručný popis stavu při ukončení depistáže:

Dojednáno předání jinému subjektu: Ne Ano – komu:

Součástí výstupu z depistáže bylo podání podnětů vyplývajících z povinné oznamovací povinnosti:

Ne Ano – komu:

Další sociální pracovníci, kteří se na depistáži podíleli:

Datum ukončení depistáže:

Podpis odpovědného pracovníka:

PŘÍLOHA 3

NEADRESNÁ DEPISTÁŽ

Označení depistáže:

Odpovědný pracovník:

Další sociální pracovníci, kteří se na depistáži podíleli:

Zacílení depistáže: všeobecné specifické

Upřesnění zacílení specifické depistáže:

Plánovaný způsob provedení:

Období realizace

Začátek:

Konec:

Prostředí uskutečnění depistáže:

Rizika:

Zhodnocení naplnění záměru:

záměr se podařilo dostatečně naplnit záměr se nepodařilo dostatečně naplnit

Slovní popis:

Výsledek v době ukončení depistáže

- žádná z nalezených/kontaktovaných osob se nenachází v obtížné životní / nepříznivé sociální situaci
- nikdo nebyl nalezen/kontaktován
- vyhledané osobě/osobám byla osobně předána pouze informace a kontakt na sociálního pracovníka OÚ či jiné pomáhající subjekty
- s vyhledanou osobou/osobami se podařilo navázat spolupráci
- s vyhledanou osobou / skupinou osob v současné době nelze navázat spolupráci ani předat informace či kontakty
- poskytnutí urgentní pomoci (i bez souhlasu vyhledaného člověka) vynucené bezprostředním ohrožením jeho života či zdraví

Stručný popis stavu při ukončení depistáže:

Navrhuji opakované provedení takto zaměřené depistáže: Ne Ano

Zdůvodnění:

Součástí výstupu z depistáže bylo podání podnětů vyplývajících z povinné oznamovací povinnosti:

Ne Ano – komu:

Datum ukončení depistáže:

Podpis odpovědného pracovníka:

PŘÍLOHA 4

INFORMAČNÍ AKCE

Název informační akce:

Odpovědný pracovník:

Další sociální pracovníci, kteří se na depistáži podíleli:

Období realizace

Začátek:

Konec:

Zacílení depistáže: všeobecné specifické

Upřesnění zacílení specifické depistáže:

- Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním
- Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby
- Osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti
- Osoby ohrožené sociálním vyloučením
- Osoby ohrožené rizikovým způsobem života
- Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí
- Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením
- Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy
- Imigranti
- Rodiny s dětmi

Jiné/Další zpřesnění:

Informační akce je

- iniciována sociálním pracovníkem / sociálním odborem či oddělením OÚ
- přidružena k akci jiného subjektu. Název akce a subjektu:

Zvolené nástroje:

- tisková zpráva rozhlasová zpráva/spot leták infostánek videospot
- beseda informační vstup sociálního pracovníka (prezentace)

Jiné:

Prostředí uskutečnění depistáže:

Záměrem je občany informovat o:

Odhad počtu osob oslovených danou informační akcí:

- do 10 osob do 50 osob do 100 osob do 1 000 osob do 10 000 osob
- více než 10 000 osob

Zhodnocení informační akce:

Navrhuji opakované provedení takto zaměřené depistáže:

- Ano Ne

Návrhy a doporučení:

Podpis odpovědného pracovníka:

PŘÍLOHA 5

ROZVÍJENÍ SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI SUBJEKTY

Odpovědný pracovník:

Název subjektu / Jméno a příjmení:

Adresa subjektu:

Kontaktní osoby za subjekt:

Jméno	Příjmení	Titul	pozice	telefon	e-mail

Předmět činnosti subjektu:

Subjekt nejčastěji přichází do styku s osobami v těchto obtížných životních situacích:

Subjekt přichází, nebo lze očekávat, že by mohl přicházet do styku s osobami v těchto nepříznivých sociálních situacích:

- Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním
- Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby
- Osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti
- Osoby ohrožené sociálním vyloučením
- Osoby ohrožené rizikovým způsobem života
- Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí
- Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením
- Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy
- Imigranti
- Rodiny s dětmi

Jiné/Další zpřesnění:

Průběh jednání o spolupráci v rámci depistáže

Datum	Poznámky	Kontaktovat znovu	Zapsal/a

Subjekt souhlasí se spoluprací: Ano Ne

Spolupráce navázaná dne:

Role spolupracujícího subjektu:

- potenciální klienty informuje ústně o pomoci poskytované sociálním pracovníkem OÚ a sociálním oddělením/odborem OÚ
- potenciálním klientům předává materiály (letáky, vizitky) o činnosti sociálního pracovníka OÚ a sociálního oddělení/odboru OÚ
- sociálnímu pracovníkovi / oddělení/odboru OÚ poskytuje kontakty na potenciální klienty, a to se souhlasem daných osob

Poznámka:

Za OÚ se subjektem spolupracují:

ABC DEPISTÁŽE

PŘÍRUČKA PRO VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBECNÍCH ÚŘADECH

- VYDAL:** Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. , Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00, <https://www.vupsv.cz>
- VYŠLO:** v roce 2020, 1. vydání, počet stran 104
- GRAFICKÁ ÚPRAVA:** Radovan Goj
- TISK:** Printo, spol. s r.o., Gen. Sochora 1379/6, 708 00 Ostrava-Poruba
- NÁKLAD:** 800 výtisků

ISBN 978-80-7416-390-6 (print), 978-80-7416-391-3 (pdf)

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.