

Depistáž v sociální práci  
na obecních úřadech

Olga Hubíková

Jana Havlíková

VÚPSV, v. v. i. Praha  
výzkumné centrum Brno

2020

Publikace byla schválena Ediční vědeckou radou ve složení:

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v. v. i. Praha)  
Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v. v. i. Praha)  
Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)  
doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)  
Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)  
Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)  
Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)  
doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)

Monografie byla finančně podpořena z prostředků programu ETA Technologické agentury ČR, je součástí projektu č. TL01000229 „Provádění depistáže a následné stanovení cílů pomoci sociálními pracovníky obecních úřadů“.

**T A**  
**Č R**

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.  
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00  
jako svou 566. publikaci  
Vyšlo v roce 2020, 1. vydání, počet stran 204  
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

Recenze: Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
PhDr. Monika Punová, Ph.D.

ISBN 978-80-7416-356-2 (print)  
978-80-7416-374-6 (pdf)

<https://www.vupsv.cz>

## Abstrakt

Studie je zaměřena na výkon depistáže v sociální práci na obecních úřadech. V době realizace studie platnou legislativou povinnost vykonávat depistáž na obecních úřadech byla uložena, ale velmi nespecificky. Chybí mj. podrobnější definice depistáže pro praxi, rozpracování postupů depistáže, metodické vedení a rovněž ucelený způsob záznamu. Bylo tedy třeba prostřednictvím empirického výzkumu zajistit poznatkovou bázi k vymezení depistáže na obecních úřadech. Cílem empirického výzkumu bylo podrobně zachytit a popsat, jak sociální pracovníci obecních úřadů depistáž pojmají, jakými způsoby a v jakém rozsahu je v současné době depistáž na obecních úřadech vykonávána, jaké praktické aspekty spojené s výkonem depistáže řeší, včetně případných překážek, rizik. Pro výzkum bylo využito smíšené kvalitativně-quantitativní metodologie. Nejprve bylo realizováno explorační kvalitativní šetření. Proběhlo formou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky obecních úřadů a jejich přímými nadřízenými. Rozhovory byly provedeny se 30 komunikačními partnery z 9 obecních úřadů různého typu dle velikosti, charakteru správního obvodu, přítomnosti sociálně vyloučené lokality a dalších kritérií. Na základě prvotních analýz byla k prohloubení a doplnění vybraných poznatků uskutečněna fokusní skupina se sociálními pracovníky devíti obecních úřadů, které nebyly zapojeny do kvalitativního šetření. Následovalo vyčerpávající validační on-line dotazníkové šetření zaměřené na sociální pracovníky obecních úřadů a jejich přímé nadřízené. Do šetření se zapojilo 675 respondentů, což představuje přibližně 49% návratnost. Výsledky výzkumu ukazují nejednotné vymezení depistáže sociálními pracovníky obecních úřadů, nejasnosti ohledně cílů a představ, na koho se má depistáž zaměřovat, ale také tápání, kde jsou hranice depistáže, zejména kdy a čím depistáž končí. Zároveň ale je z dat z obou kvalitativních výzkumných fází patrná velká varieta konkrétních uplatňovaných postupů, praktických zkušeností, strategií a tipů na provádění depistáže v různých prostředích a někdy velká invenčnost a kreativita sociálních pracovníků. Současně empirické poznatky ukazují na nedostatečné formální zakotvení depistáže v činnosti sociálních pracovníků, zejm. neuvádění či vyjímání depistáže z písemných náplní práce řadových sociálních pracovníků. Dále byla patrná kolísavá míra podpory výkonu depistáže ze strany vedení obce a problémy s vytvářením podmínek příznivých pro výkon depistáže. Z dílčích pojetí a způsobů provádění depistáže zachycených v datech bylo možné identifikovat a pojmenovat několik obecnějších empirických typů depistáže. V závěru studie je kromě návrhu obecnější definice metody depistáže pro sociální práci na obecních úřadech právě na základě identifikovaných empirických typů depistáže načrtnuta a odůvodněna typologie depistáže pro praxi. Rozlišuje dva základní typy depistáže, a to depistáž zaměřenou na jednotlivce či skupinu a depistáž zaměřenou na lokalitu. V rámci těchto dvou typů je podrobněji vymezeno celkem pět variant depistáže.

**Klíčová slova:** depistáž na obcích; typy depistáže, podmínky výkonu sociální práce; rizika výkonu depistáže; sociální práce na obecních úřadech

## Abstract

The study is focused on the outreach performance in social work at municipal offices. At the time of the study, the legislation in force obliges to conduct outreach at municipal, but not specifically enough. Among other things, more detailed definition of outreach for practice is not available as well as elaboration of outreach procedures, methodological supervision and guidance and a comprehensive way of recording. The aim of the empirical research was to capture and describe how social workers of the municipal offices understand outreach, in what ways and to what extent outreach is currently performed at municipal offices, what practical aspects related to

outreach are dealt with, including potential obstacles and risks. A mixed qualitative-quantitative methodology was used for the research. First, an exploratory qualitative survey was carried out. The data were collected by means of semi-structured interviews with social workers of municipal authorities and their immediate superiors. Interviews were conducted with 30 communication partners from 9 municipal offices of different types as far as size, character of administrative district, presence of socially excluded locality and other relevant criteria were concerned. Based on the initial analyzes, a focus group with social workers of those municipal offices, which were not involved in the qualitative survey, was carried out to deepen and complete selected previous findings. A validation quantitative survey in the form of on-line questionnaire survey focused on social workers of municipal authorities and their direct superiors followed. 675 respondents took part in the survey, which amounts to approximately 49% response rate. The research results indicate inconsistent outreach conceptions of social workers of municipal offices, uncertainties about the aims and ideas of whom outreach should be focused on, about outreach boundaries etc. Alongside, the data from both qualitative research phases reveal a large variety of specific applied procedures, practical experience, strategies and tips for outreach conducting in various environments and sometimes great invention and creativity of social workers. At the same time, empirical findings point to deficiency in formal integration of outreach in the activity of municipal social workers, in particular rate of not inclusion of outreach in written job description of front-line social workers. Furthermore, there was varying degrees of support of the outreach performance by the municipality managements and problems with creating conditions favorable for the outreach performance. Several empirical outreach types could be identified and labeled from the partial concepts and various ways of outreach performance that were captured in the collected data. At the end of the study, in addition to the proposal for a more general definition of outreach for municipal social work, a comprehensive typology of outreach for municipal social work practice based on the identified empirical types of outreach is outlined and explained; it distinguishes two basic types of outreach, namely individual or group-specific outreach and location-specific outreach. Within these two types, a total of five screening variants are defined in more detail.

Key words: outreach at municipal offices; types of outreach; conditions for social work performance; risks of the outreach performance; social work at municipal offices

# Obsah

Seznam zkratk .....	9
1. Úvod .....	10
2. Vymezení depistáže z hlediska zahraničních zdrojů .....	12
2.1 Terminologická nejasnost .....	12
2.2 Na koho se má depistáž zaměřovat .....	13
2.3 Definice depistáže .....	14
2.4 Cíle depistáže a efektivita depistáže .....	15
2.5 Typy depistáže .....	16
2.6 Hranice depistáže .....	18
2.7 Podmínky a předpoklady výkonu depistáže .....	19
2.8 Předpoklady na straně sociálních pracovníků .....	20
2.9 Dilemata spojená s výkonem depistáže .....	22
3. Metodologie .....	23
3.1 Kvalitativní terénní šetření a analýza dat .....	23
3.2 Fokusní skupina .....	25
3.3 Validací dotazníkové šetření .....	26
4. Základní charakteristiky výzkumných souborů .....	27
4.1 Základní charakteristiky výkonu sociální práce na obecních úřadech zapojených do kvalitativního výzkumu .....	27
4.2 Základní charakteristiky respondentů .....	29
5. Ukotvení depistáže v sociální práci na obecních úřadech .....	34
6. Pojetí depistáže .....	40
6.1 Cíle depistáže .....	40
6.2 Vymezení/definice depistáže .....	43
6.2.1 Jaké má vyhledávání být .....	44
6.2.2 Koho se má vyhledávání týkat .....	44
6.2.3 Jakým způsobem má vyhledávání probíhat .....	46
6.2.4 Co má být v rámci vyhledávání prováděno .....	47
6.3 Využívané způsoby vyhledávání či oslovování lidí z hlediska vymezení depistáže .....	48
6.3.1 Uplatňované způsoby vyhledávání a oslovování .....	48
6.3.2 Činnosti považované za výkon depistáže .....	51
6.4 Obtížně vyhledatelné osoby/skupiny lidí .....	59
6.4.1 Hodnocení existence účinných způsobů včasného vyhledávání osob v různých typech obtížných životních situací .....	59
6.4.2 Obtížně dosažitelní – charakteristiky životních situací .....	63
6.5 Hranice depistáže .....	67
6.6 Efektivita depistáže .....	70
7. Praktický výkon depistáže .....	74
7.1 Postupy a strategie výkonu depistáže .....	74
7.1.1 Cílená depistáž .....	75

7.1.2	Plánovitá, ale necílená depistáž.....	78
7.1.3	Necílená nahodilá depistáž.....	83
7.1.4	Adresná a neadresná plošná depistáž.....	84
7.1.5	Mapování lokality.....	92
7.2	Taktiky navazování kontaktu.....	95
7.2.1	Obecná doporučení pro většinu typů situací.....	96
7.2.2	Doporučení pro usnadnění depistáže „na ulici“.....	98
7.2.3	Doporučení pro usnadnění depistáže ve vlastní domácnosti potenciálního klienta.....	101
7.3	Spolupráce sociálního pracovníka OÚ s dalšími aktéry při vyhledávání potenciálních klientů.....	103
7.3.1	Další organizační složky/agendy obecního úřadu.....	105
7.3.2	Obce ve správní působnosti ORP/POÚ.....	108
7.3.3	Sociální služby a neziskové organizace obecně.....	111
7.3.4	Lékaři a zdravotnická zařízení.....	113
7.3.5	Vybrané složky záchranného systému.....	116
7.3.6	Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR a ČSSZ.....	119
7.3.7	Majitelé a správci bytů, ubytoven, realitní kanceláře.....	121
7.3.8	Zařízení výkonu trestu, probační a mediační služba, zařízení ústavní výchovy.....	124
7.3.9	Finanční instituce - banky, exekutorský úřad.....	126
7.3.10	Školy.....	127
7.3.11	Formální a neformální nastavení spoluprací.....	127
7.4	Rizika spojená s výkonem depistáže a jejich snižování.....	131
7.5	Administrativa a záznam depistáže.....	135
8.	Další pomoc.....	141
8.1	Další pomoc a postup dle ochoty depistáží vyhledané osoby spolupracovat.....	141
8.1.1	Ochotní spolupracovat.....	143
8.1.2	Neochotní spolupracovat.....	146
8.2	Rozhodování o dalším postupu.....	149
8.2.1	Co je zakázka a kdo ji formuluje.....	149
8.2.2	Možnosti postupu a další postup u nespolupracujících/limitované spolupracujících osob.....	152
8.3	Problém dostupnosti další pomoci.....	157
8.3.1	Chybějící či obtížně dostupné formy a zdroje pomoci.....	158
9.	Vytváření podmínek výkonu depistáže a role některých aktérů.....	162
9.1	Celkové hodnocení významu a míry naplnění různých typů podmínek depistáže.....	162
9.1.1	Podmínky umožňující výkon depistáže.....	162
9.1.2	Překážky výkonu depistáže.....	167
9.1.3	Materiální a technické vybavení sociálních pracovníků OÚ.....	170
9.2	Podrobnější pohled na vybrané podmínky výkonu depistáže.....	173
9.2.1	Personální podmínky.....	173
9.2.2	Dovednosti a znalosti sociálního pracovníka.....	177
9.2.3	Předávání informací o potenciálních klientech.....	181
9.2.4	Materiální a technické vybavení.....	184
9.2.5	Vliv vedení odboru/oddělení.....	187
9.2.6	Vliv vedení obce.....	188

10. Vymezení pojmu „depistáž“ – shrnutí a doporučení .....	191
10.1 Depistáž jako činnost a depistáž jako metoda .....	191
10.2 Základní charakteristiky depistáže .....	192
10.2.1 „Překlad“ pojmu depistáž a principy depistáže .....	192
10.3 Na koho/co se má vyhledávání zaměřovat .....	193
10.4 Hranice depistáže.....	194
10.4.1 Začátek či zahájení depistáže .....	194
10.4.2 Ukončení depistáže.....	195
10.5 Cíle depistáže a efektivita depistáže .....	196
10.5.1 Cíle .....	196
10.5.2 Efektivita.....	197
10.6 K definici a typologii depistáže.....	197
10.6.1 Definice metody depistáže .....	198
10.6.2 Rozlišování typů depistáže.....	198
10.7 Závěr .....	200
Literatura.....	202
Výtahy z oponentských posudků.....	204





---

## Seznam zkratk

FG	fokusní skupina
GDPR	General Data Protection Regulation, tj. obecné nařízení o ochraně osobních údajů
KR	sociální kurátor
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Obec II. typu	obec s pověřeným obecním úřadem
Obec III. typu	obec s rozšířenou působností
ORP	obec s rozšířenou působností a správní obvody hl. m. Prahy
OÚ	obecní úřad
OSPOD (nebo SPOD)	oddělení sociálněprávní ochrany dětí
POÚ	pověřený obecní úřad
R	respondent
SO	správní obvod
SP	sociální pracovník (i ve významu množném, tj. „sociální pracovníci“)
T	tazatel
TrP	terénní pracovník
ÚP ČR	Úřad práce ČR
VED	vedoucí pracovník

## 1. Úvod

V kontextu výkonu sociální práce v České republice v době tvorby této studie<sup>1</sup> platí, že depistáž je jednou ze základních činností, jež legislativa od roku 2012 v celé šíři ukládá sociálním pracovníkům obecních úřadů (OÚ) obcí s rozšířenou působností (ORP) a obecním úřadům obcí s pověřeným obecním úřadem (POÚ) v souvislosti s cílovou skupinou osob v hmotné nouzi nebo hmotnou nouzí ohrožených. 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. Dle aktuálně platné legislativy (k 31. 3. 2019) vyplývá nezbytnost provádění depistáže v rámci sociální práce vykonávané obecními úřady obcí II. a III. typu v přenesené působnosti z § 64 odst. 1 písm. d) a odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Zde je ustanoveno, že sociální pracovníci pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jsou mj. povinni „*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 realizovat „*činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob*“. Depistáž nejen že mezi tyto činnosti patří, ale lze říci, že je často jejich prvním předpokladem.

Co se týče obsahu depistáže, je depistáž jako jedna z metod sociální práce na obecních úřadech vymezena v příloze k vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, kde je depistáž chápána jako jedna z metod přímé práce. Depistáž je zde upřesněna jako: *1. vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí<sup>2</sup> a 2. zachycení problému v časném stádiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence*. Tuto definici pak konkretizuje 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 „*Depistáž je jednou ze základních činností sociálního pracovníka, v rámci které jsou systematicky, soustavně, cíleně a včasné vyhledávání 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*“.

Obecní úřady obcí II. a III. typu tedy mají povinnost realizovat depistážní činnost, a to jako jednu ze základních činností sociální práce vykonávané v přenesené působnosti obce, přičemž u obce II. typu zejména ve vztahu k ohrožení hmotnou nouzí a u obce III. typu obecně ve vztahu k riziku nepříznivé sociální situace. Fakt, že je depistáž vykonávaná na obecních úřadech jako jedna z metod individuální sociální práce ve vztahu k velmi široké škále rozmanitých typů nepříznivých sociálních situací, jak plyne již ze samotného standardizovaného záznamu, z něhož je předpokládán „akční rádius“ sociálních pracovníků obecních úřadů nejlépe patrný, činí problematiku výkonu depistáže na obecních úřadech obtížně uchopitelnou a rovněž těžko metodicky ošetřitelnou. Postupy či metodiky depistáže vyvinuté speciálně např. pro konkrétní typ sociální

---

<sup>1</sup> Studie vznikla v rámci projektu TA ČR TL01000229 *Provádění depistáže a následné stanovení cílů pomoci sociálními pracovníky obecních úřadů*, jehož řešitelem je brněnské výzkumné centrum VÚPSV, v. v. i.

<sup>2</sup> Zákonem vymezený pojem přirozené prostředí - dle § 3 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se rozumí „*přirozeným sociálním prostředím rodina a sociální vazby k osobám blízkým 1), domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity*.“

služby či pro konkrétní cílovou skupinu či specifické typy obtížných životních situací nelze pro specifičnost výkonu sociální práce na obecních úřadech jednoduše převzít, a to ani po modifikacích; stejně jako nelze přebrat žádné zahraniční pojetí či modely depistáže. I když je důležitou součástí této studie teoretické seznámení se zahraničními koncepty a přístupy k depistáži, lze tyto použít pouze jako zdroj inspirace. Nenalezli jsme žádný zahraniční model depistáže, který by byl uplatňován v podobném kontextu a s podobnými nároky na univerzalitu a otevřenost z hlediska širší cílových skupin a životních situací, jakým je unikátní kontext a podmínky výkonu sociální práce na obecních úřadech v České republice.

Zároveň dosud nebyla věnována pozornost otázce, jaká pojetí depistáže jsou na obcích explicitně či implicitně uplatňována, zda, jakými způsoby a v jakém rozsahu je depistáž prováděna, co v současných podmínkách výkonu sociální práce na obecních úřadech výkonu depistáže napomáhá a co mu naopak brání.

Proto vznikla tato studie, založená na poměrně rozsáhlých souborech dat. Je souhrnem poznatků kvalitativních a kvantitativních dat z celkem tří datových setů, tedy dat z kvalitativních rozhovorů a z fokusní skupiny<sup>3</sup> a dále kvantitativních dat z dotazníkového šetření. Jejím cílem je, dříve než se přistoupí k metodické úpravě výkonu depistáže na obecních úřadech, poskytnout vhled do stávající podoby a nastavení výkonu depistáže v sociálních práci na obecních úřadech. Snažili jsme se získat detailní a rovněž validní poznatky zejména o tom, jakým způsobem je v současné době depistáž v rámci sociální práce na OÚ v ČR chápána a uplatňována. Dále jsme usilovali o porozumění tomu, jaké faktory (legislativní, organizační, pracovní podmínky, lokální síť sociálních služeb) ovlivňují výkon depistáže a její pojetí na jednotlivých OÚ.

Studie je jedním ze základních výstupů projektu. Kromě analýzy a syntézy empirických poznatků nabízí také dosud chybějící vymezení obsahu a podmínek výkonu depistáže v rámci sociální práce zajišťované obecními úřady ORP/POÚ a předkládá k diskusi prvotní nastínění definice metody depistáže vhodné pro sociální práci na obecních úřadech a určité výchozí členění typů depistáže. Hlavními výstupy projektu budou inovativní metodická příručka výkonu depistáže a IT řešení pro interaktivní záznam výkonu depistáže. Řešení projektu je rozčleněno do tří na sebe navazujících fází: 1. fáze je fází výzkumnou, 2. fáze bude věnována vývoji inovativní metodické příručky a interaktivního formuláře, které budou ve 3. fázi testovány v praxi. Každá z fází má odlišné cíle, a tedy i postupy jejich dosažení. Tento postup vychází z principů intervenčního výzkumu (viz např. Fraser, Galinsky, 2010), který se typicky skládá z několika kroků. Na počátku projektu jsou zařazeny výzkumné činnosti zaměřené na identifikaci a zpřesnění problematiky, již by měl nový postup upravovat, poté následuje návrh „prototypu“ inovativního postupu (např. jako v našem případě v oblasti výkonu sociální práce) a dále pilotní testování a diseminace nového postupu. Ústředním rysem řešení projektu je využívání multidisciplinárního přístupu a vybraných principů akčního výzkumu. Na řešení projektu se tak aktivně podílejí odborníci z různých disciplín a rovněž zástupci potenciálních uživatelů výsledků, určených pro aplikaci v praxi (Loučková, 2001; Palán, 2009).

---

<sup>3</sup> Použité citace z dat získaných prostřednictvím kvalitativní metodologie byly anonymizovány a mluvčí jsou označeni podle následujícího klíče: SP = sociální pracovník; KR = sociální kurátor; TrP = terénní pracovník, který není současně sociálním pracovníkem; VED = vedoucí pracovník; jednotlivé obecní úřady, na nichž respondenti působili, jsou průběžně číslovány římskými číslicemi; pokud bylo na jednom pracovišti dotazováno více respondentů jednoho typu, např. dva sociální pracovníci, ti to jsou průběžně číslováni v rámci pracoviště arabskými číslicemi. U citací z diskusí v rámci fokusní skupiny či workshopu jsou pak analogicky označeny pracovní pozice mluvčích a doplněno „účastník FG,“ pro fokusní skupinu, a „účastník Workshopu“, pro workshop.

## 2. Vymezení depistáže z hlediska zahraničních zdrojů

Jak bylo zmíněno výše v úvodu, je depistáž ve výkonu sociální práce na obecních úřadech zejména z hlediska potenciální šíře svého zaměření, zejména pokud jde o rozsah cílových skupin a možných typů nepříznivých životních situací, tak výjimečná, že nelze uvažovat o převzetí modelů a postupů z jiných oblastí sociální práce či z jiných zemí. Ty ale mohou sloužit pro dílčí inspiraci jak v oblasti praktických aplikací, tedy některých strategií a postupů, tak především v tom, z jakých perspektiv lze o depistáži uvažovat a jak ji lze pojímat. Přes různé terminologické i koncepční nejasnosti má pohled na depistáž z perspektivy zahraničních zkušeností význam zejména proto, že i naše definice se ještě bude vyvíjet a zahraniční poznatky mohou být zdrojem inspirace, i když jednoduše přenositelné nejsou. Zahraniční odborná literatura většinou vychází z poznatků o výkonu depistáže ve specifickém prostředí či určitém zaměření sociální práce (např. sociální práce zacílená na osoby bez domova apod.), nebo se depistáž odehrává v rámci velmi odlišného pojetí a „aranžmá“ sociální práce, než jaké je běžné na obecních úřadech v ČR. Nicméně odborná zahraniční literatura se kromě jiného zabývá také podobnými aspekty depistáže, jimiž se v souvislosti v potřebou zabýváme a budeme zabývat my, a proto považujeme za účelné relevantní příklady těchto zahraničních poznatků do této studie doplnit. Dříve než přistoupíme k prezentaci vlastních empirických poznatků týkajících se výkonu depistáže v sociální práci na obecních úřadech, nabízíme tedy stručný nástin některých zahraničních pojetí depistáže.

### 2.1 Terminologická nejasnost

Ze studia zahraničních zdrojů nicméně vyplývá, že pokud se metoda depistáže zdá v sociální práci na obecních úřadech či v sociální práci v ČR celkově málo ukotvená a její pojetí neustálené a rozostřené, v zahraničí tomu není jinak. Zdá se, že ustálené chápání či dokonce definice této metody zatím není k dispozici ani v kontextu sociální práce v jiných zemích. V některých zemích dokonce dosud neexistuje ani speciální pojem pro tuto metodu. Ani v zahraničí zatím není téma depistáže v teorii, praxi ani ve výzkumu praxe sociální práce zatím příliš etablováno.

I v zahraničních odborných textech je toto téma prezentováno jako v řadě ohledů nové a často i terminologicky neusazené a tato neusazenost jde ruku v ruce s tím, že se značně rozchází pohledy na to, kde jsou styčné body depistáže s jinými metodami sociální práce, v čem se depistáž od jiných metod sociální práce liší či zda se vlastně liší nebo co je pro depistáž tak specifické, aby to mohlo být definičním znakem této metody a případně se promítnout do jejího pojmenování. Např. v angličtině panuje značné terminologické zmatení. Pro pojem „depistáž“ je často používán pojem „outreach“ či „outreach approaches“ ale není to jediný termín, kterým je v angličtině označována oblast či metoda sociální práce, již se v této naší studii jakožto depistáží zabýváme. Další užívané termíny jsou např.: „street corner work“, „fieldwork“, „low threshold work“, „community-based outreach“, „mobile work“, „detached work“ (Szeintuch, 2013).

Tato pojmová rozmanitost souvisí právě i s nejednotným vymezením a praktickým výkonem sociální práce v této oblasti, včetně často nejasného vedení hranice mezi terénní prací, streetworkem a depistáží. Jak upozorňuje např. Szeintuch (2014), pojmy „streetwork“ a „outreach“ užívá jako vzájemně zaměnitelné, jako zastřešující pojmy pro činnosti mimo kancelář s tím, že pojem „outreach“ je ještě specificky využíván k označení procesu prvotního kontaktu (Anderson,

2013). Anderson ovšem upozorňuje, že označení depistáž právě nelze použít pro veškerou sociální práci, která je vykonávána mimo kancelář. Jen tím, že se situuje do komunity nebo je prováděna u lidí doma, se z ní nestává depistáž. Musí zde být přítomno záměrné úsilí kontaktovat se s danou cílovou skupinou a cílené strukturované pokusy napojit její příslušníky na sociální služby (Anderson, 2013).

Z komparativní studie chápání a provádění depistáže ve čtyřech evropských zemích (Kloppenburger, Hendriks, 2010) nejlépe vynikne, jak nejasný pojem „depistáž“ v rámci sociální práce zatím zůstává a zároveň v jakých kontextech je obvykle zvažován. Studie přináší srovnání výkonu depistáže v sociální práci ve dvou pobaltských republikách, Litvě a Estonsku, a dvou západoevropských zemích, Německu a Nizozemsku. Z hlediska popisu povinností municipalit se zdá, že nejbližší k ČR má Estonsko, kde podle autorů je depistáž vykonávána na různých úrovních různými organizacemi sociální práce, ale většinou je to na úrovni nestátních neziskových organizací a municipalit, přičemž z legislativy vyplývá mnohem větší zodpovědnost pro municipalitu. Nestátní neziskové organizace jsou zodpovědné jen za svoji cílovou skupinu. Nicméně reálně je v Estonsku depistáž dle autorů prováděna málo, neboť sociální pracovníci málo chodí „mimo kancelář“. V Litvě je dle zjištění autorů depistáž podporována, ale zároveň podvazována pravidly institucí, kde se vykonává sociální práce. Zároveň v litevštině není pro depistáž v oblasti sociální práce přesný výraz. Nejčastěji je používán obrat, který lze přeložit jako „otevřená sociální práce“ (open social work); ten je ale spojován spíše s popisy postupů, které mohou být využívány pro zachycení těch nejvíce sociálně vyloučených lidí. V Německu je v sociální práci pojem depistáž (outreach) dle citované studie také spíše neznámý a nezaužívaný. V německé odborné literatuře chybí přesná definice depistáže a v akademickém diskursu této problematice není věnována pozornost. Depistážní sociální práce (outreaching social work) je často spojována s klasickými metodami sociální práce, jako je street-work či dokonce slouží k označení všech kontextů a situací, v nichž se sociální pracovníci snaží kontaktovat své klienty v přirozeném prostředí. V Nizozemsku je depistáž, outreach, také silně asociována až ztotožňována s prací v terénu obecně, a to dle autorů citované studie v souvislosti s tím, že sociální pracovníci začínají klást větší důraz na nutnost opouštět kanceláře a chodit do terénu, „klepat lidem na dveře“, spíše než čekat na zakázku. Jde tedy o podstatně širší pojetí než jen samotné nalezení potenciálního klienta a navázání kontaktu (Kloppenburger, Hendriks, 2010)

I z tohoto krátkého přehledu různých terminologických a praktických nejasností souvisejících s výkonem depistáže je patrné, že v oblasti depistáže Česká republika nezaostává za jinými zeměmi, byť u nás není výkon depistáže v metodách a praxi sociální práce zatím spolehlivě zaveden. Už samotný fakt, že výkon depistáže na obecních úřadech je legislativně zakotven a základním způsobem vymezen ve dvou dokumentech určených pro řízení výkonu sociální práce na obecních úřadech (viz výše úvod), představuje poměrně progresivní projev snahy najít pro tuto metodu ve výkonu sociální práce v ČR jasné uplatnění.

## 2.2 Na koho se má depistáž zaměřovat

Mika Mikkonen et al. (eds., 2007) vysvětlují, že depistáž se týká práce s marginalizovanými skupinami a **může** být vykonávána v rámci jakékoliv cílové skupiny. I když je dle názoru těchto autorů nejběžnější vykonávat depistáž mezi takovými skupinami, jako jsou uživatelé drog, bezdomovci, prostitutky, ohrožení mladí lidé, má depistáž smysl v rámci všech vyloučených skupin lidí, kteří by mohli mít užitek ze služeb. Hlavním důvodem výkonu depistáže mezi

marginalizovanými lidmi je to, že je existující služby nezasahují dostatečně efektivně, anebo že existující služby nenabízejí intervence založené na potřebách marginalizovaných lidí a skupin.

Kloppenburger a Hendrik (2010) ve své studii založené na výzkumu pojetí a výkonu depistáže v několika evropských zemích dospívají k závěru, že depistáž (outreach approaches) není vyhrazena jen pro některé specifické cílové skupiny, byť je tak v praxi někdy vykonávána. To, že bývá depistáž někdy takto omezoována, např. na osoby marginalizované či stížené sociální exkluzí, můžeme vidět i v příručce k provádění depistáže (Mikkonen at al., ed. 2007), která zdůrazňuje, že depistáž má smysl v rámci všech vyloučených skupin lidí, kteří by mohli mít užitek ze služeb, i když, jak uvádí příručka, nejběžnější je vykonávat depistáž mezi takovými skupinami, jako jsou uživatelé drog, bezdomovci, prostitutky, ohrožení mladí lidé.

Podle Kloppenburgera a Hendrikse je depistáž obecně určena pro ohrožené osoby, které nejsou v žádném kontaktu se sociálními službami, a nedostává se jim žádné pomoci. **Důvody, proč tito lidé nevyužívají služby, mohou být různé:**

- nevědí, jak o pomoc požádat nebo kde pomoc najít;
- nechtějí, aby se jim někdo pletl do života;
- mohou být přesvědčení, že pomoc nepotřebují;
- měli kontakt se sociálními službami, ale přerušili ho (Kloppenburger, Hendriks. eds., 2010).

Také Moriarty, Manthorpe a Corne (2015) obecně odvozují skupiny, na něž by se depistáž měla zaměřovat, od toho, do jaké míry mají přístup ke službám. Vztahuje se na situace, v nichž jsou některé skupiny identifikovány jako ty, u nichž je menší pravděpodobnost, že budou využívat služby nebo jsou málo pokryty službami (tzv. underserved).

Bez ohledu na to, jaká je jejich konkrétní životní situace, osoby, na které má cílit depistáž, sdílí určité charakteristiky - dle Kloppenburgera a Hendrikse (2010) - odvozené od rizika, tzn., jedná se o osoby, které na základě signálů, které přicházejí z jejich okolí (škola, sousedé, rodina, policie), „jsou ohroženy“ nebo „jsou ohrožením“ („at risk“ nebo „a risk“). Rizika se mohou vztahovat *na jednotlivce* (jednotlivce vážným způsobem vyvedené z rovnováhy či žijící v degradujících životních podmínkách) a *na sociální prostředí* (pokud dochází k nepříjemnostem, rušivým věcem); dle Dewsona, Casebourne a Davise (2006) sdílejí spíše charakteristiky, které vedou k jejich kategorizaci jako „harder-to-help“ nebo „harder to reach“.

### 2.3 Definice depistáže

S terminologickou nejasností je těsně spjat problém, na který upozorňují např. Dewson, Davis a Casebourne (2006), a to, že pojem depistáž (outreach) je často používán, ale málokdy definován. Týká se mnoha oblastí, včetně vzdělávání, zdravotních služeb atd., a obecně dle těchto autorů značí, že daná služba, která je s tímto pojmem spojena, je vyňata ze svého normativního a mainstreamového institucionálního zasazení a je prováděna více komunitně, v terénu, v lokálních podmínkách a prostředí. Moriarty, Manthorpe a Cornes (2015) se domnívají, že depistáž je nejčastěji spojována a propagována jako způsob zlepšení čerpání služeb u populace, která není dostatečně pokryta službami tak, aby bylo vyrovnáno to, že se nepotkává nabídka mainstreamových služeb s populací, na kterou se tyto služby chtějí zaměřit.

Pro sociální práci celkově a specificky pro sociální práci na obecních úřadech je takto obecné vymezení nedostačující, protože pro řadu sociálních služeb a i pro sociální práci na obecních úřadech je či měla by z jejich podstaty být součástí jejího normativního zasazení i práce v terénu, tedy samotná skutečnost výkonu práce v terénu není dostatečně odlišující charakteristikou či jediným definičním znakem depistáže.

Najít či vytvořit relativně jednoduchou a zároveň výstižnou definici depistáže, která by byla souhrnem všech klíčových definičních znaků depistáže, není snadné. Většina pojetí pracuje s poměrně rozsáhlými vymezeními či popisy, které zahrnují výčty cílových skupin, které vyplývají z výčtu cílových skupin, cílů či popisu jednotlivých kroků či činností depistáže apod., a někdy je samotná definice depistáže v rámci těchto popisů, toho, co depistáž obnáší a jak se dělá, spíše implicitní.

Autorem, který se naopak snažil na základě odborné literatury, prostudování různých pojetí depistáže i vlastních výzkumů definici explicitní a stručnou definici depistáže formulovat, je B. Andersson (2013). Jeho definice je poměrně často přejímána, citována, případně modifikována. Anderson svoji definici odvozuje od cílů depistáže, resp. od toho, co ze své perspektivy vnímá jako zásadní cíle depistáže. Tento autor považuje za klíčové, aby definice depistáže akcentovala: cíl depistáže, což je podle tohoto autora kontaktovat obtížně dosažitelné lidi; cíl další pomoci, který chápe jako poskytnutí či napojení na nízkoprahové služby; prostředí, v němž je vykonávána, kdy tento autor jako hlavní charakteristiku prostředí uvádí, že se jedná o sociální práci v prostředí, které z hlediska sociálního pracovníka řídí jiní. Na základě tohoto pak Andersson depistáž definuje následovně: *Depistážní práce je sociální činnost směřující k navazování kontaktů a zprostředkování zdrojů, je vykonávána v prostředí a v situacích, nad kterými depistážní pracovník nemá kontrolu a neorganizuje je, a je zacílená na jednotlivce nebo skupiny, které jsou jiným způsobem nedosažitelné (příp. obtížně dosažitelné) a které potřebují snadno dostupné napojení na podporu.* (Andersson, 2013:184). Tato definice se již jeví pro sociální práci na obcích jako inspirativní, nicméně jak vyplývá mj. i z níže prezentovaných empirických poznatků, je jednak příliš úzká z hlediska toho, co lze či je žádoucí do depistáže vykonávané na obecních úřadech zařadit, zejm. to, co je nad rámec individuální sociální práce a také málo specifická ohledně toho, jaké osoby mají být vyhledávány či kontaktovány.

### 2.4 Cíle depistáže a efektivita depistáže

Dle Kloppenburga a Hendrikse (2010) je cílem depistáže podporovat zachycené osoby tím, že bude hledáno řešení jejich problémů; bude jim pomáháno získat přístup ke vhodným službám; bude snižována újma na straně jedince a nepříjemnost, nesnáze v jeho okolí. Cíle depistáže dle těchto autorů závisí na cílové skupině a fázi kontaktu, nicméně je patrné, že spojují cíle depistáže s následnou pomocí. Podobně též Dewson, Casebourne a Davis (2006), podle nichž je cílem depistáže poskytnout pružnou a na míru vytvořenou podporu a aktivity, které by v prostředí instituce nebyly možné; služby, které jsou poskytovány celostně, neohrožujícím způsobem, bez prvku povinnosti či donucení, jsou personalizované a je kladen menší důraz na výsledky.

Mikkonen at al. (2007) navrhují cíle více diferencovat. Základním cílem zůstává přiblížení a zvýšení dostupnosti služeb jednotlivým lidem, kteří doposud nejsou schopni aparát pomoci využít, včetně poskytnutí možnosti prvního kontaktu, přístupu harm reduction v kombinaci s ranou intervencí zvýšení prevence. Nicméně autoři zdůrazňují, že tohoto obecnějšího cíle lze

dosáhnout sledováním cílů depistáže na různých rovinách. Depistáž cílí či má cílit na dosažení změn na čtyřech úrovních:

- 1) na individuální úrovni, kde jde zejména o zvýšení povědomí o rizicích, zvýšení motivace a zvýšení úrovně vnímavosti a změny v hodnotách a přesvědčeních;
- 2) na úrovni interakcí, kdy jde hlavně o individuální změny, které ovlivňují ostatní lidi, a o komunikaci jeden na jednoho o daném problému;
- 3) na úrovni komunity, kdy se jedná o změny v rámci skupin a komunit ve smyslu např. prolomení či zmírnění exitujících tabu či změny norem dané komunity;
- 4) na úrovni sociální politiky, kdy je snaha ovlivňovat atmosféru a postoje týkající se daného problému či cílové skupiny a působit na tvůrce politik.

Takto definované typy cílů, byť opět je nelze přímo převzít pro potřeby vymezení cílů depistáže na obecních úřadech, jsou dobrým vodítkem, jak o cílech depistáže v širším významu uvažovat, tzn. nejen jako o cílech, které se vážou bezprostředně na konkrétního depistážními postupy vyhledaného jedince a případně na změnu jeho životní situace.

S cíli depistáže, resp. jejich naplňováním, je spojována také otázka efektivity depistáže. Celkově je však na téma vyhodnocení efektivity depistáže k dispozici velmi málo odborné literatury a dalších zdrojů. Dewson, Davis and Casebourne ovšem zdůrazňují, že je třeba brát v úvahu, že výsledky depistáže nelze měřit či evidovat přímočaře, a to nejen kvůli různým metodám a přístupům k depistáži, ale i kvůli rozdílnosti místních podmínek atd. Efekty depistáže se navíc mohou začít projevat až po značně dlouhé době provádění depistáže v dané lokalitě. Jak upozorňují zmíněné autorky, již samotné budování důvěry u lidí, na které se depistáž zaměřuje, dlouho trvá. Výsledky depistáže navíc mohou být subtilnější povahy, než je např. doložitelné výrazné zlepšení či dokonce vyřešení situace v rámci depistáže vyhledaného a kontaktovaného člověka. Může to být např. mírné zvýšení jeho motivace či sebedůvěry. Andersson poukazuje, že pro depistáž je charakteristická vysoká míra nejistoty a nepředvídatelnost a lze těžko předjímat, co se stane s tím, že hodně depistážní práce má také charakter pokusů, nikoliv finálních řešení (Andersson, 2010:183).

Dewson, Davis and Casebourne také varují před dalším rizikem příliš zjednodušujícího pojetí efektivity a snahy o měřitelnou efektivitu, kterou doprovází tlak na výsledek. To vede v sociální práci často ke „creaming“ efektu, tedy že se jen „slízne smetana“, tedy vyhledávají se a zachycují se jen osoby, které je relativně snadnější zachytit, motivovat ke spolupráci (Dewson, Davis and Casebourne, 2006). S tím souvisí i praxe depistáže, na kterou kriticky poukazuje Andersson a označuje ji jako přístup „screen-and-refer“, který je charakteristický krátkým kontaktem s vyhledaným člověkem a okamžitým odkláněním na podpůrný systém, ač by se v řadě případů měl klást důraz na budování tohoto kontaktu a určité důvěry (Andersson, 2010:181). Kromě toho snaha jednoduše měřit efektivitu může vést k podceňování dalších benefitů provádění depistáže, jako je např. navázání partnerství v komunitě s jinými subjekty (Dewson, Davis and Casebourne, 2006).

## 2.5 Typy depistáže

V odborné literatuře najdeme pojmenované a popsané různé modely či typy depistáže, přičemž se liší kritéria, podle nichž jsou tyto jednotlivé depistážní typy či modely rozlišovány. Jak



je patrné níže z některých modelů či typů vymezených v odborné literatuře, některé z nich jsou spíše vytyčením různých strategií a konkrétních postupů, než že by šlo vysloveně o různé modely, které by se např. navzájem vylučovaly.

Např. Kloppenburg a Hendriks (2010) rozlišují podpůrný model (support model), záchytný model (catching clients model) a model volby a sankcí (options and sanctions model). Všechny tyto modely jsou ale definovány spíše z hlediska toho, jak s daným člověkem, klientem, sociální pracovník dále jedná a pracuje, než přímo toho, jakým způsobem se k těmto lidem dostává, jak je vyhledává, oslovuje, navazuje první kontakt. Zároveň je patrné, že jeden sociální pracovník může situačně u různých klientů využívat různé z uvedených modelů. U podpůrného modelu jde dle autorů vlastně o určité doprovázení, cílem je stát klientovi po boku a hledat řešení jeho problémů; model záchytu klientů má za cíl především zkontaktovat se sociálními službami ty klienty, kteří nejsou schopni sami najít pomoc odpovídajících sociálních služeb; a konečně model volby a sankcí, kdy sociální pracovník využívá určitou míru nátlaku, aby přímou intervencí snížil újmu, kterou sobě nebo svému prostředí daný člověk způsobuje, přičemž autoři dodávají, že tento model pak v praxi vykazuje značnou variabilitu podle toho, do jaké míry se kontakt odehrává dobrovolně či s jistou mírou donucení.

Naopak, modely depistáže, které navrhuje Dewson, Davis a Casebourne (2006), se spíše odvíjí od toho, jakým způsobem a kde jsou potenciální klienti vyhledáváni a odslovováni. Dewson, Davis a Casebourne popisují celkem čtyři modely: satelitní model (the satellite model), který spočívá ve zřízení odděleného centra v komunitě, např. určitého nízkoprahového detašovaného pracoviště; dále popisují putovní, „kočovní“ model (the peripathetic model), kdy lze pro kontaktování potenciálních klientů různou formou využívat spolupráci různých organizací, jako jsou např. hostely, komunitní centra, ordinace praktických lékařů, bytové odbory atd.; dále autoři rozpoznávají detašovaný model, v podstatě přímo v terénu (the detached outreach model), kdy jde o kontaktování lidí mimo organizace, např. na ulici, v nákupních centrech, hospodách, před školou atd; posledním modelem, který tyto autoři vymezují, je pak domácnostní model (the domicillary outreach model), kdy se jedná o navštěvování lidí v jejich domácnostech a domovech.

Opět je z popisu těchto modelů patrné, že jeden pracovník či v tomto případě spíše jedno pracoviště, na němž je vykonávána sociální práce, může v rámci provádění depistáže uplatňovat více těchto modelů – např. v závislosti na tom, na jakou cílovou skupinu či na jaký typ životních situací je daná depistáž zaměřena. S ohledem na to, že právě výkon sociální práce na obecních úřadech má obsáhnout nesmírně širokou škálu cílových skupin a nepříznivých sociálních situací, může být takovéto rozlišování možných modelů inspirací pro úvahy, jakými způsoby do sociální práce na obecních úřadech depistáž vnášet.

Na závěr můžeme zmínit ještě jeden specifický typ depistáže, který je v odborné literatuře popisován a diskutován, někdy kriticky. Jedná se o tzv. assertive outreach<sup>4</sup>, což je např. dle vymezení Ozechowskiho a Barrett typ depistáže určený k tomu, podchytit a zaopatřit službami jedince, kteří patří k vysoce rizikovým skupinám/ populacím. Tento typ depistáže byl vyvinutý v rámci přístupu Assertive Community Treatment (ATC) určeném pro vážná psychiatrická onemocnění. Jako součást ATC je využíván právě assertive outreach, uplatňovaný pracovníky, kteří jsou dobře obeznámeni s lokální komunitou, chápou kulturu cílové skupiny, jsou vnímáni jako důvěryhodný zdroj informací. Assertive outreach byl vytvořen primárně pro potřeby případů lidí těžce zasažených chronickými multiproblémy, stížených vysokou komorbiditou, kteří se nacházejí na okraji společnosti, mimo dosah zavedeného systému služeb a zároveň jsou vůči službám spíše

<sup>4</sup> V češtině zatím neexistuje pro tento typ depistáže odpovídající pojem, termín „assertivní depistáž“ používán není.

rezistentní. Jeho úkolem je zachytávat tyto lidi na jejich vlastních teritoriích, v komunitě, a snažit se následně směřovat k ucelenému posouzení jejich potřeb a k na míru vytvořenému balíčku pomoci a služeb se snahou o efektivní koordinaci péče napříč různými pomáhajícími subjekty a agenturami (Ozechowski, Barrett, 2010). V některých pojetích je assertive outreach vymezován úžeji jako způsob vyhledávání a kontaktování lidí s psychiatrickým onemocněním. Zároveň je některými autory např. poukazováno na to, že bývá nahlížen jako kontroverzní metoda, která může být klienty vnímána jako negativní a může vzbuzovat obavy z autoritářského a opresivního přístupu (Jones, 2009). Parsell (2011), který assertive outreach diskutuje zejména v kontextu vyhledávání a navazování kontaktu s lidmi žijícími na ulici, poznamenává, že je to někdy nahlíženo jako posun od sociální práce k přesvědčování a neodbytnosti a kromě vytrvalosti a neodbytnosti také vzniká otázka, zda tento přístup dodržuje právo lidí na nezávislost, rozhodování o sobě, např. že lidé mají právo na to, být bezdomovci a žít na veřejných místech, příp. do jaké míry toto lze brát jako právo.

Pro sociální práci na obecních úřadech se tento typ depistáže, tedy assertive outreach, nejeví jako vhodný už proto, že vyžaduje často velmi specializovanou odbornou přípravu, a také proto, že často je tento typ depistáže prováděn spíše v týmech, tzv. assertive outreach teams. Na druhou stranu pochopení tohoto typu depistáže i jeho funkce může sociálním pracovníkům obecních úřadů pomoci pochopit a akceptovat, případně svým nadřízeným odůvodnit, vlastní limity v oblasti výkonu depistáže; tzn., že jsou situace a cílové skupiny, u nichž z pozice sociálních pracovníků obecních úřadů není výkon depistáže de facto možný či účinný a je vhodnější se pokusit předat tuto agendu specializovanému subjektu, např. službě či organizaci, který se zaměřuje na tyto specifické skupiny lidí a jejich vyhledávání a kontaktování, tedy např. na osoby s psychiatrickým onemocněním.

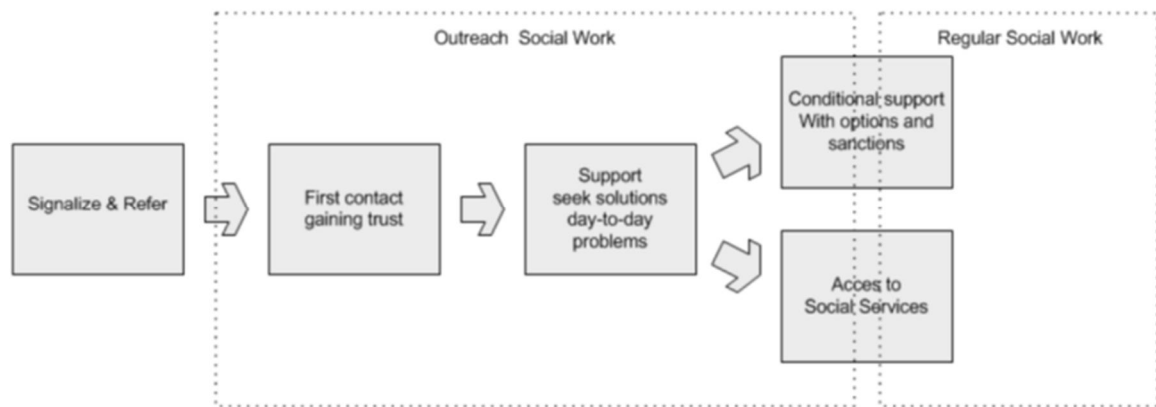
### 2.6 Hranice depistáže

Toto téma nebylo v zahraničních zdrojích příliš diskutováno. Nicméně jak uvidíme v níže prezentovaných empirických poznatcích, v kontextu depistáže v sociální práci na obecních úřadech stanovení hranic depistáže, tedy čím depistáž začíná a v kterém okamžiku, případně čím je ukončena, je pro některé sociální pracovníky, kteří mají s prováděním depistáže zkušenosti, téma a oblast nejistoty. Za poměrně jasné, i když ne ve všech případech, považovali určení začátku depistáže. S ohraničením depistáže z hlediska jejího ukončení měli ale větší nesnáze, a to, jak ještě níže podrobněji prezentujeme, ve dvojím smyslu. Jednak v některých případech sociální pracovníci tápou, kdy končí uplatňování depistáže jako metody a nastupují jiné metody sociální práce. To se týká některých situací v těch případech, kdy se sociálnímu pracovníkovi podaří navázat s vyhledaným člověkem kontakt a začít rozvíjet spolupráci a poskytovat pomoc. Dále pak, a to je z hlediska sociálních pracovníků důležitější, otázka, čím či za jakých okolností lze depistáž ukončit, pokud se např. kontakt nepodaří navázat – v jakém momentě lze odůvodněně depistáž prohlásit za ukončenou a bez pocitu, že se měli dál snažit a v pokusech člověka vyhledávat a kontaktovat a získávat ke spolupráci legitimně nepokračovat.

Jak již bylo řečeno, v literatuře se nám konkrétní zkušenosti či doporučení na toto téma nepodařilo najít, zejména ne takové, které by byly aplikovatelné na sociální práci na obecních úřadech. Jedno z pojetí depistáže, které představuje depistáž jako ohraničenou metodu, byt tato hranice nemusí být „tvrdá“, je pojetí Kloppenburgovo a Hendriksovo (2010), kteří v rámci depistáže rozlišují určité fáze a zároveň celou depistáž (kterou označují jako „outreach social

work“) odlišují od další, běžné sociální práce (regular social work). Kloppenburg a Hendriks nabízejí názorné pojetí hranic depistáže v kontextu zasazení depistáže do dalších metod/činností sociální práce (viz obrázek č. 1.) Podle těchto autorů depistáž obecně začíná, jsou-li z okolí nějakého člověka zachyceny signály a sociální pracovník je prověří (v obrázku „*signal and refer*“); toto prověření může vést k závěru, že je žádoucí a někdy přímo naléhavé zahájit s daným člověkem kontakt (*first contact, gaining trust*) a může následovat podpora, hledání řešení problémů, které vznikají ze dne na den, bezprostředních problémů (*support, seek solution day-to-day problems*); je-li kontakt s daným člověkem navázán a důvěra získána, může přijít na řadu motivování a podmíněná podpora a hledání a zajišťování přístupu těchto lidí k další pomoci a k vhodným službám (conditional support, with options and sanctions; acces to social services), což je dle těchto autorů oblast na pomezí depistáže a další sociální práce.

Obrázek č. 1 Proces depistáže v sociální práci



Zdroj: Kloppenburg, Hendriks (2010:66)

Slabinou tohoto vymezení je, že nepočítá s tím, že depistáž může končit před zahájením další sociální práce, případně se na neurčitou dobu a s výsledkem nejasným a obtížně předvídatelným zaseknout v některé z fází depistáže – např. u získávání důvěry. Není jasné, zda a jak dlouho má sociální pracovník v jednotlivých fázích depistáže setrvávat a kdy může depistáž ukončit, aniž by se posunul do další fáze či přešel k dalším typům sociální práce.

## 2.7 Podmínky a předpoklady výkonu depistáže

Zahraniční autoři pojednávají více či méně podrobně dva hlavní okruhy podmínek a předpokladů výkonu depistáže, a to jednak podmínky, které by se daly označit za organizační a pak podmínky personální, u nichž jsou nejpodrobněji probírány předpoklady na straně sociálních pracovníků. Co se týče organizačních podmínek, pak vstřícný přístup organizace a podpora depistáže a vytváření podmínek pro výkon depistáže na úrovni organizace jsou klíčovými požadavky na organizaci, pokud se v jejím rámci má výkonu depistáže dařit. Kloppenburg a Hendriks (2010) vysvětlují, že organizace, v nichž sociální pracovníci působí, mají vliv

na proces a výsledky depistáže. Teoreticky by se zdálo, že pokud je cílem organizace dosáhnout zmírnění sociálního vyloučení určitých skupin, bude se snažit svému „nástroji“, tj., sociálnímu pracovníkovi, vytvořit vhodné podmínky – ale, jak upozorňují tito autoři, často je to naopak a úsilí sociálního pracovníka není organizací oceněno, nedostává se mu povzbuzení, je místo toho např. zavalován administrativou. Autoři varují, že organizace často pečují hlavně o svoji „image“, nechtějí být v očích společnosti diskreditovány. Problém je, že klienti, na které je depistáž zaměřena nejčastěji, mohou vyvolávat z hlediska organizace nežádoucí reakce veřejnosti – jsou to lidé závislí na alkoholu, vykazují asocíální chování, mohou poškodit „jméno“ organizace, jsou to obtížní lidé („difficult people“). V případech, kdy není depistáž v organizaci pochopena a je dokonce postavena do rozporu s její politikou a pravidly, sociální pracovník nemá podporu a pokud se chce depistáži věnovat, je nucen lavírovat mezi snahou vyhovět organizaci a snahou poskytnout efektivní pomoc klientům.

Mikkonen et al (2007) se domnívají, že mají-li vedoucí pracovníci depistážní činnost řídit, musejí internalizovat ideové základy depistážní práce a rozumět charakteru této práce. Úkolem managementu je především zajišťovat a řídit zdroje; sestavovat realistický rozpočet; vytvářet partnerství a vstupovat do projektů jiných poskytovatelů služeb; pracovat s médii; zajišťovat informace o cílových skupinách; vytvářet si představu o tom, co politikové, tvůrci politik, nadace apod. chtějí slyšet a umět na ni reagovat, mít např. schopnost na číslech ukázat, že společnost může ušetřit peníze tím, že zafinancuje depistážní aktivity; posuzovat rizika; sbírat a využívat data. Mikkonen et al. explicitně zdůrazňují, že je zodpovědností managementu ospravedlnit depistáž před veřejností, šíření povědomí o depistáži a ovlivňování politik. Zároveň je povinností managementu garantovat vhodné pracovní podmínky, jako je zajištění ochrany (např. práce ve dvojicích, zácvek nových zaměstnanců), péče o fyzickou bezpečí pracovníků, vytváření strategií a hledání prostředků pro mimořádné situace (např. alarmy), podpora psychického a emocionálního well-being (supervize, přestávky apod.). Zvláštní charakter depistážní práce vyžaduje velkou pozornost věnovanou dobré péči o zaměstnance (Mikkonen et al, 2007).

### 2.8 Předpoklady na straně sociálních pracovníků

Požadavky na sociální pracovníky, kteří se mají věnovat depistáži, jsou některými autory vymezovány velmi přísně, a to jak po odborné stránce, tak i co se týče zkušeností i osobnostních předpokladů. Mikkonen et al (2007) kromě zvládnutí metody depistáže podávají výčet dovedností a znalostí, které by měl sociální pracovník mít od začátku, tedy již v době, kdy se má začít depistážní činností věnovat, a dále pak těch, které potřebuje, ale může si je osvojovat postupně. Mezi ty, které považují za nezbytné od začátku, patří podle názoru těchto autorů zejm. komunikační schopnosti; schopnosti zdokumentovat a schopnost analyzovat a podat zprávu; znalost systému služeb; dobrá znalost legislativy; sociální dovednosti; pochopení každodenního života klientů; respektující postoj ke klientům; chápání role a cílů a limitů depistážních pracovníků. Kromě toho je celá řada věcí, které by si měl sociální pracovník provádějící depistáž, pokud je nemá od začátku, postupně osvojovat. Sem Mikkonen řadí zejména dovednost posouzení potřeb; chápání vztahů v rámci komunity; dovednosti v oblasti spolupráce s poskytovateli služeb a dalšími agenturami, které v dané lokalitě působí; sdílení informací tak, aby to bylo ku prospěchu klienta; schopnost rozpoznávat důležité a nedůležité. Kromě toho tito autoři kladou také vysoké nároky na osobnostní předpoklady, jako je tolerance, sebedůvěra, odvaha a houževnatost, pocit závazku, pokora, nezávislost, citlivost, ne soudící, ale otevřený přístup, organizovanost, flexibilita, důvěryhodnost či schopnost motivovat.

Podobný soubor znalostí, dovedností a osobnostních předpokladů u sociálních pracovníků, kteří se věnují depistáži, formulují i Dewson, Davis a Casebourne (2006). Ti hovoří tom, že je třeba, aby tito pracovníci disponovali dobrou znalostí lokality a znalostí existující sítě a potenciálních partnerů v dané lokalitě a dobrými organizačními schopnostmi. Dále jmenují efektivní komunikační dovednosti, schopnost budovat důvěru a vztahy s partnery, organizacemi atd. a schopnost budovat podpůrné vztahy s cílovými skupinami a jako důležité zdůrazňují i schopnost a určitou odolnost a sebedůvěru pracovat autonomně a občas izolovaně a projevovat vlastní iniciativu, oslovovat lidi. Tyto autorky také zmiňují, že někdy je užitečné, pokud mají sociální pracovníci stejný background jako lidé, kteří patří k dané cílové skupině, na niž se v rámci depistáže zaměřují (např. etnicky, nábožensky). Žádoucí je také, aby sociální pracovník byl flexibilní a byl ochoten pracovat mimo úřední hodiny.

Kloppenburg a Hendriks (2010) se také otázkou dovedností, schopností, zkušeností a osobnostních předpokladů zabývají, ale spíše nepřímo, a to tím způsobem, že tyto dovednosti vyplývají z toho, co tito autoři vymezují jako hlavní kroky depistáže - včetně toho, jaké jsou pak předpoklady zvládnutí těchto kroků (33-37). Jedná se o tyto kroky:

- Rozpoznat skupiny, z nichž se rekrutují lidé v ohrožení („at risk“) nebo lidé, kteří mohou pro své okolí představovat ohrožení („a risk“); to znamená, že sociální pracovník musí být dostatečně erudovaný na to, aby byl schopen v daném sociálním kontextu vymezit, v čem spočívají zvláštnosti těchto lidí, případná rizika, podle čeho lze tyto lidi rozpoznat a z jakých zdrojů se lze o nich dozvědět atd.
- Učinit první kontakt - při kontaktování musí brát sociální pracovník v potaz, že sociálně vyloučení jednotlivci většinou nevěří, že jim někdo může pomoci či porozumět. Pokus kontaktovat takového člověka musí být veden uvážlivě, musí být bráno v úvahu jeho prostředí, typ osobnosti, zvláštnosti jeho a skupiny, k níž náleží. To vše musí být součástí odborné kompetence sociálního pracovníka. Dále jsou třeba výborně rozvinuté komunikační dovednosti. Je klíčové: 1) nespěchat; 2) nemoralizovat; 3) nedotírat, nevnucovat se. Spěch by mohl vyvolat pocit nátlaku, moralizování by vedlo k tomu, že se klient stáhne, nelze ani obviňovat („je špatné tolik pít“). Je důležité dát najevo, že zájem sociálního pracovníka o daného člověka/skupinu není jen formální - vhodná je neobtrusivní pozornost, nevystupovat ve formální roli, vnímat klienta jako rovnoprávného partnera, vystupovat otevřeně, používat srozumitelný jazyk a přizpůsobit mluvu a způsob vyjadřování klientovi.
- Navazování kontaktu - v rámci této fáze sociální pracovník musí být připraven nechat se „otestovat“ (jako profesionál a jako člověk) a vidět v procesu smysl. Na začátku obvykle naráží na rezistenci ze strany klienta, může zakoušet pohrdání, může být vyhozen klientem z jeho domu atd., ale je třeba chápat, že i to je krok, „vstup“ k získání, vytvoření kontaktu. Zároveň sociální pracovník musí projevovat odolnost vůči pocitu neúspěchu; sociální pracovník nesmí podléhat lítosti/pocitu neúspěchu, když část potenciálních klientů zmizí hned po pokusu o první kontakt.
- Získávání důvěry - důvěra je klíčová v celém procesu, protože mnoho klientů může být zapojeno do nezákonných aktivit; depistážní sociální pracovník musí být silnou osobností, aby zvládl to, že se nebude bát být v nesouladu se společenskými normami, určitými postoji, společenskými pravidly a zároveň neztratit důvěru v klienta, který se momentálně jeví jako beznadějný případ v bezvýchodné situaci. Zároveň se musí snažit nevzbuzovat v (potenciálním) klientovi pocit, že cílem sociálního pracovníka je kontrola, dohled.

- Od začátku do konce neztratit profesionalitu - depistáž vyžaduje vyváženost mezi potřebou na jedné straně přitáhnout, zaujmout a „zkrotit“ klienta a zahájit a udržet s ním kontakt a na straně druhé neztratit profesionalitu a racionální náhled.

### 2.9 Dilemata spojená s výkonem depistáže

V souvislosti s prováděním depistáže jsou popisována v odborné literatuře i určitá dilemata či napětí, která jsou s depistáží inherentní, ale pro sociální pracovníky nemusí být jednoduché se s nimi vyrovnávat. Klopennburg a Hendriks vysvětlují, že už jen proto, že je depistáž uskutečňována v přirozeném prostředí lidí, na které se zaměřuje, se sociální pracovníci mohou ocitát v konfliktu hodnot. Sociální pracovníci provádějící depistáž se často dostávají do prostředí fungujícího na jiných hodnotách, situace jsou nahlíženy z jiných hodnotových perspektiv a musejí se to naučit zvládat. Jedno z hlavních dilemat tak je dle těchto autorů morální dilema „respekt k právu na vlastní rozhodnutí“ a „společenská zodpovědnost za well-being ostatních občanů“, které klade velké nároky na schopnost sociálního pracovníka reflektovat, které konkrétní hodnoty leží za rozhodnutími, která mají být učiněna. Jako některé z takových příkladů z praxe autoři uvádějí situaci, kdy sociální pracovník najde chudou zadluženou rodinu, která je ilegálně připojena k elektrické síti a musí se rozhodnout, zda má podpořit všechny snahy zmírnit následky chudoby, včetně toho, že přivře oči nad ilegálním odběrem energie, či zda má tuto ilegální aktivitu ohlásit?; či jak řešit situaci, kdy je zákonem zakázáno pomáhat ilegálním přistěhovalcům, ale sociální pracovník najde takového přistěhovalce - má sociální pracovník ignorovat signály, že je takový člověk v ohrožení, nebo mu pomoci? (Klopennburg, Hendriks. eds. 2010).

Zároveň podle některých autorů sociální pracovníci nemohou mít při výkonu depistáže plnou oporu např. v metodách sociální práce. Anderson popisuje to, co nazývá jedním z paradoxů depistážní práce, a to rozporuplný vztah k metodickému upravení. Na jedné straně jsou depistážní práce vysoce reflexivní aktivity a pracovníci dny často vyplněnými metodickými otázkami a depistážní pracovníci se často dožadují pevnějších profesních základů své práce. Zároveň se zdá, že jsou depistážní pracovníci neochotní využívat ve své práci strukturované metodické postupy a jsou nakloněni dávat přednost flexibilním intervencím a osobní angažovanosti. Z výzkumů dle Andersona vyplývá, že sebepojetí depistážních pracovníků bylo vytvářeno v opozici stereotypizované konstrukci průměrného sociálního pracovníka coby byrokratického v kanceláři uzavřeného člověka, svázaného pravidly a nepružnými metodami sociální práce; depistážní sociální pracovníci sami sebe vidí jako schopné myslet „outside the box“. Odráží se to někdy i v literatuře – kdy bývá zdůrazňováno, že klíčovým prvkem depistáže je angažovanost či že proces depistáže je spíše umění. Problém s tímto sklonem depistážních pracovníků je, že toto činí obtížným metodologický a profesní vývoj, proces převedení jednotlivých pracovních zkušeností do určitého souboru kolektivního profesního porozumění je ohrožen, pokud jsou praktické poznatky fragmentovány do specifických případů a situací (Andersson, 2010:174-175).

## 3. Metodologie

S cílem získat pro analýzu výkonu depistáže na obecních úřadech dostatečně robustní datové vstupy byla zvolena kombinace kvalitativní a kvantitativní metodologie. Cílem kvalitativního výzkumu, zahrnujícího jednak terénní kvalitativní šetření a dále fokusní skupinu, byla explorace uplatňovaných postupů depistáže a následného stanovování cílů pomoci a podpory, adresované depistáží detekovaným občanům, komunitám, rodinám, skupinám, a to včetně faktorů, které napomáhají nebo naopak brání výkonu depistáže na OÚ a následnému poskytnutí/zprostředkování pomoci. Cílem kvantitativního šetření pak bylo získat reprezentativní obrázek o rozložení názorů vedoucích sociálních oddělení OÚ a sociálních pracovníků OÚ na v kvalitativním výzkumu identifikované faktory ovlivňující depistáž a na jednotlivé aspekty vymezení podmínek výkonu a obsahu depistáže.

### 3.1 Kvalitativní terénní šetření a analýza dat

Pro zkoumání aktuální podoby výkonu depistáže sociálními pracovníky obecních úřadů ORP/POÚ byla v prvním, exploračním kroku zvolena kvalitativní metodologie, konkrétně polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, sociálními kurátory a jejich přímými nadřízenými právě na výše zmíněných obecních úřadech. Kvalitativní šetření je vhodným metodologickým nástrojem v těch případech, kdy je třeba hlouběji porozumět, jak určitý proces v praxi probíhá (v tomto případě uplatňované postupy depistáže a následného stanovování cílů pomoci a podpory adresované depistáží detekovaným občanům, komunitám, rodinám, skupinám), jak je tento chápán jeho hlavními realizátory, kteří další aktéři se na něm podílí a jaké další faktory ho ovlivňují.

Cílem explorativního dotazování bylo získání vhledu do toho, jak se jeví problematika depistáže z hlediska jeho vykonavatelů, tj. sociálních pracovníků OÚ ORP/POÚ a jejich přímých nadřízených. To znamená, že jsme se zaměřili zejména na to, jak tito (potenciální) vykonavatelé depistáže popisují stávající praxi spojenou s prováděním a využíváním výsledků depistáže pro poskytnutí další pomoci či podpory, a také na to, co a z jakých důvodů by v této oblasti považovali za žádoucí. Jednotka zkoumání byl v tomto případě výkon depistáže v sociální práci realizované v přenesené působnosti na obecních úřadech ORP/POÚ a jednotka dotazování sociální pracovníci OÚ ORP/POÚ, kteří na OÚ zajišťují výkon sociální práce v přenesené působnosti, včetně agendy sociálního kurátora, a současně nezajišťují agendu OSPOD, a přímí nadřízení těchto sociálních pracovníků.

Pro výběr OÚ pro účast v kvalitativním šetření byl aplikován záměrný výběr (Sociologická encyklopedie, AV ČR; Shaw, Holland, 2014), při němž jsme se snažili zohledňovat zároveň více kritérií výběru. Jednalo se o kritéria, která se dle našich dlouhodobých zkušeností s výzkumy sociální práce na OÚ ukazují jako relevantní z hlediska dosavadních poznatků o depistáží, založených na diskusi s experty týmu a zástupci aplikačních garantů, analýze jejich písemných vyjádření a písemných vyjádření 11 obcí oslovených MPSV a s přihlédnutím k poznatkům z analýzy zahraničních zdrojů. Kritéria výběru byla kombinována tak, abychom maximalizovali pravděpodobnost zachycení co nejširší pestrosti v oblasti chápání depistáže na různých typech OÚ, různého rozsahu a zaměření depistáže a současně i různého typu překážek a limitů provádění depistáže

v konkrétních podmínkách různých lokalit. Při výběru obcí pro účast v kvalitativním výzkumu byla kombinována tato kritéria:

- typ obce z hlediska správního významu: ORP - krajské město; ORP – bývalé okresní město (kde bylo poukazováno na to, že přetrvává situace koncentrace vyššího počtu různých služeb v porovnání s ORP, které nebyly v minulosti okresním městem); ORP – bez dřívějšího statusu okresního města; obce s POÚ;
- vybrané charakteristiky správního obvodu:
  - o venkovský vs. městský ráz plus rozlehlost, - tzn., snažili jsme se přihlížet i k tomu, zda správní obvod ORP má spíše rurální charakter s jedním větším městem (vzdáleným), či zda má charakter více urbanizované oblasti s hustší infrastrukturou a dalšími většími obcemi v blízkosti;
  - o přítomnost sociálně vyloučené lokality (SVL) - podle našich předběžných poznatků se jevílo, že přítomnost SVL, její velikost či četnost výrazně ovlivňuje nejen to, zda je depistáž prováděna, ale hlavně její pojetí z hlediska cílů, zaměření i způsobů provádění; snažili jsme se u ORP/POÚ, aby byly zahrnuty jak obce, kde se SVL nachází, tak ty, kde SVL není; u obcí II. typu jsme však při jejich oslovování s žádostí o účast ve výzkumu naráželi na problém, kdy v obcích s POÚ bez SVL či sociálně vyloučených občanů byl výkon sociální práce v přenesené působnosti vykonáván ve velmi malém rozsahu, a tedy tyto obce nebyly vhodné pro zařazení do exploračního výzkumu;
- rozmístění v různých krajích ČR – vzhledem k parametrům výzkumu, tedy zejm. časovým a finančním, nebylo možné zahrnout obce ze všech krajů, nicméně i tak bylo jedním z kritérií výzkumu zahrnutí do vzorku zástupců obcí z co největšího počtu krajů, a to typově odlišných krajů (např. dle míry nezaměstnanosti, naléhavosti problematiky sociální exkluze);
- dle toho, zda a jaké jsme z daných obcí již měli vyjádření na téma depistáže či nikoliv - z několika OÚ napříč ČR, které participují v jiném projektu MPSV, bylo zprostředkováno písemné vyjádření zkušeností a názorů na depistáž (viz výše) a na základě obsahů těchto vyjádření jsme vybrali několik obecních úřadů, kde bylo účelné získané poznatky dále prohloubit – např. z hlediska jejich pojetí depistáže, zaměření, rozšíření/nerozšíření na správní obvod ORP;
- zahrnutí obcí, od nichž jsme výše zmiňované vyjádření neměli a současně tyto obce ani nebyly zapojeny do zmiňovaného projektu MPSV – pro potřeby výzkumu bylo vhodné vytipovat obecní úřady, u nichž bylo možné předpokládat, že se sociální práci obecně věnují (tzn., nemají jen zcela pasivní přístup) a mají určitou představu, co je depistáž - hledali jsme proto obecní úřady, u nichž bylo dohledatelné, že se v současnosti či nedávné minulosti např. účastnily nějakého projektu zaměřeného na sociální práci, že sociální práci aktivně rozvíjejí, depistáž speciálně zmiňují/ pojednávají v činnosti úřadu apod.

Jako nástroj sběru kvalitativních dat sběru sloužil scénář rozhovoru, který zahrnoval následující klíčová témata, která byla ve scénáři dále rozpracována prohlubujícími otevřenými otázkami a v průběhu rozhovorů rozvíjena a doplňována dle konkrétní rozhovorové situace, ale u později realizovaných rozhovorů rovněž dle již získaných a preanalizovaných kvalitativních dat a prvotních poznatků z nich vyplývajících. Základní okruhy témat polostrukturovaných rozhovorů se týkaly:

- popisu organizačních podmínek;



- způsobu vyhledávání potenciálních klientů;
- pojetí a míry zavedení depistáže na daném OÚ;
- popisu toho, jak depistáž na daném OÚ konkrétně probíhá, co při ní sociální pracovník dělá a jaké cíle sleduje;
- předpokladů, podmínek a překážek uplatňování depistáže na OÚ;
- problematiky obtížně dosažitelných a obtížně spolupracujících klientů (Hard to reach klienti).

Sběr dat se uskutečnil prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které byly se svolením účastníků výzkumu nahrávány a následně přepsány do textové podoby. Do výzkumu se nakonec zapojilo 9 obecních úřadů a rozhovory byly provedeny celkem se 30 komunikačními partnery.

Analýza dat probíhala ve dvou krocích, deduktivně-induktivním způsobem. Nejprve byl vytvořen vlastní kódovací list (v rozsahu téměř 50 kódů), s jehož pomocí byly všechny rozhovory v softwarovém prostředí Atlas/ti+ okódovány, tj. byly vytvořeny nové soubory tematicky uspořádaných úryvků napříč jednotlivými rozhovory. Tyto tematicky seskupené úryvky ze všech rozhovorů výzkumníci znovu četli a zpracovávali do výsledných interpretací a hustých popisů. Tyto první analýzy posloužily mj. jako podklad pro fokusní skupinu a kvantitativní dotazníkové šetření.

## 3.2 Fokusní skupina

Fokusní skupina (FG) byla uskutečněna v době, kdy byly k dispozici první výsledky kvalitativního terénního šetření. Byla určena pro sociální pracovníky z obecních úřadů, které nebyly zapojeny do terénního šetření. Cílem realizace této výzkumné metody bylo s těmito sociálními pracovníky reflektovat vybrané výstupy z kvalitativního šetření a diskutovat první verzi vymezení depistáže na obcích a rovněž možnosti, postupy a překážky v oblasti následného stanovení cílů pomoci a podpory, adresované při depistáži kontaktovaným občanům v obtížné sociální situaci.

Fokusní skupiny se zúčastnilo 8 sociálních pracovníků OÚ a byly s nimi diskutovány tyto 2 velké okruhy témat:

- I. cílové skupiny depistáže, a to zejména: zda je depistáž vhodná pro všechny cílové skupiny/životní situace, s nimiž se sociální pracovníci obecních úřadů setkávají – tzn. je to „univerzální“ metoda; lidé v jakých životních situacích jsou pro sociální pracovníky obcí obzvláště „skrytí“, těžko vyhledatelní/ dosažitelní; a pokud jsou personální a jiné podmínky pro provádění depistáže na daném sociálním odboru/ oddělení omezené, tzn. nelze provádět depistáž v širokém rozsahu, a je třeba stanovit priority, na které cílové skupiny/životní situace je třeba zaměřit depistáž přednostně a proč;
- II. postupy depistáže, tedy zejm.: zda jsou nějaké postupy depistáže, které SP OÚ považují za „staré, osvědčené“, standardní, či dokonce rutinní; zda se účastníci fokusní skupiny setkali buď ve své praxi, nebo v praxi kolegů s postupy depistáže, které by považovali spíše za inovativní či ve stadiu „experimentování“; zda účastníky fokusní skupiny napadají SP OÚ nějaké postupy

depistáže, které dříve v praxi sociální práce na obecních úřadech fungovaly, ale nyní je využívat nelze nebo selhávají;

Jednání fokusní skupiny bylo se souhlasem přítomných digitálně nahráváno a nahrávka následně byla převedena do textové podoby. Poznatky získané touto metodou byly využity mj. jako další ze vstupů pro dotazníkové šetření.

### 3.3 Validáčnı́ dotaznı́kové šetřenı́

Šı́rší platnost poznatků získaných vře popsánými kvalitativními vřzkumnými metodami byla zjiřtována pro populaci jak vřech sociálních pracovníků působících na OÚ ORP/POÚ a ve správních obvodech hl. m. Prahy (mimo agendu OSPOD), tak jejich přímých nadřizených, přičemž bylo nutné zohlednit to, že přímými nadřizenými sociálních pracovníků OÚ POÚ jsou nezřídka i tajemníci, případně přímo starostové.

Pro účely této validace byla zvolena metoda „online dotaznı́kové šetřenı́“. Dotaznı́kové šetřenı́ bylo koncipováno jako vyčerpávající, tzn., nebyl vytvářen vřzkumný vzorek, ale záměrem bylo oslovit vřechny relevantní sociální pracovníky obecnı́ch úřadů a jejich přímé nadřizené. Vzhledem k tomu, že databáze pracovních e-mailovřch kontaktů na tyto pracovníky nebyla v době přípravy tohoto šetřenı́ k dispozici, bylo nutné ji pro potřeby tohoto šetřenı́ nejprve vytvořit, a to velmi pracnou a ne zcela spolehlivou metodou získávání těchto kontaktů přímo z webovřch stránek jednotlivřch úřadů obcí s rozřı́řenou působností a obcí s pověřenřm obecnım úřadem. Jinřm způsobem nelze v současné době seznam kontaktů na sociální pracovníky obecnı́ch úřadů získat. Vřsledná databáze obsahovala více než 1 500 kontaktů. Databáze byla vytvořena v listopadu 2018. Při sběru dat v lednu 2019 se pak ukázal vliv podzimnı́ch komunálních voleb na personální obsazenı́ sociálních odborů/oddělenı́ OÚ, kdy odhadem nebylo zhruba 10 % kontaktů v tuto dobu již platnřch.

Vřzkumnřm nástrojem byl on-line dotaznı́k. K první verzi dotaznı́ku poskytli zpětnou vazbu ostatní experti projektu a aplikační garanti. Aplikační garanti z řad obecnı́ch úřadů rovněž zajistili pilotáž dotaznı́ku před „ostrřm“ spuřtřenım online dotazování. Finální verze dotaznı́ku byla převedena do on-line podoby (software Remark Web Survey 5.3). Plně anonymnı́ dotaznı́kové šetřenı́ se uskutečnilo v průběhu ledna 2019 a sběr dat trval 18 dnı́. Respondenti byli po prvnım vyzvánı́ k vyplněnı́ dotaznı́ku jeřtě dvakrát obeslání s řadostí o jeho vyplněnı́. Celkem bylo shromážděno 675 kompletně vyplněnřch dotaznı́ků. Návratnost činila přibližně 49 %.

## 4. Základní charakteristiky výzkumných souborů

Dříve než přistoupíme k prezentaci meritorních poznatků plynoucích z analýzy kvalitativních a kvantitativních dat, přinášíme stručný popis výzkumných vzorků z kvalitativního a kvantitativního výzkumu. U kvalitativního výzkumu shrnujeme základní charakteristiky pracovišť, jejichž pracovníci se stali komunikačními partnery pro uskutečněné kvalitativní rozhovory a u kvantitativního výzkumu přinášíme přehled charakteristik respondentů jak z hlediska toho, z jakých obcí a pracovišť se rekrutovali, tak také z hlediska jejich pracovních pozic, délky praxe apod.

### 4.1 Základní charakteristiky výkonu sociální práce na obecních úřadech zapojených do kvalitativního výzkumu

Výkon sociální práce v přenesené působnosti na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem, jejichž pracovníci se zapojili do terénního šetření v roli respondentů, se lišil zejména v organizačních aspektech (začlenění do OÚ a organizace práce) a částečně i v zacílení na určité skupiny obyvatel v nepříznivé sociální situaci, hlavní metody či postupy sociální práce pak byly napříč obcemi popisovány obdobně.

V organizační rovině jednotlivé OÚ zařazené do výzkumu ilustrovaly většinu běžně uplatňovaných organizačních struktur užívaných v ČR při začleňování výkonu sociální práce v přenesené působnosti do struktury OÚ. Jednalo se o tyto formy:

V rámci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností:

- samostatné oddělení s vlastním vedoucím pracovníkem, které zahrnuje pouze agendu sociální práce v přenesené působnosti,
- samostatné oddělení s vlastním vedoucím pracovníkem, které zahrnuje nejen agendu sociální práce v přenesené působnosti, ale i v působnosti samostatné,
- úsek v rámci sociálního odboru, bez vlastního vedoucího pracovníka, přímým nadřízeným je vedoucí odboru,
- zařazení v rámci sociálního odboru bez další specifikace, přímým nadřízeným je vedoucí odboru.

V rámci obecních úřadů s pověřeným obecním úřadem:

- oddělení či úsek sociálních věcí s vlastním vedoucím pracovníkem s kvalifikací pro výkon sociální práce,
- začlenění v rámci odboru zastřešujícího vícero správních agend s vedoucím pracovníkem bez kvalifikace pro výkon sociální práce.

Složení pracovní náplně sociálních pracovníků určených pro sociální práci v přenesené působnosti (mimo agendu SPOD) se systematicky nelišilo v závislosti na velikosti města/obce ani typu správního obvodu, ale lišilo se významně u sociálních pracovníků, kteří na daném OÚ

působili v rámci projektu MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“. Specifikem „projektových“ sociálních pracovníků bylo jednak to, že jejich pracovní náplň nebyla kumulována s dalšími agendami, ať již v přenesené nebo samostatné působnosti (jako např. vydávání parkovacích průkazů, sociální kurátorství, opatrovnictví apod.), a obsahovala výrazně vyšší podíl terénní sociální práce. Někteří projektoví sociální pracovníci dále uváděli, že z hlediska cílových skupin pracují se všemi občany v obtížné sociální situaci od 18 do 65 let. Občany starší 65 let předávali svým „neprojektovým kolegům“.

Co se týče náplně práce sociálních pracovníků, kteří nebyli angažováni v rámci výše zmíněného projektu, z hlediska cílových skupin či životních situací občanů, na které se zaměřovali, byly v rámci jednotlivých OÚ uplatňovány následující modely:

- Pracovníci působící v roli sociálního kurátora, byť třeba jen na část úvazku, měli vyčleněnu vlastní klientelu osob ve/po výkonu trestu a mladých dospělých opouštějících ústavní výchovu.
- Ostatní sociální pracovníci (či sociální kurátor v další části svého pracovního úvazku vyčleněného pro sociální práci v přenesené působnosti) pak měli agendu sociální práce určenou některým z níže uvedených způsobů:
  - o všichni sociální pracovníci daného OÚ se věnují klientele starší 18 let v rámci celého území ORP/POÚ,
  - o všichni sociální pracovníci daného OÚ se věnují klientele starší 18 let, ale každý má na starosti jinou část správního obvodu ORP/POÚ,
  - o část sociálních pracovníků daného OÚ se specializuje na rodiny s dětmi a nezaměstnané a druhá část na seniory a osoby se zdravotním postižením, a to v rámci celého území ORP,
  - o část sociálních pracovníků se specializuje na rodiny s dětmi a nezaměstnané a druhá část na seniory a osoby se zdravotním postižením, ale každý má na starosti jinou část správního obvodu ORP.

Na pracovištích, která se zúčastnila našeho výzkumu, byl častěji uplatňován model univerzálních sociálních pracovníků, kteří se případně věnují určité části správního obvodu. Tito sociální pracovníci pak uváděli, že mezi jejich klienty převažují osoby v seniorském věku a ve větších obcích i osoby bez přístřeší.

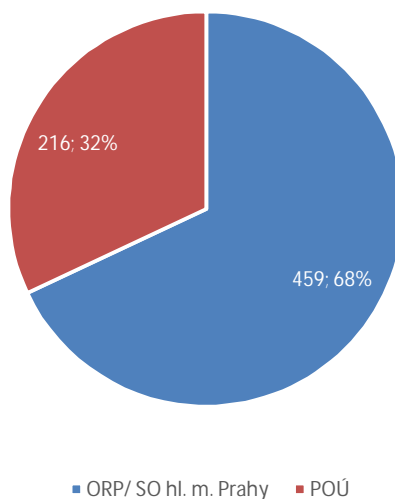
Sociální pracovníci pak shodně jako hlavní metodu své práce uváděli sociální poradenství, dle potřeby doplňované zprostředkováním peněžitě dávkou či sociální službou a doprovodem klienta na úřad apod. Někteří sociální pracovníci uváděli i techniku „motivační rozhovor“ a dále sociální šetření prováděné na vyžádání třetího subjektu, nejčastěji soudu. „Projektoví“ sociální pracovníci, jejichž pracovní pozice byla vymezena jako „terénní sociální pracovník“, pak logicky zmiňovali i terénní sociální práci jako důležitou součást své činnosti.

Při popisu své činnosti se sociální pracovníci většinou soustřeďovali na činnosti směřující k řešení nepříznivé situace klientů, neboť těmto činnostem se sociální pracovníci věnují především. Depistáž či cílené aktivní vyhledávání klientů bylo spontánně zmiňováno ojediněle, tazatelé se tedy na tuto činnost v souladu se scénářem rozhovoru aktivně doptávali.

## 4.2 Základní charakteristiky respondentů

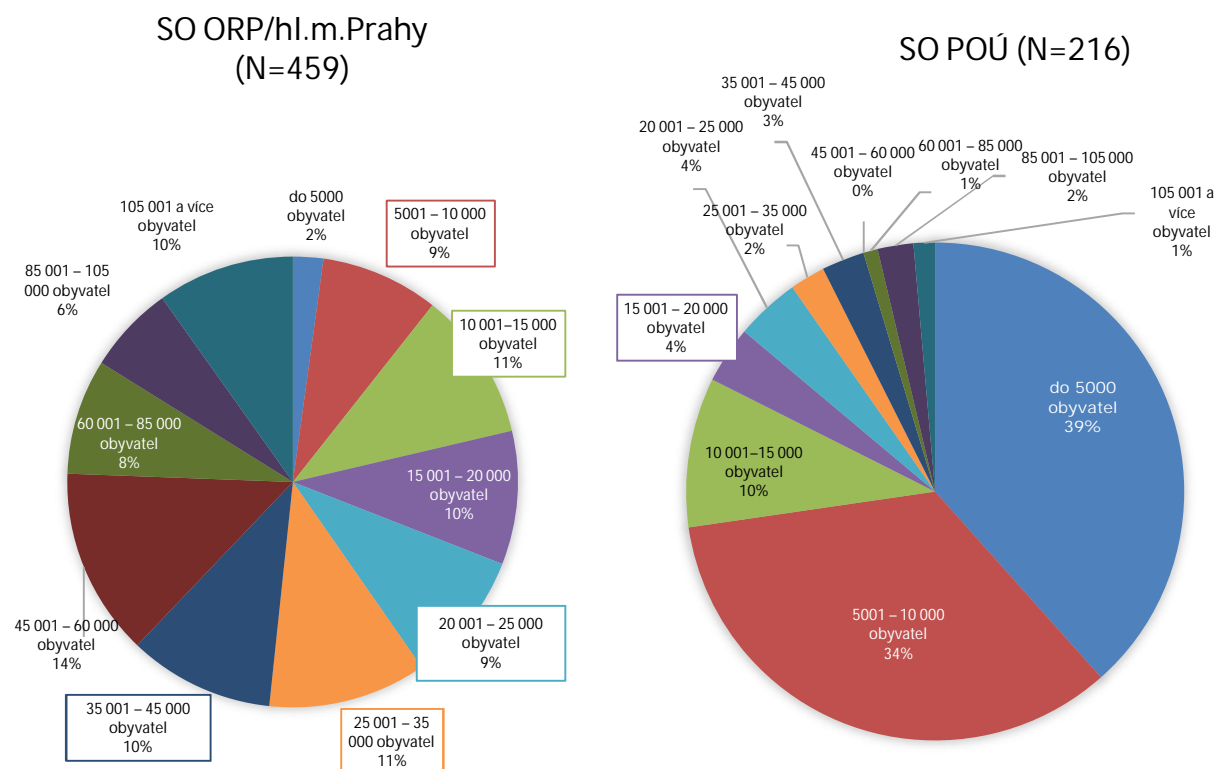
Jak bylo uvedeno výše, celkem bylo shromážděno 675 dotazníků. Mezi respondenty převažovali ti, kteří působí v ORP, což je analogické k situaci v ČR. Respondenti z ORP tvoří 68 % našeho souboru a respondenti z POÚ pak tvoří necelou třetinu (viz graf č. 1). Mezi respondenty z ORP (N=459) pak převažovali respondenti z ORP, v jejichž správním obvodě se nacházela také alespoň jedna obec s pověřeným obecním úřadem, bylo jich 77 % (tj. 352 respondentů).

Graf č. 1 Respondenti dle typu obecního úřadu, na kterém pracují (N=675)



Z hlediska velikosti správních obvodů mezi respondenty z OÚ POÚ převažovali respondenti ze správních obvodů do 5 000 obyvatel (39 %) a ze správních obvodů o velikosti 5 001 až 10 000 obyvatel (34 %). Respondenti z OÚ ORP naopak reprezentují v podstatě rovnoměrně všechny velikostní kategorie SO, viz graf č. 2, kdy v 8 z 11 velikostních kategorií se nachází vždy 8-11 % respondentů. Nejvíce respondentů (14 %) pak uvedlo, že působí ve správním obvodě o velikosti 45 001 až 60 000 obyvatel, a nejméně (6 %) v SO o velikosti 85 001 až 105 000 obyvatel.

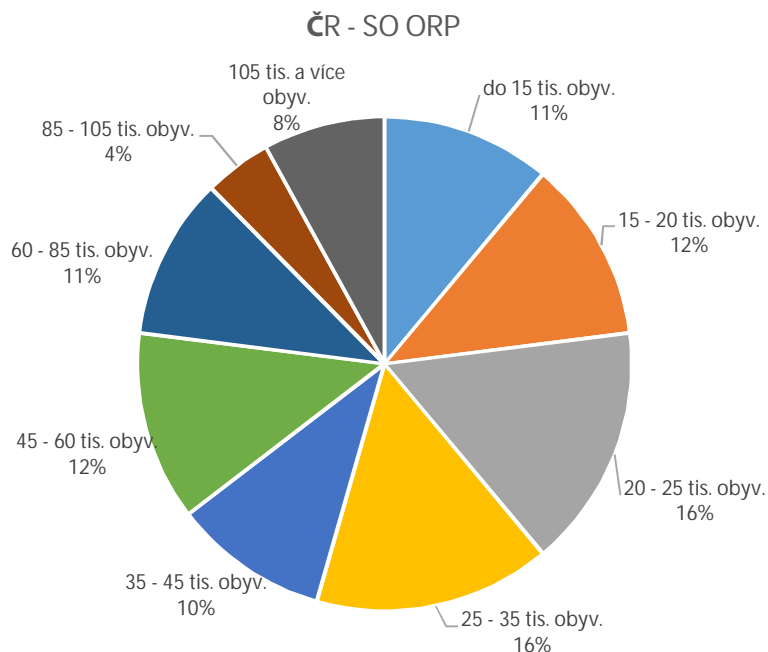
Graf č. 2 Respondenti dle typu a velikosti správního obvodu obce, v níž působí



Nabízelo by se srovnat zastoupení respondentů z hlediska velikosti správního obvodu dané obce v našem dotazníkovém šetření se zastoupením obcí dle velikosti správního obvodu v celé ČR a usuzovat, do jaké míry složení respondentů v dotazníkovém šetření odráží skladbu obcí ORP a POÚ v ČR. Toto však udělat nelze, neboť se ukázalo, že část respondentů patrně místo velikosti správního obvodu vyznačila v dotazníku velikost obce. Usuzujeme tak ze skutečnosti, že 10 respondentů z ORP zvolilo velikost správního obvodu do 5 tisíc obyvatel, přičemž ale dle údajů ČSÚ<sup>5</sup> nebyl k 1. 1. 2017 v ČR žádný takový správní obvod. Dále pak 39 respondentů z ORP uvedlo, že velikost správního obvodu jejich obce je mezi 5 a 10 tisíci obyvatel, přičemž ale dle ČSÚ byly k 1. 1. 2017 takové správní obvody v ČR pouze 2 a nelze předpokládat, že by při jejich OÚ bylo zaměstnáno tolik sociálních pracovníků, včetně vedoucích. Podobně SO ORP velikosti 10-15 tisíc je pouze 17, v dotazníku však tuto velikost uvedlo celkem 49 respondentů. Na základě těchto zjištění je třeba se domnívat, že k podobné „chybě“ mohlo dojít i u respondentů z větších správních obvodů, a výsledky uvedené v grafu č. 2 je tedy nutné chápat jako pouze orientační. Pro informaci uvádíme rozložení ORP v ČR dle velikosti jejich správního obvodu (graf č. 3).

<sup>5</sup> <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112017>

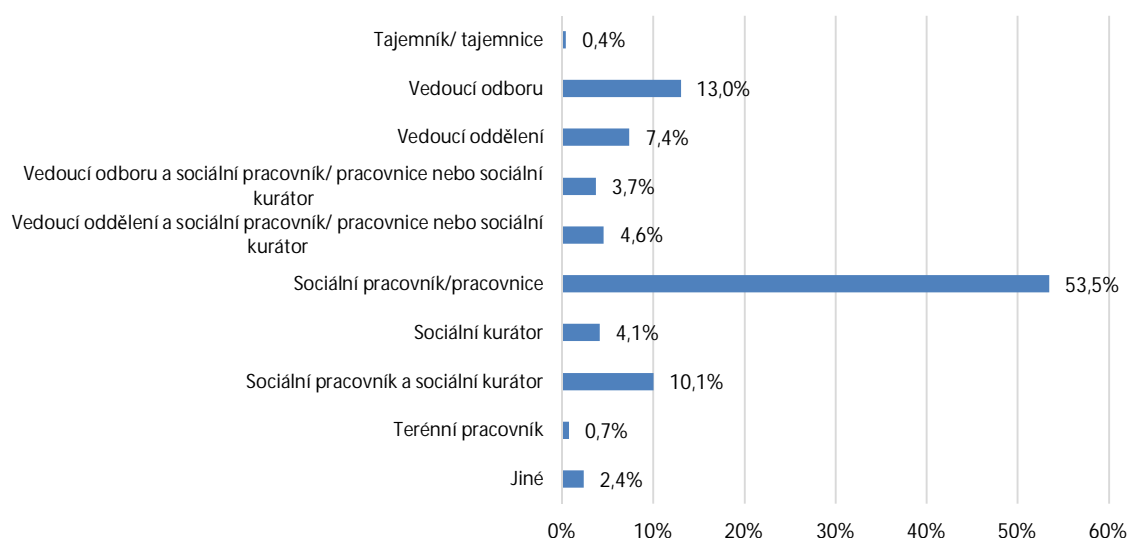
Graf č. 3 Rozložení ORP (včetně SO hl. m. Prahy) v ČR dle velikosti jejich správního obvodu (N=205)



Zdroj dat: ČSÚ, vlastní výpočty.

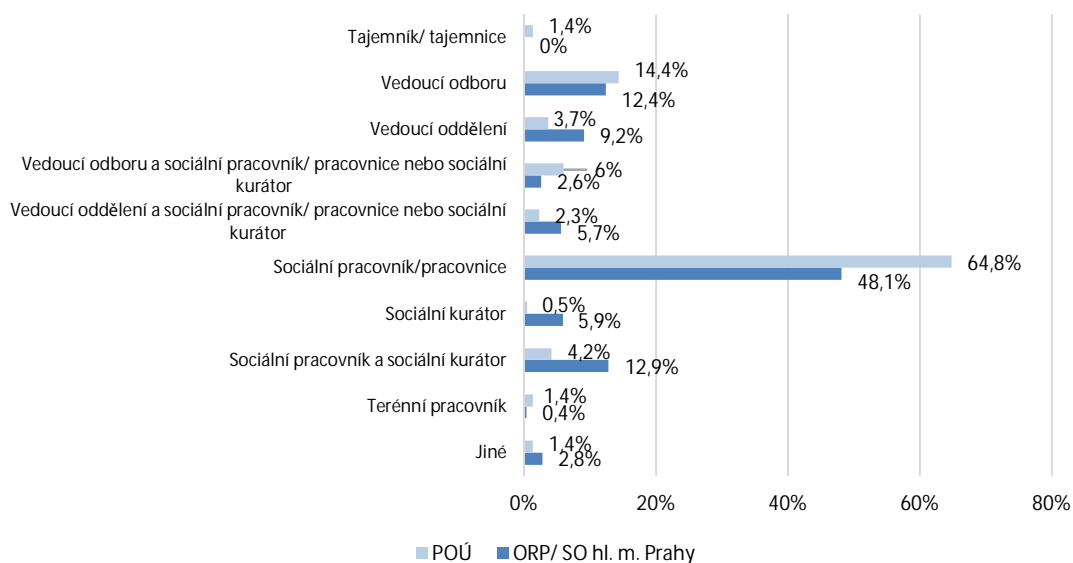
V souboru respondentů, kteří se zúčastnili našeho dotazníkového šetření, převažují řadoví pracovníci (viz graf č. 4). Osoby na pozici sociální pracovník, sociální kurátor či kumulované pozici sociální pracovník a sociální kurátor tvoří 67,7 %. Osoby pouze ve vedoucích funkcích (tj. tajemník, vedoucí odboru/oddělení) pak představují přibližně pětinu souboru, v neposlední řadě respondenti s kumulací vedoucí a řadové pracovní pozice tvoří 8,3 % souboru.

Graf č. 4 Respondenti dle typu pracovní pozice (N=675)



Srovnání rozložení respondentů dle jejich pracovního zařazení a typu OÚ, na němž působí, zobrazuje graf č. 5. Z uvedeného je zřejmé, že toto rozložení se v závislosti na typu SO výrazně nemění, pouze s výjimkou pracovního zařazení „sociální kurátor“, které je typické jen pro respondenty z ORP, a to patrně proto, že platná legislativa činností, jimž se věnuje sociální kurátor, závazně ukládá právě jen ORP, POÚ těmito činnostmi pověřeny nejsou.

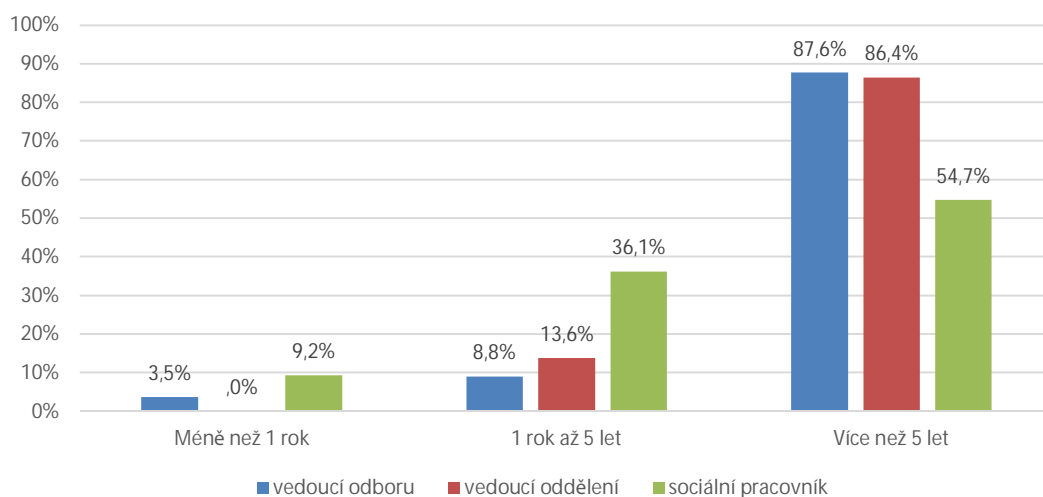
Graf č. 5 Respondenti dle typu pracovní pozice a typu správního obvodu (N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)





V souboru respondentů převažují zkušení pracovníci, neboť respondenti s délkou praxe na daném OÚ vyšší než 5 let tvoří 64,4 %. Sledujeme-li délku praxe u jednotlivých pracovních zařazení, pak je zřejmé, že respondenti s kratší délkou působení na daném OÚ jsou především z řad sociálních pracovníků (viz graf č. 6).

Graf č. 6 Respondenti dle typu pracovní pozice a délky působení na daném OÚ ( $N_{\text{VedOdb}} = 113$ ;  $N_{\text{VedOdd}} = 81$ ;  $N_{\text{SP}} = 457$ )

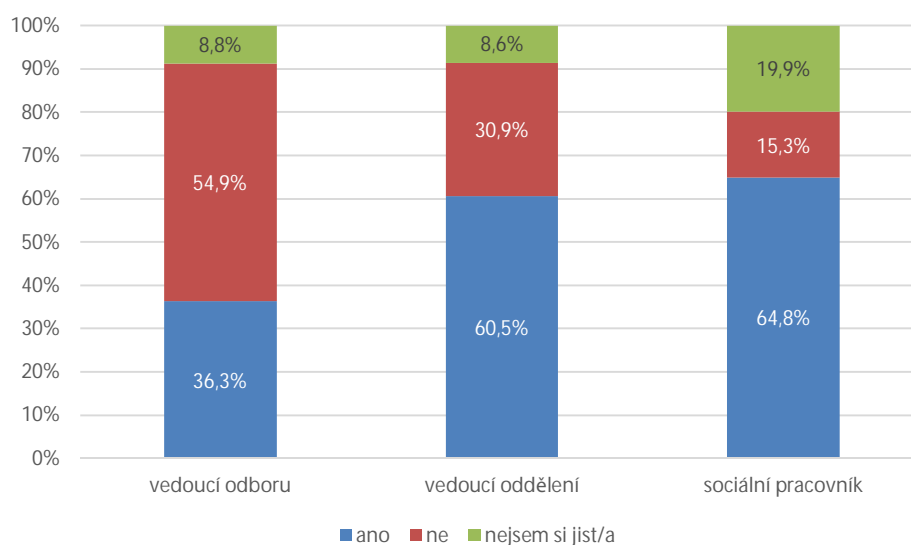


## 5. Ukotvení depistáže v sociální práci na obecních úřadech

Jedním ze základních předpokladů systémového začlenění depistáže do praxe výkonu sociální práce na jednotlivých pracovištích - sociálních odborech/odděleních obecních úřadů je sdílené a formulované pojetí toho, co je depistáž, jaký má význam, jaké cíle, případně jaké postupy lze při jejím provádění uplatňovat.

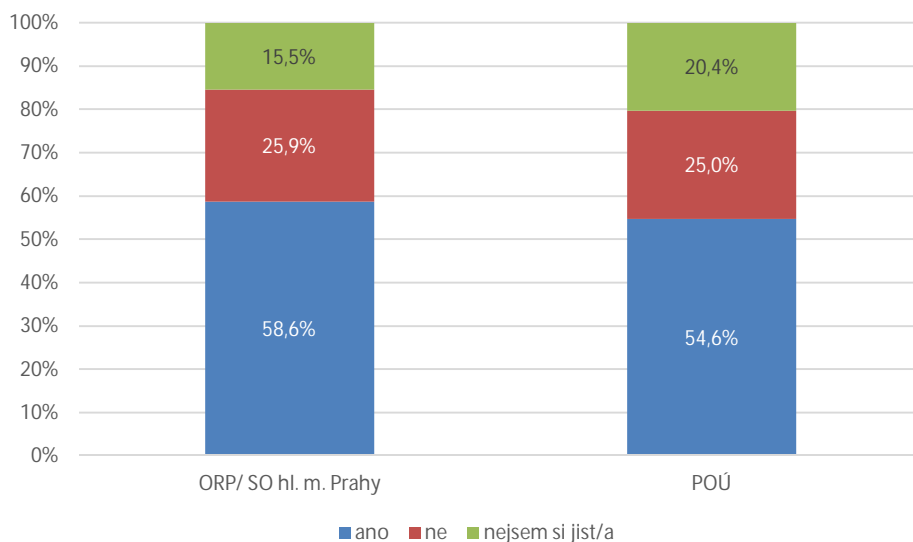
V rámci kvalitativního i kvantitativního šetření jsme se nejprve zaměřovali na to, zda sociální a vedoucí pracovníci mají depistáž ve svých písemných náplních práce uvedenu. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že výkon depistáže mohou mít ve svých náplních práce uvedeny všechny typy sledovaných pracovních pozic (viz graf č. 7). Mezi respondenty z řad vedoucích odborů mělo tuto činnost v náplni práce obsaženou 36,3 % z nich, mezi respondenty – vedoucími oddělení 60,5 % a mezi respondenty - řadovými sociálními pracovníky necelých 65 %. Současně ale téměř pětina sociálních pracovníků si nebyla jistá, zda tuto činnost má ve své náplni práce uvedenu nebo ne.

Graf č. 7 Máte ve své písemné náplni práce výslovně uvedenu činnost provádění depistáže? (dle typu pracovní pozice, N<sub>VedOdb</sub> = 113; N<sub>VedOdd</sub> = 81; N<sub>SP</sub> = 457)



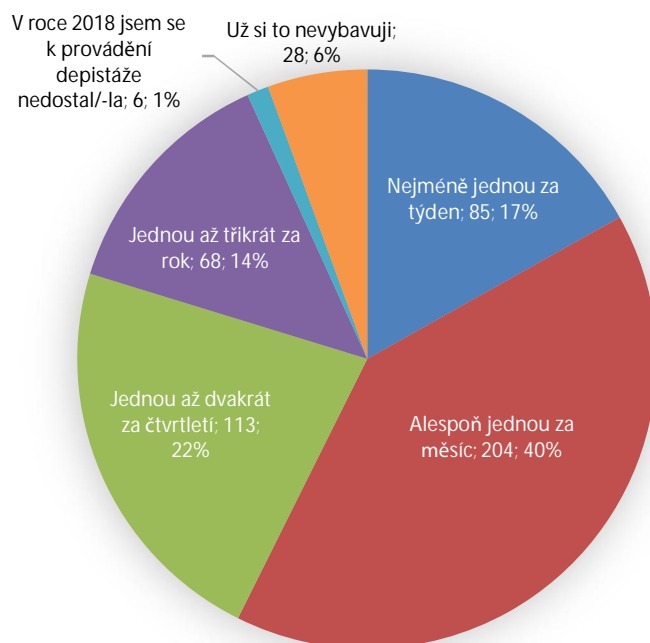
Analýza dále poukázala na to, že přibližně 1/4 respondentů z OPR i z POÚ je přesvědčena, že výkon depistáže ve své náplni práce obsažen nemá, naopak 57 %, resp. 55 % respondentů z ORP a z POÚ si myslí, že výkon depistáže je součástí jejich písemné náplně práce (viz graf č. 8). Mezi těmi respondenty, kteří uvedli, že jejich náplň práce depistáž obsahuje (N=387), pak dále u 5,2 % z nich zahrnovala náplň práce i konkrétní popis, jakými způsoby má pracovník tuto činnost provádět. Naopak, 43,9 % z nich mělo v náplni práce depistáž zmíněnou bez jakéhokoliv dalšího upřesnění. Obecný popis provádění depistáže pak obsahovala náplň práce 1/3 respondentů.

Graf č. 8 Máte ve své písemné náplni práce výslovně uvedenu činnost provádění depistáže? (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)



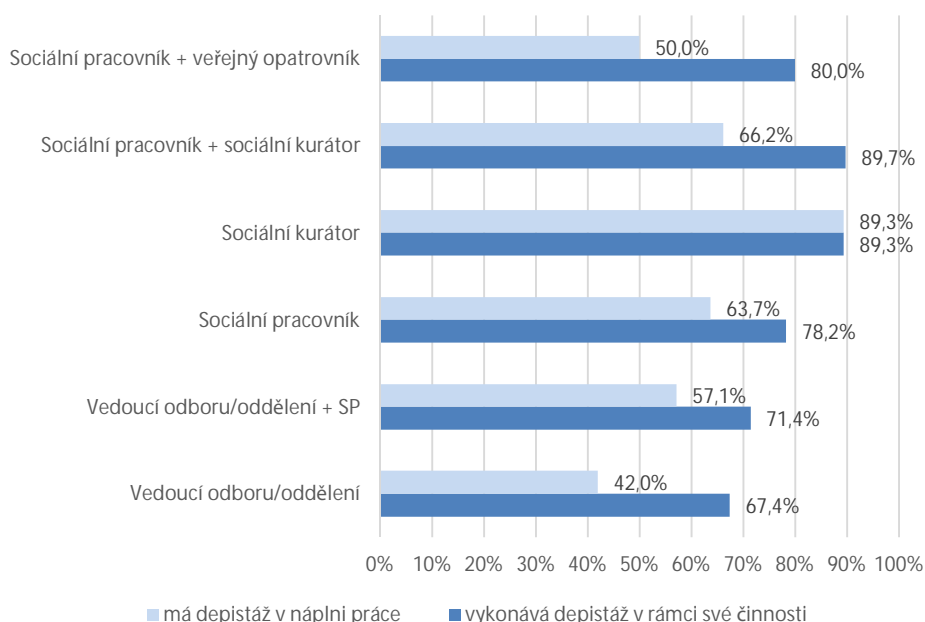
Výsledky analýzy dále poukázaly na to, že depistáž vykonávali i ti respondenti, kteří ji nemají v náplni práce uvedenu. Zatímco o tom, že depistáž je součástí jejich písemné náplně práce, bylo přesvědčeno 57,3 % respondentů, to, že v rámci své činnosti vykonávají depistáž, uvedlo 74,7 % respondentů. Ti, kdo depistáž reálně vykonávají, se jí pak nejčastěji věnují alespoň 1x za měsíc (40 %), nebo 1-2x za čtvrtroky (22 %), viz graf č. 9.

Graf č. 9 Jak často jste se v roce 2018 věnoval/a depistáži? (N=504)



Souhrnně lze tedy uzavřít, jednak že výkon depistáže mají ve své náplni práce častěji uvedeni sociální pracovníci a vedoucí sociálních oddělení, kteří nežádka mají kumulovanou pracovní pozici i s řadovým sociálním pracovníkem. Dále, že podíl respondentů, v jejichž náplni práce je depistáž obsažena, se výrazně neliší v závislosti na tom, zda působí na OÚ ORP/SO hl. m. Prahy, nebo na OÚ obce s POÚ. Popis toho, jakým způsobem depistáž vykonávat, pak součástí písemné náplně práce obvykle není. V neposlední řadě, reálný výkon depistáže není striktně odvislý od uvedení této činnosti v náplni práce, neboť 10 % z těch, kdo depistáž v náplni práce mají, uvedlo, že ji ale současně nevykonávají, a naopak více než 1/2 těch, kteří ji v náplni práce nemají, nebo si nejsou jisti, zda ano či ne, ji pro změnu v rámci své činnosti na OÚ vykonávají. Graf č. 10 ilustruje tuto diskrepanci dle jednotlivých sledovaných pracovních pozic.

Graf č. 10 Výkon depistáže dle pracovní pozice



V rámci kvalitativního šetření pak sociální pracovníci s větší či menší jistotou uváděli, že formálně jim jejich písemná náplň práce výkon depistáže skutečně ukládá.

*T: Máte tam jako přímo provádění depistáže? Nebo jak to tam zní?*

*R: Abych teď nekecala, ale já myslím, že to tam jako máme, jako depistáž, jako vyhledávání, sociální práce s lidmi, teďka abych zase nešířila nějaké informace (SP III-1)*

*T: Kolik pracovníků má oficiálně tu depistáž napsanou v pracovní náplni u vás?*

*R: Všichni. (VED IX)*

Když jsme se snažili v rozhovorech zachytit, zda na daném pracovišti lze nalézt společné chápání či jednotné vymezení toho, co je depistáž, případně jaké činnosti zahrnuje, ptali jsme se účastníků výzkumu jednak přímo, zda mají nějakou společnou definici, či zda mají někde pro potřeby jejich sociálního odboru/oddělení vymezeno, co je depistáž, jaké činnosti zahrnuje apod., či případně, zda na daném sociálním odboru nepracují s nějakou metodikou apod.; kromě toho

jsme mohli v jednotlivých rozhovorech z téhož pracoviště sledovat, zda a jak pracovníci vymezují depistáž, či zda se pohybují, byť implicitně, ve stejném rámci, když o depistáži hovoří.

Prakticky byla depistáž na části námi zkoumaných pracovišť do sociální práce zařazena formou specifického projektu,<sup>6</sup> kdy byla právě z tohoto projektu podporována terénní sociální práce a v jejím rámci i depistáž. K tomu je ale třeba poznamenat, že zasazení depistáže do časově ohraničených projektů může představovat ohrožení etablování a stabilního ukotvení depistáže ve výkonu sociální práce na obecních úřadech, pokud na tyto projekty nenavazují další obdobné, nebo pokud se nepřepokládá udržení nastaveného počtu pracovníků a způsobů práce na OÚ i po ukončení projektu.

*Když jsme začínali ten projekt, tak aby vůbec ti lidi se na nás nějak obraceli, tak opravdu bylo fajn, že jsme byli terénní pracovníci, protože jsme fakt museli vycházet do toho terénu, dávat o sobě vědět, zviditelňovat se tady na městě, oslovovat ty lidi (...) samozřejmě je to naše nedílná součást toho projektu. (SP VIII)*

Depistáž tedy byla, ať již z důvodu zapojení do projektu či z jiných důvodů, dotazovanými pracovníky ponejvíce spojována či v některých případech téměř ztotožňována s terénní sociální prací. Někdy nebyli s to nebo nepovažovali za důležité terénní sociální práci a depistáž odlišit a zasazení do terénní práce se jim jevilo jako nejpřirozenější.

*Jo, největší ta práce právě jako terénního, já si představuju prostě fakt vyhledávat. (SP VIII)*

Na některých pracovištích mají terénního pracovníka, který ale není vzděláním sociální pracovník, a jeho činnost, včetně depistážní, musí být zasazena do sociální práce tak, aby kooperoval se sociálním pracovníkem.

*R: Ještě nám hodně tu depistáž dělá ta terénní pracovnice. To jako ona s náma tak spolupracuje, že řekne třeba: „Pojeď se mnou tady a tady a uvidíš, jak to tam je, potřebuju tě tam.“ ten teréňák hodně, no.*

*T: A ona jako nemůže dělat tu sociální práci na místě s nima?*

*R: To ne, protože... No nemůže, nemá vzdělání.*

*T: Takže si Vás musí přizvat.*

*R: Jo, jo, často i my si jí bereme i ona nás. (SP II-2)*

Na většině pracovišť, jejichž pracovníci se účastnili kvalitativního výzkumu, nebyla depistáž institucionalizována natolik, že by pracovníci sdíleli určité pojetí depistáže, z něho v praxi vycházeli, měli možnost se opřít o metodiku či měli k dispozici nějaké vodítko pro výkon depistáže apod. Na většině zkoumaných pracovišť pracovníci při provádění depistáže postupují především podle vlastních individuálních představ o tom, co depistáž znamená a jaké postupy a činnosti lze do depistáže zařadit. Mnohé předpoklady týkající se depistáže pak zůstávají spíše neujasněné a řada postupů je do značné míry intuitivní a nahodilá.

*Jako že bychom pracovali s nějakou definicí? Ne, my s žádnou definicí depistáže nepracujeme, my se řídíme zdravým selským rozumem, znalostí regionu. (VED VII)*

Na některých obcích ani běžně s pojmem „depistáž“ nepracovali, což neznamená, že ho neznají, nebo ho nepoužívají nikdy. A už vůbec to neznamená, že depistáž nevykonávají, pouze

---

<sup>6</sup> Jednalo se o systémový projekt MPSV „Systémová podpora sociální práce v obcích“.

používají jiný výraz, nejčastěji „vyhledávání“ (podrobněji viz níže). V několika případech se dotazovaní klonili i k názoru, že termín „depistáž“ celkově není moc zavedený a že může sociální pracovníky spíš mást než vést ke sjednocení chápání a praxe výkonu depistáže.

*T: Je vůbec ten termín depistáž srozumitelný, nosný, nebo dobře pochopený sociálními pracovníky?*

*R: Asi moc ne. Protože si myslím, že každý SP na to bude mít úplně jiný náhled. Co depistáž je, a odkud pokud, já myslím, že se to ani moc vymezit nedá. (SP VII-1)*

Účastníci kvalitativního šetření neměli jednotný názor ani na to, zda je nutné či žádoucí ujednotit vymezení depistáže. Mnozí si nebyli jisti proto, že o tomto problému doposud neuvažovali a neměli ho promyšlený. Několik účastníků výzkumu by ale jednodušší vymezení depistáže uvítalo jako přínosné např. z toho důvodu, že by to mohlo vést i k jejímu většímu etablování v rámci pracoviště, včetně zlepšení podmínek pro provádění depistáže, např. personálních.

*V našich podmínkách jsme si tohle zatím nevytvořili, asi by to možná i bylo dobrý, ale to potom chce opravdu i víc těch pracovníků, mít pro to prostě větší takový nějaký možnosti. Jo, abyste se už cíleně věnovala – jako je to důležitá oblast, ale přeci to má jenom určitý svůj specifika a kdybyste to chtěla dělat tak, jenom tady se věnovat tady tomu, tak to asi by chtělo možná nějakou sílu navíc. (VED VIII)*

Na žádném ze zkoumaných pracovišť nebyla zpracovaná definice či nějaké pokyny k depistáži písemně, ovšem s jednou výjimkou. Jednalo se o pracoviště, které se řadilo k těm větším. Na tomto pracovišti si sami formulovali určité vymezení depistáže a toto bylo zasazeno do vnitřních směrnic a postupů sociální práce na daném OÚ. Toto vymezení depistáže je tak dostupné všem pracovníkům OÚ, a to bez ohledu na to, zda tito reálně depistáž vykonávají či nikoliv – tzn., všichni pracovníci mohou rozumět tomu, co, proč a jakými způsoby ji provádějí ti, u nichž je provádění depistáže reálnou součástí jejich práce.

*R: Jo, my tady máme směrnici s postupy o sociální práci, jak se vykonává, je to několikastránkové (...) to pan vedoucí zpracovával před x lety, to by si měl každý aspoň přečíst, aby věděl, co a jak se zorientovat (...)*

*T: A ta depistáž tam je taky nějak ošetřena?*

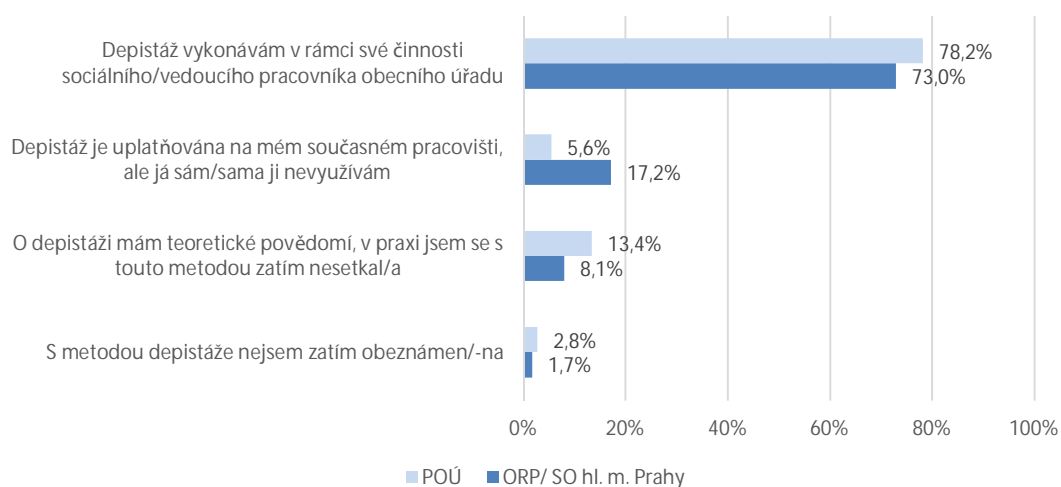
*R: Ta tam je ošetřena určitě. (KR II)*

*Ale my jsme si (...) zpracovávali sami o sobě. Takže i v tomhle materiálu máme zpracovanou tu oblast depistáže do samostatné kapitoly (...) a máme tam vyjmenované možnosti depistáže, abych tak řekl, z vnitřních zdrojů úřadu a z vnějších zdrojů. (VED odd. II)*

Míru obeznámenosti s metodou depistáže jsme sledovali rovněž v rámci dotazníkového šetření (viz graf č. 11). Zde se ukázalo, že s metodou depistáže byla v době terénního šetření dle svého mínění v určité míře obeznámena valná většina respondentů, a to bez ohledu na typ správního obvodu, v němž působili. V praxi se ale s touto metodou dosud nesetkal větší podíl respondentů z POÚ (13,4 %) než z ORP (8,1 %). Tento rozdíl je způsoben zejména skutečností, že část přímých nadřízených sociálními pracovníky na obcích s POÚ jsou přímo tajemníci či vedoucí tzv. odborů vnitřních věcí, kteří nemají kvalifikaci pro výkon sociální práce. Podobně výsledek u varianty „depistáž je uplatňována na mém současném pracovišti, ale já sám/a ji nevyužívám“ může být odrazem odlišné organizační struktury ORP a POÚ, kdy tuto variantu

na ORP nejčastěji volili vedoucí sociálních odborů, které se dále dělí na oddělení, anebo sociální pracovníci z personálně silněji obsazených pracovišť, což není případ sociálních pracovníků OÚ POÚ, neboť ti jsou obvykle na daném OÚ jedinými sociálními pracovníky. Podrobnější analýza dále ukázala, že mezi sociálními pracovníky OÚ ORP depistáž v rámci své činnosti vykonává 78,2 % z nich a mezi sociálními pracovníky OÚ POÚ dokonce 84 % z nich.

Graf č. 11 Jaká je Vaše dosavadní zkušenost s metodou depistáže? (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub> =459; N<sub>POÚ</sub>=216)



## 6. Pojetí depistáže

Tato kapitola přináší syntézu toho, jaké vymezení depistáže a jaké uplatňované postupy depistáže bylo možné z toho, jak o této oblasti účastníci kvalitativního šetření hovořili, identifikovat. Vycházíme z explicitních vymezení či úvah účastníků výzkumu nad tím, co depistáž je a co není a jak je možno ji definovat, i z implicitních pojetí depistáže, která vyplývají např. z popisů určitých strategií či chápání cílových skupin depistáže apod. Součástí některých podkapitol je i prezentace poznatků z kvantitativního šetření, přičemž je třeba opět připomenout, že jedním z hlavních vstupů pro kvantitativní šetření byla právě kvalitativní data a jejich první analýzy. Tzn. položky z dotazníku, které zjišťují např. uplatňované způsoby depistáže, hodnocení existence účinných způsobů vyhledávání lidí v určitých životních situacích atd., se také do značné míry opírají o kvalitativní poznatky.

### 6.1 Cíle depistáže

Na cíle depistáže jsme se účastníků kvalitativního šetření ptali jednak přímo a dále jsme analyzovali sdělení, v nichž účastníci výzkumu hovoří o tom, k čemu má depistáž směřovat, čeho se má sociální pracovník v rámci depistáže snažit dosáhnout či o co se oni konkrétně snaží atd.

S přímou otázkou, co je cílem depistáže, měla většina dotázaných problémy. Někdy ztotožňovali úspěšně naplněný cíl, tzn., v odpovědích splývalo co je/má být cílem, co je úspěšné naplnění cíle a jak se to pozná.

*Myslím si, že pokud evidentně zkontaktuju člověka, kterej by potřeboval pomoc, ale nepodaří se mi nějak zapojit čaru... asi mi rozumíte. Nepodaří se mi navázat ten dialog, a tak je to v podstatě neúspěch. (KR I-1)*

Při analýze těchto sdělení bylo však někdy velmi těžké oddělit, co je dle pracovníků cílem depistáže samotné a co je cílem následné pomoci, následné další sociální práce, která případně po vyhledání člověka a navázání kontaktu s ním následuje. V některých případech navíc pracovníci popisovali cíle depistáže a cíle eventuální další pomoci, jakoby cíle depistáže byly spíše instrumentální, tzn., jejich vyhledávání bylo jen východiskem k meritorním cílům spojeným se změnou životní situace konkrétního člověka.

Pokud účastníci výzkumu definovali depistáž jako „vyhledávání“, pak cílem je **něco/někoho** vyhledat – může to být osoba, skupina osob, ale i místo. To se většinou vztahuje ke konkrétní depistáži.

*Já si myslím, že cílem depistáže je někoho vyhledat. Toho člověka, který je v nějaké nepříznivé životní situaci, a neví o tom, že existuje možnost mu pomoci. (VED odd. II)*

*(...) vyhledat někoho, kdo potřebuje pomoc, nebo vyhledat něco, aby tady nebylo (...) opravdu vyhledat ten problém, jako tu událost. (SP IV)*

U širěji chápaného pojmu depistáž, kdy do depistáže je zahrnuto i navazování kontaktu, získávání důvěry atd., jsou zmiňovány cíle jako navázat kontakt, nabídnout pomoc či dopracovat se s vyhledaným člověkem až ke konkrétnější zakázce.



*T: Takže co by podle vás mělo být tím cílem depistáže třeba?*

*R: Kontaktování klienta, kontaktování klienta, který tu vaši sociální pomoc potřebuje. (SP I)*

*Cílem je to, že aby ten člověk nezůstal sám, bez pomoci, tak mu nabídnout nějakou formu pomoci. (SP VI-2)*

*To by se chtělo nad tím opravdu zamyslet, protože pak mě napadá, jestli cílem depistáže může být zadání té zakázky, protože když by nebylo, tak by se ještě i celé to období zadání té zakázky dalo považovat jako depistáž. (VED VI)*

Pokud je však cílem depistáže „vyhledat“, případně dokonce navázat kontakt či nabídnout pomoc, co když se tento cíl nepodaří naplnit? O tom, že někoho vyhledat se nemusí podařit při každém pokusu, nemluvě pak o následném navazování kontaktu a sjednávání zakázky, hovořila většina účastníků kvalitativního výzkumu. Není-li vždy možné ho dosáhnout, a to přesto, že byla depistáž vykonána – měla nějaký účel, splnila nějaký jiný cíl, či nesplnila? Někteří pracovníci si nejsou jistí, jiní se kloní k tomu, že i bez splnění tohoto cíle má depistáž smysl, i když málokdy specifikují jaký.

*(...) Nebo taky nevyskytuje, že jo. Tak i ten negativní výsledek si myslím, že je výsledek. (...) protože je to vyhledávání, protože když jdu na hříbky a nenajdu hříbky, tak to neznámá, že jsem nešel na hříbky. (KR I -1)*

Co se týče cílů, které se už týkají spíše depistáže jako metody, případně jak konkrétního provádění depistáže, tak metody depistáže, byla poměrně často jako cíl depistáže uváděna prevence – a v souvislosti s naplňováním cíle prevence prostřednictvím výkonu depistáže pak byly jmenovány různé dílčí cíle. Nejčastěji pak sociální pracovníci hovořili o prevenci dopadů, k nimž by došlo v důsledku zhoršení situace, předcházení stavu, kdy už se řešení hledá obtížně, předcházení kumulace dalších potíží.

*(...) taková preventivní činnost. (SP I -1)*

*Tak my tím primárně předcházíme, tím řešením těch problémů, předcházíme těm následkům, které jsou podstatně tvrdší, než když zasáhneme v počátku (...). Jako předcházení těm následkům. (KR II)*

Někdy jde dle dotazovaných pracovníků vysloveně o prevenci „vypadnutí ze systému“, tedy o to, zachytit lidi, u kterých hrozí, že se pod vlivem konkrétních životních událostí postupně či náhle propadnou do marginalizovaného postavení.

*Už jsme narazili na to, že určitě spousta klientů takhle vypadla, že buď po tom úmrtí, že jsou sami nebo prostě se do těch domácností nejde. Ale já doufám, že ten doktor, když vyhodnotí, že ten klient, který tam chodí pro léky, ten pacient případně, tak že snad mu řekne: „Zařídte si pečovatelskou, potřebujete tohleto.“ Že snad úplně nikdo nevypadne mimo systém. Jako může se stát, že to je větší, že třeba nedojde, nebo že mu to trvá, nebo že si myslí, že to zvládá. (SP II-1)*

Jako takový dílčí cíl v rámci naplnění cíle prevence byla jmenována včasnost – tzn. cílem depistáže je podchytit problém člověka dříve, než se dostane do obtížně řešitelných rozměrů, prevence vygradování situace.

*(...) aby fakt jako někdo neskončil na úplném dně, že bychom o něm nevěděli, a pak by se mu nedalo už třeba pomoci. Prostě jako včas o těch lidech vědět. (SP II-2)*

*(...) problém je v tom, že se čím dál častěji dostáváme do situací, že už jenom hasíme požáry. (VED III)*

Za další cíl, který lze také nahlížet jako dílčí cíl v rámci dosahování cíle prevence, byla někdy označována osvěta, šíření informací mezi osoby, které by je mohly potenciálně potřebovat/využít, zvyšování povědomí o existenci a poli působení sociální práce na obcích.

*Aby byl informovanej, byť mu třeba momentálně hrdost nebo naštvaní, že mu ta situace nedává důvod, proč by s náma byl ochotnej nebo se chtěl bavit, tak minimálně to ví, a může toho v budoucnu využít. (SP I-1)*

*(...) sám málokdo přijde (...) je to strašně efektivní v tom, že oslovíme ty lidi my a že ti lidi mají sancí tak nějak neformálně, nezávazně najednou něco začít řešit a projednávat. (SP VIII)*

*Nějak jakoby se dostávat do podvědomí těch komunit, který jsou třeba uzavřeny. (SP IV)*

Další zmíněnou formou prevence, která může být jedním z cílů depistáže, je dle několika pracovníků i prevence a kontrola šíření přenosných nemocí, včetně parazitárních nákaz atd. – někdy slouží i jako „legitimizační“ cíl, tzn., sociální pracovníci tímto obhajují nutnost depistáže zaměřené na určité cílové skupiny, zejm. osoby bez přístřeší.

*(...) oni budou mít špatné hygienické podmínky, takže budou přenášet nemoci, a doplatíme na to stejně my. (SP VI-1)*

Dalším jmenovaným cílem depistáže, který se již jednoznačně vztahuje k depistáži jakožto metodě sociální práce, je (z)mapování lokality, monitorování lokality, území obce z hlediska výskytu problémových či sociálně patologických jevů – také jako jeden z cílů depistážní činnosti – na tomto základě mj. je možné odhadnout potřeby lokality, chybějící služby atd.

*(...) pokud si odhalíte nějaký ty jevy, takový sociální nebo lépe řečeno asociální, v tom městě, tak prostě se vám určitě líp pracuje, než když si budete – když budete sedět a budete jenom čekat, kdo tady přijde (...) tak zmapovat si tu oblast, co se tam děje, a zmapovat si tu oblast, co tady máte, co těm lidem – jo, ono třeba když to víte, že, já nevím, se tady potýká půl města s dluhy, tak to že to víte, to je celkem na nic, že. Tam potom by mělo následovat to tykadlo dál, kde teda ty lidi můžete poslat, jo? Třeba do – co jim můžete nabídnout, aby se ta jejich situace zlepšila. (...) prostě aby věděl, že to tady má, že to tady má zmapovaný. (VED VIII)*

*(...) cílem depistáže opravdu je, že mi tady chybí služba a s tím já musím pracovat. Jo, cílem depistáže teda je najít toho člověka, něco mu nabídnout... Co může být cílem depistáže je, že taky některý služby nefungují dobře. Že některý služby zneužívají klienta. To jako třeba v pečovatelských službách se může dít, když tam máte jako klienty třeba s psychiatrickou diagnózou, to může být cíl depistáže, ochrana vlastně toho klienta. (SP IX-2)*

Výsledky mapování lokality pak mohou být využity jako východisko pro lepší koordinaci a zacílení práce různých subjektů v dané lokalitě, jako určitý podklad pro spolupráci.

*Ať už je to zpráva pro vedení, nebo my máme každý druhý měsíc takové multidisciplinární týmy, tak my třeba děláme i to, že uděláme prezentaci a pozveme tady z úřadu, pozveme městskou policii, pozveme ÚP, a ukazujeme jim ty místa. (...) Tak aby i oni věděli, že opravdu my o těch místech víme, že tam jezdíme, že ty lidi tam jsou. Nebo tam třeba už nejsou, protože se nám podařilo, že místa, kde ti lidi byli, kde byl hojný výskyt, tak teď už půl roku tam nikdo není. (SP VI-1)*

Mapování lokality a problematických jevů může kromě umožnění předvídání vývoje určitého jevu či problému v dané lokalitě být cílem, instrumentálním vzhledem k jeho dalšímu využití např. v komunitním plánování; z výpovědí některých účastníků výzkumu dále vyplývá, že v jejich pojetí jde částečně i o cíl „legitimizační“, který má potvrzovat či upevňovat zejména v očích vedení obce výkon depistáže v rámci sociální práce na obecních úřadech.

*(...) depistáž je součástí i komunitního plánování, protože já když já teď vím, že teď teoreticky do roka by mohlo být 7 lidí bezprizorních a budou třeba potřebovat chráněné bydlení, tak já s touhle informací ze sociální práce, já zase jako vedoucí pracuju tak, že napíšu na kraj žádost o rozšíření sítě sociálních služeb o chráněné bydlení třeba o kapacitu 5 až 10 lidí. Protože my v poměrně krátkém horizontu vidíme riziko, že to bude potřeba. Takže pak se takhle s těmi informacemi nakládá. (VED odd. II)*

*Já to vidím v tom, že ti sociální pracovníci úplně přesně znají i ty lokality, které běžně sociální pracovník nezná. Mám to i v tom materiálu o bezdomovectví, do kterého vám dám nahlédnout, abyste si udělala obrázek, že oni přesně mají zmapovaný celý X. a že přesně ví, kde se kdo vyskytuje, kdo kam přijde, i třeba v kterou dobu, když je léto, zima, tak kde koho můžou najít (...) znají přesně místa, když vím, že tam je keř, tak oni přesně ví, že tam bude někdo přespávat. A když máme mosty, tak oni dokážou najít ty skryté místa pod těmi mosty, kam ten člověk zaleze a najdou ho tam. A potom se z nich stávají hrozně důležití lidi pro ten odbor, protože to nikdo jiný na tom oddělení nezná, jenom ti, co se v tom terénu vyskytují a co tu depistáž dělají. (VED VI)*

V jednom případě bylo jako cíl depistáže, jejíž součástí je i zmapování a pochopení problému, proniknutí do problematiky v tomto případě lidí bez domova, označeno to, že sociální pracovník mj. získá určitou autoritu či možná autorizaci být v případě potřeby „mluvčím“ dané skupiny, v podstatě provádět advokacii, ale nikoliv na úrovni jednotlivého případu, ale na úrovni skupiny či jevu v dané lokalitě – má představu o rozsahu problému, může ho formulovat i doložit, může se stát „hlasem“ těchto lidí, je schopen podloženě hájit jejich zájmy.

*(...) hlavně v rámci těch depistáží narazíte na lidi, kteří nemají svoje mluvčí. Bezdomovec není sdružený do žádné zájmové organizace. Tak, jak když máte, teď nechci devalvovat, ale za děti se mluví, mají velkou ochranu, přednostně, mají zákonné možnosti (...) Senioři mají určitý poradní hlas, osoby se zdravotním handicapem. Ale osoba, která je na okraji, nemá poradní hlas. Takže i to, že máte nějaký poznatek o nich, znamená, že za ně můžete mluvit. (KR I -2)*

## 6.2 Vymezení/definice depistáže

Způsoby, jakými dotazovaní pracovníci vymezovali depistáž, odpovídají celkovému malému zakotvení depistáže v sociální práci na obecních úřadech i tomu, že na jednotlivých pracovištích se s tímto pojmem nakládá poměrně volně a intuitivně, pokud je termín „depistáž“ na daném pracovišti vůbec používán jinde než např. v písemných pracovních náplních sociálních pracovníků. Dokonce se v několika případech stalo, že až přímo během rozhovoru pracovníci přicházeli na to, co je depistáž, či si začali uvědomovat, že se depistáží věnují, a někteří to i reflektovali.

*No depistáž..., my třeba děláme určitý kroky a až když vy to pojmenujete, tak my si uvědomíme, že je to depistáž. (VED III)*

Několik účastníků výzkumu dokonce pojem „depistáž“ nepokládalo za vhodně zvolený a označovali ho za potenciálně zavádějící.

*T: Ten pojem depistáž, připadá vám srozumitelný, nebo by bylo lepší používat jiný?*

*R: Používat jiný, protože je pro spoustu lidí, když pomínu tu sociální oblast, tak vůbec neví, o čem mluvím, když řeknu, že děláme depistáž. Chtělo by to něco jednoduššího. Ted' ještě, jak říkala kolegyně, já přemýšlím, jestli to vyhledávání je úplně jiný pojem, než ta depistáž. Já jsem si vždycky říkala, že to je stejné, a že těžko se mě v tom hledají rozdíly. Že třeba to vyhledávání místo té depistáže by stačilo. Vyhledávání osob, jestli je to úplně jiné jako depistáž. (VED VI)*

Pokud měli dotazovaní pracovníci formulovat, jak by pojem „depistáž“ vymezili, zda znají/či využívají nějakou definici, většinou termín „depistáž“ spíše jen překládali právě slovem „vyhledání“; případně tento překlad nějak mírně rozvinuli, ale většinou bez bližší specifikace, která by vyhledání pomocí depistáže odlišovala od jiných možností vyhledání osoby. Pouhý překlad slovem „vyhledání“ by mohl implikovat poměrně široké pojetí depistáže z hlediska toho, jaké způsoby nalezení/kontaktování klienta dotazovaní pracovníci k depistáži řadí, reálně ovšem většinou z rozhovorů vyplývá, že škála postupů či cílových skupin, o nichž daný pracovník v souvislosti s depistáží uvažuje, je poměrně úzký.

*Pojem depistáž mám ustálený jako vyhledání. (SP VII-2)*

*Je to v podstatě vyhledávání jako takové, osobní. (KR II)*

Slovo „vyhledávání“ bylo tedy navrhováno jako nejvhodnější český ekvivalent termínu „depistáž“. Nicméně většina zúčastněných to považovala jen jako základ, který je pro potřeby definice depistáže třeba dále upřesňovat - upřesnění se týkalo nejčastěji toho:

- JAKÉ toto vyhledávání MÁ BÝT
- KOHO se má toto vyhledávání týkat
- JAKÝM ZPŮSOBEM má vyhledání, případně získání klienta probíhat
- CO je prováděno v rámci depistáže

### 6.2.1 Jaké má vyhledávání být

V této souvislosti bylo v různých kombinacích navrhováno „cílené vyhledávání“, „včasné vyhledávání“, „vyhledávání v přirozeném prostředí“, „aktivní vyhledávání“ atp.

*To je otázka, já si pod tím, nevím, jestli je to zvykovost, ale prostě jako cílený vyhledávání v přirozeném prostředí těch klientů. (KR I-1)*

*Určitě je to to cílené systematické vyhledávání těch lidí v jejich domácím, přirozeném prostředí. (VED VII)*

*Aktivní vyhledávání problémů v určitý lokalitě, ať je to jakýkoliv problém. Protože když to nemůžeme vyřešit my, můžeme nakontaktovat tam, kde to vyřešit můžou. (SP IX-1)*

### 6.2.2 Koho se má vyhledávání týkat

Dotazovaní vedoucí i sociální pracovníci uváděli, že depistáž se zaměřuje na jednotlivce či skupiny osob, které se nacházejí v určité životní situaci.

*Depistáž je vyhledávání problémových situací, nebo rodin, nebo klientů. A to jaká je metoda toho vyhledávání... tam jde prostě o to, aby se ten problém někde odhalil co nejdřív, aby prostě se nestupňoval, nebo nezhoršoval nebo takhle prostě mě učili sociální práci nebo depistáž. A myslím si, že je to takhle nejsnazší řešení. (VED IV)*

*Je to prostě vyhledávání osob v nepříznivé sociální situaci a je jedno, jestli za tím člověkem jdeme do domácnosti, nebo do přírody, nebo prostě ven. A dá se říct, že pokaždé, když toho nového člověka najdeme, tak vždycky je to v té oblasti depistáže. (...). Takže já si myslím, že depistáž je, když my někoho najdeme, nebo se nám někdo vyskytne, ale nejde konkrétně za námi a nejde konkrétně*

*si pro pomoc. (SP VI-2).*

Někteří účastníci kvalitativního šetření v rámci úvah o tom, KOHO vyhledávat, řešili i cílové skupiny, či zda je depistáž možno vymezit i cílovými skupinami či životními situacemi.

*Když se řekne depistáž, tak si představím vyhledávání v přirozeném prostředí. (...) To vyhledávání v tom přirozeném prostředí si okamžitě předtím představím, ale líp se mi to představuje třeba právě u těch osob, který jsou nějak ohrožený sociálním vyloučením, osoby bez domova, u narkomanů, u nějaké mládeže na ulici. (SP I)*

Ojediněle se dotazovaní z hlediska pro KOHO, snažili o jakési „negativní“ vymezení, tzn., koho depistáž podle jejich názoru už nezahrnuje. Nicméně představuje, že depistáž je, či naopak není vhodná pro určité cílové skupiny, je implicitně inherentní určitému, spíše užšímu, pojetí depistáže, či toto bylo vyjádřeno i explicitně, viz níže v citaci obrat citát „klasická cílená depistáž“, s tím, že tento pojem sám o sobě již definován není. Někteří pracovníci tak prostě vycházeli z určitého pojetí/určitého konceptu depistáže a neviděli problém v tom, že depistáž není vhodná pro všechny cílové skupiny a pro všechny typy potenciálních klientů – v podstatě inklinovali k pojetí depistáže, která vychází z názoru či zkušeností, že všechny postupy a všechny metody sociální práce nemusí být nutně vhodné a použitelné pro všechny cílové skupiny či všechny typy životních situací, depistáž nevyjímaje.

*Upřímně řeknu, že si moc nedovedu představit, když pomínu tu skupinu senior, zdravotně postižený bezdomovec, tak u těch ostatních, kteří jsou doma v rodinách a tak, já si moc nedovedu představit tu klasickou cílenou depistáž. (...) dovedu si ji představit u těch bezdomovců, protože dělají se i různá sčítání, na té ulici nebo i v těch azylových domech, tohle bych já viděla jako klasickou, že jdete cíleně za nějakou cílovou skupinou, jdete toho člověka vyhledat, podívat se v jakým je a teď zkusit s ním navázat nějakou komunikaci, kontakt, zjistit problém, řešit. (VED I)*

*Myslím si, že lépe se ta depistáž použije právě tady pro ty osoby bez domova, kdy vy můžete vyjet do terénu a toho člověka potkat na ulici. Těžko najdete někoho, kdo pečuje a potřebuje nějakou pomoc? Nebo i ti senioři, pokud úplně nejsou vidět, tak těžko vidíte těm lidem, co se děje za zavřenými dveřmi. Takže tady pro tu cílovou skupinu je to asi nejlepší označení, ta depistáž. A to vyhledávání potom těch jiných osob, řekla bych, že je takové složitější. Poslat někoho do terénu a běž vyhledat, nebo najít někoho se zdravotním postižením, ať je to jiná cílová skupina, nebo seniory, je asi náročné. (VED VI)*

Naopak, přesvědčení, že definice depistáže a to, které postupy tam budou zahrnuty, musí vyhovovat charakteristikám větší škály cílových skupin či všem cílovým skupinám či obtížným životním situacím, může klást nároky právě na vytvoření širší definice depistáže. Tzn. předpokládá, že depistáž slouží k vyhledávání různých cílových skupin, a proto ji nelze definovat úzce, zejména nikoliv úzce definovat pomocí určitých postupů či výčtů typů činností – tedy že už při definování depistáže a zvažování, co je a co není depistáž, je třeba brát v potaz charakteristiky různých cílových skupin/potenciálních klientel.

Pak je chápáno jako součást depistáže i navazování a rozvíjení spolupráce s jinými subjekty se záměrem vyhledávat osoby, které jsou spíše skryté a potřebují pomoc. Což se zároveň odráží i v diskusi o tom, zda lze považovat podněty od jiných subjektů, na které sociální pracovník obecního úřadu reaguje, za součást depistáže. Dle některých názorů účastníků výzkumu spíše ano, i když je otázka, zda je podmínkou proaktivní přístup sociálního pracovníka, tzn. zejména to, zda přímo se záměrem využívat spolupráci k depistáži tuto spolupráci sám navazuje a kultivuje.

*...ten sociální pracovník má samozřejmě dělat i v terénu, tak jestli chodí venku a hledá si ty klienty. My jsme o tom přemýšleli kolikrát, určitě to je jedna forma z depistáží, ale když to vezmete, tak k*

*jaké cílové skupině se ten člověk tímhle způsobem dostane. Tak dobře, nějakí narkomani, když budou venku, nějaká mládež, která může být riziková, k bezdomovcům se dostanete, když budete mít chvíli, tak narazíte na nějakého staříka, který se motá a neví, kde je, ale ke komu dál? K domácímu násilí se nedostanete, nedostanete se ke klientům, kteří jsou doma a mají nedostatečnou péči, jsou doma a nevylezou, k těm, co dluží v těch svých bytech, se nedostanete. Je prostě řada cílovek, ke kterým se nedostanete, k té trestné činnosti se taky nedostanete, když chodíte po městě, takže pro mě je depistáž i to, že vím, že ti lidé existují, vím, kdo se o nich může dozvědět, a s tím někým tu spolupráci navážu. (VED odd. II)*

### 6.2.3 Jakým způsobem má vyhledávání probíhat

Někteří dotazovaní dále už v rámci vymezení toho, co je depistáž, uvažovali, které postupy obecně pro depistáž jsou definiční. Depistáž tak byla často vymezována jako první kontakt, který neinicioval (potenciální) klient, jako první osahání situace. Někteří sociální pracovníci považovali za důležitou charakteristiku depistáže, že sociální pracovník skutečně zachytí člověka sám – tzn. bez „tipu“, podnětu někoho jiného. Jedna z účastnic výzkumu například vyjádřila názor, že depistáž to je, pokud dojde na základě určitých indicií k zachycení případu jiným subjektem a odeslání/odkázání daného člověka na sociálního pracovníka obecního úřadu či podání podnětu na sociální odbor/oddělení, nicméně je to depistáž prováděná jiným subjektem, není to „její“ depistáž.

*T: Co tím teda rozumíte, když se řekne ta depistáž?*

*R: Vyhledávání skupiny lidí, kteří potřebují tu pomoc, je to jako určitá skupina těch lidí nebo na určitém místě, kde se prostě schází, tak to vnímám já. (...) Představuju si to trochu jinak. Představuju si to, že to je, že se jde do toho terénu na tu poštu a teď se tam hledají ti senioři, kteří neumí to těma tlačítkama tam vůbec si poradit a v tý bance stojí a neví co se sebou. Tak si to představuju já.*

*T: Takže když je tam nějaký prostředník, byť by to byl pošťák, tak to to už byste?*

*R: To už tak necítím.*

*T: A kdyby ta spolupráce, nemluvme teda o pošťákovi, ale mluvmе o lékařích například, a byla formalizovaná, ne ve smyslu nějakých smluv, ale třeba toho, že se dohodnete, že když lékař zaznamená nějakou podvýživu, zanedbání nějakého seniora, že vám vždycky dá vědět. Kdyby byla taková domluvená ta spolupráce, patřilo by to do depistáže nebo ne?*

*R: No pak je to vyhledávání toho lékaře, myslím si, že by se to spíš vztahovalo k němu, my už bysme to zase měli jako cílenou spolupráci, něco, co my už bychom toho člověka konkrétně nenašli, našel by ho ten doktor, nebo on by si ho vytipoval v tý svojí skupině, tak to vnímám já. (SP III-2)*

Většina dotázaných se však klonila k tomu, že to, odkud přijde první impuls, není pro vymezení depistáže relevantní. V tomto případě se neřeší, jak SP na daného člověka přišel, jak se o něm dozvěděl, ale definičním znakem depistáže je to, že se ověřuje situace, prověřuje potřeba/zájem o pomoc, což ale nevyklučuje i aktivní přístup SP v tom, že pokud ví, že skupina může být nositelem potřeb/rizik a ví o způsobech, jak se k ní dostat, je i to součástí depistáže.

*Pro mě je to depistáž tak, že právě přijde za tím klientem a to je vůbec ten prvotní kontakt, kdy já ani nevím, jestli bude mít vůbec nějakou zakázku.(...) Na základě podnětu dojdou za tím člověkem a vlastně ta otázka toho, jestli on vůbec chce, abych já za ním tam ... lezla, řeknu to blbě. A pak si myslím jakoby, že ta depistáž, protože další třeba ta schůzka je už sociální práce jako taková, popř. to šetření, když já zjišťuju o něm ty informace. Jako ta depistáž pro mě je třeba i to, že přijdu za tím panem starostou a ptám se ho na to, kolik má třeba v obci opatrovanců. Protože my to nevíme. A teď, jako nevím už, co se děje, ale už nám prostě nechodí zprávy od soudu s tím, že bychom měli třeba prošetřit, jestli je to tam všechno v pohodě. (SP IV)*

*Otázka je, co si pod tím představujete. Já si dovedu představit, už jenom to, že roznásíme různé letáčky, že kontaktujeme toho praktického lékaře, že jsme spojeni s tou městskou částí, tak svým způsobem, a to se teď bavíme o té nepříznivé situaci, nebo o té cílové skupině, že si myslím, že tohle taková depistáž je, v tom smyslu, že pak dostaneme zpětnou vazbu od toho praktika, z městské části, takže myslím si, že i tohle by se dalo považovat za depistáž. (VED I)*

Právě v souvislosti s úvahami o tom, zda se do definice depistáže z hlediska uplatňovaných postupů vejdou i případy vyhledání/kontaktování klienta na základě podnětů od jiných subjektů, jsme v několika rozhovorech zaznamenali i snahy o rozlišování či zvažování typů depistáže. Vznikaly většinou z pocitu, že úzké vymezení depistáže je limitující ve vztahu k určitým cílovým skupinám či obtížným životním situacím, ale zároveň, že široký a nestrukturovaný pojem depistáže může být matoucí. V rozhovorech se např. objevovalo označení „nepřímá depistáž“. V citovaném případě je ale akcentován právě prvek aktivního přístupu sociálního pracovníka k iniciování a rozvíjení tohoto typu spolupráce.

*Na úřadě městské části se představit, na pečovatelské službě, byla jsem u jednotlivých praktiků, kde jsem nechávala i kontakty, brožury naše, aby buď si ten člověk poradí sám, s praktikem, nebo mu může poradit praktik, že řekne, že třeba může kontaktovat nás. Takže tohle jsem si obešla, představila jsem se a tu spolupráci jsem jim nabídla (...). V podstatě taková nepřímá depistáž to je, protože já hledám prostředníka, který se setkává s tím klientem a pak i jako kdyby mu předá tu informaci, ve chvíli, kdy je to třeba. A současně ten prostředník pak se mnou třeba spolupracuje, protože ti praktici vyplňují zprávy pro domovy, pro seniory, lékařské, takže pak to já můžu dát tu žádost, pak to dáme dohromady, podá se to klientu. (SP I)*

#### 6.2.4 Co má být v rámci vyhledávání prováděno

Ať už se daný sociální pracovník klonil k užšímu či širšímu pojetí depistáže, všichni zdůrazňovali proaktivní přístup sociálního pracovníka, kdy definičním znakem je záměrná snaha prověřit situaci daného člověka, zjištění potřeby a zájmu o pomoc atd.

*Takže depistáž pro nás znamená přicházet na místa, ať už známá, nebo neznámá, s tím, že vyhledáváme osoby, nebo, nenazvala bych to problémy, vyhledáváme osoby. Jestli tam dojde jedna osoba, nebo více, ale vyhledáváme osoby, s tím, že se snažíme promluvit o jejich situaci, to znamená, jestli jsou v těch místech legálně, co je do těch míst přivedlo, jestli mají snahu to změnit, jestli to v minulosti už zkoušeli změnit, jestli znají nás jako instituci, za kterou je kontaktujeme, jestli pro ně byla zajímavá ta informace, kterou jsme jim řekli, a že přicházíme s nějakou nabídkou. (KR I-2)*

Sociální pracovníci často propojovali terénní sociální práci a depistáž. Přitom měli někdy potíže vést linii mezi terénní prací a depistáží, či lépe řečeno, určit, která část či která forma terénní sociální práce je depistážní prací. Z výpovědí účastníků výzkumu se zdá, že řada z nich, možná nereflektovaně, klade rovnítko mezi terénní prací a depistáž, nebo si otázku odlišení terénní sociální práce a depistáže pokládají. Výslovně a spontánně se tohoto problému dotkla jediná účastnice kvalitativního šetření, sociální kurátorka. Ani ona však toto téma dál nerozvíjela.

*Protože na základě zakázky soudu my jdeme prošetřit nějakou situaci, to je to, proč my jsme v terénu, ale neděláme tu přímou práci. Já, konkrétně v té depistážní, beru hodně takový ten nabízečský prvek toho vyhledávání, tu depistáž beru jako vyhledávání, byť tahle situace, když se bavíme o těch trestaných, ano, my musíme taky kontaktovat naprosto neznámou lokalitu, naprosto neznámou rodinu, ale je to spíš terénní sociální práce než ta depistáž. (KR I-2)*

### 6.3 Využívané způsoby vyhledávání či oslovování lidí z hlediska vymezení depistáže

V dotazníku jsme sledovali, jaké typy aktivit, které různým způsobem směřují k individuálnímu či více či méně zacílenému hromadnému oslovování či vyhledávání apod. osob na území dané ORP či obce s POÚ, dle respondentů v roce 2018 probíhaly a zda se týkaly jen území dané obce či města, či zda byly vykonávány jen pro zbytek správního obvodu daného obecního úřadu a nikoliv pro území města či obce, či pro obě – tedy zasahovaly jak město, tak správní obvod. U respondentů, kteří se v následující otázce vyjádřili, že o depistáži nějaké teoretické či praktické povědomí mají (tzn., na otázku, jaká je jejich dosavadní zkušenost s metodou depistáže, nevolili odpověď, že s ní zatím nejsou obeznámeni), jsme u stejného okruhu činností zjišťovali, zda tyto činnosti považují za výkon depistáže či nikoliv.

#### 6.3.1 Uplatňované způsoby vyhledávání a oslovování

V první řadě jsme se tedy všech respondentů dotazovali, zda daná činnost byla na daném pracovišti v uplynulém roce, tj. v roce 2018, vykonávána. Protože jsme z poznatků z kvalitativního výzkumu věděli, že u některých činností se jejich výkon může týkat buď jen území dané obce či města, případně jen zbytku správního obvodu mimo územní města, ev. v obojím, umožňoval dotazník u každé z testovaných činností podrobněji určit, pro jaké území byla daná činnost vykonávána. Ze všech zjišťovaných činností patří mezi tři nejčastěji vykonávané, a to jak přímo na území dané obce, tak v rámci správního obvodu, který k danému obecnímu úřadu náleží, tyto: *Sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR); vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti; vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích.* U těchto činností více než 1/2 až necelé 2/3 respondentů uváděly, že byly na jejich pracovišti v roce 2018 vykonávány jak pro území města/obce, tak i pro zbytek správního obvodu. U všech těchto činností také méně než 1/10 respondentů až méně než 1/20 respondentů uvedla, že je nevykonávaly vůbec.

Co se týče naopak nejméně obvyklých činností, tak poměrně očekávatelně nejsou k vyhledávání či oslovování lidí využívány sociální sítě (více než 73 % respondentů odpovědělo, že toto nevyužívali a téměř 15 % neví) a poměrně ojedinělý je také výkon sociální práce, výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě) – cca na 63 % pracovišť tuto činnost či praxi v roce 2018 nevykonávalo.

Zajímavé je také srovnat, u kterých činností je největší rozdíl v tom, zda byly vykonávány jen pro území dané obce nebo jen pro správní obvod dané obce (se zohledněním toho, zda byla daná činnost vykonávána všude, tedy jak pro území dané obce, tak i pro celý zbytek správního obvodu). Z tohoto hlediska se jako překvapivé ukazuje zjištění, že největší rozdíl je u činnosti, která by se mohla zdát jako poměrně snadno realizovatelná na celém správním území, a to je *Pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu.* U této činnosti zhruba 43 % respondentů uvedlo, že ji vykonávali jen na území obce/města, 3 % pouze ve správním obvodě mimo území daného města či obce a 18 % v celém správním obvodu – tedy jak přímo na území města/obce, tak ve zbytku správního obvodu.



Na to, do jaké míry bylo obvyklé na pracovištích sociální práce na obecních úřadech dané činnosti v roce 2018 vykonávat, lze pohlédnout z perspektivy typu obce. Pro tento účel byly odpovědi na otázku po výkonu těchto činností sloučeny pouze do dvou kategorií – „ANO“ – tzn. daná činnosti byla vykonávána (ať již jen na území obce/města, ve správním obvodu mimo území obce/města nebo na celém území města), „NE“ - byla zvolena varianta „v minulém roce jsme nevykonávali“ s tím, že odpovědi „nevím“ nebyly v tomto případě započítávány.

Pokud byl u některých činností zaznamenán rozdíl, tak ve prospěch ORP. To znamená, že daná činnost byla v loňském roce celkově častěji vykonávána na ORP než na obcích s POÚ (viz níže tab. č. 1). Největší rozdíly byly v tomto ohledu u následujících činností: *rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu a na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce*. Z kvantitativních dat nelze zjistit, proč se na obcích s POÚ na tyto činnosti více nezaměřují, nicméně z kvalitativních rozhovorů lze usuzovat, že sociální pracovníci malých obcí předpokládají jiné, často spontánní šíření informací („všichni se znají“) a určitou nízkoprahovost obecního úřadu v malé obci v tom smyslu, že očekávají, že každý ví, kde se nachází, je schopen tam dojít či někoho poslat a informace či pomoc získat. Z popisů personální situace pak také můžeme usuzovat, že obce s POÚ nedisponují dostatečným počtem sociálních pracovníků (často jen jeden, a někdy zároveň vedoucí pracovník) a v důsledku kumulace funkcí a pracovního vytížení nemají prostor tento typ informačních akcí organizovat.

U většiny dalších sledovaných činností nebyly rozdíly v tom, zda byly v roce 2018 vykonávány či nikoliv výrazné, a u čtyř činností nebyly zaznamenány rozdíly žádné (*Vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR, které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích; Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti; Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech); Šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)*).

Tabulka č. 1 Výkon různých činností dle typu obce

popis činnosti	ORP		POÚ	
	ANO	NE	ANO	NE
rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu	73,5 %	26,5 %	40,7 %	59,3 %
vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích	92,0 %	8,0 %	90,5 %	9,5 %
účast na akcích pro veřejnost s cílem propagace pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu	73,1 %	26,9 %	68,1 %	31,9 %
vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti	96,5 %	3,5 %	96,0 %	4,0 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“	83,6 %	16,4 %	70,3 %	29,7 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech	78,8 %	21,2 %	78,0 %	22,0 %
mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě	86,2 %	13,8 %	70,6 %	29,4 %
na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce	61,0 %	39,0 %	40,9 %	59,1 %
aktivní působení na sociálních sítích (např. Facebook) zaměřené na určitou cílovou skupinu (např. věkovou, zájmovou apod.)	14,8 %	85,2 %	11,7 %	88,3 %
pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu	70,7 %	29,3 %	62,7 %	37,3 %
šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)	95,6 %	4,4 %	93,9 %	6,1 %

pokračování tabulky

popis činnosti	ORP		POÚ	
	ANO	NE	ANO	NE
pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny)	86,0 %	14,0 %	75,2 %	24,8 %
pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě)	34,3 %	65,7 %	28,2 %	71,8 %

Pokud se na rozdíly mezi výkonem těchto činností na ORP a obcích s POÚ podíváme podrobněji, tedy vezmeme v potaz všechny varianty odpovědí, tzn., pro jaké území danou činnost respondenti uváděli, případně zda volili odpověď „nevím“, ukazuje se, že celkově nelze najít souvislost mezi typem obce a výkonem jednotlivých činností. Lze ale identifikovat určité kombinace odpovědí, které jsou u některých sledovaných činností zastoupeny významně více či naopak méně, než jaké by bylo očekávané rozložení odpovědí (absolutní hodnota adjustovaného reziduálu je větší než 2). Při tomto podrobnějším pohledu si lze určité dílčí rozdíly mezi odpověďmi respondentů z ORP a z obcí s POÚ zaznamenat u následujících ze všech zjišťovaných činností:

- *Rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu* – z respondentů z ORP poměrně výrazně větší podíl uvedl, že v loňském roce tuto činnost vykonávali, a to jak pro své město, tak pro správní obvod; a naopak mezi respondenty z ORP byla výrazně méně často zastoupena odpověď, že by tuto aktivitu nevykonávali v roce 2018 vůbec (adjustovaný reziduál 3,7); naopak, respondenti z obcí s POÚ častěji uváděli, že toto v roce 2018 vůbec nevykonávali.
- *Účast na akcích pro veřejnost s cílem propagace pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu* – z respondentů z obcí s POÚ byl zaznamenán vyšší podíl těch, kteří uvedli, že v minulém roce toto na jejich pracovišti nevykonávali vůbec (adjustovaný reziduál 3,8).
- *Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti* - u této aktivity výrazně převažují odpovědi pracovníků ORP „*Vykonávali jsme pro naše město i pro správní obvod*“ (adjustovaný reziduál 4,8) a naopak, výrazně menší zastoupení respondentů z ORP volilo odpověď, že toto na jejich pracovišti v roce 2018 vykonávali jen pro území daného města či obce (adjustovaný reziduál -5,4). U respondentů z POÚ bylo patrné, že naopak tuto aktivitu vnímali jako omezenou na správní obvod jejich obce.
- *Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“* - u této činnosti je u ORP a POÚ v podílu respondentů, kteří uvedli, že na jejich pracovišti tuto činnost „nevykonávali loni vůbec“ významný rozdíl (adjustovaný reziduál r 4, 4, resp. – 4,4). Pro podíly těch, kteří volili různé varianty odpovědí, které se týkaly území, na němž byla daná činnost v roce 2018 jejich pracovištěm vykonávána, už typ obce nehraje roli.
- *Mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě* – podobně jako u předchozí činnosti, tzn. poměrně výrazně větší podíl z respondentů z POÚ uváděl, že toto loni na jejich pracovišti nevykonávali vůbec.
- *Na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce* – opět podobně jako u předchozích dvou činností, tedy podíl odpovědí, že v minulém roce na jejich pracovišti nevykonávali, byl mezi odpověďmi respondentů z ORP zastoupen poměrně výrazně méně

(adjustovaný reziduál - 4,6) a zároveň větší podíl jejich odpovědí u variant „Vykonávali jsme, ale pouze na území našeho města/obce“ a „Vykonávali jsme, ale pouze ve správním obvodu (mimo naše město)“.

- *Pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu* – opět větší podíl respondentů z řad respondentů z obcí s POÚ, kteří uvedli, že nevykonávali toto vůbec. U ostatních variant odpovědí nehraje typ obce roli, kromě toho, že o něco více respondentů z řad respondentů z ORP uvádělo, že nevědí, zda byla na jejich pracovišti loni taková činnost prováděna (adjustovaný reziduál 3,3).
- *Sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)* – u této činnosti se projevuje typ obce jen u varianty odpovědi „Vykonávali jsme, ale pouze na území našeho města/obce“, kdy byl vyšší podíl z respondentů z POÚ, kteří volili variantu, že vykonávali jen na území jejich obce; jinak u dalších variant odpovědí typ obce nehrál roli.
- *Pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny)* - podíl respondentů z obcí s POÚ, kteří uvedli, že tuto činnost nevykonávali v roce 2018 na jejich pracovišti vůbec, byl vyšší (adjustovaný reziduál 3,4) a naopak z pracovníků ORP bylo zastoupeno více odpovědí u varianty „Vykonávali jsme pro naše město i pro správní obvod“.

### 6.3.2 Činnosti považované za výkon depistáže

Jak bylo předesláno výše, u každé z činností jsme také respondenty nechali uvážit, zda podle jejich názoru je či není součástí metody depistáž. V níže uvedené tabulce (viz tab. č. 2) přinášíme celkový přehled rozložení odpovědí na tuto otázku u jednotlivých zjišťovaných činností a také připojujeme zjednodušený přehled toho, zda byla v loňském roce daná činnost na daném pracovišti vykonávána či nikoliv (tzn. pokud respondenti uvedli, že ji na jejich pracovišti vykonávali alespoň pro nějaké území, které je součástí správního obvodu obce, kde se dané pracoviště nachází, pak je odpověď zařazena do kategorie jako „ano“, tedy vykonávali; odpověď „nevím“ není zahrnuta. Odpovědi na další otázku, která se týká toho, zda danou činnost považují za součást depistáže či nikoliv, jsou prezentovány kompletně, tedy zde odpověď „nejsem si jist/a“ uvádíme, protože i v kvalitativním šetření se u některých činností, které by mohly či nemusely být za depistáž považovány, řada účastníků výzkumu z různých důvodů nemohla rozhodnout, váhali, a to nikoliv nezbytně proto, že by se problematikou depistáže nezabývali – někdy spíše naopak.

Z tabulky je patrné, že to, že byla na pracovištích daná činnost v roce 2018 vykonávána, nemusí nutně korespondovat s tím, zda ji respondenti považují za součást depistáže.

- U některých ze sledovaných činností je patrné, že zároveň byly v roce 2018 na většině pracovišť vykonávány a zároveň panuje poměrně velká shoda v tom, že tyto činnosti jsou součástí metody depistáže. Největší skóre pozitivních odpovědí v tomto ohledu dosáhly činnosti *Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti*, kdy téměř 95 % respondentů uvedlo, že toto bylo na jejich pracovišti v roce 2018 vykonáváno a zároveň téměř 90 % tuto činnost za depistážní činnost považuje; o něco nižších hodnot pozitivních odpovědí, které se týkaly výkonu dané činnosti v roce 2018, bylo dosaženo u činnosti *Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“* (76,3 %), ale u této činnosti byl zaznamenán nejvyšší počet názorů, podle nichž se jedná o depistážní činnosti (cca 96 %). To je v souladu s výstupy z kvalitativního šetření, kdy se ukazovalo, že v případě úzkého pojetí depistáže je někdy tato činnost téměř synonymem pro

pojem depistáž. Podobný výsledek, jen u obou otázek s o pár procent nižším podílem kladných odpovědí, byl zaznamenán také u činnosti *Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech* (cca 75 % uvedlo, že bylo jejich pracovištěm vykonáváno, a necelých 94 % jej považuje za součást depistáže).

*Pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny) = něco chybí, snad podtrnutí.*

- O něco nižší byl počet kladných odpovědí na obě otázky u činností *Mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě* a *Vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích*, ale stále se jednalo o činnosti, které byly dle vyjádření respondentů vykonávány na více než 3/4 pracovišť a zároveň byly poměrně velkým podílem dotázaných považovány za součást metody depistáž.
- U některých činností pak bylo zaznamenáno, že byly dle vyjádření respondentů v roce 2018 vykonávány na poměrně velkém podílu pracovišť, ale respondenti je za výkon depistáže tak často neoznačují. To se týká zejména činnosti *šetření v místě pobytu konkrétní osoby pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)*, o jejímž výkonu v roce 2018 jejich pracovištěm referovalo téměř 95 % dotázaných, ale za depistáž ji považovalo jen necelých 40 %. Při interpretaci těchto odpovědí narážíme na limit standardizovaného kvantitativního dotazování. Šetření pro jinou instituci nelze ztotožnit s depistáží. V případě této položky je třeba ji s přihlédnutím ke zjištěním z kvalitativního výzkumu, na jejichž základě byla tato položka do dotazníkového šetření zařazena, interpretovat tak, že k šetření, případně sociální šetření pro jinou instituci, typicky soud, mohou sociální pracovníci vědomě a situačně přidružit výkon depistážní činnosti. Tedy využijí toho, že se v souvislosti s tímto šetřením dostanou do prostředí či situace, kde je možnost zachycení a nakontaktování dalších osob v obtížných životních situacích a poskytnutí či zprostředkování pomoci.
- O něco menší, ale stále výrazný rozdíl je patrný v činnosti *Pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu*, která byla na jejich pracovišti loni vykonávána dle necelých 63 % dotázaných, ale jako součást metody depistáže ji vnímá 30 % dotázaných. U této činnosti byl zaznamenán velký podíl váhání - skoro 1/5 respondentů volila variantu „nejsem si jist/a“.
- U několika činností byla zaznamenána opačná tendence – poměrně málo respondentů uvádělo, že by tato činnost byla jejich pracovištěm v roce 2018 vykonávána, a o něco větší podíl, i když relativně malý – menšina odpovědí – respondentů, by toto jako součást metody depistáže považoval. I když je tento podíl odpovědí poměrně nízký, je třeba brát v potaz, že pracovníci s těmito činnostmi zřejmě zkušenost nemají, ale z hlediska depistáže v nich vidí potenciál. Jednalo se o činnosti *Pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě)* a *Aktivní působení na sociálních sítích (např. Facebook) zaměřených na určitou cílovou skupinu (např. věkovou, zájmovou apod.)*

Tabulka č. 2 Výkon jednotlivých činností v loňském roce, a zda je daná činnost dle názoru respondenta součástí metody depistáže (N=675)

popis činnosti	v minulém roce vykonávali*		lze považovat za součást metody depistáže		
	ANO	NE	ANO	NE	NEJSEM SI JIST/A
rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu	66,1 %	29,8 %	45,7 %	38,0 %	16,3 %
vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích	86,2 %	9,0 %	62,9 %	26,3 %	10,7 %
účast na akcích pro veřejnost s cílem propagace pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu	63,1 %	29,6 %	41,5 %	41,5 %	17,1 %
vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti	94,8 %	4,0 %	89,4 %	7,4 %	3,2 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“	76,3 %	19,9 %	96,2 %	2,3 %	1,5 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech	75,4 %	20,6 %	93,8 %	3,2 %	3,0 %
mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě	76,0 %	17,6 %	78,5 %	11,3 %	10,1 %
na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce	47,9 %	40,0 %	39,3 %	38,1 %	22,5 %
aktivní působení na sociálních sítích (např. Facebook) zaměřených na určitou cílovou skupinu (např. věkovou, zájmovou apod.)	11,7 %	73,5 %	26,6 %	45,5 %	27,8 %
pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu	62,4 %	29,3 %	30,0 %	51,0 %	19,1 %
sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)	94,4 %	4,9 %	39,5 %	45,8 %	14,7 %
pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny)	79,7 %	16,9 %	87,1 %	7,3 %	5,6 %
pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě)	30,2 %	63,4 %	45,8 %	34,5 %	19,7 %

\* součet odpovědí není 100 %, protože není uváděna odpověď „nevím“

Při bližším rozboru, které činnosti dotazovaní pracovníci považovali za depistáž a které nikoliv, jsme prověřovali, zda toto může souviset s tím, jakou udávají zkušenost s prováděním depistáže a zda mají depistáž v nějaké podobě formálně zakotvenou v rámci své činnosti. Tzn., v rámci dotazníkových položek jsme jako indikátor zkušenosti s výkonem depistáže a míry formálního zakotvení využili:

- § jednak odpovědi na otázku, jak často v roce 2018 depistáž daný pracovník prováděl. Pro tuto analýzu byly odpovědi na otázku, jak často se daný pracovník v roce 2018 věnoval depistáži, sloučeny do tří kategorií; podle toho, jakou frekvenci výkonu depistáže respondent pro loňský rok uváděl, rozlišujeme 1 – „střední až vyšší výkon depistáže (nejméně jednou týdně až jednou měsíčně)“, 2 – „nižší až výjimečný výkon depistáže (jednou až osmkrát za rok)“ 3 – „žádný či nejasný výkon depistáže (vůbec nebo si nevybavuje)“;
- § a dále na otázku, zda má depistáž uvedenou v náplni práce; zde byly odpovědi pro účely této analýzy kategorizovány do variant „depistáž je uvedena v náplni práce“, „depistáž není uvedena v náplni práce“, „není si jist/a“.

U všech v dotazníku zjišťovaných činností (tzn. u těch, které jsou vyjmenovány výše v tabulce č. 2) jsme tedy testovali, jestli to, zda danou činnost respondenti považují či nepovažují za depistáž, souvisí buď s tím, jak často se depistáží věnují, nebo zda ji mají uvedenou v písemné náplni práce, popřípadě s obojím. U necelé poloviny činností se ukazuje, že frekvence výkonu depistáže ani uvedení výkonu depistáže v písemné náplni práce nehraje roli v tom, zda daná činnost bude či nebude pracovníky jako depistáž vnímána.

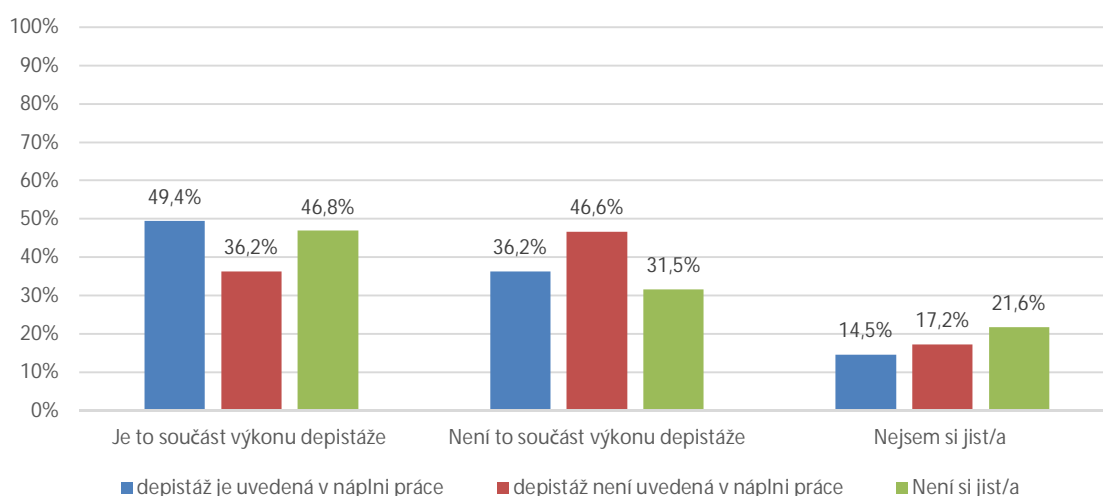
U většiny sledovaných činností to, zda je dotyční považovali či nepovažovali za součást výkonu depistáže, nezáleželo na tom, jak často se výkonu depistáže věnují, ani na tom, zda mají výkon depistáže napsán/popsán v náplni práce. Proto v níže uvedených grafech č. 12-19 prezentujeme pouze ty ze sledovaných činností, u nichž se při statistickém testování (tedy na úrovni adjustovaných reziduálů) projevila souvislost buď mezi frekvencí provádění depistáže, nebo tím, zda mají depistáž uvedenou v náplni práce, a tím, zda danou činnosti pracovníci považovali za depistáž či nikoliv.

Je ovšem otázka, jak některé dílčí souvislosti, zejména mezi frekvencí provádění depistáže a tím, jaké činnosti považují za depistáž, interpretovat. Je možné, že respondenti s širším pojetím depistáže, tzn. ti, kteří jsou nakloněni tomu, považovat za výkon depistáže větší škálu různých aktivit, v důsledku toho pak také mohou uvádět vyšší frekvenci výkonu depistáže. To znamená, že frekvenci výkonu depistáže je možné také chápat jako závisle proměnnou, jejíž podoba je ovlivňována pojetím depistáže daného respondenta, nebo je-li ovlivňována rozsahem/počtem činností, které lze dle daného pracovníka pod výkon depistáže zařadit.

Celkově se jednalo o tyto činnosti, u nichž se projevila alespoň dílčí souvislost s některým ze dvou sledovaných kritérií:

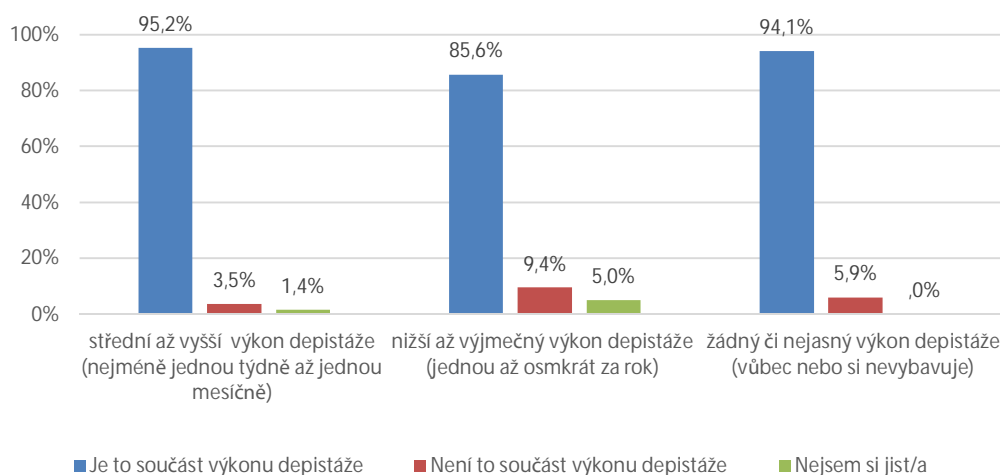
- o *Rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního úřadu* (graf č. 12) – u této činnosti ti, kteří uvedli, že depistáž nemají v náplni práce napsanou, toto také méně často měli tendenci za výkon depistáže považovat (adjustovaný reziduál -2,8).

Graf č. 12 Rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního úřadu/uvedení depistáže v náplni práce



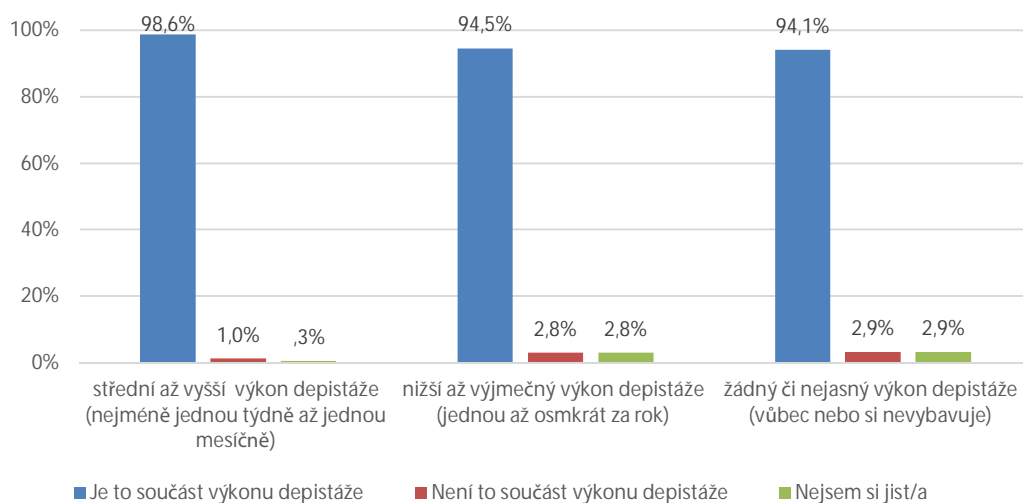
- o *Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti* (graf č. 13) - respondenti, kteří uváděli spíše nižší frekvenci depistáže, tzn. jednou až osmkrát za rok, mají méně často tendenci považovat vyhledání na základě podnětu za výkon depistáže (adjustovaný reziduál -3,7). Naopak, u častějšího reportovaného výkonu projevují respondenti vyšší ochotu tento typ činnosti za depistáž považovat.

Graf č. 13 Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti/frekvence výkonu depistáže



- o *Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“* (graf č. 14) - u respondentů, kteří odpovídali, že provádějí depistáž s vyšší frekvencí (jednou týdně a jednou měsíčně) byl zaznamenán mírně větší podíl odpovědí, že tuto činnost považují za depistáž (adjustovaný reziduál 2,7) a naopak méně často, než by byla očekávaná četnost, volili kategorii, že si nejsou jisti (adjustovaný reziduál -2,3).

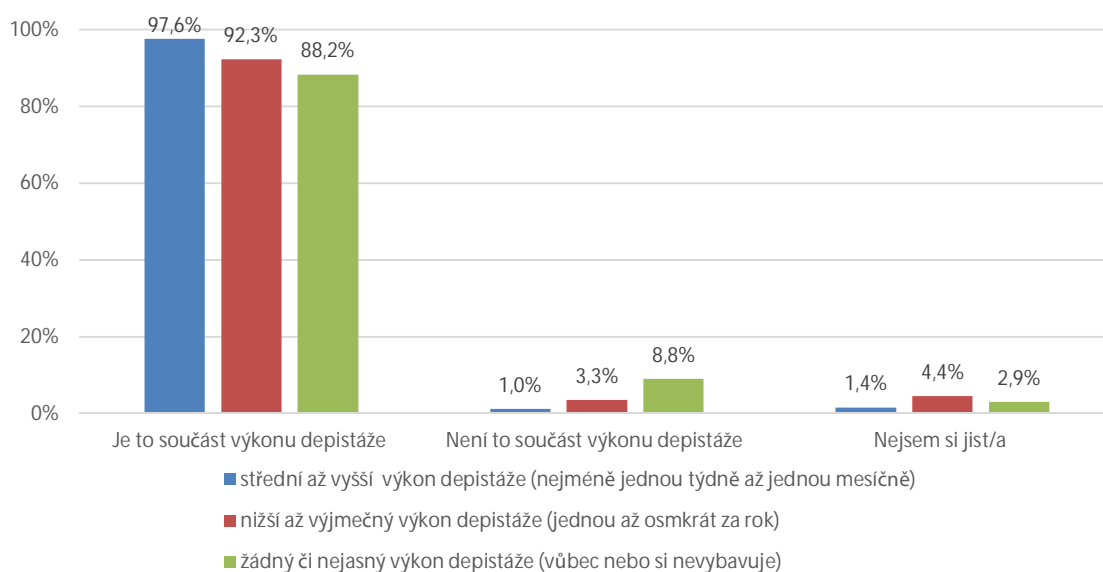
Graf č. 14 Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“/frekvence výkonu depistáže



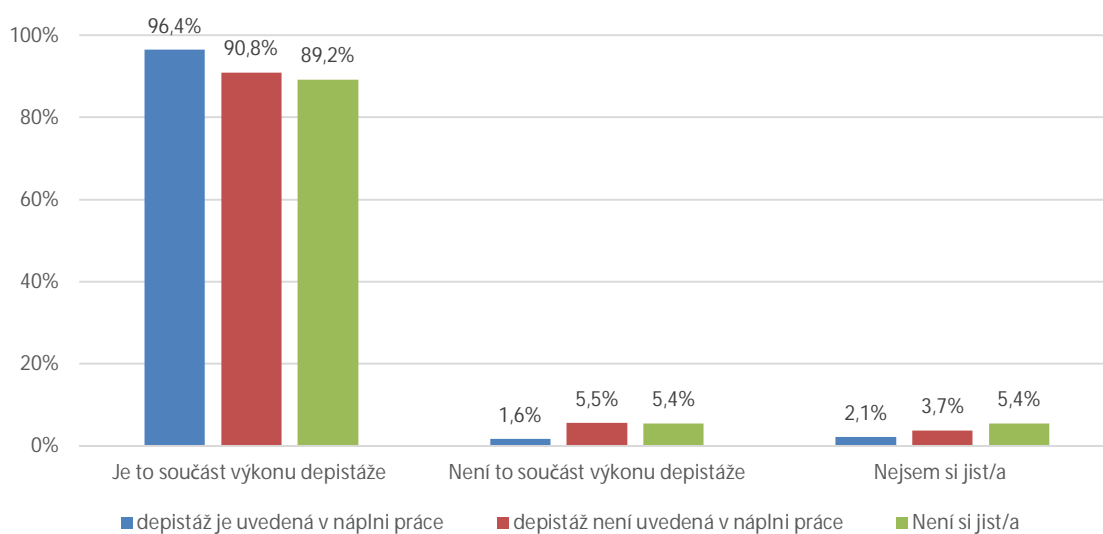
## 6. Pojetí depistáže

- o *Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech (graf č. 15 a graf č. 16)* - u této činnosti se oproti jiným odpovědím ukazuje vyšší zastoupení těch, kteří provádějí depistáž často (jedou týdně až jednou měsíčně) a zároveň uvádějí, že tato činnost je výkonem depistáže (adjustovaný reziduál 3,0). Zároveň ti, kteří mají depistáž v náplni práce výslovně uvedenou, se také častěji klonili k tomu, považovat tuto činnost za součást výkonu depistáže (adjustovaný reziduál 3,3).

Graf č. 15 Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech/frekvence výkonu depistáže



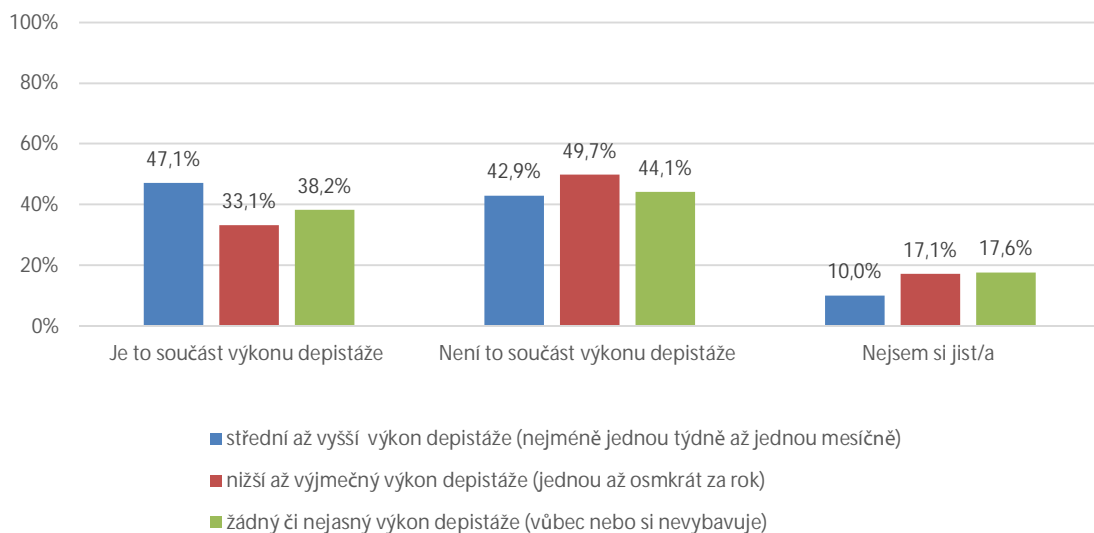
Graf č. 16 Aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech/vedení depistáže v náplni práce





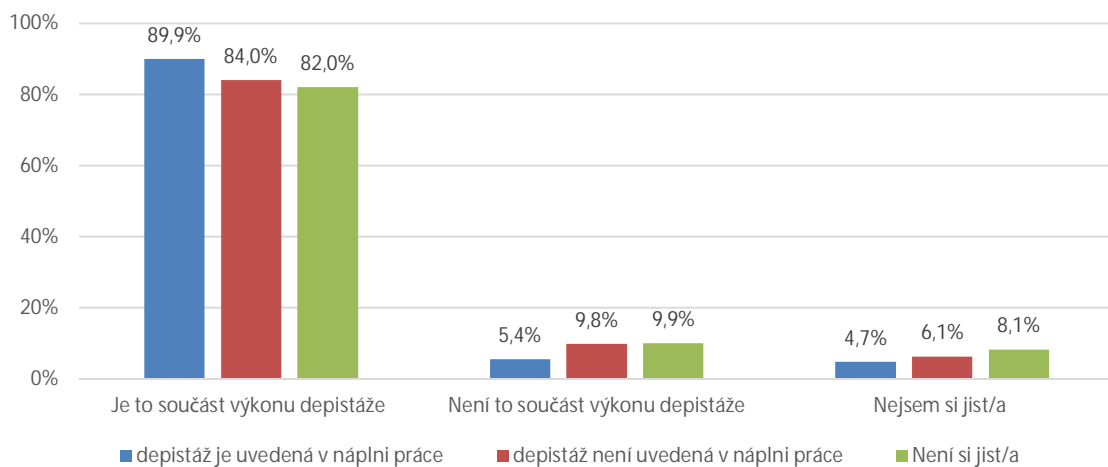
- *Sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)* (graf č. 17) - oproti jiným odpovědím vyšší zastoupení těch, kteří provádějí depistáž často (nejméně jednou týdně až jednou měsíčně) a zároveň uvádějí, že tato činnost je výkonem depistáže (adjustovaný reziduál 3,0).

Graf č. 17 Sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)/frekvence výkonu depistáže



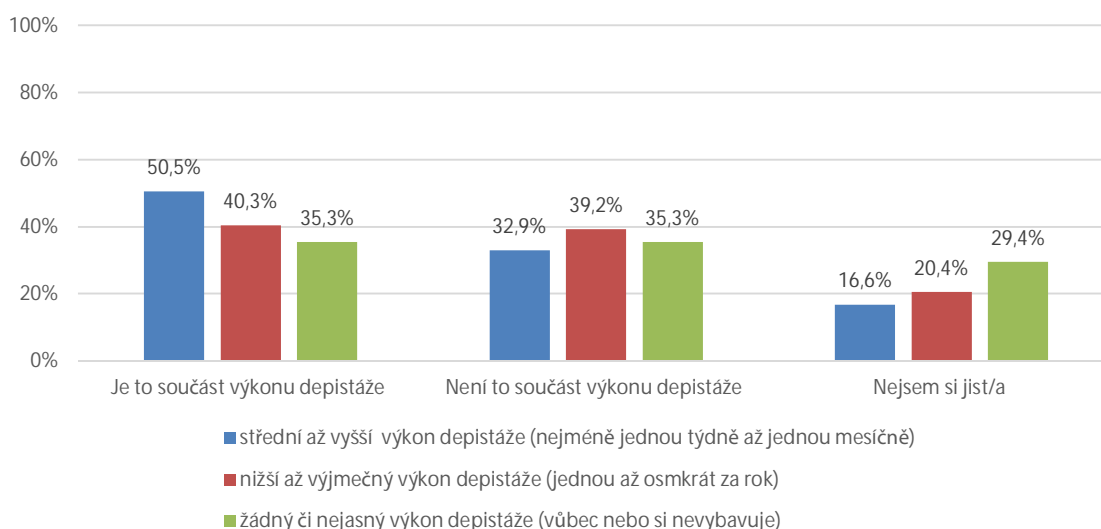
- *Pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny)* (graf č. 18) - respondenti, kteří mají depistáž výslovně uvedenou v písemné náplni práce, se také o něco častěji klonili k tomu, považovat tuto činnost za součást výkonu depistáže (reziduál 2,5).

Graf č. 18 Pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením/vedení depistáže v náplni práce



- o *Pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě) (graf č. 19) - oproti jiným odpovědím o něco vyšší zastoupení těch, kteří provádějí depistáž často (jedou týdně až jednou měsíčně) a zároveň uvádějí, že tato činnost je výkonem depistáže (adjustovaný reziduál 2,4).*

Graf č. 19 Pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště/frekvence výkonu depistáže



Na závěr přehledu kvantitativních dat týkajících se chápání toho, které činnosti respondenti považují za součást výkonu depistáže, se můžeme podívat ještě na to, zda existují nějaké výrazné rozdíly mezi pohledem řadových sociálních pracovníků a pracovníků na vedoucích pozicích. Pro toto srovnání byly kvůli zjednodušení využity dvě skupiny respondentů – ti, kteří pracují na pozici „sociální pracovník“, a jejich nadřízení, tzn. vedoucí pracovníci – do této kategorie byli sloučeni všichni respondenti, kteří zastávají na vedoucí pozici, ať již k tomu mají výkon sociální práce či nikoliv.

Z tabulky č. 3 je patrné, že nelze zaznamenat žádné rozdíly mezi tím, jak jednotlivé činnosti z hlediska toho, zda se podle jejich názoru jedná či nejedná o depistáž, hodnotí řadoví sociální pracovníci a vedoucí pracovníci. To je pozitivní zjištění, protože v případě implementace nástrojů podporujících výkon depistáže na obcích je dobrým východiskem konsenzus mezi sociálními pracovníky a jejich nadřízenými, než kdyby již nyní panovaly spíše odlišené či konfliktní pohledy.

Tabulka č. 3 Vnímání jednotlivých činností jako metody depistáže z hlediska pracovní pozice

popis činnosti	sociální pracovník (N=321)			nadřazený (N=194)		
	ano	ne	nejsem si jist/a	ano	ne	nejsem si jist/a
rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/ měst. úřadu	41,4 %	42,2 %	16,4 %	48,4 %	39,1 %	12,5 %
vytvoření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům obce „podněty“ či tipy na osoby v obtížných životních situacích	66,3 %	23,5 %	10,2 %	62,0 %	28,1 %	9,9 %
účast na akcích pro veřejnost s cílem propagace pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu	41,4 %	42,2 %	16,4 %	41,1 %	39,1 %	19,8 %
vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti	88,1 %	7,6 %	4,2 %	91,7 %	6,8 %	1,6 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích tzv. „na ulici“	95,8 %	2,5 %	1,7 %	96,9 %	2,6 %	0,5 %
aktivní vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích ve vlastních domácnostech	94,1 %	3,7 %	2,3 %	94,8 %	3,1 %	2,1 %
mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě	77,6 %	11,3 %	11,0 %	79,2 %	13,0 %	7,8 %
na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce	38,0 %	41,4 %	20,7 %	40,6 %	35,4 %	24,0 %
aktivní působení na sociálních sítích (např. Facebook) zaměřených na určitou cílovou skupinu (např. věkovou, zájmovou apod.)	24,6 %	47,6 %	27,8 %	30,7 %	44,3 %	25,0 %
pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu	27,5 %	52,7 %	19,8 %	35,4 %	49,5 %	15,1 %
sociální šetření pro jinou instituci (např. soud, ÚP ČR)	41,9 %	44,8 %	13,3 %	35,4 %	50,0 %	14,6 %
pravidelné monitorování míst, kde se zdržují osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením (např. místa, kde přebývají lidé bez domova, ubytovny)	85,6 %	7,6 %	6,8 %	88,5 %	7,3 %	4,2 %
pravidelný výkon práce sociálního pracovníka OÚ v určeném čase a na určeném místě mimo pracoviště OÚ (např. detašované pracoviště v jiné obci, v sociálně vyloučené lokalitě)	43,9 %	36,3 %	19,8 %	47,9 %	32,3 %	19,8 %

## 6.4 Obtížně vyhledatelné osoby/skupiny lidí

Jak prezentujeme níže v této kapitole, v rámci kvalitativního výzkumu se ukázalo, že sociální i vedoucí pracovníci v souvislosti s depistáží vnímají, že někteří lidé ve specifických životních situacích se do jejich zorného pole dostávají buď pozdě či vůbec. V kvantitativním šetření jsme pak na základě těchto kvalitativních dat z kvalitativního šetření a fokusní skupiny a z dalších zdrojů vytvořili přehled životních situací, u nichž mohou na úrovni sociální práce na obecních úřadech chybět účinné nástroje včasného vyhledávání.

### 6.4.1 Hodnocení existence účinných způsobů včasného vyhledávání osob v různých typech obtížných životních situací

Respondentům jsme tedy předložili k úvaze baterii životních situací s tím, aby uvedli, jak dobře se na jejich pracovišti v současné době daří včas vyhledávat osoby v daných životních situacích.

Tabulka č. 4 představuje celkový přehled zkušeností všech dotazovaných pracovníků – tzn. z obou typů obcí (tedy ORP i obce s POÚ) a různých pracovních pozic. Z této tabulky je na první pohled patrné, že neexistují životní situace, u nichž by měla většina pracovníků sociálních odborů/oddělení pocit, že disponují účinnými nástroji, jak osoby v dané životní situaci včas

vyhledat. A to i v případě, že jsou formálně nastaveny určité postupy, jak se mohou sociální pracovníci o lidech v dané životní situaci dozvědět – to se týká skupiny „*Mladí lidé po opuštění ústavní výchovy*“ a „*Lidé po návratu z výkonu trestu*“ - u těchto dvou skupin lidí v obtížných životních situacích vyjadřovali dotazovaní pracovníci přesvědčení, že disponují účinným způsobem jejich vyhledávání nejčastěji, nicméně ani v jednom případě to nebyla nadpoloviční většina respondentů.

Naopak, u některých typů těžkých životních situací jsou jen dle minima respondentů k dispozici způsoby, jak se k těmto lidem dostat včas – méně než 5 % respondentů uvedlo, že mají účinné způsoby včasného vyhledávání lidí v těchto životních situacích a naopak téměř 1/5 až 1/4 respondentů uvádělo, že se o lidech v těchto životních situacích nedozví vůbec. Jedná se o: *oběti domácího násill, lidi zneužívající návykové látky, kteří nejsou podchyceni žádnou sociální službou, oběti trestných činů*. U těchto typů životních situací také respondenti poměrně často uváděli, že nedokážou posoudit, zda se na jejich pracovišti osoby v těchto životních situacích daří v současné době včas vyhledávat.

Dalšími dvěma typy obtížných životních situací, u nichž jen méně než 5 % respondentů uvádělo, že v současné době na jejich pracovišti disponují účinnými nástroji jejich vyhledávání, jsou *lidé s nekompenzovaným/neléčeným psychiatrickým onemocněním, kteří nezvládají život ve vlastní domácnosti, a osoby zadlužující se a neschopné splácet dluhy*. Od tří v předchozím odstavci uvedených typů životních situací se z perspektivy respondentů tyto liší v tom, že respondenti v přibližně polovině případů uváděli, že se o lidech v těchto životních situacích dozvídají, až když je jejich situace kritická. Naopak, poměrně malý podíl respondentů uváděl, že toto nedokáže posoudit. To je konzistentní s výstupy z kvalitativního šetření i z fokusní skupiny, kdy lidé v těchto dvou typech životních situací byli často uváděni jako obtížně včas vyhledatelní, tedy sociální pracovníci i jejich nadřízení věděli a sami tematizovali, že se zatím nedaří vytvářet účinné způsoby včasného zachycení těchto osob.

Tabulka č. 4 Možnost včas zachytit osoby v různých životních situacích

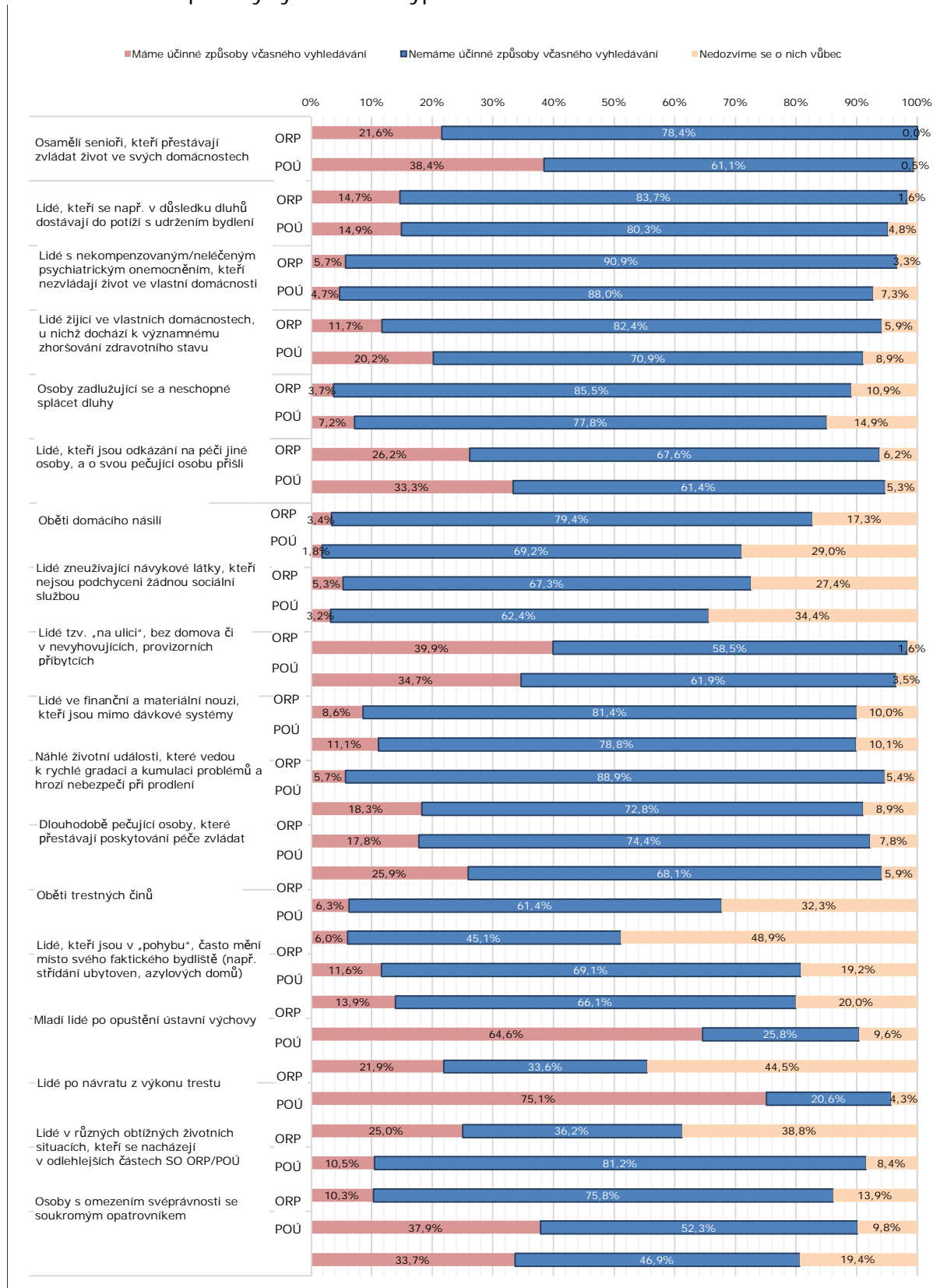
životní situace	máme účinné způsoby včasného vyhledávání lidí v těchto životních situacích	včas se nám je daří vyhledat spíše náhodně	dozvídáme se o nich, až když je jejich situace kritická	nedozvíme se o nich vůbec	nedokážu posoudit
osamělí senioři, kteří přestávají zvládat život ve svých domácnostech	24,9 %	42,5 %	24,1 %	0,1 %	8,3 %
lidé, kteří se např. v důsledku dluhů dostávají do potíží s udržením bydlení	14,2 %	26,2 %	53,5 %	2,5 %	3,6 %
lidé s nekompenzovaným/neléčeným psychiatrickým onemocněním, kteří nezvládají život ve vlastní domácnosti	4,9 %	32,4 %	48,9 %	4,1 %	9,6 %
lidé žijící ve vlastních domácnostech, u nichž dochází k významnému zhoršování zdravotního stavu	13,5 %	41,8 %	31,6 %	6,4 %	6,8 %
osoby zadlužující se a neschopné splácet dluhy	4,4 %	24,6 %	52,6 %	11,3 %	7,1 %
lidé, kteří jsou odkázáni na péči jiné osoby, a o svou pečující osobu přišli	25,0 %	35,9 %	21,8 %	5,2 %	12,1 %
oběti domácího násill	2,4 %	24,6 %	38,4 %	17,2 %	17,5 %
lidé zneužívající návykové látky, kteří nejsou podchyceni žádnou sociální službou	3,7 %	23,1 %	28,9 %	23,3 %	21,0 %
lidé tzv. „na ulici“, bez domova či v nevyhovujících, provizorních příbytcích	35,6 %	31,6 %	23,9 %	2,1 %	7,0 %
lidé ve finanční a materiální nouzi, kteří jsou mimo dávkové systémy	8,4 %	37,5 %	35,1 %	9,0 %	9,9 %
náhlé životní události, které vedou k rychlé gradaci a kumulaci problémů (např. po úmrtí partnera, náhlá výrazná ztráta soběstačnosti) a hrozí nebezpečí při prodlení	8,3 %	39,1 %	33,6 %	5,6 %	13,3 %
dlouhodobě pečující osoby, které přestávají poskytovat péči zvládat	17,9 %	35,9 %	28,0 %	6,4 %	11,9 %

## pokračování tabulky

životní situace	máme účinné způsoby včasného vyhledávání lidí v těchto životních situacích	včas se nám je daří vyhledat spíše náhodně	dozvídáme se o nich, až když je jejich situace kritická	nedo víme se o nich vůbec	nedokážu posoudit
oběti trestných činů	4,4 %	21,6 %	19,1 %	26,4 %	28,4 %
lidé, kteří jsou v „pohybu“, často mění místo svého faktického bydliště (např. střídání ubytoven, azylových domů atp.)	10,2 %	31,4 %	25,2 %	16,1 %	17,0 %
mladí lidé po opuštění ústavní výchovy	39,3 %	12,4 %	8,3 %	14,2 %	25,8 %
lidé po návratu z výkonu trestu	49,3 %	13,8 %	6,4 %	11,3 %	19,3 %
lidé v různých obtížných životních situacích, kteří se nacházejí v odlehlejších částech správního obvodu obecního úřadu naší obce	8,4 %	37,5 %	27,0 %	8,1 %	19,0 %
osoby s omezením svéprávnosti a se soukromým opatrovníkem	31,0 %	27,6 %	15,3 %	10,8 %	15,4 %

V grafu č. 20 pak přinášíme srovnání pohledu pracovníků z ORP a z obcí s POÚ na otázku existence účinných způsobů vyhledávání osob v různých obtížných životních situacích. Kvůli zjednodušení byly pro potřeby tohoto srovnání sloučeny varianty odpovědí „včas se nám je daří vyhledat spíše náhodně“ a „dozvídáme se o nich, až když je jejich situace kritická“ a vyřazena varianta „nedokážu posoudit“. Z níže prezentovaného grafu pak vyplývá, že až na dvě výjimky buď měli respondenti z ORP i obcí s POÚ zhruba stejně často pocit, že účinnými nástroji včasného vyhledávání osob v různých typech obtížných životních situací na jejich pracovišti disponují, nebo byli respondenti z obcí z POÚ v tomto směru optimističtější a variantu „máme účinné způsoby...“ volili častěji. Největší rozdíl ve prospěch obcí s POÚ byl v tomto směru u skupiny „osamělí seniori, kteří přestávají zvládat život ve svých domácnostech“. Výjimky naopak představují situace vymezené v dotazníku jako „mladí lidé po opuštění ústavní výchovy“ a „lidé po návratu z výkonu trestu“. To je zřejmě dáno již samotným nastavením způsobu monitorování těchto lidí, ještě když jsou ve výkonu trestu, resp. v ústavní výchově.

Graf č. 20 Včasné způsoby vyhledávání/typ obce



Zdá se tedy, že většina obtížných životních situací z perspektivy pracovníků je lépe detekovatelná na obcích z POÚ než na ORP. Ale je třeba se zamyslet nad tím, jestli zde nehraje spíše než typ obce roli velikost správního obvodu dané obce – obce s POÚ spadaly v našem výzkumném souboru velkou většinou mezi obce s méně lidnatými správními obvody. Menší správní obvod pak může být přehlednější, či alespoň může v pracovnících budit dojem větší přehlednosti, a tedy mají pak větší tendenci uvádět, že disponují účinnými způsoby, jak lidi v různých typech obtížných životních situací zachytit. Pokud se chceme podívat, zda velikost obce/správního obvodu obce hraje roli pro „viditelnost“ některých typů obtížných životních situací, jde vhodné zkontrolovat, zda velikost správního obvodu hraje roli u ORP.

ORP v našem výzkumném vzorku tak byly rozděleny do tří kategorií - 1 - malé (do 20 tis.); 2- střední (20 001 – 45 000); 3 – velké (45 001+). Pokud se na jednotlivé cílové skupiny/životní situace podíváme z hlediska takto kategorizovaných ORP dle velikosti, pak se ukazuje, že u některých skupin/situací platí, že se lehce vymykají malé ORP, kdy respondenti z malých ORP častěji uváděli, že účinné způsoby zachycování lidí v dané životní situaci mají. Netykalo se to těchto typů obtížných životních situací, kde velikost obce při hodnocení existence účinných nástrojů nehrala roli: Lidé, kteří se např. v důsledku dluhů dostávají do potíží s udržením bydlení; *osamělí senioři, kteří přestávají zvládat život ve svých domácnostech; lidé zneužívající návykové látky, kteří nejsou podchyceni žádnou sociální službou; lidé, kteří jsou v „pohybu“, často mění místo svého faktického bydliště; mladí lidé po opuštění ústavní výchovy; lidé po návratu z výkonu trestu.*

#### 6.4.2 Obtížně dosažitelní - charakteristiky životních situací

Výše, v souvislosti s vymezením depistáže, bylo již zmíněno, že někteří účastníci kvalitativního výzkumu měli tendenci úžeji či širěji asociovat depistáž spíše s určitými cílovými skupinami či/a určitými typy obtížných životních situací. U některých byla tato asociace výraznější a dokonce se přikláněli k názoru, že depistáž se týká jen určitého okruhu cílových skupin či životních situací; jiní účastníci výzkumu na depistáž nahlíželi spíše jako na metodu, která musí být tak široce pojatá, aby mohla obsáhnout předem neohrazenou škálu životních situací s tím, že prostřednictvím cílových skupin nelze depistáž vymezovat.

Společným jmenovatelem různých pohledů na vymezení depistáže z hlediska toho, „NA KOHO“ má být zaměřena, je to, že se jedná o lidi, kteří sami sociálního pracovníka nevyhledají, a to z různých důvodů: ať již nevědí, že na obecním úřadě sociální pracovníci jsou, v čem spočívá jejich činnost, či protože se bojí či ostýchají pomoc vyhledat, případně si svoji obtížnou situaci či možné důsledky nepřipouštějí atd. Dále pak záleží na pojetí depistáže, k němuž se daný pracovník přiklání, jestli např. ty osoby či skupiny osob, u nichž předpokládá, že je postačí dostupným a přiměřeným způsobem informovat, jsou či nejsou cílovou skupinou a předmětem depistáže - nejednotnost názorů na tuto otázku se pak odráží také v nejednotnosti v názorech na to, které konkrétní postupy lze či nelze zařadit do depistáže - např. letáky, další formy informování veřejnosti atd.

Lidé, kteří jsou v situaci, již sami nezvládají, je riziková a bylo by na místě jim nabídnout či zajistit pomoc, ale sami se na sociálního pracovníka, a často ani na jiného pomáhajícího pracovníka, z různých důvodů s žádostí o pomoc neobrátlí, jsou v odborném diskursu sociální práce často označováni jako „hard to reach“, obtížně dosažitelní. Dotazovaní pracovníci někdy tyto lidi popisovali spíše obecně, v podstatě vyjadřovali pocit či zkušenost, že na území jejich správního obvodu existují lidé v obtížných životních situacích, kteří by potřebovali pomoc, ale

zůstávají mimo dosah sociálního pracovníka a je často spíše otázkou náhody, že na ně někdo upozorní.

*R: Pak jsou tu takoví i ti lidé, kteří jako vyloženě nepatří jakoby do té skupiny těch dlouhodobých nějakých a oni spíš jako - takoví, mám strach, že by nevěděli, že se můžou tady obrátit. Jo, že jim prostě fakt něco v té životní situaci se přihodí, stane nečekaného, a neví.*

*T: A jak vy máte šanci se o takových lidech dozvědět?*

*R: No, tady se hodně spoléhám na to okolí.(...) Na to okolí, jestli mi prostě někdo něco třeba naznačí, anebo se náhodou i něco dovím. Protože tady jsme fakt malé město a hodně lidí se tu tak navzájem zná, takže dost čerpám i z toho, že prostě vedu nějakou komunikaci. (SP VIII)*

Kategorie obtížně dosažitelných osob je poměrně pestrá, jak z hlediska životních situací obtížně dosažitelných lidí, tak z hlediska příčin/důvodů obtížné dosažitelnosti. Mohou to být lidé spíše pasivní či rezignovaní, kteří sice mají určitou představu o zdrojích pomoci, ale nejednají. Mohou to být lidé vysloveně skrytí, kteří nemají potřebné informace, nejsou schopni se k nim sami dopracovat a zároveň je mijejí standardní i méně běžné kanály šíření informací, které např. konkrétní sociální odbor/oddělení používá. Dále sem mohou náležet lidé, kteří z povahy své životní situace více či méně aktivně problémy popírají, tají a snaží se pomoci spíše vyhnout, než o ni požádat nebo ji přijmout. Účastníci kvalitativního šetření na různých úrovních obecnosti vyjmenovávali, případně popisovali různé typy životních situací, v nichž je vysoká pravděpodobnost, že se lidé k pomoci nedostanou nebo se k ní nedostanou včas. Empiricky jsme na základě analýzy rozhovorů identifikovali tyto typy situací, přičemž některé takto vymezené typy situací se samozřejmě překrývají:

1. Lidé, kteří z **důvodů** psychických potíží nedokážou svoji situaci nahlédnout, případně požádat o pomoc, případně mají i problém pomoc přijmout:

a. mohou to být jak lidé tzv. „na ulici“, bez domova či v nevyhovujících, provizorních, prekérních příbytcích,

*Tak teď se budu pohybovat k té skupině, těch osob, řečeno bezdomovci. Kdo jako sám o sobě nepřijde, byť se o nás dozví, tak je velká skupina lidí, kteří jsou jako venku a kteří ze znaleckého pohledu mají nějakou duševní diagnózu, nevím, jak to nazvat, je tam prostě nějaký medicínskej problém. (KR I-1)*

b. ale i lidé, kteří žijí ve vlastních domácnostech, ale v důsledku neléčeného či často i nedignostikovaného psychiatrického onemocnění či snížených kognitivních schopností se dostávají často do vícečetných problémů.

*Další věc, na co my strašně narážíme, tak je na lidi, kteří nejsou přeléčeni psychiatricky a jsou doma. (SP I)*

*Osoby, které mají zdravotní handicap ve smyslu mentální kapacity, to znamená, nejsou schopny rozpoznat, že nežijí standardně, že se řítí do problému, že to, že neplatí nájem, k něčemu povede. Někdy je to o mentální úrovni toho člověka, že on nevidí ty důsledky toho jednání, někdo tu kapacitu nemá. To jsou ty dluhové pastě, neustálé uzavírání výhodných půjček a podobně. Nebo jsou to potom osoby, které mají zdravotní handicap ve smyslu duševních nemocí. (KR I-2)*

2. Situace, ke kterým patří, že je mají lidé tendenci tajit, popírat:

a. typicky domácí násilí; v tomto případě až aktivní skrývání problémů,

*Domácí násilí na seniorech je strašně těžce řešitelný(...) V tomhle si myslím, že jsme třeba za poslední*



*rok dva udělali velký krok, protože my se o tom nedozvíme jinak než od policie. Jako náhodně můžou přijít sousedi, může přijít z přestupkového, že už si nevědí rady, že tam jde o domácí násilí (...). Občas spolupracujeme s přestupkovým oddělením, když narazí na nějaký věc, kde už si neví rady. A ty jsou taky na jednotlivých městských částech. Co se týče domácího násilí, tak tam poslední dobou s námi poměrně slušně spolupracuje policie, kdy oni prostě pošlou dopis s informacemi, že tam třeba byli na výjezdu, že je tam to a to podezření, a to oni můžou. (SP I)*

- b. dluhy – často v této situaci jsou zmiňováni senioři a jako nejvíce naléhavá a zároveň dlouho skrývaná (byť určitými depistážními postupy a zejména za předpokladů navázání spolupráce s relevantními subjekty, např. bytovými odbory v řadě případů jsou detekovatelné včas) byla popisována situace zadlužení v oblasti bydlení u seniorů.

*Co je vždycky pozdě a co už hoří, tak jsou to dluhy na bytě. Nanás se, a teď už je to jedno, jestli ten správce, nebo i ten soudní vykonavatel, prostě opravdu zpravidla obrací, až už je mají vystěhovávat, nebo je dokonce vystěhovávají. (VED I)*

*Ta seniorská populace z velké části je ta, která má pořád ještě zábrany se vůbec s problémy svěřovat, hlavně co se týká finančních. Potom jsou to často zklamání z dětí, z rodiny, často se setkáváme s tím, že ti senioři ze svého důchodu splácí exekuce za své nezbedné dospělé děti, které by spíš měly pomáhat jim a ne takhle. Takže ty zábrany a ty věci, často to taky zjistíme, když pak dojde k dluhům a my se o tom dozvíme, tak se člověk drží za hlavu. (VED I)*

3. Náhle vzniklé a rychle gradující situace – často u lidí, u kterých došlo jednou životní událostí k prudké změně životní situace a vzniku problémů ve více oblastech; jsou to lidé, kteří předtím měli limitované zkušenosti se sociálním systémem, či žádné. Zároveň hrozí nebezpečí z prodlení, může např. rychle nastoupit zadlužení nebo ohrožení zdraví apod.

*Případy, kdy v podstatě, jsou to lidé, kteří fungují, fungují, najednou je zvrát, mají nějaký zdravotní sociální problém a najednou jdou do útlumu a nejsou schopní si o tu pomoc říct. Když jsou schopní tak prostě nemají zájem, protože vidí, že to zvládají v domácím prostředí všechno přirozeně, najednou tam nastane zlom, a oni jsou už ve fázi kdy si v podstatě ani nikam nedojdou, a je to právě na tom upozornění těch sousedů (...) spíš se jedná o ty lidi starší, nebo i o ty lidi, kteří byli dříve zvyklí na ten systém nějaké sousedské pomoci, nebo církevní nebo jak to říct, že ani nevědí třeba o tady té péči, nebo o té nabídce služeb. (SP III -1)*

*A pak jsou to ještě staří lidé, kdy z nenadání přijdou o partnera, a ten druhý naráz je v takové situaci, že neví, co má dělat. Teď se to na něj nabalí, mám zaplatit bydlení, teď nemám z čeho, protože dva důchody naráz nemám, a co budu dělat. On neví, že si může požádat o příspěvek na bydlení, to mu nikdo nikdy neřekl. Nebo jsou tam zdravotní komplikace, PnP a podobně. Že jsou zase takové věci, které by mohly těm lidem pomoci, ten SP, když se o tom dozví, tak jim může tu situaci ulehčit. (SP VI-2)*

Podobně náhle se mohou lidé dostat do akutního stadia situace dlouhodobé péče, kdy pečující náhle zemře, případně z jiných důvodů musí péči často ze dne na den ukončit. V rámci této skupiny byli pak jako zvláště ohrožení vnímáni lidé často třeba jen s lehčím mentálním postižením, protože ti svoji situaci nevyhodnotí, neorientují se a např. nevědí, jak a kde požádat o pomoc.

*A ukazuje se, že v současné době asi nejvíc ohroženou skupinou jsou lidé s nějakým mentálním handicapem, kteří jsou ve věku 50 a víc. To znamená, že do té doby vedle nich žili jejich rodiče, kteří je nějakým způsobem provázeli (...) teď jsou zcela bez schopnosti se o sebe postarat. (SP – účastnice FG)*

4. Lidé žijící ve správním obvodu dané obce, ale mimo území dané obce, zejm. ORP – především obyvatelé „jedničkových“ obcí, ti, kteří žijí odlehleji, izolovaněji - zde často vysloveně záleží na náhodě či na tom, jak aktivního a poučeného mají starostu.

*Podle mě jsou to ti senioři, kteří jsou na vesničkách v těch svých domečcích, kde není voda a elektrika, jsou v tom vysokém věku, kde už jakýkoli pohyb je pro ně problém, nakupuje sousedka, nějakým způsobem je osamělý muž, kterej třeba neměl rodinu, sourozenci zemřeli, opravdu pak třeba kontaktuje ten starosta, když je to až tak moc vyhocený, tak těhlenctěch lidí já si myslím, že je celá řada. (SP III-2)*

*Myslím si, že právě na těch dědinách je takových lidí mnohem víc, ale máme prostě bariéru se k nim dostat. (VED V)*

5. Ve dvou případech, ve dvou lokalitách, SP hovořily také o tom, že mezi obtížně dostupné skupiny počítají také pečující obecně a v jednom případě specificky pečující ve vyšším seniorském věku a dále pak osoby, které mají soukromého opatrovníka s tím, že míra ohrožení této skupiny je celkově spíše podceňována.

*(...) ti starostové a hlavně my že budeme vědět o těch opatrovancích, takže my si je projdem, i ty osoby pečující, a vlastně jim nabídnem tu formu služby, tu podporu samostatného bydlení s tím, aby si už ty lidi zvykali na to, že prostě ta osoba pečující už na to třeba nebude moct anebo už jenom to, že by mu trochu ulehčil, že nebude muset prostě 24 hodin pečovat o toho svého syna, dceru, nebo já nevím co. Tak tím pádem i jako ulehčení té situace, protože víme, jak je to strašně psychicky náročný (...) já si myslím, že to jsou lidé, kteří si právě nedokážou říct o pomoc (...) Myslím si, že by to nebylo úplně od věci to takhle zmapovat, kolik lidí je v těch obcích, který by vlastně tohle třeba využili nebo by se jim to aspoň nabídlo, protože oni ty informace nemají. Oni prostě mají toho svého, to svý dítě 50 let a nikde nebyli. Jediný, co si vyřídili, bylo ZTP a parkovací průkazy. (SP IV)*

*Pečující osoby (...) protože vlastně tady neexistuje žádná organizace, která by se jim v podstatě věnovala a často neznají informace o respitní péči a nebo o nějaký odlehčovače. (SP IX-2)*

6. Lidé, jejichž situace se (zatím) nejvíce projevuje zdravotními problémy, ale ještě nejsou hospitalizovaní – v jednom případě byli mezi obtížně dostupnými jmenováni lidé, jejichž zdravotní stav se zhoršuje a je možné očekávat, že se bude zhoršovat i nadále, bylo by vhodné je podchytit včas a nabídnout pomoc, promyslet řešení dříve, než dojde ke zlomu či kritické situaci. Zatím se tyto lidi daří kontaktovat obvykle až ve chvíli, kdy dojde na hospitalizaci a sociálního pracovníka obecního úřadu kontaktuje zdravotně sociální pracovník nemocnice.

*A teď u toho hospitalizovaného, to je jasný, ten tam je, tam se s ním něco dělá, u těch ambulantních nevíme přesně, co si pod tím máme představit, proto si chceme s těmi sociálními pracovníky /nemocnic/ udělat poradu, to zkusíme hned po prázdninách. (VED odd II)*

7. Jednou byly zmíněny oběti trestných činů – v tomto případě dotazovaný pracovník dokonce mluvil o tom, že mají nástroj/možnost pomoci těmto lidem, ale zatím se potýkají s problémy se o těchto lidech dozvědět; i když v této souvislosti hovořil o promyšlení možnosti nastavení spolupráce s PČR.

*Ti krizoví interveni tomu rozumí, jsou to psychologové, ta když si oni vytvoří tu cestu při té komunikaci s tím poškozeným, aby mu řekli, to je automatické, že to musí někdo odsouhlasit, ten člověk musí odsouhlasit, aby za ním přišel někdo z magistrátu, který mu pomůže v těch dalších dnech a měsících to řešit. Takže tohle si myslím, že to budou chtít a že to bude takhle fungovat. Ale jsou to takové ty nejzávažnější trestné činy... nedostanem se k tomu běžnému okradenému seniorovi, který to řešit nebude a ten tým se k němu nedostal. (VED odd II)*

8. Lidé závislí na návykových látkách – ti byli dotazovanými pracovníky často uváděni jako ta kategorie „hard to reach“, která se dosahu sociálního pracovníka aktivně vyhýbá. Tzn., sociální pracovníci o nich vědí nebo alespoň vědí o místech, kde se tito lidé objevují, ale je velmi obtížné je tam reálně zastihnout, případně s nimi navázat komunikaci.

*No, tak já si myslím, že obtížný je prostě - ta drogová scéna. Jo, tady ti lidi, oni prostě si nechťejí přiznat ten svůj problém. Může to být i směrem k tomu alkoholu. (VED VIII)*

*Tak já si myslím, že nejkomplicovanější jsou právě lidé, kteří jsou závislí na různých návykových látkách. (SP V-1)*

9. Lidé, které je obtížné kontaktovat, protože jsou v pohybu - např. v souvislosti s tím, že v rámci depistáže se někdy daří nacházet místa, kde se např. lidé bez domova očividně scházejí, nebo tam nocují, ale je těžké skutečně je tam potkat - daří se identifikovat místa, ale ne kontaktovat lidi; částečně se tato skupina lidí kryje s předchozí zmíněnou, ale ne vždy; nemusí jít o uživatele návykových látek, ale o osoby, které „kočují“, buď v rámci obce, správního obvodu, ale často také po republice či pocházejí např. i ze Slovenska atd. Někdy ale sociální pracovníci i nacházejí známky toho, že se jim tito lidé skutečně snaží vyhnout.

*To byly místa, které byly jasné a o kterých se vědělo. Takže my jsme si našli další místa, a pořád hledáme nová, oni jsou velmi kreativní, ti naši klienti, kreativnější, než mnohý SP. (SP VI-1)*

10. Osoby mimo dávkové systémy, včetně hmotné nouze - což se kryje s mnoha výše zmíněnými kategoriemi.

*Lidi, kteří nejsou dokonce navázaní na dávky ve hmotný nouzi. (...) Protože o nich nikdo neví, a přitom mají finanční problémy. (SP IX-2)*

## 6.5 Hranice depistáže

Kromě definice metody depistáže je důležité pokusit se určit i začátek a konec depistážní práce, tzn. jak danou metodu v celém procesu sociální práce s daným člověkem ohraničit. Nepřímo a většinou implicitně je toto ohraničení depistáže obsaženo i v některých výše uvedených vymezeních depistáže. V rámci rozhovorů s účastníky výzkumu jsme ale otevírali a diskutovali tuto otázku i přímo.

Ojedinele se objevovaly názory, že depistáž není třeba striktně ohraničovat. Oproti tomu zaznívalo přesvědčení, že depistáž je skutečně třeba odlišovat od jiných typů sociální práce, a to proto, aby se sociální pracovník lépe vědomě orientoval v tom, co přesně dělá, aby nepostupoval nahodile či intuitivně a také, aby byl schopen promyšleně propojovat depistáž s dalšími metodami a postupy sociální práce a případně aby také byl s to zvážit splnění cílů a efektivitu depistáže.

*Když to vezmu, že ty metody, každá se nějak jmenuje a každá má nějaký svůj obsah, tak jestliže depistáž je jedna z metod, která má obsah vlastně dostat se ke klientovi, tak tím, že se k němu dostanu, by ta metoda měla být ukončena. A pak jsou různé jiné metody, kterými se provádí ta praktická sociální práce s tím klientem, si myslím. No, asi bych to tady ohraničil. (VED odd. II)*

Určit začátek depistáže pro většinu dotazovaných nebyl problém. Odvívá se od toho, jak definují samotnou depistáž. Tzn., většinou je pro ně zahájení depistáže to, že v reakci na podnět

z vnějšku nebo z vlastní iniciativy zahajují prověřování určité situace, místa, vyhledávání člověka či skupiny lidí atd.

*Tak začíná to tím, že jdu a hledám, buď jdu cíleně na určité místo, cíleně za nějakým klientem, nebo jdu prostě nechci říct jenom tak, ale třeba na určité ty lokality, o kterých víme, kde se ti lidé schází. (SP V-2)*

*R: Určitě začíná u toho, když jde SP poprvé do terénu a vyhledává toho daného klienta. Ted přemýšlím, jestli to musí být úplně účelové, že to je na popud nějaké jiné osoby, že dostaneme oznámení, ale asi jo. Jakýkoliv první vztah do toho terénu.*

*T: Ale když říkála paní, že je to na vlastní popud, že třeba si dokážou vytípnout lokality podle parametrů, tak to taky je depistáž?*

*R: To taky je depistáž, ano.*

*T: Když říkála vaše kolegyně, že už tuší, že když je tam křoví, a teplovod, že by se tam...*

*R: To je taky depistáž.*

*T: I když to není na ničí popud.*

*R: Ano, určitě. A končí potom zadáním zakázky toho klienta. (VED VI)*

Právě pohledy na to, čím depistáž končí, se lišily výrazněji. Řada účastníků výzkumu se přikláněla k názoru, že depistáž končí uzavřením zakázky s klientem. Nicméně ne vždy k uzavření zakázky dojde. A to buď proto, že daná osoba nemá o spolupráci zájem, nebo proto, že se ukáže, že vyhledaný člověk není v dané chvíli potenciálním klientem (tzn., není dle úsudku sociálního pracovníka tak ohrožen, aby bylo nutné ho nadále monitorovat či opakovaně kontaktovat a přesvědčovat ke spolupráci).

*Takže toto já beru jakoby, že to je ta depistáž jako samotná. Prostě najít jakoby nějaké - něco, co je špatně, navázat alespoň nějakou komunikací a alespoň sdělit tomu klientovi, že se s tím dá něco dělat. To beru jako že to je ta depistáž, jo (...). A pak, když už potom vidím na tom klientovi, že má zájem s tím něco dělat a ted' hned je jakoby rozhodnutý, tak samozřejmě navazuje už ta další pak nějaká spolupráce. (SP VIII)*

*To je podle toho, jak se vykládá to slovo depistáž. Jestli depistáž je, že ten člověk je vyhledán, tak pak je vyhledán, a pak furt jsou ještě ty dvě varianty, že on nechce spolupracovat, nebo se spolupráce zahájí, ale je otázka. (VED odd. II)*

*To zmapování určitě. Podle mě je to to vyhledání, zmapování té situace, a zakázka toho člověka. A potom už ta následná další práce do toho vyhledávání nepatří. Protože to už je potom ta samotná práce. (SP V-1)*

Jak už bylo zmíněno výše, v případech lidí, kteří jsou ochotni spolupracovat, je ohraničení konce depistáže snadnější. Sociální pracovníci popisují poměrně neproblematický sled kroků po bezprostředním vyhledání člověka - jeho projevení ochoty ke spolupráci, první krok k zakázce, uzavření zakázky.

*Já bych řekla, že to končí zakázkou s tím klientem. Jo, že se dohodneme už na účelnosti, že spolu něco teda budeme řešit nebo začneme něco spolu dělat, tak si myslím, že tam končí ta depistáž. (SP IX-2)*

*T: Tak. Čím ta depistáž končí a začíná ta individuální sociální práce nebo případová podle Vás?*

*R: Když se potom definuje ten problém, ta zakázka.*

*T: Takže ještě jakoby, že to shrnu, zjišťování té situace klienta ještě patří do té depistáže.*

*R: Ano, protože to je to šetření. Už to může být, to už je následný krok. Protože my když už získáme toho klienta nebo on se na nás obrátí, tak potom s ním vedem ten rozhovor a to už je metoda*

*sociálního pracovníka na to jednání. A z toho vlastně se definuje ta zakázka a pak už je de facto po depistáži. (SP II-1)*

U osob, které se podařilo vyhledat, ale nejsou ochotny spolupracovat, nebo alespoň ne okamžitě při prvním kontaktu se sociálním pracovníkem, se otázka, kdy depistáž končí, jeví jako komplikovanější. Dotazovaní pracovníci se např. neshodovali na tom, zda je depistáž ve vztahu ke konkrétnímu člověku jednorázová záležitost, či zda může mít ve vztahu k této již vyhledané, ale ještě nedostatečně „nakontaktované“ osobě delší/opakovaný charakter.

Někdo v takovém případě, kdy dotyčný nespolupracuje a nechce spolupracovat, toto považuje za konec depistáže; jiní nikoliv a berou to spíše jako impuls k pokračování depistáže.

*My jsme se bavili o té depistáži i o tom monitorování po nějakou dobu, kdy ten klient odmítá tu spolupráci, sociální pracovník za ním třeba chodí, ale nic se neděje, je to depistáž nebo není to depistáž? Vlastně to čekání na tuhle situaci krize, kdy ten člověk začne mít zájem o spolupráci a kdyby tam v tu chvíli sociální pracovník nebyl, tak to třeba dopadne špatně. (...) Když já nevím, tohle to, jestli by to ještě byla depistáž, protože my jsme ho měli už vyhledaného, ten člověk už existoval, my jsme měli prostě akorát určitou formu té sociální práce, která se u něj dala realizovat. Víc se u něj realizovat nedalo. (VED odd. II)*

*My potom, kdy jezdíme opakovaně na stejné místo, a víme, že tam najdeme stejného člověka, tak já to pro sebe beru už za to sociální šetření. Protože už mám lokalizované to místo, a zároveň tam potkám stejného člověka, tak už to beru jako za sociální šetření v případě stejného člověka. Ať už tam ta spolupráce je navázaná, a byl třeba u nás, a pak se odmíchl na nějakou dobu, nebo nepřišel vůbec, ale už to beru jako za sociální šetření. Pokud přijdu a najdu tam úplně nové lidi, beru to jako, spíš se to odvíjí od té osoby, kterou tam najdu. (KR I-2)*

U klientů, kteří (zatím) neprojeví zájem o spolupráci, tedy sociální pracovník často pokračuje v pokusech o kontakty, ale ne vždy to považuje za pokračování depistáže – pokud depistáž končí tím, že někoho vyhledá. V souvislosti s obtížně spolupracujícími klienty tak byla nastolena otázka opakovaného vyhledávání stejného člověka. To se týká zejména lidí či skupin osob „na ulici“, kteří se sociálnímu pracovníkovi opakovaně „ztrácejí“, znovu se propadají zpátky atp. Někteří sociální pracovníci se klonili k názoru, že i opakované vyhledávání je depistáž, protože situace se mohla změnit.

*T: Tak můžete mi říct, jak byste navrhla vnímat tu depistáž a jaké činnosti byste tam navrhla zařadit?*

*R: Asi od nějaké informace o tom, že někde je osoba, která zřejmě je ohrožena nějak sociálním vyloučením, z různých důvodů (...) A v rámci té depistáže já se snažím vyhledat tu osobu, najít a zjistit, zmapovat tu potřebu. Buď teda té osoby, nebo když ta osoba jí není schopna definovat, tu potřebu, tak se ptáme po tom, jestli ta potřeba tam je.*

*T: A jak časově tu depistáž, vy říkáte opakovaným pozorováním, takže to není jednorázový akt?*

*R: Asi to není jednorázové. Protože ještě to může být navíc, teď ještě třeba v tuto chvíli to není potřeba, vidím, že někde ten člověk sklouzává, něco se děje, ale já teď nemám ani nástroj, teď nemám souhlas toho člověka, nemám ten důvod. (SP VII-2)*

Dle jednoho ze sociálních kurátorů přechází depistáž v jiné formy sociální práce tím, že se přejde od ad hoc práce v terénu k tomu, že daný člověk sám projeví aktivitu a zájem např. tím, že se dostaví za kurátorem na úřad apod.

*(...) končí... Já to nevím, jestli to vnímám podle nějakého úzu, z literatury správně, ale pro mě je to o tom, jestli to ten člověk přijme nebo odmítne nějakou tu nabízenou možnost spolupráce. A potom pokud jakoby se dostaví už na to osobní setkávání, kde řešíme další věci, který se v té zahrádce vyřešit nedají, tak to už je potom jiná kategorie. (KR I-1)*

Tentýž kurátor ale tuto hranici nestanovuje pevně, v podstatě osciluje kolem zahájení toho, že domluvení se na spolupráci, definování potřeb a dostupných způsobů pomoci je moment, kdy depistáž končí.

*Možná by se to dalo pojmut tak, že depistáž končí tím, že toho člověka, když to řeknu, identifikuju jakoby potencialního mého klienta a začnu mu nabízet možnosti spolupráce a možnosti pomoci. V tom, když řeknu jo, co mě řekneš, co pro mě můžeš udělat. A v tom okamžiku už to valí něco jináčího. (KR I-1)*

### 6.6 Efektivita depistáže

Otázku cílů depistáže a problém vyhodnocení efektivity depistáže někteří účastníci výzkumu propojovali a často chápali efektivní provádění depistáže jako takové, kdy se daří dosahovat cílů depistáže. Dále z rozhovorů vyplývalo, že když pracovníci mluví o depistáži či o efektivitě a kritériích efektivity depistáže, mluví někdy o cílech, případně efektivitě konkrétní depistáže a někdy o cílech, resp. efektivitě depistáže jako metody.

Co se týče efektivity depistáže, tzn., v čem účastníci kvalitativního šetření spatřovali možná kritéria měření efektivity, se, jak již bylo zmíněno na začátku této podkapitoly, do značné míry kryje s tím, v čem spatřují úspěšné naplnění toho, co implicitně či explicitně chápali jako cíle depistáže. Jak ale upozornil jeden z účastníků kvalitativního výzkumu, efektivita depistáže jako činnosti je obtížně měřitelná, obzvláště ve světle toho, že za jeden z důležitých cílů depistáže byla označována prevence. Jednak je těžké „změřit“, jak by situace vypadala, kdyby se depistážní činnost neprováděla, a dále pak je efektivita depistáže otázkou přiměřenosti postupů v dané situaci, což také nelze dobře měřit. Někteří dotazovaní efektivitu depistáže asociovali s úspěšností vyhledávání, jiní až s určitou úspěšností dalšího postupu v práci s vyhledaným člověkem. Takto chápaná efektivita depistáže se pak ale nutně liší u různých cílových slupin.

*T: No k té efektivitě, nebo účinnosti té depistáže.*

*R: Účinnost to má, když teda pomínu ty, co fakt nechteš. Tak ty nechteš. Ale je, já bych řekla tak 90 %, tu pomoc prostě chce. A když my tu pomoc, jako zprostředkujem nějaký služby a oni nás už pak nekontaktujou, tak to je ta vlastně... že se to podařilo.*

*T: Takže to pokládáte, že se to využilo.*

*R: Hm, jo. Někdy já třeba udělám taky, že pak to ještě třeba zkontroluju přes tu pečovatelskou službu, jestli se oni domluvili a tak.*

*T: Jo, jasně. A takže kdyby vlastně v těch 90 % kdyby vy jste se o těch lidech nedozvěděli, tak by tu pomoc nedostali.*

*R: Tak by tu pomoc nedostali, anebo by tak jako třeba dostali, ale až jako dýl, až by zdravotní stav byl jako hodně špatný, nebo až by to muselo fakt, že už by byli doma a nevím, neměli třeba tu stravu zajištěnou, až by to třeba muselo skončit hospitalizací. (...) hůř by se to možná dávalo do pořádku. (SP II-2).*

Podobně jako v případě cílů depistáže i efektivitu depistáže účastníci výzkumu často ztotožňovali s tím, co chápali jako úspěšnou individuální depistáž - tzn., mnozí ani tolik neřešili, co může být měřítkem efektivity depistáže jako metody sociální práce, ale jak sledovat efektivitu konkrétní provedené depistáže - chápanou většinou jako úspěšně provedenou depistáž, což také lze pojímat různě. V tomto duchu mnozí účastníci výzkumu ztotožňovali efektivitu s alespoň do určité míry úspěšným navázáním komunikace s vyhledaným člověkem. Za úspěch považovali to, že daný člověk spolupracuje, i když třeba nesměruje k uzavření „zakázky“, která by vedla

k systematictější spolupráci, změně životní situace daného člověka - tedy v tomto pojetí efektivní depistáž rovná se alespoň dílčí úspěch či ne úplné selhání spolupráce s vyhledaným člověkem; někdy alespoň udržení kontaktu.

*T: A dá se tady v tom případě vyhodnotit efekt té depistáže dlouhodobě? Co byste považovala za efektivní depistáž pro vás? Co je úspěšná?*

*R: To je individuální, mám třeba bezdomovce, kterého jsem lanářila, aby šel bydlet na ubytovnu, co s ním pracuju už je to kolik let, tak ho mám stále na ulici, ale dochází za mnou. Ale když mu řeknu o ubytovně, oni k tomu mají svoje důvody. (...) Oni někteří k tomu mají své důvody, to nejde šmahem všechno odsoudit. Já toto považuju za úspěch, že i když je na ulici, i když jsem ho nedotlačila nikam, ale to, že za mnou přijde, že se přijde svěřit, že přijde s tím, že je živý, povykládáme, on se tady vždycky rozloží, je to na delší dobu, ale i to, že se mnou komunikuje, a že si s ním můžu povykládat, dostat z něho informace, to je pro mě... (SP VII-1)*

*R.: A tím, že klienta vyhledám, a když to řeknu "jsem neúspěšná", tak já se s tím vyrovnám, neházím flintu do žita, ale pro mě je úspěch, když z deseti lidí se mnou začne jeden spolupracovat.*

*T: Co myslíte tím neúspěch? Úspěšně jste ho vyhledala.*

*R: Úspěšně jsem ho vyhledala a neúspěšná jsem byla v tom, že jsem ho nepřitáhla. (SP VII-2).*

Nicméně takto nastavené chápání efektivnosti depistáže je problematické zejména ve vztahu k vyhledaným osobám, které nejsou nakloněny ke spolupráci okamžitě a „reakční doba“ může být poměrně dlouhá - efektivitu je pak obtížné vyhodnotit s ohledem na to, že některé výsledky se mohou dostavit s velkým časovým odstupem, kdy např. je těžko prokazatelná spojitost mezi tím, co sociální pracovník v rámci konkrétní depistáže učinil, a případnými efekty - např. za jak dlouho ten klient přijde po kontaktování sociálním pracovníkem - např. když se jeho situace zhorší, nebo se ochladí, vzpomene si na pomoc nabízenou sociálním pracovníkem.

*Když si vybavuju ty situace, když to třeba skončilo nějakým taktickým ústupem, že ten člověk nás v podstatě vyhnal, tak stejně pro něho uděláme... tady se blbě přednáší... a potom stejně po určitým čase přijde se aspoň domluvit, že by něco z toho chtěl využít. Ale jestli to je tím, že přijde za půl roku nebo za rok, ale explicitně řekne, že to je, protože jsme tam byli a o tom jsme mluvili, to... (KR I-1).*

Ještě hůře měřitelná je efektivita v případě, že by měla být vykazována počtem úspěšně řešených případů, tzn., pokud byla depistáž začátkem sociální práce, která vedla ke zlepšení životní situace v rámci depistáže vyhledaných osob. U osob vyhledaných depistážemi často kumulují problémy, jsou to lidé, kteří sami spolupracují obtížně, jsou u nich sklony k recidivám některých potíží atd.

*Tak určitě přínos tady nějaký je, podařilo se pár klientů fakt vrátit do takového normálu, že třeba byli fakt nezaměstnaní, žili v nouzových nějakých takových podmínkách a prostě dneska už žijou tak jako každý druhý, jo, prostě úplně - práci mají, byt mají solidní a tak dále. Takže to třeba mě hodně těší, že vím, že člověk prostě opravdu někomu pomůže, protože sami asi by to nezvládli, a myslím si, že hodně lidí mi to třeba jako vrací, že řekne „já, ještěže vás tady máme.“ (SP VIII)*

Komplementárně k cíli monitorování a mapování lokality může být vykazovatelným měřítkem efektivnosti depistáže či činnosti sociálního pracovníka během depistáže i doložitelné monitorování a odhalování míst/lokalit, kde se objevují např. osoby bez domova atd. Tzn., v tomto případě je efektivita depistáže chápána jako určitý typ dosaženého výsledku, který se neváže na pomoc konkrétnímu člověku/skupině osob, ale jde zde o prokázání benefitů depistáže pro obec – zmapování či průběžné mapování problémových lokalit, mj. v rámci snahy ukázat obci, že depistáž se vyplatí; že má hmatatelné výstupy, s nimiž lze dále pracovat; že pomáhá předcházet

některým jevům, zhoršování některých problémů, na jejichž řešení stejně obvykle je ze strany veřejnosti směrem k politické reprezentaci města tlak, atd.

*My třeba ty místa zaznamenáváme. My je fotíme, my si je ukládáme a pak je dáváme do té zprávy, kde popíšeme, kde to místo je, co jsme tam našli a jestli tam někdo je. Anebo jestli máme podezření, že by tam někdo mohl být. A my ty místa dál monitorujeme. Takže ta místa jsou sledovaná a já si myslím, že efektivní na tom je, že v okamžiku, kdy se tam někdo objeví, tak o něm víme. A je to efektivní v tom, že nás nepřekvapí někdo z vrchu a neřekne: ale tady někoho máte, a tady je bordel. A my řekneme, ale my o tom víme. Efektivní si myslím je to, že když tu oblast najdeme a někdo tam je, tak že se tam udržuje pořádek, a že ti klienti jsou ochotní, nemuseli by, ale jsou ochotní ten nepořádek do těch pytlů posbírat, že ta úklidová služba prostě přijede a ty pytle odveze. (SP VI-1)*

*Takže já si myslím, že to efektivní je to, že právě tam ten sociální pracovník jezdí, pořád to monitoruje, pořád o tom místě ví a určitým způsobem o tom podává zprávu dál. Ať už je to zpráva pro vedení, nebo my máme každý druhý měsíc takové multidisciplinární týmy (...) Měřit to nepůjde, a dokázat, s námi třeba jezdí jednou za čas pan místostarosta. Jednou s námi byl v terénu a teď pojede podruhé. (SP VI-1).*

*R: Minimálně máme mapování toho terénu, znamená, že o té lokalitě něco víme a můžeme z dlouhodobého hlediska a z dlouhodobé strategie něco plánovat (...)*

*T: A má město aktivně o tady ty podklady zájem?*

*R: Za vedení našeho oddělení konkrétně dáváme, protože město za odbor v té sociální oblasti připravuje, a ty podklady, když nepotřebujete jeden rok, oni se vám nasčítají třeba za dva, tři roky, to je věc, která z pohledu veřejnosti není vidět, není to ta hmatatelná část toho. Ale to, že můžete říct, ano, byli jsme na tolika depistážích, víme, že tady se staví a tady se nestaví, kontaktujeme ty lidi, změnila se jejich situace, nakolik (...) (KRI-2)*

V několika případech byla dokonce efektivita práce v terénu včetně depistáže měřena počtem klientů, byť to může být z výše uvedených důvodů problematické. Nicméně bylo to mj. vnímáno jako cesta k doložení depistáže pro vedení obce, zviditelnění činnosti sociálních pracovníků, zviditelnění a propagace sociální práce na obcích.

*My jsme to předtím nevyhodnocovali. Já ani nevím pořádně, kdo se nám tady pohyboval a kdo ne, a vůbec už jsme neměli představu, kolik těch osob bez domova tady bydlí, nebo se vyskytuje. Teď už ta představa už je, předtím jsme to mohli jenom odhadovat, protože v tom terénu ti moji kolegové nebyli. (VED VI)*

*T: Máte odhad, kolik jste za ty roky těch lidí podchytili?*

*R: Ano, my máme přímo statistiku. Napřed jsme dělali jednou za rok, teď jsme udělali půlroční zprávu pro vedení, kde máme i tabulky. (...) Takže my jsme si udělali statistiku, kde jsme napsali nejen, s kolika lidmi pracujeme, ale kolika lidem jsme opětovně vyřídili ÚP (...)*

*T: A kolik je to? Těch nových.*

*R: Teď takových 90. Těžko říct, kdo byli staří a kdo noví, protože ti staří, to bylo většinou o tom, že se tady objevili, když potřebovali papír pro ÚP, anebo o kterých se vědělo, nebo ztratili občanku, ale že by se s nimi pracovalo v tom smyslu, v jakém s nimi pracujeme my, tak to ne. (SP VI-1)*

*Myslím, že je to strašně efektivní v tom, že oslovíme ty lidi my a že ti lidi mají šanci tak nějak neformálně, nezávazně najednou něco začít řešit a projednávat a můžou se otevřít jakoby tomu člověku, já v tom vidím teda velký přínos (...) tak si myslím, že tak za ten rok už kolem pětaticeti lidí tu mám a to jsme malé město a to měl ještě na starosti i kolega, který měl další ještě hromadu lidí, teď to tak jako se už trošku na mě naválilo i ti ostatní, ale za mě tak asi kolem těch pětaticeti jich bylo. (SP VIII)*

V několika případech byla efektivita depistáže jako metody nahlížena jako míra dopadu na další osoby v dané lokalitě, pro které by pomoc sociálního pracovníka mohla být žádoucí, ale



sociální pracovník tyto osoby sám nevyhledal. Výsledkem celkově efektivního uplatňování metody depistáže tak může být i větší ochota lidí jednak se sociálními pracovníky spolupracovat a jednak za nimi i sami dojít – tzn., měřítkem efektivity depistáže jako činnosti obecně může být to, že se do povědomí lidí, kteří by jinak nepřišli/ nespolečovali, dostane představa, že jim sociální pracovník může pomoci - např. tím, že se rozšíří povědomí, že sociální pracovník účinně pomohl někomu, koho zachytil pomocí depistáže.

*Když jsme začínali ten projekt, tak aby vůbec ti lidi se na nás nějak obraceli, tak opravdu bylo fajn, že jsme byli terénní pracovníci, protože jsme fakt museli vycházet do toho terénu, dávat o sobě vědět, zviditelňovat se tady na městě, oslovovat ty lidi, takže opravdu jsme si je vyhledávali a teprve, když se nějakých pár takových vlaštovek objevilo, že jsme někomu pomohli, s někým jsme zašli pracovat, tak už pak to šlo trochu i samospádem, že si to řekli mezi sebou, takže nemusela být jakoby ta vyhledávací činnost taková až aktivní jak na začátku, ale samozřejmě je to naše nedílná součást, jo, toho projektu. V tom terénu se pohybovat. (SP VIII)*

## 7. Praktický výkon depistáže

V této kapitole shrnujeme empirické poznatky, které se týkají různých více či méně běžně uplatňovaných depistážních postupů, zkušeností sociálních pracovníků s různými strategiemi vyhledávání lidí v těžkých či již ohrožujících životních situacích a také s konkrétními možnostmi, jak řešit pokusy o navazování kontaktu, nabízení pomoci či získávání vyhledaných lidí pro spolupráci. Shrnujeme zde také zkušenosti sociálních pracovníků s navazováním a rozvíjením spolupráce pro potřeby či v souvislosti s výkonem depistáže, a to s různými typy subjektů. Pozornost v této kapitole mj. věnujeme také problematice rizik spojených s depistáží, neboť to je jedno z témat, které je třeba v souvislosti s výkonem depistáže otevírat a zároveň řešit v praxi.

### 7.1 Postupy a strategie výkonu depistáže

Někteří z účastníků kvalitativního výzkumu, když se zamýšleli nad konkrétními postupy depistáže, ať již těmi, které uplatňují, či těmi, které by považovali za vhodné uplatňovat, měli tendenci z tohoto hlediska depistáž rozlišovat. V rozhovorech se takto například objevovalo rozlišení na depistáž cílenou a necílenou, kdy se pak liší právě postupy a strategie, jimiž k provádění depistáže sociální pracovníci přistupují. Při rozboru sdělení týkajících se postupů depistáže obecně bylo možné analyticky identifikovat následující typy depistáže:

- *cílená depistáž* je nejčastěji ztotožňována s tím, že jde pracovník víceméně „najisto“, tzn. zejména na podnět, nebo z vlastního popudu, na základě vlastního zjištění či pozorování – cílená v této souvislosti znamená, že se jde za konkrétním člověkem;
- *plánovaná ale necílená*, že jdou pracovníci záměrně a plánovitě navštěvovat určité lokality apod. s tím, že si nejsou jistí, zda a koho tam najdou, ale mají určité indicie, že by se tam mohl zdržovat někdo, kdo potřebuje pomoc;
- *necílená nahodilá* pak může spočívat v tom, že v rámci jiné činnosti, jiné sociální práce, případně pomoci jinému klientovi objeví/zachytí sociální pracovník další osobu – k tomu mj. potřebuje určitou citlivost a také určité vědomé konání; tj. **vědomě**, reflektovaně využije dané příležitosti, kdy na nějakou osobu narazil, k pokusu navázat s ní kontakt, nabídnout pomoc, spolupráci;
- *plošná adresná či neadresná*, o níž lze mluvit v případě těch účastníků výzkumu, kteří vycházeli z širšího pojetí depistáže, do něhož se vejde i snaha oslovit osoby v obtížných životních situacích, potenciální klienty, prostřednictvím různě specifických či naopak obecných informačních kampaní a akcí.

Někdy bylo zmiňováno i vysloveně nahodilé či spíše *náhodné vyhledání* člověka v obtížné životní situaci, ale je otázka, zda to lze ještě považovat za depistáž.

*Postupy depistáže, ony jsou dvě cesty. Buď je to náhodné nalezení, anebo že jedeme cíleně. Náhodně, když někam jedeme, do těch oblastí, ve kterých si myslíme, že by se tam dalo přespávat, nebo někdo někdy řekne, že tam někdo byl, tak to je ta první cesta. My tam dojedeme, a buď tam někoho najdeme, nebo tam nenajdeme nikoho, pak tam necháme tu naši kartičku a to místo dál monitorujeme. Buď zjistíme, že se tam vážně nic neděje, protože my si ty místa i fotíme, takže potom porovnáme, jestli ty věci jsou pořád stejné, nebo ne, nebo jestli je odtržený lísteček s tím číslem.*

*Takže to místo pořád monitorujeme, jezdíme tam a pak se uvidí, podle toho. Bud' se tam někdo objeví, nebo si řekneme, tady někdo byvá, ale večer, a potom, to plánujeme ještě během léta nebo září, že si uděláme noční výjezd s městskou policií, abychom se tam podívali, jestli to naše podezření se opravdu potvrdí nebo ne. A pokud tam někoho najdeme, tak se mu představíme, řekneme, kdo jsme a zeptáme se, co on tam dělá, jestli nám řekne svoje jméno, nabídneme mu ty svoje služby, zjistíme, co on potřebuje, a pokud chce tu pomoc a začne spolupracovat, tak začne sociální šetření. (SP VI-1)*

*Bud' jdu cíleně na určité místo, cíleně za nějakým klientem, nebo jdu prostě nechci říct jenom tak, ale třeba na určité ty lokality, o kterých víme, kde se ti lidé schází a bud' někoho najdu nebo nenajdu, bud' tam najdu klienta se kterým už kdysi dávno byl navázán kontakt a on delší dobu nespolečoval, tak se ho snažíme znovu namotivovat, nebo nacházíme i nové lidi, třeba se přistěhují z jiného města, tak ty se taky snažíme oslovovat. (...) Sedneme do auta, jedeme blízko té lokality, kam se dá dojet autem, pak jdeme pěšky, nějak se tam trním a kopřivama dostaneme, vidíme plácek, vidíme třeba že tam je pohyb, že tam jsou nějaké věci, matračky, takže tak to tam jakoby prozkoumáme. Podíváme se, jestli jsou tam jehly třeba stříkačky, a podobně. (SP V-2)*

### 7.1.1 Cílená depistáž

Cílená depistáž nemusí probíhat typicky jen tak, že sociální pracovník jde na základě konkrétního tipu či podnětu vyhledat konkrétního člověka, prověřit konkrétní životní situaci apod., byť je to z cílených depistáží pravděpodobně nejobvyklejší popisovaný model u těch sociálních pracovníků, kteří vyhledávání a kontaktování konkrétní osoby či skupiny osob na základě tipu či podnětu jiného subjektu považují alespoň za určitých podmínek za depistáž.

*Někdy dostaneme i typ od ÚP, protože tam mají sociální pracovníky, kteří dělají sociálního šetření u lidí, kteří si přijdou požádat o tu dávku. Někdy nás předběhnou, jak se stalo v jednom případě, kdy jim klient nahlásil, že bydlí v betonové mostní konstrukci, a to by nás nenapadlo, že zrovna tam něco takového je možné, ale tak jsme se tam vydali a skutečně jsme tam našli tak, jak nám to popsali, to místo, a bylo vidět, že tam ten člověk přebývá a měl tam nějaké matrace a věci. (SP VI-2)*

Zejména v prostředí, kde se sociální pracovník příliš neorientuje a ani lidem tam není znám, je pro ně „z ruky“, typicky ve správním obvodu mimo obec, v níž sídlí daný obecní úřad, zvláště pak v odlehlých částech těchto správních obvodů sociální pracovníci v podstatě spoléhají především na cílenou depistáž na základě podnětu.

*Ty vesnice pořádně neznáme, jdeme tam a spíš tam nabídneme tu pomoc, ale že bychom zas po té vesnici nebopo 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. (SP III-1)*

Kromě subjektů jako ÚP ČR, starostové menších obcí, další obory daného OÚ, městská policie apod. kontaktovali sociální pracovníci OÚ potenciální klienty i na základě podnětu sousedů, veřejnosti, známých či rodiny potenciálního klienta.

*T: A odkud všude přichází ty informace, nebo ty podněty pro vás?*

*R: Od sousedů, z rodin a z institucí. (KR II)*

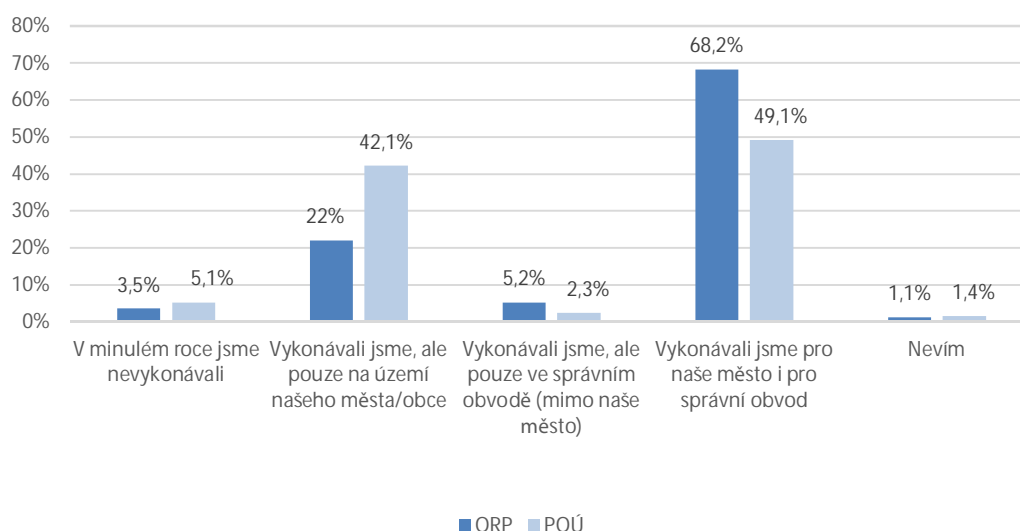
*T: Takže někdy chodí i přímo ti sousedí?*

*R: Chodí, nebo volají, určitě v každém případě. Co se týká těch domů nebo bytů, ať už je to zápach, ať už je to rušení nočního klidu, nebo jiný konflikt, tak oni to samozřejmě nejdřív řeší s majitelem, s vlastníkem, nebo se správcem toho objektu a pokud jim nepomůžou, tak už to zkouší přes sociálku. (VED I)*

*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? (...) Takže já jdu, vyhledám, zjistím, že tam opravdu ten pán je a vidím to, jak žije, jak vypadá. Dovedu si i představit, že kdyby takhle žil někde na samotě na svém domečku, tak asi může tak žít dál. (SP VII-2)*

Tento způsob vyhledávání klientů je dle výsledků dotazníkového šetření běžnou realitou na téměř všech OÚ s přenesenou působností (viz graf č. 21). Přičemž respondenti z ORP/SO hl. m. Prahy častěji vyhledávali potenciální klienty na základě těchto podnětů nejen přímo v obci, ale i ve správním obvodu než respondenti z POÚ, jichž 42 % uvedlo, že tento způsob vyhledávání klientů v roce 2018 realizovali pouze v obci.

Graf č. 21 Vyhledání konkrétní osoby/skupiny osob na podnět sousedů či obecně veřejnosti (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Nicméně cílená depistáž může probíhat i na vlastní popud sociálního pracovníka, na základě vlastní úvahy či vlastního pozorování, kdy sociální pracovník např. cíleně jde za člověkem či lidmi, u nichž předem vypožoroval, že se zdržují na určitém místě a lze u nich vysledovat projev obtížné životní situace, stejně tak jako cílené záměrné oslovování lidí, u nichž si všimne, že se v dané lokalitě začali objevovat nově atd.

*Na ulici oslovování a takové nezávazné jakoby trošku dotazování, jakože co ten člověk má, a tak dále, co tak jako se dá říct o sobě, co tady dělá (...) snažím se, i když vidím třeba já zas 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. (SPR VIII)*

V některých zkoumaných obcích se zdá, že sociální pracovníci sice považují nějaký způsob aktivního oslovování lidí „venku“ za žádoucí, ale nedělají to, je otázka, zda „není čas“ je důvod nebo racionalizace, proč to nedělají.

*Tak určitě víme, že když se podíváte tady vedle městského úřadu, tak tady je park, kde sedí klienti, nebo potenciální klienti, tak určitě jako ty postavy tady v XX, jako víme, nebo známe, ale zase jít*

*a oslovit, nebo nabídka, na to spíš není ani jako prostor, my jsme tady tak zavalení tou prací z venku, že na to není ani mi přijde prostor. (SP III-1)*

### *Posilování a rozvoj cílené depistáže*

Z analýzy rozhovorů je patrné, že v obcích, kde se depistáží více zabývají a uvažují o různých postupech, se projevuje snaha především zvýšit podíl cílených vyhledávání, tzn. těch, kdy sociální pracovník ví, kam má jít člověka v obtížné sociální situaci vyhledávat. Toho lze dosáhnout zejména cílenou kultivací spolupráce s různými typy dalších subjektů, které např. na základě informací od sociálního pracovníka mají představu, jaké osoby mohou za sociálním pracovníkem poslat, ev. v jakých případech mají sociálnímu pracovníkovi dát podnět (v této souvislosti někteří sociální pracovníci mluvili o nepřímé či zprostředkované depistáži). Na různých obecních úřadech se tak s cílem zpřesnění depistáže více či méně systematicky a uceleně zaměřovali na posílení sítě spolupracujících subjektů, ať již uvnitř úřadu či vně, s externími subjekty.

*Je fakt a na to jsem teda hrdá, že my máme navázanou strašně dobrou spolupráci jako takovou síť, fakt vyloženě síť snad všech institucí. (VED III)*

V části zkoumaných obcí sociální odbory/oddělení zejména na základě zvažování toho, kam se obvykle lidé v různých typech obtížných životních situací obracují, či kde je šance všimnout si jich nejdříve, detekovat dílčí problém, který může být sám o sobě závažný nebo může být jedním z projevů kumulace problémů, cíleně nastavily zejména spolupráci s jednotlivými odbory a odděleními vlastního úřadu, v ojedinělých případech dokonce i s dalšími organizacemi zřizovanými městem. Z těchto organizací pak byla nejčastěji, téměř ve všech případech, jmenována zejména různě rozvinutá spolupráce s městskou policií.

*Takže tam je domluva s městskou policií, protože oni jsou pod koordinátorkou prevence kriminality, pod městskou policií, takže máme takovou domluvu, aniž bysme se museli ptát, je můžeme svým způsobem požádat o pomoc. (VED III)*

*Máme zpracovanou tu oblast depistáže do samostatné kapitoly (...) a máme tam vyjmenované možnosti depistáže, abych tak řekl, z vnitřních zdrojů toho magistrátu a z vnějších zdrojů. Takže tam ten člověk, který přijde, tak by se mohl učit, že tady třeba existuje obor správy majetku, který má u sebe informace o lidech, kteří bydlí v městských bytech, ať už je to nájemní, tam může být nějaký problém, pak tam se dočte, že máme třeba ten dopravní podnik, který je naší vlastní organizací, a tam vznikají dlužníci, pak tady jsou ty přestupkáři, dlužníci, za odpady vznikají dlužníci. (...) Takže to jsou ty zdroje vnitřní. (VED odd. II)*

Z vnějších spoluprací pak dotazovaní jmenovali širokou varietu různých subjektů. Téma spolupráce a informování těchto subjektů pojednává samostatná kapitola této studie. Na tomto místě v souvislosti s rozvojem cílené depistáže můžeme připomenout, že mezi nejdůležitějšími partnery pro tento typ spolupráce byli jmenováni starostové obcí ve správním obvodu zkoumané obce, resp. jiní zaměstnanci těchto malých obecních úřadů – z nichž někteří působí na tamních úřadech déle než starosta, jsou více spjatí s životem obce, s lidmi v obci a vyplatí se s nimi komunikovat. V každém případě ale je dle zkušeností dotazovaných pracovníků nutný aktivní přístup – je nutné starosty pro spolupráci získávat, motivovat.

*Já jsem ještě zapoměla u těch starostů říct, že my jsme i starosty objížděli a nestihli jsme je všechny, nebo pár starostů a vyloženě tam jsme se bavili už o konkrétních lidech, takže to jsme také označovali jako depistáž, 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? Takže jsme zkoušeli*

*vyhledávat takto přímo nepřímo. (VED V)*

*Anebo většinou se nám vyplatily takový ty sekretářky. Většinou to byla taková personální, mzdová, sekretářka, ta administrativní pracovnice... Tak ty jsou jako z našeho pohledu jakoby nejintenzivnější, jako že ví o tom, o těch lidech. Ale samozřejmě i starostové. Jako některý, který fakt pro tu obec... To jako bylo vidět. Který prostě tou obcí žijou, tak jako o těch lidech ví úplně všechno, snad i velikosti ponožek. A pak tam taky byly administrativní pracovnice. Samozřejmě bylo to takový anonymní neanonymní, ono je to strašně těžký a zase pro toho člověka je to pak strašně důležité, že jsme takhle vlastně získali i nějaký informace o tom člověku. (SP IV)*

Z dalších subjektů, s nimiž daný sociální pracovník či sociální odbor v oblasti výkonu depistáže spolupracuje, byly nejčastěji jmenovány sociální služby, kontaktní pracoviště úřadu práce, obvodní lékaři, zdravotnická zařízení a zejména sociální pracovníci nemocnic, bytová družstva atd. Pro dotazované pracovníky, kteří považují za žádoucí zpřesnit, zefektivnit a rozšířit cílenou depistáž na základě spoluprací s jinými subjekty, pak bylo důležitým tématem i to, že se s některými subjekty v jejich lokalitě spolupráci v této oblasti navázat nedaří, případně ne v rozsahu a formě, v jaké by to bylo vhodné. Obvykle sociální pracovníci naráželi při snahách rozvíjet spolupráci s místními lékaři, někde nefunguje optimálně ani spolupráce s kontaktním pracovištěm úřadu práce.

### 7.1.2 Plánovitá, ale necílená depistáž

Plánovité vyhledávání, ale necílené na konkrétního člověka, tzn. nikoliv jako vyhledávání na konkrétní tip, podnět atd., ale se záměrem „někoho“ zachytit, např. „pročesat“ nějaké místo, má dle řady dotázaných důležitou funkci a v řadě zkoumaných obcí se dle možností pracovníků tamních pracovišť různě často a v různých formách s určitou frekvencí odehrává – v místech, kde lze anticipovat výskyt osob, které aktuálně či v dohledné časové perspektivě mohou pomoc sociálního pracovníka potřebovat – z tohoto důvodu je u určitých cílových skupin, zejména u osob bez domova či bez přístřeší, takovéto vyhledávání je plánováno i na určitá roční období.

Jedním z typů plánovitého vyhledávání je vyhledávání tzv. „na ulici“. Tento typ plánovitého vyhledávání se týká většinou lidí bez přístřeší, či v překérním bydlení, např. na ubytovnách, ve squatech apod., kteří mohou mít i další problémy – zdravotní, zneužívání návykových látek atd.

*Já jsem tady zavedla nepsané pravidlo, nevím úplně, jak to kolegové fakticky dělají, protože jsem dlouho nekontrolovala jejich záznamy, ale když je zima, tak minimálně 1-2x týdně by měli tu depistáž udělat, vyjet, podívat se na ty naše známe lokality, kde se ti klienti zdržují, venku samozřejmě, případně ve vyloučených chatkách, baráčcích, a udělat o tom záznam. (VED V)*

*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. (SP VI-1)*

Protože tento způsob vyhledávání nezaručuje, že se sociálnímu pracovníkovi podaří na vytipovaných místech někoho najít, byť tato místa nesou indicie toho, že by mohla být obývána či navštěvována, např. že tam někdo přespává, doporučují sociální pracovníci ponechat na takových místech kontakt na sebe, 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 ty... 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 nějakýho důvodu jsme tam nikoho nebyli schopní kontaktovat, tak se tam ještě jdeme třeba podívat. (KR I -1)*

Jako o vhodném postupu u plánovitého provádění depistáže bez zaměření na konkrétní osobu někdy sociální pracovníci hovořili o opakovaném navštěvování, zvykání - „zvyknout“ lidi z daného prostředí, že tam sociální pracovník chodí. Může jít o postup vhodný jak pro cílenou depistáž zaměřenou na konkrétní skupinu, o níž sociální pracovník ví, kde ji hledat, ale je obtížné s ní navázat kontakt, nebo o depistáž plánovitou, ale sociální pracovník neví, za kým konkrétně jde – zda za celou skupinou, či zda v jejím rámci zachytí jen konkrétního člověka či osoby atd. Nemusí se to týkat jen osob s potížemi v bydlení či vysloveně bezdomovců, ale v souvislosti s tímto typem životních situací byla opakovaná depistáž nejčastěji myšlena.

*Nějak jakoby se dostávat do podvědomí těch komunit, který jsou třeba uzavřeny. Myslím, si, že pro to je tady to dobré. Že já když tam půjdu 20krát, tak že oni mě už tak nějak vezmou. A přitom tam nemusím nikoho najít. Ale myslím, že opakovaná depistáž někdy jako je dobrá. Protože prostě když jsem tam... Jako je dobrá opakovaná depistáž, když nejdu za konkrétním jedincem. (SP IV)*

I když tyto formy a postupy depistáže byly v rozhovorech velmi často popisované a diskutované a obecně považované za žádoucí, individuálně, obec od obce se lišilo, jak intenzivně se této formě depistáže pracovníci skutečně věnují, jaké praktické zkušenosti s ní mají. Někteří dotazovaní tuto formu depistáže považovali za velmi časově náročnou, bez ohledu na to, zda proklamují její užitečnost či nikoliv.

*(...) ale určitě to není to, že bychom nechtěli, ale spíš je to o tom čase. Že spíš jsou ty podněty z venku a není na to prosto se tady sbalit a jít a vyhledávat klienty. (SP III-2)*

*(...) ani 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“ (SP III-1)*

*My jsme stotisícové město, 250 000 lidí v rámci ORP, aby my jsme je nějak obíhali a vyhledávali po různých skryších, kde jsou bezdomovci, co něco potřebují, to ne. Máme síť sociálních služeb, kterou platíme, které to mapují, s nimi spolupracujeme v rámci komunitního plánování, a ty to pak takhle zajišťují. (KR II)*

Různá míra plánovitosti či přímo plánování tohoto typu depistáže spočívá zejména ve stanovení určitého pravidla či „vzorce“ do vyhledávání osob v obtížných životních situacích. Např. jedna ze sociálních pracovníků, která se zúčastnila fokusní skupiny, v této souvislosti 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 dostávají od městské policie tipy na lokality, zejména nově vznikající, kde dle definice, dle určitých znaků, začíná vznikat sociálně vyloučená lokalita. Sociální pracovníci takto vytipovanou lokalitu plánovitě navštěvují, přičemž tímto způsobem mohou nalézt ohrožené osoby z různých cílových skupin – seniory, rodiny s dětmi, osoby bez domova atd. Popis takovéto praxe byl ovšem v našich kvalitativních datech ojedinělý a dle popisu dané sociální pracovníce byl v době zkoumání závislý na dobrých osobních vztazích zejména se styčnou osobou městské policie. Není tedy možné posoudit, do jaké míry jsou obecně na obecních úřadech a v městské policii podmínky pro širší zavedení tohoto mechanismu včasného vytipování vznikajících sociálně vyloučených lokalit do výkonu komunálních sociálních politik.

Dalším takovým „vzorcem“ plánovitého, byť na konkrétní osoby necíleného vyhledávání, může být např. stanovení období vyhledávání, typicky před zimou, či nastavení určité frekvence prohledávání určitých míst, která jsou určena dle konkrétního klíče – např. dle parametrů toho, na jakých místech se nejčastěji objevují lidé bez domova či jiní lidé v obtížných životních situacích – poblíž teplovodů, v nepoužívaných objektech v dané lokalitě atd.

*Když to nazvu depistáží, tak máme zpravidla pro nás nejkritičtější období, kdy máme zvýšenou aktivitu, vždycky před začátkem zimy. My začínáme už v tom září (...) Určité zahrádkářské kolonie, tak se ruší, kvůli nové výstavbě, nebo naopak vznikají nová stanová městečka a podobně. (KR I-2)*

*Je dobré třeba jednou za rok v tom letním období udělat depistáž i mimo běžné úřední hodiny. Že třeba v devět večer a zjistit, jak to probíhá večer, kde je třeba ještě možné někoho najít. (VED IV)*

*Tady u nás monitorujeme ubytovny, na území města (...) tím, jak monitorujeme ubytovny, chodíme za těmi provozovateli a zjišťujeme na těch ubytovnách, jak se ti lidé 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. (...) Dále docházíme za našimi osobami bez přístřeší, bezdomovci, tam také, ono to pěkně funguje. Oni ti bezdomovci se seskupují, takže i když nenajdeme všechny, tak oni si to řeknou, ty běž tam, tam mi pomohli, a prostě přijdou. (SP VII -1)*

Depistáž může být plánovanou součástí i jednorázových či nepříliš často opakovaných aktivit, jejichž primární cíl je jiný, např. plošné zmapování lokality z určitého hlediska a v rámci tohoto mj. možnost zachytit jednotlivé osoby.

*Zároveň, když děláme akci, jako bylo třeba sčítání, zjišťování počtu osob bez domova, lidově sčítání bezdomovců. (KR I-2)*

V jednom případě byla depistáž začleněna do preventivní zdravotní akce určené zejména pro osoby bez domova a nabídky bezplatné zdravotní služby očkování s tím, že když se lidé z dané/plošně oslovené cílové skupiny dostavili, probíhala snaha s nimi dále navázat kontakt, informovat je, nabídnout další pomoc atd.

*Další věc, kterou ještě v rámci těch depistáží, když ty lidi kontaktujeme, tak ještě v rámci projektu jsme měli očkování na žloutenku a štítkování na tuberu (...) Když přijdou, absolvují to vyšetření, tak nejenže jim to vysvětlujeme, devíza pro ně je, že víte, že jste zdraví, 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. Ale spíš, když při depistáži někoho najdete, tak tam bývá problém. (KR I-1)*

Plánovité, ale na konkrétní osobu necílené provádění depistáže, může být zaměřené také na vyhledávání osob, které žijí ve svých vlastních domácnostech, jejichž potíže nejsou „vidět“ na ulici, ale jejichž situace může být obtížná a vyžadující pomoc – nejčastěji byli jmenováni senioři, zejména osamělí senioři, a osoby se zdravotním postižením. V tomto případě je postup depistáže koncipován jako vyhledávání osob z určité předem určené kategorie osob, tzn. osob s určitými atributy. V tomto případě byl nejčastěji dotazovanými pracovníky uváděn věk – tzn., vyhledávání v rámci určitých seniorských věkových kategorií. Někteří z účastníků výzkumu toto popisovali jako na jejich obecním úřadě reálně uplatňovaný postup provádění depistáže, jiní jej uváděli jako žádoucí, ale z různých důvodů momentálně neproveditelný postup. Jednalo se zejména o spolupráci s matrikou a získávání informací z matrik a pak zaměření se na návštěvy osob od určitého věku výše. V některých lokalitách sociální pracovníci uváděli, že není možné se dostat ve spolupráci s matrikou k lidem určitého věku, a jinde s tím nemají problém.

*My teď vedeme zvlášť složku depistáž, ale to je tak, že to je cílené vyhledávání. Že jsme si řekli, že si vezmeme seniory nad 85, a ty já už potom, protože ne v každé depistáži vyjde sociální práce z této.*



*A to mám já extra depistáže, kdy jsem si já vzala nějakou cílovou skupinu, ty seniory, 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. (VED VII)*

*Nemáme, nemáme přístup nikam. Máme přístup jako, že můžeme... (...) My jsme se snažili, ale to narazí na ochranu osobních dat. To ani ty jednotlivé části městské, to vám neřeknu přesně, ani myslím si, že už taky nesmí obcházet ty seniory a ty co mají třeba nad devadesát. (...) myslím si, že to už narazilo na ochranu osobních dat, takže se to nesmí. A my se teda nedostaneme k tomu, že bysme řekli: „Můžete nám říct, kolik tady máte lidí 90+, my si je objedem?“ Tak to vůbec není možný. A je pravda, že tohle by nám strašně pomohlo. (SP I)*

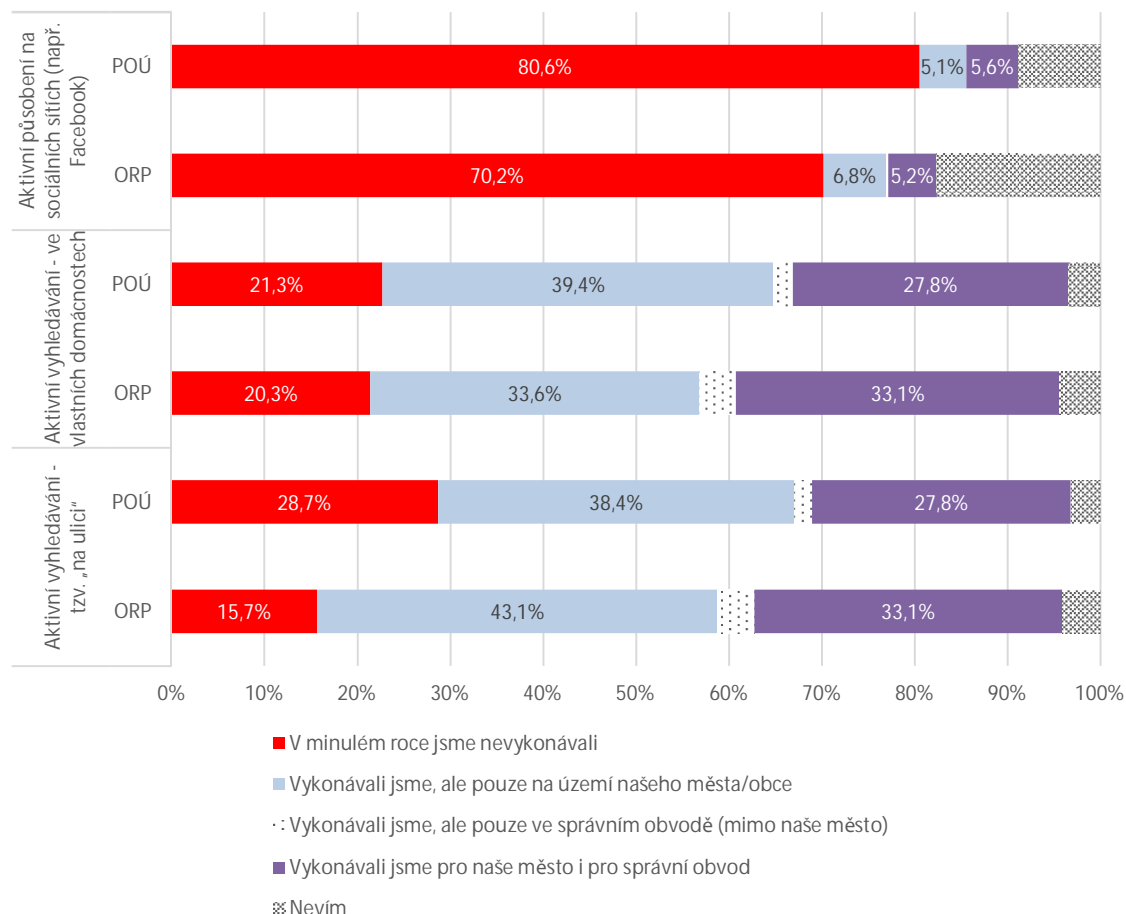
Na podobném principu a rovněž za spolupráce s matrikou, nicméně nikoliv přímo, ale skrze jinou „agendu“ funguje v některých obcích depistáž ohrožených seniorů spojená s oslavou jubileí – opět platí, že v některých obcích to lze, jinde pracovníci tvrdí, že se k informacím tohoto typu nedostanou ani za účelem gratulace k narozeninám.

*Ted' se tady dělá (...) Město má oslavence, osmdesátníky, tak třeba přes ně dát nějaký seznam, u kterých, 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. Protože to je taky kategorie, že jo, vysoký věk. (...) No zkoušíme, no, budem muset zkusit úplně všechno. No jako vymyslet nějaký systém toho, jak tu depistáž jakoby zdokonalit nebo udělat v tom systému. (SP II - 1)*

Plánovitou, ale necílenou depistáž, zaměřenou na potřeby seniorů, realizovali v jedné z obcí v domovech s pečovatelskou službou, kdy navštívili všechny bytové jednotky v těchto domech s informací o nabídce pomoci ze strany sociálního odboru OÚ.

*My máme domy s pečovatelskou službou, máme těch bytů snad tisícovku, což znamená, že v každým tom bytě je minimálně jeden senior. Kdo má v rajónu dům s pečovatelskou službou, tak budto jde a minimálně každému seniorovi hodí do schránky leták s informacemi o tom, že tady jsme, i když tihle lidé v podstatě prostřednictvím pečovatelské služby se o nás taky dozvěděli, nebo přímo si ty byty fakt obejdeme, protože víme, že ti seniori tam jsou, ten přístup tam bez problémů máme, takže v těch domech s pečovatelskou službou je vlastně koncentrace seniorů, tak není problém, vlastně, že chodíme a zvoníme na byty a říkáme: „Dobrý den, nepotřebovali byste něco?“. (SP I)*

Jak ukazuje graf č. 22, vyhledávání „na ulici“ i návštěvy v domácnostech potenciálních klientů patří k relativně běžným typům depistážní činnosti. V roce 2018 nevyhledávalo přímo v domácnostech potenciální klienty pouze 20 % respondentů bez ohledu na typ OÚ. Co se týče vyhledávání klientů „na ulici“, to je více rozšířeno v rámci ORP. V uplynulém roce tento typ depistáže nevykonávalo pouze 15,7 % sociálních pracovníků ORP, mezi respondenty z POÚ jich však tento typ vyhledávání klientů nerealizovalo téměř 30 %. Zcela jako dosud příliš nerozšířenou novinku lze vnímat vyhledávání potenciálních klientů skrze aktivitu sociálního pracovníka na sociálních sítích.

Graf č. 22 Aktivní způsoby vyhledávání osob/skupin v obtížných životních situacích (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO</sub> Prahy =459; N<sub>POÚ</sub>=216)

Jedna z vedoucích pracovníků pro tento typ depistáže představila postup, který je založen na předpokladu, že člověk, který měl v minulosti potřebu pomoci, ji může mít zase, zejména pokud se jedná o seniora, a to, že byl někdy v minulosti sociálním pracovníkem „zaznamenan“, 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. Tato vedoucí popisovala coby specifickou metodu depistáže revizi starých spisů před jejich archivací.

*Ted' jsme dělali koncem roku takovou akci, že 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. (VED I)*

Dále do plánovité, ale necílené depistáže může být zařazeno vědomé využívání participace sociálního pracovníka na určitých aktivitách obce či zastávání určitých funkcí sociálním pracovníkem, které se týkají sociální oblasti a mohou sociálního pracovníka nasměrovat k určitému typu skrytých problémů. Jmenována byla např. účast sociálního pracovníka v bytové komisi.

*„Když jsem mluvila o těch přirozených zdrojích, tak nám se třeba hodně osvědčil model, já nevím, jestli je to košer, ale tohleto využíváme, já sama jsem členem bytové komise, statutárního orgánu*

*města, a 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, byt je to mimo režim našeho odboru.“ (SP-účastnice FG)*

Cílová skupina rodiny s dětmi nebyla jako předmět depistáže sociálními pracovníky jmenována příliš často, protože ji považují spíše za oblast působení OSPOD. Zmiňována byla okrajově, v souvislosti s vyhledáváním lidí v jiných typech obtížných situací – dlužníkem za bydlení může být rodina s dětmi, součástí situace domácího násilí může být přítomnost dětí atd. Jeden z typů situací, jemuž se v souvislosti s vyhledáváním přímo rodin s dětmi sociální pracovníci někdy věnují, popisovaly dvě účastnice fokusní skupiny. Jedná se o depistáž na pomezí cíleného adresného vyhledávání, tzn. konkrétní osoby, a plánovitého vyhledávání zaměřeného na určitý parametr situace, který může, ale nemusí být projevem jiných potíží – jedná se o vyhledávání dětí v předškolním věku a jejich rodin, které nenastoupily povinné předškolní vzdělávání. Podle tohoto parametru ve spolupráci s odborem školství a OSPOD na některých obcích probíhá cílené ověření těchto rodin – kdy dle jedné z účastnic fokusní skupiny je většinou zjištěno, že se jedná o rodinu, která žádné problémy nevykazuje. Může se ale stát, že sociální pracovník má potíže dané dítě a jeho rodiče vypátrat, vyhledává je po ubytovnách, azylových domech atd. a problém tímto způsobem skutečně zachytí.

### 7.1.3 Necílená nahodilá depistáž

Co se týče necílené a spíše nahodilé depistáže, tedy postupů, kdy sociální pracovník nejde vyhledat konkrétního člověka, ani se primárně nevydává vykonávat depistáž, ale vědomě v reakci na konkrétní situaci či místo, na němž se v rámci výkonu sociální práce dostane, depistážní postupy situačně uplatní, považovali účastníci výzkumu za nejvýhodnější spojit s depistáží terénní sociální práci.

*Třeba když jsem v té rodině a řeším tam jednu a ona mi řekne: „No ale známá ještě taky tak.“ Tak já jí řeknu: „No fajn, tak mi dejte kontakt, nebo ji předejte letáček a já se třeba za paní stavím.“ Tak to rozhodně je depistáž, že vlastně se mi rozšíří to pole a mám klienta, ke kterému můžu jít a můžu mu to dál vysvětlit. Takže ... A nebo mi řekne: „Tady sousedka v prvním patře taky potřebuje.“ Tak já říkám: „Fajn, já jdu kolem, zazvoním na ni, hodím jí lističek.“ A řeknu: „Obrátte se, stavte se.“ Vizitku jí tam dám. Takže to taky. I když nemám ten přímý kontakt, že bych s ní mluvila, ale aspoň rozdávám ty letáčky tam, o kom vím. Buď tam můžu jít příště znovu anebo se ten dotyčný do té doby ozve. (SP II-1)*

V souvislosti s prací v terénu navrhovala jedna z účastnic výzkumu pozorování jako způsob depistáže a v podstatě hovořila o postupu, který by se dal nazvat jako nízkoprahová pomalá sociální práce v terénu. Sociální pracovník má podle jejího názoru, pokud chce depistáž organicky propojit s tím, co právě dělá, nebo s pouhou skutečností, že pracuje mimo kancelář, v terénu, zpomalit či se zastavit, pozorovat a všimnout si, co se na daném místě děje, a zároveň už tím, že nespěchá, je k dispozici a dává možnost lidem, aby ho sami oslovili.

*Tak třeba budu chodit já nevím na sídliště, občas jako jdu si za tím klientem, o kterém už vím, že už je můj klient, ale nejdu hned od kanceláře, ale občas se jako procházím, občas jako prohodím „co děláte,“ když tam někdo zametá nebo jen tak sedí - jako oni ti lidi jsou sdílí. Jo, oni tím třeba u těch - tí senioři na tom sídlišti jsou docela sami, takže docela jako i vyprávěj, i to si myslím, že je hrozně důležité, takový to zastavení (...). Jo, já myslím, že jít teda 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 lidma, který jsou venku a takhle to dělat často. (SP IX-2)*

*Můžete jít do sociálně vyloučené lokality, kde si sednete na lavičku a vidíte: támhleten není v práci, jak to, že není v práci, děti nejsou ve škole, nebo jdou do hery, jdou do hospody. To tady není, to tady takhle nefunguje. (VED IV)*

Jako vhodný postup, který slouží právě zajištěním dostupnosti a určité „nízkoprahovosti“ právě pro spíše necílenou depistáž, uváděli v jedné ze zkoumaných obcí pracovníci zřízení jakési detašované minikanceláře přímo v sociálně vyloučené lokalitě.

*Nám se osvědčilo, i když jsme měli... My jsme měli takovou jakoby kancelář, nebo... Asistenti prevence kriminality měli ai tam ta sociální pracovnice často byla, že tam třeba ti lidi to měli blíž, než na ten úřad. Nebo prostě přímo v tom centru toho... Tj sociálně vyloučený lokality, když vidí, že tam někdo je, na koho se můžou obrátit, jo?(...) Třeba i minikancelář. (VED IX)*

Nicméně tento postup nemusí být vhodný jen pro sociálně vyloučené lokality, ale v několika případech sociální pracovníci uvažovali i nad tím, že by odloučené pracoviště „blíž lidem“, kam by zajížděli pravidelně např. v určitý den v týdnu, bylo vhodné zřídit i na jedničkových obcích – problém je však kapacitní, protože jedničkových obcí bývá v daném správním území hodně.

V rámci dotazníkového šetření pak zkušenost s pravidelným poskytováním poradenství v rámci tzv. „detašovaného“ pracoviště uváděla v roce 2018 1/4 respondentů z POÚ a 1/3 respondentů z ORP. Je ovšem otázka, co vlastně měli při odpovídání na tuto otázku na mysli, neboť to, že v rámci „detašovaného pracoviště“ působili pouze ve správním obvodu, nikoliv přímo v dané obci s RP nebo s POÚ, uvedla pouze 2 % z nich. Většina z nich tedy měla na mysli nějaké „detašované pracoviště“ přímo v rámci dané obce.

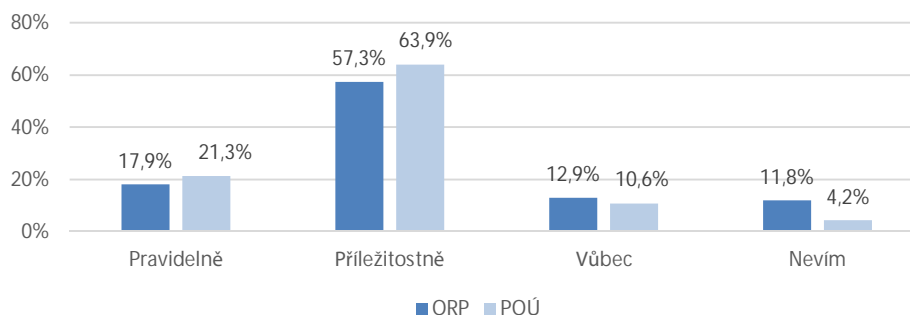
### 7.1.4 Adresná a neadresná plošná depistáž

Ohledně plošné adresné i neadresné formy depistáže nepanovala mezi účastníky výzkumu shoda. Jedná se o různé typy informačních akcí či kampaní, adresovaných buď specifitějšímu okruhu potenciálních příjemců sdělení – např. seniorům, lidem s potížemi s dluhy apod., či obecně veřejnosti. Může jít o informace v místním tisku, informace podávané v rámci jiných akcí (jako je např. den sociálních služeb, přednáška v klubu seniorů apod.), informační brožurky či letáky. V jednom z větších měst uvažují i o informačním spotu do MHD.

*Máme doted' vytvořené nějaké letáky, kde jako se tak nějak představujeme, co všechno vykonáváme, kde nás najdou, kde se můžou na nás obrátit, veškeré kontakty, takže to si myslím, že bylo docela dost prospěšné, takže jsme to rozdávali do všech možných schránek, lidem na ulici a tak dále, takže to byla docela velká propaganda, takže ta si myslím - i plakátky nějaké na takových těch hlavních vývěskách jsme měli, větší, takže to si myslím, že se tak do podvědomí dostane, těch lidí. (SP VIII)*

Dle výsledků dotazníkového šetření pravidelně při depistáži s veřejností či jednotlivými občany spolupracuje 18 % respondentů z ORP a 21,3 % respondentů z POÚ (viz graf č. 23).

Graf č. 23 Frekvence spolupráce při depistáži s občany a veřejností obecně (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)



V rozhovorech realizovaných v rámci kvalitativního šetření nepanovala zcela shoda na tom, nakolik je nutné veřejnost či specifické skupiny o činnosti SP OÚ informovat. Zvláště v menších obcích se vyskytovaly názory, které nějakému zvláštnímu šíření informací a přímému oslovování potenciálních klientů nepřikládaly velký význam. Tento postoj byl obvykle spojen s důvěrou v tradiční sociální vazby a sociální kontrolu ze strany okolí, které na potenciální klienty SP upozorní, stejně jako s předpokladem, že o dostupnosti pomoci SP na obci se obecně ví a ten, kdo by chtěl, ví, komu si má o pomoc říct. I v rámci jednoho pracoviště se však na toto téma objevují protichůdné názory.

*Podívejte, [název obce] to je výhoda malého města. Ti lidé to prostě vědí. To tady nemusíte dělat moc velkou osvětu: „přijďte sem. (...) Samozřejmě taky máme různé letáčky, různé využíváme tady ty věci, jo, aby pro tu informovanost těch lidí, ale prostě ti lidé to ví. Jo, já myslím, že nikoho moc navigovat nemusíme. Je pravda, že možná to ví tady ta skupinka lidí, která se v různých fázích svého života neustále s tou sociální prací nějakou setkává, třeba v nějakém věku jako s rodiči věděli, že se chodilo na sociálku, teď už jsou sami dospělí, tak – jo, tak tady ty skupinky lidí – možná, připouštím, jsou skupiny lidí, který třeba spadnou do nějakého problému teď a prostě možná nemají tu informovanost. Ale myslím si, že zase si to určitě najdou. (VED VIII)*

*T: Řekla byste, že víc k vám přijde samo na základě nějakého letáčku, nebo vy je musíte aktivněji vyhledat?*

*R: Záleží na situaci, někteří lidé o nás vědí, navíc si to ti lidé mezi sebou, protože ta cílová skupina je, jaká je, většinou jsou to lidé na dávkách pomoci v hmotné nouzi, takže i ty lidi mezi sebou si řeknou. (SP VII-1)*

Na druhou stranu, jak popisujeme dále, většina sociálních a vedoucích pracovníků sociálních odborů OÚ nějaké způsoby informování veřejnosti o své činnosti, a řídčejí i cílových skupin či vybraných oblastí společnosti, využívá. Kromě běžných způsobů zveřejnění informace o dostupnosti SP na obci, jako jsou **úřední desky**, **obecní nástěnky**, **případně** webové stránky, je jedním z relativně rozšířených způsobů (aktivního) šíření informací o existenci pomoci SP na obci **distribuce letáků**, **případně** brožur, tedy tištěných materiálů, které obsahují základní informace o tom, co SP nebo odbor či oddělení nabízí. O tomto způsobu referovala většina obcí zařazených do terénního šetření. Informace v něm uvedené jsou obvykle zacíleny na potenciálního klienta a distribuují se v prostředí, ve kterém se vyskytuje určitá cílová skupina (nebo se to předpokládá), jako jsou kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR, zdravotnická zařízení (ordinace lékařů, nemocnice), policie, úřady městských částí, sociální služby a neziskové organizace obecně nebo přímo starostům obcí nižšího typu ve správní působnosti ORP, dále také oddělení evidence obyvatel, školy, pošty.

I když letáky různého typu a obsahu byly jmenovány jako způsob předávání informací nejčastěji, názory na to, zda lze kontaktování veřejnosti prostřednictvím letáků považovat za depistážní postup, se různily. Někteří účastníci výzkumu jednoznačně zastávali stanovisko, že letáky, distribuci letáků nelze považovat za depistážní postup.

*A když klient přijde na základě letáku, tak asi bych to do depistáže nezařadila. (SP VII-1)*

Pro některé to tak jednoznačné není, pokud za jeden z definičních znaků depistáže považují rozšíření okruhu lidí, kteří se stávají klienty sociálního pracovníka.

*Jo, jo, to víte, že jo. No tak převážně to... Já třeba vnímám tu depistáž to, že člověk jde tam ven a aspoň rozdává ty letáčky, ty vizitky těm ostatním, kontaktuje je, snaží se jim to vysvětlit co a jak (...). Třeba když jsem v té rodině a řeším tam jednu a ona mi řekne: „No ale známá ještě taky tak.“ Tak já jí řeknu: „No fajn, tak mi dejte kontakt, nebo ji předejte letáček a já se třeba za paní stavím.“ Tak to rozhodně je depistáž, že vlastně se mi rozšíří to pole a mám klienta, ke kterému můžu jít a můžu mu to dál vysvětlit. (SP II-1)*

Z výše uvedené citace je patrné, že někteří účastníci výzkumu považovali informační letáky a jiné materiály jako doprovod jiné akce a důležitý prvek byla osobní distribuce – což byl motiv, který se objevoval v souvislosti s tímto typem depistáže častěji.

*T: Když takhle jdete s tím letákem do sociálně vyloučené lokality, osobně, už je to podle vašeho pojetí tak, jak vy to chápete, depistáž? Už byste to označila za depistáž?*

*R: Já si myslím, že svým způsobem ano, protože je to nabídka té činnosti. Celá sociální práce stojí na dobrovolnosti ze strany toho člověka, ale jestliže ten člověk ani neví, že nějaká možnost existuje, že tady někdo je, kdo by byl ochoten pomoci, tak ta informace je cenná. (VED VII)*

Mezi ojedinělé kreativní přístupy můžeme zařadit distribuci letáků v knihovně se zacílením na seniory, dále přizpůsobení formy letáku distribuci v terénu se zacílením na osoby bez domova (nalepovací štítky), drobné praktické předměty denní potřeby (taštičky, baterky) s názvem projektu apod. Tyto mělo k dispozici dle dotazníkového šetření pouze 14,8 % respondentů POÚ a 17,7 % respondentů ORP.

*My jsme hned na začátku měli vlastně - nebo máme doted' vytvořené nějaké letáky, kde jako se tak nějak představujeme, co všechno vykonáváme, kde nás najdou, kde se můžou na nás obrátit, veškeré kontakty, takže to si myslím, že bylo docela dost prospěšné, takže jsme to rozdávali do všech možných schránek, lidem na ulici a tak dále, takže to byla docela velká jakoby propaganda, takže ta si myslím - i plakátky nějaké na takových těch hlavních vývěskách jsme měli, větší, takže to si myslím, že se tak do podvědomí dostane, těch lidí. (SP VIII)*

*T: Máte nějakou zpětnou vazbu, že to funguje, a že s tím letáčkem přijdou v ruce?*

*R: Ano. Minulý týden mi přišli z nemocnice rodinní příslušníci, kteří potřebovali zajistit pomoc pro maminku, která nejen, že byla starší, ale byla trochu dementní. Přinesli si z nemocnice tady tu kartičku, obrátili se na nás jako na další z možností, jak zkusit řešit svou situaci. Takže tímhle tím, komu můžeme, tomu dáváme. Je to nejen pro klienty, proto je to udělané takhle jednoduše, stručně, zkráceně. (KR I-2)*

*Ano, vyloženě přijdou s tím naším žlutým letáčkem, já jsem dostal, nebo tam jsem si vzal u lékaře, my jsme to roznášeli po celém [název obce]. I po obcích, i po městě jsme to roznášeli, na soudy, na ÚP, ke zdravotnictví, k lékařům, takže ten klient to tam někde našel, vzal si to a přišel. Takže na základě toho letáčku se dozvěděl a přišel řešit svou situaci. (SP VII-1)*

*Další možnost. Jo, že ta působnost je široká a těch možností je hodně. Letáčky bych řekla jo, ony se rozdají mezi ty lidi, ale víte jak to je, nechci to čist, vyhodím to. Takže... (SP IX-1)*

*My dáváme všem našim klientům kromě vizitek i takové, nechali jsme udělat 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. (SP VI-1)*

*To spíš opravdu ze zkušenosti, že jsme třeba dojeli k té trubce a já říkám: Když jsme to tady prohrabali a když jsme nikoho nenašli, je potřeba, abychom nechali nějaký vzkaz, že jsme tady byli a že bylo dobré, kdyžby se nám někdo ozval. Takže jsme udělali třeba ty nalepovací štítky. (VED VI)*

Nutno však upozornit, že letáky nejsou obecně rozšířeným nástrojem šíření informací, na některých obcích jimi nedisponují (výsledky dotazníkového šetření viz dále).

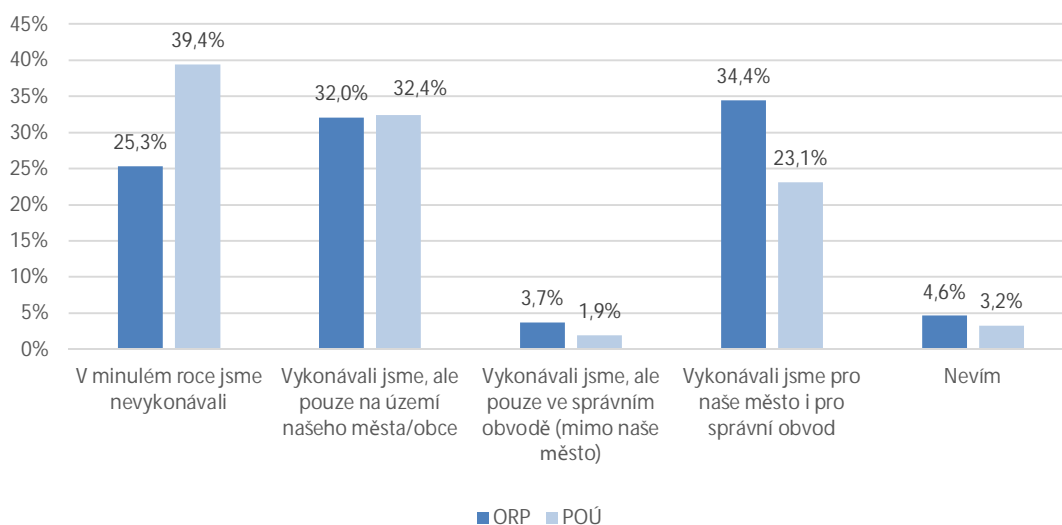
*R: Máme vizitky...*

*T: A nějaké letáčky třeba maličké, které by se rozdávaly jakoby v terénu?*

*R: Ne, letáky takhle mě nenapadá, máme spoustu letáků z jiných zařízení, ale přímo jako o činnosti, jako odboru, to nemáme. Jako určitě je to zveřejněno na webových stránkách města, náplň a jaké úkony se dělají, ale takhle že bychom chodili vyloženě, to ne. (SP III-1)*

Obdobná zjištění přineslo i dotazníkové šetření (viz graf č. 24). Dle jeho výsledků prostřednictvím letáček informovala v roce 2018 občany města o své činnosti a nabídce pomoci pracoviště 1/3 respondentů bez ohledu na typ OÚ. Nejen ve městě, ale i ve správním obvodě pak letáčky a obdobné tištěné materiály pro informování veřejnosti použilo 34,4 % respondentů z ORP a pouze 23,1 % respondentů z POÚ a dokonce 39,4 % respondentů z POÚ uvedlo, že v roce 2018 tento způsob informování veřejnosti nepoužilo vůbec. A to i přesto, že 75,7 % respondentů z POÚ uvedlo, že má k dispozici informační letáky pro veřejnost a 66,7 % z nich i letáky určené pro vybrané cílové skupiny. Mezi respondenty z ORP mělo obecné letáky o činnosti odboru k dispozici dokonce 84,7 % a cílené letáky 74,9 %.

Graf č. 24 Rozšiřování letáků a tištěných materiálů informujících veřejnost o pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO</sub> Prahy =459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Kromě letáků byla zmiňována i další média, jako místní periodika, ve kterých se publikují informace o působnosti SP na obci nebo přímo pracovníci odboru či oddělení v nich publikují tematické články, jejichž účelem je upozornit na nějaký problém a motivovat občany jej řešit.

*Tak my třeba v tom projektu jsme měli článek v místním měsíčníku, na internetu je odkaz na nás, máme letáček, máme ho vyvěšený na úřadu práce, tady na nástěnce, na hlavní budově, na ubytovny jsme ho dávali. (SP V-2)*

*T: Jak pracujete s veřejností, aby oni věděli, že jste to vy, koho mají kontaktovat?*

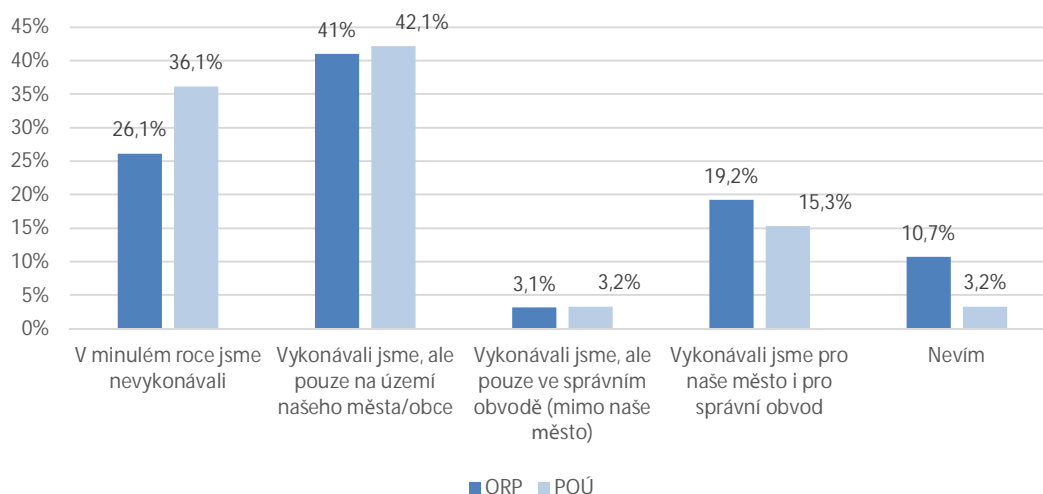
*R: To je zase součástí informovanosti a s tím souvisí i to, že chci udržet ty pozice, takže dáváme pravidelně příspěvky do [název obce] listů. Dali jsme tam, to byl docela zajímavý článek, přímo o bezdomovství, co s těmi lidmi děláme, kam se nám podařilo koho posunout, byly tam i nějaké krátké kazuistiky, aby ti lidé si dokázali představit, co s tím klientem děláme, co se nám daří. Možná o tom kolegyně mluvila, že je to takový ten dvojitý pohled. Že buďta veřejnost si řekne, jo, vyse o něho staráte, kdyby o mně se někdo tak staral. A pak na druhou stranu zase poukazují na to a hlásí to na vedení města, že tam je tolik a tolik bezdomovců, že se jim to nelíbí, ať se o ně okamžitě postaráme.*

*T: Máte představu, jaký má efekt ta práce s tou veřejností, že třeba máte víc podnětů, že máte nějakou situaci řešit, nebo že se někde nachází někdo v obtížné situaci?*

*R: Myslím si, že to nějak nenarostlo, že ti lidi nezačali víc upozorňovat na to. (VED VI)*

Dle výsledků dotazníkového šetření je informování veřejnosti prostřednictvím místního tisku či rozhlasu využíváno na sociálních odborech především v rámci daného města a nikoliv i správního obvodu (viz graf č. 25). Podrobnější analýza pak ukázala, že využívání tisku či rozhlasu pro tyto účely spadá častěji do gesce vedoucích pracovníků než řadových sociálních pracovníků.

Graf č. 25 Pravidelné informování veřejnosti v místním tisku či rozhlasu (dle typu OÚ, N<sub>ORP/POÚ</sub> Prahy =459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Dále byl u této formy depistáže, tedy plošné a neadresné, některými dotazovanými doporučován jako vhodný postup oslovení a informování potenciálních klientů v rámci různých typů osvětových akcí, kampaní, prezentací, workshopů či besed. V jedné lokalitě sociální pracovnice popisovala, že činnost sociálního odboru představila mj. i v rámci oslav dětského dne. Často byly také jmenovány různé typy akcí určené pro seniory.



Co máme velikou preventivní akci, je „Senior symposium“, letos už budeme mít 6. 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 mohli 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, nebo z Palackého univerzity, psychologů... (VED VII)

V rámci třeba preventivních aktivit, které děláme. 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, ať jsou to zase pro 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. (SP-účastnice FG)

Tyto akce však nemusí být zaměřeny jen na veřejnost nebo přímo na cílovou skupinu, ale také na spolupracující organizace a další aktéry, jako byl například zdravotnický personál a sociální pracovníci nemocnic, realitní kanceláře. Dále se využívaly akce a kampaně k různým typům výročí, významných dnů atd.

Byl třeba Rok chudoby. A v rámci toho Roku chudoby se právě dělaly nějaké prezentace. (KR I-2)

My jsme v specifičnosti v tom, že pracujeme všichni na jednom pracovišti, v jednom velkém oddělení, které má možnosti i prostorově. (...) A tím, že jsme pohromadě, je nás více, máme možnost se zúčastnit projektů, které jsou nad rámec toho, co nám zákon stanovuje. Potravinová sbírka, která probíhá jako Národní potravinová sbírka, které se účastníme s tím, že tam nejenže vybíráme ty potraviny, ale snažíme se informovat o tom, že jsou nějaké osoby, které jsou bez příštířeší a v nouzi, že se o ně staráme, že to nejsou jenom Armáda spásy a pomoc z venku. Další z takových osvětových věcí, které probíhají na principu nějaké akce, hudba, informace a vstupujeme do povědomí lidí, že to takhle je. Byly tam nějaké odezvy kladného i negativního rázu, konkrétně tato akce třeba řeší jiný formát, jak to dělat jinak. (KR I-2)

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 SP, a tyto letáčky jsme distribuovali prakticky do všech ordinací obvodních lékařů i odborných lékařů tady v našem regionu, do [název obce] nemocnice a tak podobně. Takže teď už se daří, že i odsud přicházejí klienti, že jsou směrováni. (VED VII)

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 vyřídit dávku na bydlení, nebo cokoli. (VED IX)

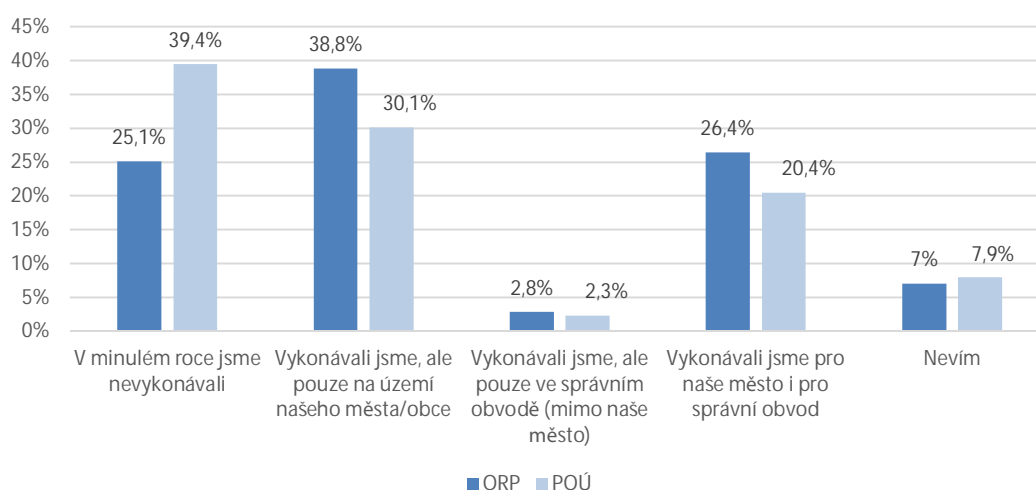
Ale taky máme v plánu udělat nějaký workshop pro lékaře a pro sociální pracovníky tady z těch okolních nemocnic. Oni taky pořádně neví, co děláme, takže pak někdy se stane, že narazíme v kompetencích na sebe, to se taky párkrát stalo. (SP II-1)

My máme projekt, který jsme si vysoutěžili s krajem, 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 víze a pravidla, hlavně o čem bychom s nimi nechtěli jednat. (VED odd. II)*

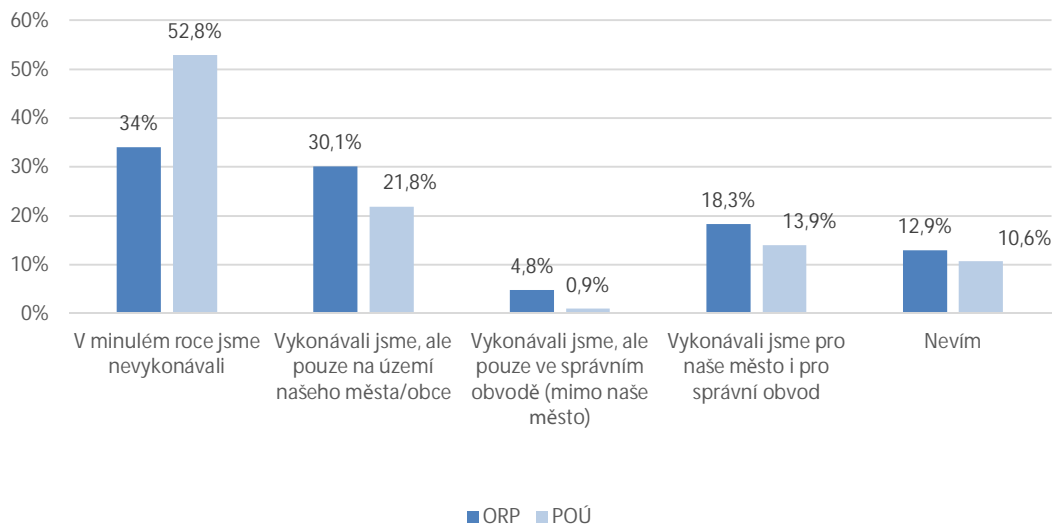
I když právě uvedené citáty ukazují, že prostor a příležitosti pro informování veřejnosti i jejich vybraných segmentů o SP na obci rozhodně jsou, výsledky dotazníkového šetření dokládají, že sociálními a vedoucími pracovníky při OÚ nebývají často využívány. Výrazný rozdíl přitom nalézáme dle typu správního obvodu (viz graf č. 26). Že by se v roce 2018 někdo z jejich pracoviště účastnil nějaké akce pro veřejnost, kde by propagoval činnost SP na OÚ, odmítlo 25 % respondentů z ORP/SO hl. Prahy a dokonce téměř 40 % respondentů z POÚ. Na druhou stranu ale 65 % respondentů z ORP uvedlo, že se někdo z jejich pracoviště takové akce v roce 2018 zúčastnil, častěji přímo v obci a někdy i v rámci jejich správního obvodu, totéž uvedlo 50 % respondentů z POÚ.

Graf č. 26 Účast na akcích pro veřejnost s cílem propagace pomoci poskytované sociálními pracovníky obecního/městského úřadu (dle typu OÚ, NORP/SO Prahy =459; NPOÚ=216)



Osvětové akce zacílené přímo na vybranou cílovou skupinu či segment společnosti (jako např. výše zmíněné osoby bez přístřeší či návštěvníci zdravotnických zařízení nebo realitní kanceláře) pak byly dle respondentů v roce 2018 ještě méně častým jevem než výše pojednávaná účast pracovníků sociálního odboru/oddělení na akcích někoho jiného (viz graf č. 27). Cílenou informační akci v roce 2018 nerealizovala pracoviště 1/3 respondentů z ORP a více než 1/2 respondentů z POÚ. Podrobnější analýza opět ukázala, že jak účast na akcích jiných subjektů, tak cílené informační kampaně jsou spíše doménou vedoucích pracovníků OÚ.

Graf č. 27 Na konkrétní cílovou skupinu zaměřená informační/osvětová akce (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



V neposlední řadě je třeba upozornit, že v přístupu k přímé i nepřímé prezentaci sociální práce na obci sehrály roli, stejně jako v ostatních způsobech vyhledávání potenciálních klientů, nejruznější projekty, na jejichž realizaci se obce podílejí, a to i v případech, když obsahem projektu nebo jeho podstatou nebyla právě propagace sociální práce. Vysvětlující hypotézou může být, že sociální pracovníci nebo jejich vedoucí potřebují určitý odstup, ideálně nezávislost na každodenní rutině, navyklych způsobech řešení situací i pohledech na své klienty, aby si jednak tuto potřebu uvědomili a byli s ní dále schopni tvůrčím způsobem pracovat. Tato nová tvůrčí kapacita je pravděpodobně spojená také s rozšířením personálních kapacit a obsazením míst novými – „čerstvými“ pracovníky. Přidaná hodnota projektů v této souvislosti přesahuje efekt finančních prostředků navíc.

*T: To je docela zajímavé, to mě zaujalo už předtím, když jste mluvila o tom, že občas dáváte třeba, co se týče toho zadlužení inzerát do novin, že tu jste, to jsou teda vlastně takový nějaký informace šířené elektronickou poštou a moje otázka k tomu je, jaké další způsoby nebo nástroje k tomu vyhledávání nebo oslovování té klientely tak běžně používáte?*

*R: Víte, on nás ten projekt donutil víc o nás mluvit, neříkám, že jsme odboru nepsali, ale jakoby to je povinná publicita projektu, takže se navrhly nějaké letáčky, které se nechávají na veřejných místech, píše se pravidelně do toho našeho plátku, občas si něco i nasdílí třeba na facebooku, ale to je opravdu spíš taková formalita u těch klientů. (VED V)*

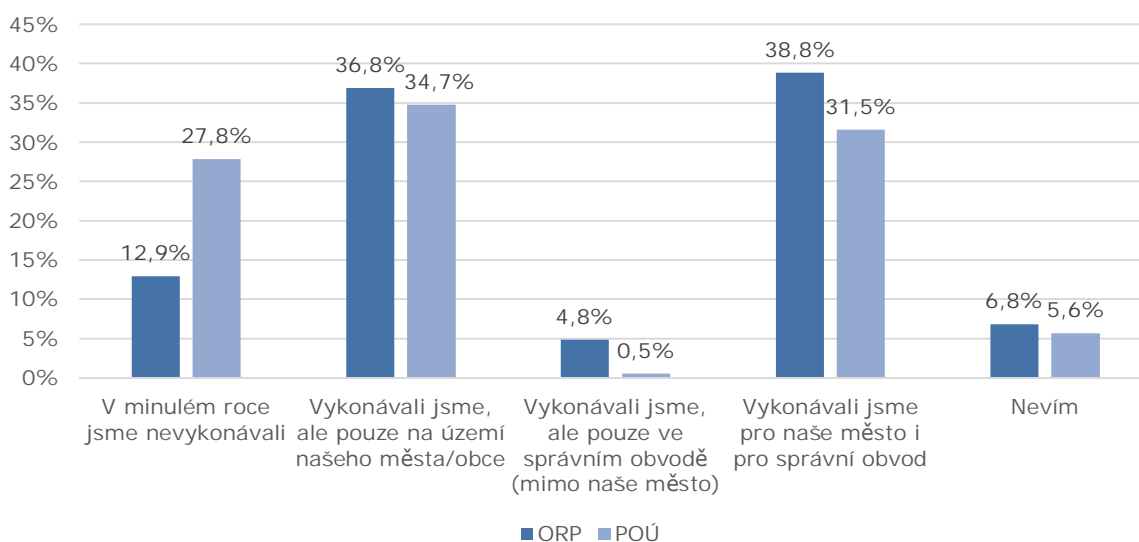
Celkově tedy lze shrnout, že více či méně plošné a současně více či méně cílené způsoby informování potenciálních klientů o pomoci poskytované sociálními odbory/ odděleními OÚ jsou častěji součástí agendy vedoucích pracovníků než řadových sociálních pracovníků a také, že jsou častěji využívány v rámci ORP a jejich správních obvodů než v rámci POÚ. Patrně zde hraje roli výše zmíněná představa o tom, že v menších městech se informace šíří spontánně neformálními cestami, a to i o činnosti SP na OÚ. Při těchto úvahách však respondenti jak kvalitativního, tak kvantitativního šetření neřídka opomíjeli správní obvod jejich obce, kde šíření informací má pravděpodobně jinou dynamiku. V kvalitativních rozhovorech rovněž chyběla reflexe toho, nakolik se tento předpoklad může týkat opravdu všech občanů dané obce/správního obvodu.

Dále, do koncipování forem šíření povědomí o dostupnosti pomoci SP na obci se příliš nepromítá komplexnější úvaha nad cílovými skupinami a jejich specifiky. I když jsme v rámci kvalitativního výzkumu zaznamenali i promyšlené a cílené způsoby informování, celkově se na základě kvalitativních dat jeví, že distribuce informací typicky systematická nebývá (ve smyslu koncepční úvahy nad cílovými skupinami, formou šíření informace a přizpůsobení jejího obsahu možnostem cílové skupiny, dále úvahy nad prostředím, kde má být šířena, a ve smyslu pravidelně se opakující, plánované činnosti, jejíž efektivita by byla nějak vyhodnocována).

### 7.1.5 Mapování lokality

Jedním z témat nejen výzkumných rozhovorů, ale i dotazníkového šetření, byla i otázka mapování obce a jejího správního obvodu z hlediska výskytu nepříznivých sociálních jevů, rizik a potenciálních klientů sociální práce. Dle výsledků dotazníkového šetření se mapování nepříznivých sociálních jevů v lokalitě v roce 2018 věnovali sociální pracovníci POÚ méně než sociální pracovníci ORP či jejich přímí nadřízení. Jak je patrné z grafu č. 28, zatímco téměř třetina (27,8 %) respondentů z POÚ uvedla, že tato činnost v daném roce nebyla na jejich pracovišti vykonávána, o tom samém bylo přesvědčeno pouze 12,9 % respondentů z ORP. Bez ohledu na typ správního obvodu pak vždy přibližně 1/3 respondentů uvedla, že mapování lokality v roce 2018 realizovali pouze na území jejich města a 1/3 nejen na území města, ale i ve správním obvodu.

Graf č. 28 Mapování výskytu nepříznivých sociálních jevů v lokalitě (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> =459; N<sub>POÚ</sub>=216)



V rámci analýzy kvalitativních rozhovorů jsme dále identifikovali níže uvedené postupy, které respondenti kvalitativního šetření vnímali jako mapování lokality. Jednalo se jednak o postupy zaměřené na vybranou cílovou skupinu, přičemž vymezení cílové skupiny se ne vždy nutně ve vyjádřeních sociálních a vedoucích pracovníků překrývalo s terminologií použitou ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka. Dále jsme zachytili postupy zaměřené na mapování vybraných sociálních jevů. V textu níže prezentujeme všechny postupy, které jsme

zachytili, byť byl daný postup jednorázově uplatněn či opakovaně uplatňován třeba i jen jedním ze zkoumaných pracovišť.

Postupy zaměřené na vybranou cílovou skupinu:

- osoby bez přístřeší:

o nahodilé mapování lokality

*Nejjednodušší je to, že k nám přijde člověk a potřebuje řešit navázání na systém sociálních dávek. Jednou z podmínek té žádosti je doložení, kde se zdržuje, kde fyzicky přebývá. Takže já tam jdu udělat to sociální šetření, abych mu to mohl doložit na ten úřad práce, současně prostě se snažím zjistit, když už tam jsem, jak to vypadá, že tam jsou nějaký opustěný zahrádky, tak se člověk prostě trochu poptá, porozhlédne se a tak dále. (KR I)*

o pravidelné procházení území - určené k mapování výskytu osob bez přístřeší

*To tady dělá sociální kurátorka, která se specializuje přímo na osoby bez přístřeší a tady ty problematické osoby a jezdí tady s městskou policií a mapují lokality, kde se vlastně tady títo lidé sdružují, případně i ten jejich počet, jako osob, ale to zas říkám to se spíš týká tady takhle tady té cílové skupiny. (SP III-1)*

o zpracovávání „zprávy o bezdomovectví“ v pravidelných půlročních intervalech - určené k zachycení míst pobytu těchto osob, jejich počtu a pohybu

*My ty osoby monitorujeme, každého půl roku dělají kolegové takovou zprávu o bezdomovectví, kde vidíme, jak se klienti pohybují. Kteří přišli, kteří odešli, kteří jsou v psychiatrických léčebnách, a ten stav vždycky, když je zima, nebo když děláme k 31. 12., tak je trochu vyšší stav těch osob než přes to léto, oni ti lidi hodně cestují. (VED VI)*

- osoby s omezenou svéprávností v domácím prostředí:

o ad hoc analýza situace těchto osob z hlediska očekávané potřeby zajištění podpory a pomoci v souvislosti se stárnutím pečujících osob

*To jsme si teď udělali nějakou analýzu rodin, tak z tohohle zdroje třeba je evidentní, že tak 7, 8, 9 rodin pečuje o svého od narození dementního člena, ale tomu dementnímu dítěti už je 50 a těm pečujícím rodičům už je 70, 80 a oni jak ho nechtějí pustit z té své rodiny, tak on vlastně není nikde v žádné službě zachycený pořádně. A je jasné, že se může stát problém a že se velice rychle stane, že najednou bude bezprizorní. Takže my ty lidi potom vedeme k tomu, snažíme se s nimi spolupracovat a začínat jim pomáhat hledat službu do budoucna. Už trochu je navazovat na službu. (...) zase ta depistáž je součástí i komunitního plánování, protože já když já teď vím, že teď teoreticky do roka by mohlo být 7 lidí bezprizorních a budou třeba potřebovat chráněné bydlení, tak já s touhle informací ze sociální práce, já zase jako vedoucí pracuju tak, že napíšu na kraj žádost o rozšíření sítě sociálních služeb o chráněné bydlení třeba o kapacitu 5 až 10 lidí. (VED II)*

- senioři:

o veřejně dostupné statistické údaje, s ohledem na ochranu osobních údajů není dle dotázaných možné získat adresy např. určité věkové kohorty seniorů a tyto cíleně obcházet s nabídkou pomoci; statistika počtu seniorů v jednotlivých částech obce v daném případě sloužila k nastavení počtu sociálních pracovníků, kteří se na OÚ na tuto cílovou skupinu specializují.

*R: Máme rozdělené ty rajóny a dívali jsme se, jak vlastně stárnou ty jednotlivé oblasti, a zjistili jsme, že v tom jednom rajónu je víc jak 10 tisíc seniorů, tam máme dva pracovníky a jsou oblasti, na které stačí jeden člověk. (...)*

*T: A vy do těch matrik můžete, že byste si třeba mohli vyjet lidi nad pětadesát a obejit je?*

*R: Ne, tohle je veřejná statistika z Českého statistického úřadu. (...) My jsme se snažili, ale to naráží na ochranu osobních dat. To ani ty jednotlivé části městské, to vám neřeknu přesně, ani myslím si, že už taky nesmí obcházet ty seniory a ty co mají třeba nad devadesát. (SP I-1)*

Postupy mapující sociální jevy obecně v rámci území obce či správního obvodu:

- střednědobé plánování sociálních služeb: bylo ve třetině OÚ zařazených do výzkumu vnímáno jako platforma, v jejímž rámci se pravidelně (např. 1x měsíčně) schází v rámci pracovních skupin sociální pracovníci OÚ se zástupci sociálních služeb a zde diskutují potřeby svých cílových skupin, změny v těchto potřebách apod. Vedoucí sociálních odborů/oddělení rovněž akcentovali význam zpětné vazby, kterou poskytují jejich sociální pracovníci o potřebách z terénu v oblasti očekávaných potřeb, co se týče druhů sociálních služeb a jejich kapacity.

*T: Děláte si nebo dělá se, možná třeba na úrovni odboru, nějaký, ale ideálně na vašem oddělení, mapování vzniku, výskytu nepříznivých životních situací v rámci města a tady těch lokalit?*

*R: To všechno probíhá a probíhá to v rámci toho komunitního plánování a těch skupin, který tu jsou. (SP III-2)*

*A právě proto i ty naše sociální pracovníky vzdělávám v tom systému toho komunitního plánování, aby pochopili, že to je jejich role. Když se jim začnou vyskytovat klienti a oni pro ně začnou shánět nějakou službu a zjistí, že ji nemůžou sehnat, tak by z toho měli oni si sami udělat závěr, že v té síti něco chybí, co my reálně potřebujeme, a aby věděli, že ta síť se chová takhle. Že oni můžou tu síť kapacitně upravovat. (...) aby oni do toho vnesli svůj pohled, až budeme dělat ten další komunitní plán, aby se jim tam případně projevy nějaké potřeby, které vyplývají ze sociální práce, nebo třeba i z toho opatrovnictví. Takže to je taková společná porada. (VED II)*

*Moji zaměstnanci tady z tohoto oddělení jsou součástí pracovních skupin v komunitním plánování, takže v rámci toho my se tady domluvíme, třeba na poradě, jaké máme zkušenosti z terénu, ten náš pracovník to osobně přetluče na té pracovní skupině. (VED VII)*

- situační analýza území zpracovaná Agenturou pro sociální začleňování

*Ano, máme zpracované analýzy, vlastně nám je zpracovávala agentura pro sociální začleňování, myslím, že v roce 2013, ale teď... já myslím, že to tak je. Takže máme tam zmapovaný: tu nezaměstnanost, školy, zdravotní stav... No prostě analýza široká se vším všudy. (VED VIII)*

Zatímco střednědobé plánování sociálních služeb představuje periodickou a systematickou platformu pro mapování sociální situace v lokalitě, zmíněná situační analýza byla dle respondentů jednorázovou akcí, ze které dosud sociální pracovníci OÚ čerpají informace o lokalitě, byť tyto byly v době výzkumu již 4 roky staré. Ačkoliv i vedoucí daného sociálního odboru uváděla, že ze studie stále vycházejí, a tedy lze přepokládat, že ji vnímala jako přínosnou, nezmiňovala, že by usilovala o její aktualizaci.

Celkově se jeví, že činnosti, zaměřené na mapování sociální situace a výskyt nepříznivých sociálních jevů, včetně vyhodnocování jejich důsledků pro sociální práci na obci, nebyly v rámci námi zkoumaných OÚ příliš rozvinuté, s výjimkou zmíněného střednědobého plánování a fyzického obcházení území s cílem mapovat výskyt osob bez přístřeší. Poněkud překvapivě

nikdo nezmiňoval např. využívání statistických údajů o počtu různých typů nezaměstnaných a vyplacených dávkách ÚP ČR.

V rámci menších měst (kolem 5 000 obyvatel) sociální pracovníci uváděli, že své lokality znají, a pokud by jim něco uniklo, tak obyvatelé těchto měst se navzájem znají a v případě potřeby by se na sociální pracovníky OÚ obrátili. Obdobná vzájemná znalost potřeb v sociální oblasti a zájem zajistit pomoc se předpokládá i u obyvatel tzv. jedničkových obcí.

*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. (SP IX-1)*

*Tady se fakt jakoby všichni znají navzájem a není jim to asi úplně lhostejné, když opravdu někdo tady takhle zůstane s problémem, takže myslím si, že jo, že dají na vědomí, i kdyby třeba člověku něco by mělo utéct, tak si myslím, že ti lidi přijdou a řeknou. (SP VIII)*

Jak ale ukazuje zkušenost sociálních pracovníků zapojených v systémovém projektu MPSV na podporu sociální práce na obcích, výše uvedené předpoklady se mohou míjet se skutečností. Pokud depistáž dělají pravidelně a systematicky (ať již ve formě aktivního vyhledávání v terénu nebo budováním sítě nebo kombinací oběho např. při osobním kontaktování starostů obcí I. typu s následnou návštěvou potenciálních klientů), tak výrazným způsobem narůstá počet klientů sociálních pracovníků na OÚ. V jedné z menších obcí s rozšířenou působností, poté, co přibližně půl roku aktivně vyhledávali potenciální klienty sociální práce, uváděli desetinásobný nárůst klientů. Jelikož se žádná jiná změna, která by vyvolala vyšší nárůst klientů (např. vznik nové ubytovny apod.) v tom období v lokalitě neodehrála, lze se domnívat, že nárůst klientů skutečně souvisí s uváděným rozvojem depistáže.

*Z toho, jak jsme chodily do těch obcí, tak jakoby opravdu jsem těch klientů... , najednou jsem jich měla.... Jakože když jsem sem přišla, tak jsem měla třeba 3 lidi, který mne předala kolegyně, nebo 4, ty dlouhodobější, a teď jich mám třeba 40. (SP IV)*

*Když jsme začínali ten projekt, tak aby vůbec ti lidi se na nás nějak obraceli, tak opravdu bylo fajn, že jsme byli terénní pracovníci (...) takže opravdu jsme si je vyhledávali (...) Teď, když jsem tady sama, tak samozřejmě vypadá to trochu jinak v té praxi, nevím, viděla jste, měla jsem tady taky klienta, to byl už několikátý klient teď za dopoledne, já jsem si nestačila - vlastně jenom jsem je odbavit a prostě nic víc, jo a hned další, další už mi tady chytil za kliku, takže fakt je to náročné, že fakt není ten prostor tolik se tomu venkovnímu okolí věnovat. (SP VIII)*

V neposlední řadě se jeví, že impulsem pro mapování situace určitých skupin obyvatel by měly být i určité neosobní události jako např. povodně či legislativní změny.

*Naši zákonodárci začínají vymýšlet, že dají jenom 60 % nákladů, už tenkrát, když dávali 80, tak ti ubytovatelé nešli níž, to znamená, lidi to dopláceli z příspěvků na živobytí a podobně a doplácují někdy ještě víc než normativní náklady, to znamená, že tímhle dosahují naši ubytovatelé toho, že nám se nebudou dostávat karimatky a spacáky, protože ti lidi skončí pod keřama v parčících a ubytovatelům je to jedno. V dnešní době, když je vysoká zaměstnanost, tak oni můžou ubytovávat pracovníky. (VED III)*

## 7.2 Taktiky navazování kontaktu

Součástí vyhledávání a nabízení pomoci lidem v obtížných životních situacích je navazování kontaktů s těmito lidmi, k čemuž sociální pracovníci používají různé způsoby, „vychytávky“

a zkušenosti, určitá citlivost a know-how v této oblasti jsou důležitým předpokladem výkonu depistáže. Navazování kontaktu, získávání důvěry daného člověka a snahu motivovat ho pro další spolupráci se sociálním pracovníkem řadili někteří dotázaní ještě k depistáži a jiní to již považovali za přechod k jiným metodám sociální práce. Každopádně to bylo v rozhovorech velké téma, zejména u nespolupracujících či obtížně spolupracujících osob, v souvislosti s nabídkou další pomoci a dojednáním „zakázky“. Zde prezentované taktiky navazování se tak do určité míry kryjí s tím, co je v následující kapitole týkající se dalšího postupu a další pomoci klientovi popisováno jako způsoby navazování další spolupráce.

Dotazovaní pracovníci v souvislosti s navazováním kontaktu s člověkem, kterého vyhledali depistáží, ho často vidí poprvé a neznají ani jeho jméno ani osobní historii a životní situaci či psychické rozpoložení, vymezovali jednak obecnější zásady, jak vystupovat a jak s daným člověkem jednat – např. s respektem, neintrusivně, nedirektivně, zdržet se jednání z pozice moci, nezastrašovat atd. a dále pak popisovali konkrétní tipy a triky, jak zahájení komunikace facilitovat, jak uvolnit atmosféru atd. Účastníci výzkumu tak popisovali, co člověku říkají a co naopak spíše neříkat, když např. potřebují, aby ho pustil do bytu, jak navazují/udržují kontakt, pokud např. provádějí depistáž lidí bez domova, způsoby, jak lidi motivovat, aby sociálního pracovníka hned neodmítli, či co dělat, když odmítnou atd. Sociální pracovníci hovořili o různých způsobech, jak navázat komunikaci či ji udržet, případně při opakovaných kontaktech rozvíjet, přičemž je zejména potřeba kreativně volit taktiku a vytvářet cesty, a to u lidí, kteří sami komunikaci nezahájí, moc o ni nestojí, moc nechtějí spolupracovat, jsou nedůvěřiví atd.

Při pokusech o navázání kontaktu, komunikace, se liší postupy a strategie, pokud se depistáží vyhledávaný člověk nachází „na ulici“, tzn. ve veřejném prostoru či v soukromém prostoru nějaké třetí osoby – např. areál nějakého podniku, squat apod., či je ve vlastní domácnosti, případně v prostoru, který lze považovat za jeho „teritorium“. V tomto ohledu jsou často na pomezí, např. zahrádkářské kolonie a chatky apod. Některé doporučené postupy, přístupy a hlavně zásady jsou ovšem uplatnitelné bez ohledu na tyto „reálie“, tzn., ať se člověk nachází ve své domácnosti či „na ulici“. Nicméně často specifické prostředí generuje specifické požadavky na sociálního pracovníka a jeho postup.

### 7.2.1 Obecná doporučení pro většinu typů situací

Obecně pro všechny či většinu typů situací dotazovaní pracovníci doporučovali **přizpůsobení** stylu komunikace a celkového vystupování člověku, s nímž se sociální pracovník snaží komunikaci navázat. O tom, že není vhodné používat „úřední“ jazyk, případně komunikovat z pozice autority atd., hovořilo hodně dotazovaných sociálních pracovníků. Někdy byla považována za užitečnou i určitá schopnost a ochota SP „zrcadlit“ klienta; mnozí kladli důraz i na detaily, jak se představit, jak se uvést a celkově vytvořit v podstatě „nízkoprahový“ dojem; snažit se minimalizovat to, že by „aranžmá situace“ působilo jako „já – sociální pracovník“ (nebo v horším případě ještě úředník) „vy- potenciální klient“. Zejména v souvislosti s oslovováním lidí na ulici pak nejen z praktických důvodů, ale i kvůli odstranění haló efektu, který může být překážkou v komunikaci, doporučovali někteří sociální pracovníci obléci se přiměřeně situaci, nepřijít „v lodičkách“, tedy nepůsobit hned na první pohled nepatřičně, jako v dané situaci cizorodý prvek.

*Nebo i to, že prostě řeknu tomu člověku, že mu rozumím v té věci, jako být trochu empatický, až už se mi ten člověk otevře. Ne, že tam budu jenom jako úřednice v sáčku a na vysokých podpatkách. Tak už pro toho člověka určitě budu ztrácet nějaký jako to, že mně může říct jako informace. Myslím,*



*že i tohle je důležitý, protože jako určitě sociální pracovník v dress codu, to jako v dnešní době asi moc nefunguje. Protože už on mne bere: „No jo, tak ona přišla ta úřednice. (...) Když tam prostě přijdu, normálně mu to řeknu, normálně mu to nabídnu, někdy i musím trochu vybrat styl, jak mluvit, protože některý lidi, když začnete mluvit jakoby moc úřednický, nebo to, tak oni vás prostě nechápou, protože na to někdy nemají kapacitu, tak jako musím vybírat, co mu můžu říct. (SP IV)*

*Ale určitě se přizpůsobit, jako že jo nepůjdu tam v lodičkách na podpatku, nebudu mít koženou bundu, je to o tom přizpůsobit se tomu člověku, ne po tý vizuální stránce, ale prostě být taková empatická a aby to nebylo formální. Jo ti lidi nemají rádi formalitu. (SP III-1)*

Prizpůsobení komunikace vyžaduje i projevit trpělivost, nesnažit se zjistit všechno naráz a hlavně nechat danému člověku prostor zvolit si, na co třeba nechce reagovat, o čem nechce mluvit, jaké informace v dané chvíli nechce poskytnout, které problémy otevírat; dát najevo, že sociální pracovník bude respektovat tempo klienta.

*Já nevím, já s těmi lidmi se snažím mluvit v klidu, žádné emocionální tyhlety tam do toho nezavádím, prostě 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. (SP VI-2)*

Ať již v domácnosti nebo na ulici, velká část dotazovaných doporučovala snažit se zabránit dojmu, že jednají či mohou jednat z pozice moci, síly atd. V dané citaci šlo o seniory vyhledané depistáží v jejich domácnostech, kdy např. byly indicie, že mají dluhy apod.

*Oni to ze začátku berou, jakože jim někdo diktuje. A je hroznej problém přesvědčit je o tom, že my nejsme ty mocenský, že jsme ty pomáhající. Ale jakmile se to podaří, překonat tu bariéru, tak jsou velice dobří ve spolupráci, protože oni dodržují to, co se s nima dohodne. (SP IX-1)*

Je to tedy i otázka věcného, nehodnotícího přístupu, který se ale musí věrohodně odrážet ve stylu komunikace sociálního pracovníka, v tom, jaká témata a jakým způsobem je na začátku nastoluje, k čemu soustředí pozornost; neradit, nehodnotit, nemoralizovat. Zároveň je také nutné neotvírat citlivá témata, alespoň ne předčasně, řešit věcně spíše problémy, které jsou tady a teď, nehledat příčiny, dokud to není nutné v kontextu dlouhodobé spolupráce.

*Takže aby nepřemýšlel nad tím, co bylo, ale aby se soustředil na to, co je. (...) On je alkoholik, za to si může sám. To je sice pěkné, ale když přijedete s autem do autoservisu, že jste odvařili motor, tak taky vás nepošle znova do autoškoly. (SP VI-1)*

*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. (SP VI-1)*

*(...) protože to je malé město a má tendenci dávat ty nálepky. Když je nedáváte a jste vázána přímo jenom na ten konkrétní jasný úkol, co si s klientem domluvíte, to znamená na tu zakázku, on je spokojen, chováte se k němu, nepřipomínáte mu chyby minulosti, tak myslím si, že on má dobrou zkušenost a funguje tam jako určitá jako důvěra. Jako jestli tam je prostě důvěra, jestli jsme si sedli, tak myslím, že nemá problém potom doporučit někoho dalšího. (SP IX-2)*

Působit nedirektivně, snažit se zahájit a vést komunikaci tak, aby daný člověk neměl pocit, že se sociální pracovník snaží převzít kontrolu nad situací, ev. ho nějak řídit apod.; ani vzbudit obavy z nějakého tlaku sociálního pracovníka; s tím, že nároky na klienta bude vnášet do spolupráce až postupně, až se kontakt upevní a spolupráce naváže a trochu stabilizuje.

*(...) že 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. Takže my jsme od nich, což jsme velice rádi, získali důvěru, takže oni, když jsme pomohli jim, tak oni to potom přepošlou dál. (...) jdeme zjistit, jak se mají, co potřebují, spolupracují s námi i ty nemocnice. Takže oni, když se potřebují na někoho obrátit, tak ví, že na nás. (SP VI-1)*

S předchozím bodem souvisí i doporučení nevnucovat pomoc a nevnucovat danému člověku vlastní představu toho, co je pro něj nejlepší, což souvisí i s doporučením nevyvíjet tlak a zdržet se autoritativního vystupování; nabídku formulovat konkrétně, srozumitelně a s přednostním důrazem na věci, které lze získat/kterých může být dosaženo hned, bez větších zádrhelů, ale jen jako nabídku – nediktovat člověku, co potřebuje nebo má chtít, viz výše.

*Ale nijak na to netlačit, oni ti lidi jako potom poznají, když někdo se jim jakoby hodně vtírá a prostě chce po nich, jako „Já vám pomůžu za každou cenu,“ a tak, to je... (TrP IX)*

*Jestli by do budoucna k nám nechtěl přijít, že by se podíval k nám, jak to tady vypadá, že není úřad jako úřad, že sídlíme naproti ÚP, ale nejsme ÚP, se kterým mají hodně často špatnou zkušenost. Nemáte doklady, dobře. A když bychom vám pomohli s rodným listem, přišel byste za námi? Byl by bezplatně, byl by u nás, jsme schopni vám ho vyřadit bez poplatku, přijdete? Nebo chtěl byste to zkusit? Takže to pak už necháváme na nich, aby ta druhá, ta aktivní složka, která je nezbytná pro to, aby nějaká spolupráce mohla začít, protože (...), ani dobro nejde lidem naordinovat jako léky. (KR I-2)*

Rovněž je vhodné přijít už **připravený** na podání informací, mít k poskytnutí letáček, informační brožuru atp. a nachystat danou osobu na to, že SP přijde znovu, avizovat další návštěvu, zkusit si už domluvit termín atd.

*Při depistáži je mým úkolem se tam dostat a zjistit, jestli tam nějaký problém je a definovat ho, a pak buď zahájit činnosti sociální práce, nebo na nich spolupracovat. Pokud tam je. No a samozřejmě čím lépe budu vybavená technicky a informačně k tomu, jak se tam dostat a jak co neefektivněji detekovat nějaký ten problém, pokud tam je... (SP VII-2)*

### 7.2.2 Doporučení pro usnadnění depistáže „na ulici“

Sociální pracovníci popisovali i některé taktiky a osvědčené tipy, jak navázat (první) kontakt s lidmi vyhledávanými a oslovovanými „na ulici“, což znamená v různých veřejných prostorách, jako jsou nádraží, či na místech jako mosty, ale i zahrádkářské kolonie atd.

Být vidět v terénu – od několika dotazovaných, zejména sociálních pracovníků, zaznívalo, že dobrým způsobem, jak usnadnit nejen depistáž ale i následné navazování kontaktu, je často se pohybovat v terénu, snažit se hodně s lidmi mluvit, být k dispozici, bylo to zmiňováno především v souvislosti s vyhledáváním lidí na ulici, ale může to usnadnit i vyhledávání lidí v domácnostech, protože pokud se v dané lokalitě tak nějak ví, že toto je 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. Nicméně co se následného navazování kontaktu týče, být znám v terénu může usnadnit navazování kontaktu s lidmi na ulici.

*Ale jako musím říct, že člověk musí být vidět v terénu. Jo - pokud do toho terénu chodíte a jste tváří toho terénu, tak i ti, co se neodvážili vás oslovit, vás vlastně v jedním 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 jako chození. (SP IX-2)*

*Vidět v terénu a ta pracovníce by asi měla se snažit pořád navazovat tu důvěru v těch lidech. Že třeba nebudou se ptát jenom přesně na věci, který se týkají sociální práce, ale probere s nimi jejich problémy v rodině a takovýhle. (SP IX-1)*

Být k zastížení v terénu plus „dobrá zkušenost“ již dříve vyhledaných klientů může být v úsilí o zachycení a navázání nových lidí velmi výhodnou konstelací, k níž se ale sociální pracovník nedopracuje jinak než pobýváním v terénu. Pak se může pokusit zapojit i osoby, které už jsou zachyceny, a snažit se získat důvěru a kontakty skrze reference na již dobře odvedenou pomoc.

*... nejpodstatnější zdroj je dobrá zkušenost. V tom, že si to vyměňej ti klienti mezi sebou. To si myslím, že je hodně podstatný (...) Osloví mě spíš na ulici. Jo, jakože „Já jsem se chtěla zeptat, co bych měla dělat“ a toto... Něco se dá vyřešit jako nějakým základním poradenstvím jenom na ty ulici, něco se řekne „Přijďte do kanceláře, sepišeme to,“ ale ten terén je nejpodstatnější. A to znamená ale, že ta depistáž se nedá dělat třeba jenom půl roku v nějaký lokalitě, tam prostě musí být intenzivní, dlouhodobý jako chození. (SP IX-2)*

*(...) znovu všechno zopakuju, s čím můžeme pomoci, s čím nemůžeme pomoci, s tím, že 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. (SP VII-1)*

Dále je žádoucí postupovat transparentně, představit se, vysvětlovat, vyžadovat souhlas; v rámci možností nesouhlas respektovat; někteří dotazovaní zdůrazňovali, že je třeba klientům vykat, protože dle jejich zkušeností i to nemusí být zcela samozřejmá praxe. Transparentní postup je samozřejmě doporučení vhodné pro všechny typy situací, nicméně akcentován byl zejména v práci s lidmi „na ulici“, neboť tam zřejmě může docházet nejvíce k narušení důvěry právě tím, že sociální pracovník takto nepostupuje.

*Už to, že se ptáte na souhlas se vším. Nemusíte, stojíme tady, jsme tady, to, že já jdu, a první se představím, aby věděl, s kým mluvím. 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. Takže to, že se jich ptáte na souhlas, i to, že jdete do jejich obydlí, který není schválený, může být nezákonný, nestandardní, to, že jim vykáte, není to vždycky pravidlo (...) pokud dodržíte nějakou elementární lidskou slušnost, a vidí z vaší strany, nechci říct zájem, ale to, že ctíte to jejich soukromí. Takže 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. (KR I-2)*

Je třeba zachovávat určitou obezřetnost a respekt při vstupu na „území“ lidí, i když se nejedná o jejich domácnosti, a ani v rámci depistáže nelze bez souhlasu těchto lidí vstupovat všude, či to není vhodné, i když de facto jde např. o objekt, který není určený k depistáži, nebo dokonce ani není jisté, zda ho daný člověk/lidé obývají legálně (pokud to tedy není přímo na podnět majitele nemovitosti).

*Zase pokud je to objekt, kterej je evidentně obývaný a nějakým způsobem bez toho, že by člověk otevíral dveře do nějaké té boudy, vstupoval do objektu bez výzvy, tak na to si dáváme pozor. Jednak nemáme status městské policie, abychom mohli vstupovat do nějakých cizích objektů a na pozemky a jednak je to rámeček bezpečnosti a taky aspoň z mého pohledu je to určitá forma respektu vůči tomu člověku. Pokud nemá někdo zájem, aby mu někdo páchal dobro, tak prostě nemá zájem a hotovo. (KR I-1)*

Dále je vhodné něco nabídnout, mít něco, co umožní sociálnímu pracovníkovi udělat první krok a zároveň je to něco, u čeho je šance, že to daný člověk neodmítne; zároveň je to šance navázat hovor. Tato nabídka k „prolomení ledů“ může zahrnovat něco, o čem daný člověk ví,

že je to nad rámec toho, co má sociální pracovník standardně poskytovat, něco osobnějšího, cigarety, něco pro psa atd.

*Třeba prostě při tom kontaktu na tom Hlavním nádraží, tak já jsem nekuřák, ale občas mě to stojí nějaký cigarety. (KR I-1)*

*Určitě se představit jako první. Nevybafnout hned na ně, co tady děláte, tady nemůžete být. Mluvit s nimi jejich jazykem, ne úředně. Mít sebou hned něco, co tomu člověku nabídnout, já třeba nosím lékárníčku. Nebo nosím mlsání pro psy, protože hodně těch klientů má psy. Máme ty naše reklamní předměty, taštičky, deníčky, a ty reflexní pásky, baterky. Ty baterky se jim líbí, protože oni jak jsou ve tmě, tak jsou spokojeni, takže si můžou svítit. Takže mít něco, co tomu člověku hned v tom okamžiku pomůže. (SP VI)*

*My dáváme všem našim klientům kromě vizitek i takové, nechali jsme udělat taštičky a deníčky a baterečky, 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. (SP VI-1)*

To znamená, něco nabídnout a zároveň snažit se netlačit, zkusit počkat na spontánní zahájení hovoru daným člověkem; snažit se najít konkrétní téma, které daného člověka v danou chvíli pravděpodobně doopravdy zajímá, ale není příliš kontroverzní, není příliš těžké z hlediska toho, jakého problému se týká, či příliš intimní.

*Hele, nemáš cigára, jo, kdybych ti měl chlapče povídat, " a tak dále prostě. Když to budu brát obecně, ať už chodíme do těch zahrádek nebo a tak dále, co mně se osvědčuje je, že nebombarduju ty lidi tím, co všechno můžu udělat, nechávám je většinou mluvit samotný, protože většinou jsou v takové situaci, že už různých funkčních či mív funkčních jako možnosti pomoci v tom systému nějakýma prošli. A jsou do jisté míry v podstatě demotivovaní, možná se bojí dalšího neúspěchu při řešení té své situace. Pokud se to podaří, jakože samozřejmě představím se, řeknu, odkud jsem, co dělám a pak 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. „Vodu chodím tam, ale praní to je prostě problém. (KR I-1)*

Protože pro vyhledané osoby je nejjednodušší hovořit o zcela konkrétních problémech a protože většinou k systematické pomoci, k „zakázce“, se sociální pracovník dopracovává pomalu, doporučovali sociální pracovníci různou ad hoc pomoc reagující na zcela konkrétní potřebu, tzn. zejména nabízení okamžité pomoci přímo na místě nebo rychle dosažitelné, která může pomoci odstranit/snížit nějaký konkrétní diskomfort, který daný člověk aktuálně pociťuje - konkrétní nabídka tady a teď:

*Dřív, když mělo denní centrum to jídlo a my jsme měli ten šatník, tak jsme zrovna měli sebou v autě oblečení a nějaké potravinové balíčky, konzervy a tak. Ted' už to teda nemáme, ale 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. Tady dojdou měšťáci a vypakujou vás, anebo říct, vy musíte. Takže to jsou takové nejjednodušší, aby ten člověk věděl, že po něm nic nechcete a že naopak mu vyjdete pomoci. (SP VI-1)*

*T: Co z té nabídky nejméně pomáhá? Co nejméně funguje?*

*R: Sprcha, oblečení, praní, něco málo jídla, co máme. (KUR I-1)*

*Nám třeba ta hygiena hodně pomohla. Tak to jsou tak ty nejdůležitější věci, které nám hodně usnadňují tu práci. I 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. 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. (SP VI-1)*

### 7.2.3 Doporučení pro usnadnění depistáže ve vlastní domácnosti potenciálního klienta

Vyhledání a kontaktování daného člověka v jeho vlastní v domácnosti má také určitá specifika. Někteří dotazovaní pracovníci považovali situaci, kdy jdou vyhledávat/ poprvé kontaktovat nějakého člověka do jeho vlastního domova, do domácnosti, za delikátnější než oslovení na ulici, protože v takovém případě musejí nějak vysvětlit, jak na něj přišli, proč si myslí, že je třeba ho kontaktovat. Navíc se, na rozdíl od ulice či jiného veřejného prostoru, případně prostoru, který daný člověk obývá nelegálně, ocitají v osobním teritoriu daného člověka.

*No a 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, tak opravdu... 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. (...) No, klient musí chtít, ten který nechce, tak se s ním nedá spolupracovat, to jako ne. (SP II-1)*

Při kontaktu doporučují sociální pracovníci formulovat i možnost pomoci do budoucna.

*(...) když oni slyší, že je to někdo z Města, tak celkem jsou slušní a vstřícní (...) hodně jsou důvěřiví, takže to jako zase jo, to jo. A kolikrát si s nima můžem dát i schůzku venku nebo na Magistrátu, že můžou přijít oni za náma. Ale u mě se nic takového nestalo, že by mě někdo odmítl, nechtěl nic vyslechnout. Oni třeba řeknou, že jsou v pořádku, že nic nepotřebují, to ano. Ale my jim vysvětlíme co a jak a kdyby náhodou, že nikdy neví a čeho se nejvíc bojí, zeptáme se na jejich rizika, rodinu, okolí, kdo by jim mohl pomoci, jak to mají prostě zařízené... (SP II-1)*

U méně vstřícných, nedůvěřivých, nespolečenských osob, doporučovali hledat konkrétní tipy, na co by člověk mohl slyšet, nabídkou konkrétní pomoci, zejm. pokud člověk neví, že na to může mít nárok – v ideálním případě, když se tímto způsobem může daný člověk dopracovat např. ke zvýšení příjmů; někdy je to využíváno i jako cesta, aby dotyčný udělal další krok – při zmapování situace, při snahách o změnu situace.

*Takže musím říct, že někdy jdu s tím, že já jdu nabízet. Já jsem z toho sociálního odboru, já jsem z toho 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. Tam používáme různé metody, i to, na co jsme upozornění, lépe zní majitelem nemovitosti, než sousedem. 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, u paranoidních schizofreniků, je to velmi, ten nás tahá za všechno, někdo si to chce zapisovat, chce vědět proč, na čí upozornění, chtějí vědět, co to bylo za upozornění. My to samozřejmě neprozrazujeme. (SP VII-2)*

*Pokud se vám to nezdá, že prostě mu řeknete něco a on za 5 sekund se na to znovu zeptá. A když to tak pokračuje, tak už si řeknete, tady něco nehraje. Když jsme tu neměli ten Práh, tak jsme zavolali buď psychiatři, nebo klientské psycholožce, ... (...), zavolali jsme a poprosili jsme toho klienta, jestli by nebylo vhodné, aby toho doktora navštívil. My to většinou navlečeme na invalidní důchod, že by bylo vhodné, aby to vyšetření měl. (SP VI-1)*

Ve dvou případech coby cestu při navazování kontaktu s konkrétní osobou v rámci cílené depistáže, kdy sociální pracovník tuší či má podnět v tom smyslu, že daný člověk je v obtížné

životní situaci, doporučovali sociální pracovníci prezentovat samotnou depistáž a navazování kontaktu nejprve jako obecný plošný zájem města o seniory/ o OZP atd.

*Přijdu 'My jsme z městského úřadu, obcházíme seniory, jak se mají a tak dále,' zavedu hovor všeobecně, pokud je ten člověk povídavej, tak samozřejmě se mi rozhovoří. A já už z toho hovoru můžu vydedukovat tady nějaký problém a můžu mu něco nabídnout, buď to přijme, nepřijme, to už je na něm (...), že jdu, že prostě město si obchází svoje lidi. Jenom tak všeobecně. (SPIX-1)*

U případů, které jsou vyhodnoceny jako velmi citlivé, je doporučován velmi pomalý postup, snažit se člověka zastihnout v neohrožujícím prostředí, „na neutrální půdě“ - např. při podezření na domácí násilí je vhodnější člověka kontaktovat jinde než doma, plus postupovat pozvolně – ale vyžaduje to schopnost zjistit, kde v neohrožujícím prostředí lze daného člověka přirozeně potkat, kde se pohybuje. V delikátnějších případech, kdy situace vyžaduje především dávat najevo, že sociální pracovník nespěchá, je třeba postupovat po malých krocích, po etapách, brát ohled na strach i rozpaky daného člověka, nevlamovat se do jeho prostředí atd.

*Takže se domlouváme, teď vám to nevyhovuje, přijdeme příště. Nebo vy přijďte za mnou, i nabízím, a to se taky někdy děje, že mě třeba někdo nechce pustit do svého přirozeného prostředí, a on trochu má pocit, že by možná něco chtěl, ale on nechce, aby to sousedí slyšeli, co jsou na té chodbě. Takže je možné, nebo že se sejdeme na nějaké neutrální půdě, půjdeme ven, že se to daří. (SP VII-2)*

Pro navázání prvního kontaktu, zejména proto, aby daný člověk sociálního pracovníka vpustil k sobě, případně s ním spolupracoval, někteří sociální pracovníci doporučují postup, který by mohl být nazván jako „zprostředkování důvěry“. V určité formě byl tento postup popsán už výše, u lidí „na ulici“, kdy ale šlo o zprostředkování vlastní dobré zkušenosti s pomocí poskytnutou sociálním pracovníkem, mezi lidmi, kteří klienty daného sociálního pracovníka již byli či jsou, a lidmi, s nimiž sociální pracovník chce kontakt teprve navázat. V tomto případě, tedy u lidí ve vlastní domácnosti, se jedná častěji o zprostředkování důvěry prostřednictvím jiného pomáhajícího pracovníka či subjektu, organizace, v níž má daný člověk důvěru, nebo kde se sdružují lidé, jejichž úsudku věří.

Jde často o osoby, které nějakou formu pomoci dostávají, obvykle zdravotní služby, ale existují známky toho, že jejich situace vyžaduje komplexní intervenci i ze strany sociální práce. Sociální pracovník se o takovém člověku dozvídá často na podnět, tzn., většinou se jedná o cílenou depistáž, ale tento podnět nemusí pocházet od zdravotníka, který danému člověku poskytuje nějakou zdravotní službu, ale často od sousedů apod. Sociální pracovník obecního úřadu se ale může pokusit zjistit, zda s daným člověkem už není v kontaktu jiný pomáhající pracovník, nebo zda není někdo, kdo danému člověku pomohl v minulosti. Zprostředkování důvěry, např. v domácnostech seniorů či OZP, tak může proběhnout např. přes lékaře či agendu PnP úřadu práce apod., nebo často přes ošetřovatelskou službu či v citovaném případě i přes zdravotní sestru praktického lékaře, která např. chodí danému člověku píchnout injekci. Je otázka, do jaké míry jde o klienty zachycené depistáží, což se odvíjí od pojetí depistáže - v citovaném případě sociální pracovnice záměrně rozvíjí spolupráci s všeobecnými sestrami místních praktických lékařů a s ošetřovatelskou službou, které ji pak mohou navést zejm. na osamělé seniory v obtížné situaci a zároveň zprostředkovat důvěru pro první kontakt. Za vhodný postup je někdy považováno, pokud je to možné, navštívit daného člověka právě v doprovodu zdravotní sestry/ošetřovatelky.

*Když tam přijdu s někým, kdo ho zná, on už o tom problému ví, upozorní ho, tak já už tam vejdu, jako že jdu na návštěvu. Už to není stigmatičtější, už na něj nepoukazuju, že má nějaký problém. To je přístup takovej ten lidštější. Že toho člověka vlastně nestresuju tím, že tam lezu. Už je seznámenej*

*nějakým způsobem, je připravenej a já tam jdu na návštěvu. (SP IX-1)*

*Já vím třeba u seniorů, že se stydí požádat o dávky. A že já mám třeba udělaný kontakty přes Klub důchodců (...) oni vědí, že mě můžou kontaktovat, kdyby byl nějaký problém u někoho, oni se mezi sebou znají (...) Takže to je dobrý přes ten Klub seniorů. Tam jako mám dobrý vztahy s nima. (SP IX-1)*

### 7.3 Spolupráce sociálního pracovníka OÚ s dalšími aktéry při vyhledávání potenciálních klientů

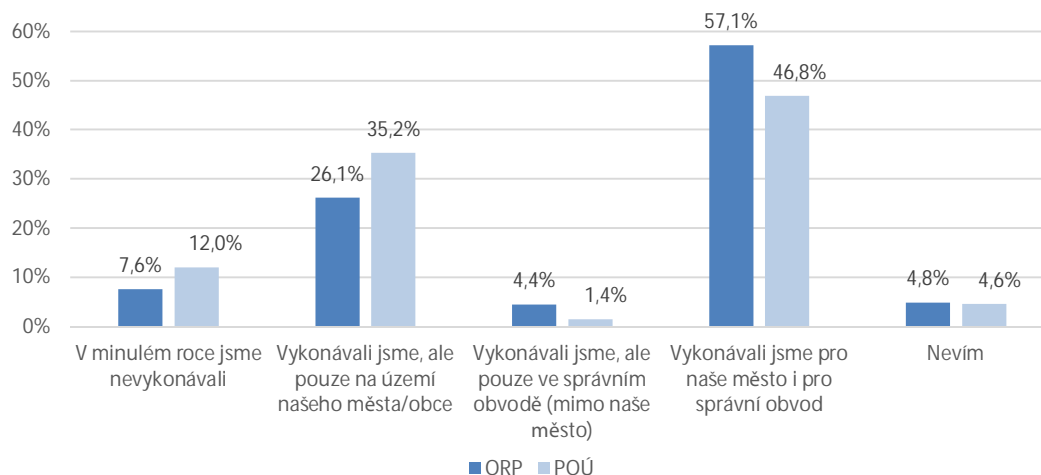
Jak jsme již uváděli výše (srov. kap. 5.1), zprostředkování kontaktu mezi potenciálním klientem a sociálním pracovníkem OÚ se významnou měrou děje s přispěním dalších subjektů – institucí a organizací, se kterými je buď navázána spolupráce přímo v tomto směru (tj. při vyhledávání potenciálních klientů), nebo jde o spolupráci širší.

Mezi subjekty, které pomáhají sociálním pracovníkům OÚ zprostředkovat kontakt na potenciální klienty, byly v rámci kvalitativního výzkumu vyjmenovány následující, které jsme zařadili do skupin:

- a) další organizační složky obecního úřadu (evidence obyvatel, matrika, veřejný opatrovník, OSPOD, městské části, kurátoři),
- b) obce ve správní působnosti ORP/POÚ (zejména starostové),
- c) sociální služby a neziskové organizace (domy s pečovatelskou službou, pečovatelská služba),
- d) lékaři (zejména praktičtí) a zdravotnická zařízení,
- e) složky záchranného systému (policie, zejména městská, asistenti prevence kriminality, hasiči),
- f) kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR (zejména oddělení hmotné nouze),
- g) majitelé a správci bytů (soukromí individuální vlastníci, bytová družstva, bytový odbor nebo jeho ekvivalent, domovníci, správci), ubytoven, realitní kanceláře,
- h) zařízení výkonu trestu,
- i) finanční instituce (banky, exekuční úřad),
- j) školy.

Rovněž v rámci dotazníkového šetření jsme se zaměřovali na spolupráci sociálních pracovníků OÚ s dalšími subjekty při vyhledávání potenciálních klientů. Z těchto dat vyplynulo, že „vytváření a udržování sítě subjektů (např. lékaři, městská policie, sociální služby, starostové obcí, ÚP ČR), které poskytují sociálním pracovníkům OÚ „podněty“ či typy na „osoby v obtížných životních situacích“, bylo v roce 2018 uskutečňováno na většině OÚ ORP i POÚ, kdy 87,6 % respondentů z ORP/SO hl. m. Prahy a 83,4 % respondentů z POÚ uvedlo, že tato aktivita byla v roce 2018 na jejich pracovišti realizována. Častěji jsou přitom tyto sítě vytvářeny a udržovány v rámci celého SO, včetně dané obce, než pouze pro obec (viz graf č. 29).

Graf č. 29 Vytváření a udržování sítě subjektů poskytujících SP OÚ „podněty“ či typy na osoby v obtížných životních situacích (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Na základě dotazníkového šetření lze obecně říci<sup>7</sup>, že OÚ při vyhledávání potenciálních klientů nejčastěji pravidelně kooperují s:

- OSPOD (51,6 % respondentů),
- sociálními službami zřizovanými obcí (48,7 %) a
- kontaktními pracovišti ÚP ČR (56,3 %).

**Příležitostně spolupracují se:**

- starosty nebo jinými pracovníky obcí, které se nacházejí ve správním obvodu OÚ respondenta (50,5 %),
- zdravotnickými zařízeními (47,7 %),
- ambulantními lékaři - praktičtí, pediatři, specialisté (55,9 %),
- Policií ČR (47,7 %),
- soukromými majiteli nebo správci bytů, včetně bytových družstev (51,6 %),
- občany a veřejností obecně (59,6 %).

Naopak, **vůbec** dle většiny respondentů SP OÚ nespolupracují při depistáži s:

- asistenty prevence kriminality (47 %),
- hasiči (63,4 %),
- realitními kanceláři (62,4 %),
- finančními institucemi, jako jsou banky a exekutoři (48,6 %) a
- veřejnými službami, jako jsou knihovny, pošta (52,3 %).

<sup>7</sup> U níže uvedených druhů subjektů uvedlo vždy alespoň 47 % respondentů, že s nimi v roce 2018 spolupracovali „pravidelně“, resp. „příležitostně“ a „vůbec“.



Nyní se budeme jednotlivým skupinám subjektů, s nimiž SP OÚ více či méně při depistáži spolupracují, věnovat podrobněji. Budeme při tom propojovat poznatky z kvalitativního výzkumu s výsledky dotazníkového šetření.

### 7.3.1 Další organizační složky/agendy obecního úřadu

Dle kvalitativního šetření je spolupráce s dalšími organizačními složkami či agendami OÚ v rámci depistáže zaměřená na **předávání určitých informací**, které lze považovat za informace o rizikových faktorech vzniku nepříznivé sociální situace (např. věk, událost úmrtí v rodině apod.). Je třeba zároveň podotknout, že mimo jiné takové předávání informací souvisí s tématem ochrany osobních údajů, o kterém pojednáváme v samostatné kapitole 7.2.3.

V návaznosti na výsledky kvalitativního výzkumu jsme se v rámci dotazníkového šetření mj. ptali i na četnost spolupráce při vyhledávání potenciálních klientů sociálních odborů/oddělení OÚ s následujícími organizačními složkami či agendami OÚ:

- OSPOD – depistáž zletilých klientů ústavní výchovy, resp. opouštějících ústavní výchovu, i depistáž rodin v obtížné sociální situaci

*OSPOD samozřejmě je tady a třeba pokud jim klient zletí, tak oni už jdou dopředu, už třeba dopředu řeknou, za měsíc bude tenhle zletilej, pojdte se mnou na šetření, ať ho poznáte, ať si ho můžeme předat, ať si na vás zvykne, a tak dále, nebo ho rovnou přivedou. (VED III)*

*... vlastně OSPOD nám říká: „Nám končí naše pravomoci ..., prostě fungují tam a tam, bude jim 18, pojdte tam [zařízení ústavní výchovy] se jim představit, nechejte jim tam kontakty na sebe, popřípadě po propuštění, pokud chcete, můžete se na nás obrátit.“ (KR II)*

- agenda poplatků za komunální odpad – depistáž osob v obtížné finanční situaci, či se sníženou kompetencí hospodařit s penězi
- veřejný opatrovník – depistáž a podpora opatrovanců metodami sociální práce

*T: Ti opatrovníci, ti nemusí být sociální pracovníci, že?*

*R: Nemusí splňovat sociální práci. Já potřebuju, aby ti lidé plnili ty úkony podle rozsudku a ta sociální práce, která je pro toho klienta potřeba udělat, tak by měli udělat sociální pracovníci.*

*T: Takže to máte takhle rozdělené.*

*R: Takže fakticky cítíme to, že když je to taková ta minimální sociální práce, že ten člověk sem přijde, opatrovník mu dá peníze a že nemá peníze a třeba s ním skočí koupit nějaký tričko támhle za roh, tak na to zase nepotřebuju profesionálního sociálního pracovníka. Ale když to je něco, že vidíme, že má třeba doma opravdu bordel, nebo že potřebuje péči, že potřebuje třeba nějakou specializovanou službu, která se zabývá třeba psychiatrickými věcmi, tak to potom ten opatrovník vyřizuje už se sociálním pracovníkem.*

*T: Takže spolupracují spolu.*

*R: Tak, můžou být v týmu jako... že fakticky sociální pracovník by to měl všechno jako zorganizovat, domluvit a opatrovník podepíše smlouvu a začne tu službu platit, v ideálním případě. (VED odd. II)*

- matrika – depistáž určité věkové kohorty, depistáž rodin, kde po úmrtí člena rodiny existuje riziko vzniku nepříznivé sociální situace apod.

*R: My navštívíme x lidí, jdeme podle nějakého ročníku,...*

*T: Jakože máte i spolupráci s matrikou, kde oni vám jsou schopni vytipovat starší občany?*

*R: Ano. Takže někteří třeba nechtějí vůbec, nepotřebují, je všechno v pořádku, takže tam se rozloučíme, poděkujeme. A v případě, že chtějí pomoc, tak... (VED VII)*

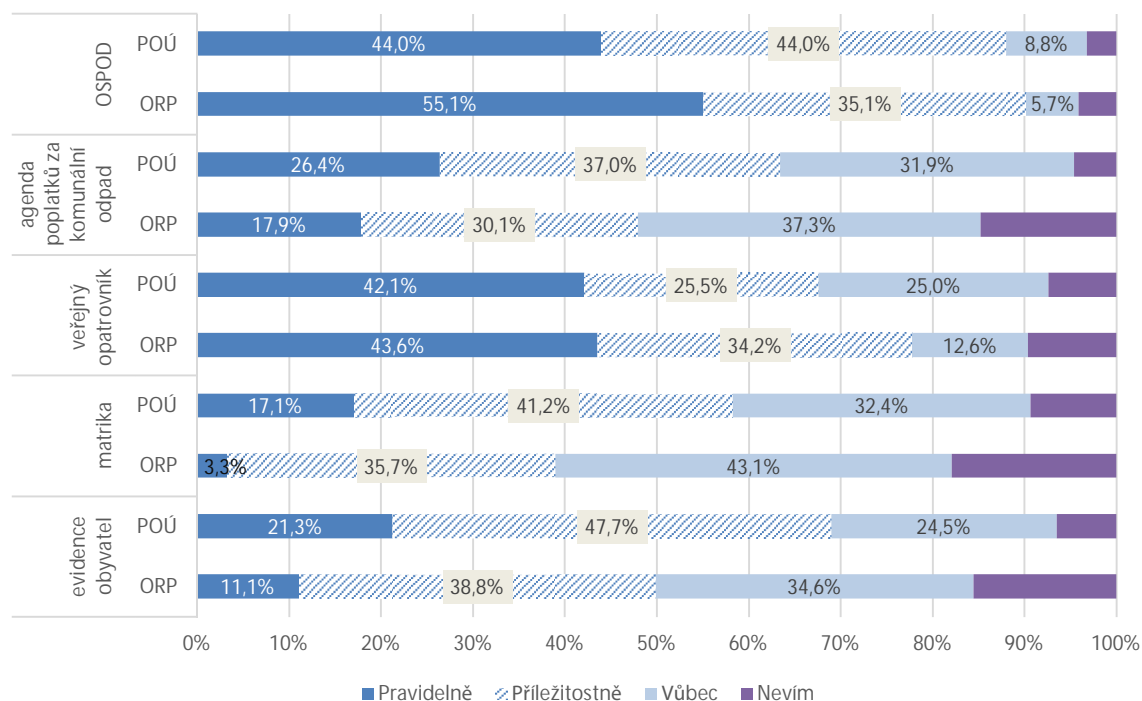
*..., nebo co se týče pohřbu. To máme přes matriku, když ten člověk... je tam problém s hrazením toho pohřebného... To nám taky dává echo ta pracovnice, kdyby tam měl být nějaký problém, tak že kontaktuje nás, nebo když vyhledává... Ten člověk, třeba nejsou známí rodinní příslušníci, tak je to taky přes nás, kdo by mohl třeba vystrojit ten pohřeb, ale ona nemá kontakty o tý osobě. Takže v téhle věci spolupracujeme taky. (SP IX-1)*

- evidence obyvatel – depistáž nově přistěhovalých do správního obvodu, kteří se potenciálně mohou nalézat v obtížné sociální situaci.

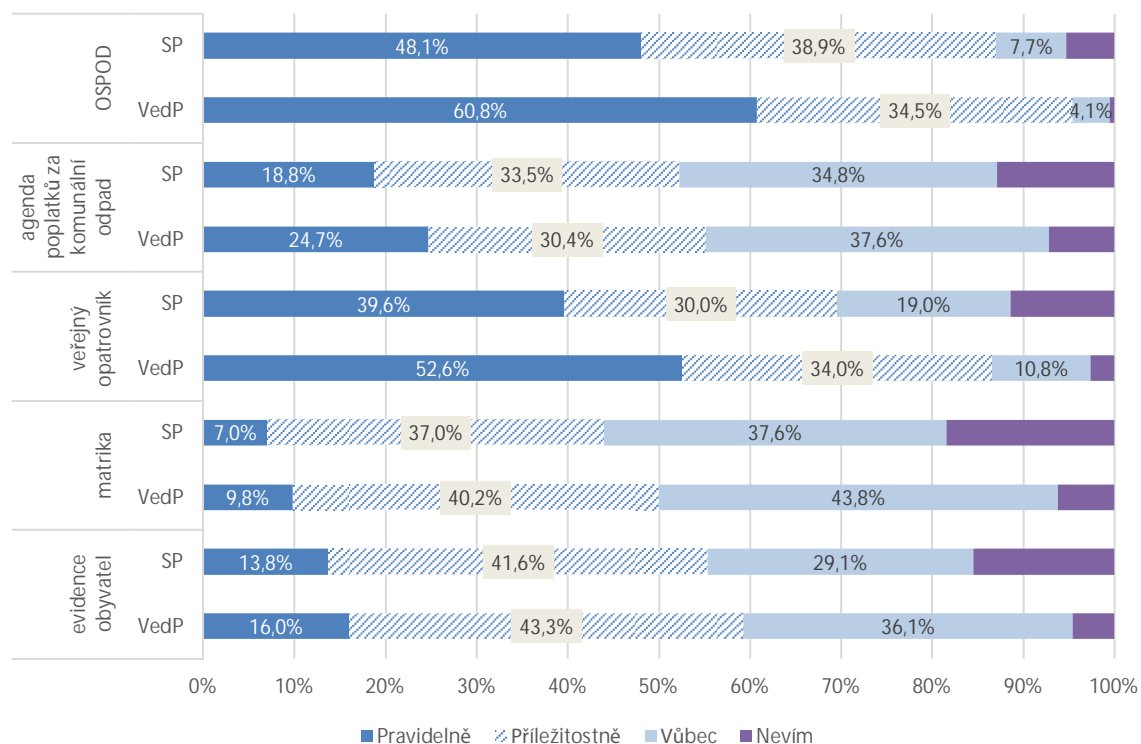
*Na evidenci obyvatel. Třeba když se sháněl byt, tak oni se většinou u toho bytu rozpovídají, proč ho vlastně potřebují. A ten pracovník ho rovnou třeba poslal k nám. Jo, takhle to třeba funguje. Evidence obyvatel taky nám dává vlastně echo, že se třeba někdo nový přistěhova (...). Takže jako i ty podklady z evidence obyvatel jsou dobrý, jo, pokud se bavíme třeba u sociálně vyloučených lokalit. Takže já vím, že na sídliště se přistěhuje někdo nový, tak ho zkontaktuju. (SP IX-2)*

Dle výsledků analýz zobrazených v grafu č. 30, lze při depistáži jako nejčastější spolupráci sociálního odboru/oddělení OÚ označit spolupráci s veřejným opatrovníkem a s agendou SPOD, přičemž ale s OSPOD častěji „pravidelně“ spolupracují v rámci ORP než obcí s POÚ. To může být mj. způsobeno i skutečností, že OSPOD obvykle nebývá organizační složkou POÚ, na rozdíl od OÚ ORP, z hlediska SP POÚ se tak již často může jednat o spolupráci s jiným OÚ a nikoliv uvnitř jednoho OÚ, přesto je ale podíl respondentů POÚ, kteří označili, že s OSPOD „pravidelně“ v rámci depistáže spolupracují, poměrně vysoký – 44 %. Pro výkon sociální práce na obcích s POÚ je pak typické větší využívání vícero agend OÚ při depistáži, než je tomu na ORP. Jedná se o agendu poplatků za komunální odpad (a vyhledávání osob potenciálně ve finanční tísní), matriku (narození, zemřelí) a evidenci obyvatel (nově přistěhovalí, věkové skupiny). Zde lze rovněž předpokládat, že větší docenění a využívání těchto zdrojů indicií vedoucích k vytipování osob, které se mohou potenciálně nacházet v obtížné sociální situaci, nebo být v riziku vzniku takové situace, může být opět způsobeno organizačními specifiky OÚ obcí s POÚ, kdy sociální pracovníci bývají typicky organizačně začleněni v „odborech vnitřních věcí/správních odborech“, společně s právě jmenovanými agendami. V některých případech mohou být dokonce sami SP výkonem některé z těchto agend pověřeni v rámci kumulované pracovní pozice.

Graf č. 30 Frekvence spolupráce při depistáži s dalšími agendami OÚ (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO</sub> Prahy=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Podíváme-li se na to, jak vidí otázku zapojování dalších subjektů z řad organizačních složek OÚ do depistáže vedoucí a sociální pracovníci (viz graf č. 31), pak je zřejmé, že „pravidelnou“ spoluprací se všemi sledovanými agendami **častěji** udávají vedoucí než sociální pracovníci. Tento rozdíl je výrazný právě u výše zmíněných dvou hlavních „partnerů“ pro depistáž, tj. OSPOD a veřejný opatrovník. Zde se lze domnívat, že opět hraje roli organizační uspořádání OÚ a koordinační a řídicí role vedoucích pracovníků obecně, zejm. u ORP, kdy vedoucí pracovník nezářídka řídí jak agendu sociální práce, tak agendu SPOD a může tak koordinovat i spolupráci v rámci depistáže.

Graf č. 31 Frekvence spolupráce při depistáži s dalšími agendami OÚ (dle pracovní pozice, N<sub>SP</sub>=457; N<sub>VedP</sub>=194)

Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce).

### 7.3.2 Obce ve správní působnosti ORP/POÚ

Dle platné legislativy mají OÚ ORP a POÚ realizovat činnosti sociální práce nejen v dané obci, ale i v obcích, které se nacházejí v jejich správním obvodu. Ve správním obvodu ORP se stejně jako ve správním obvodu obce s POÚ nacházejí především tzv. „jedničkové“ obce, které jsou obvykle co do počtu obyvatel malé a zajišťují pouze základní agendy samostatné působnosti s pomocí jednotek zaměstnanců obce. Ve valné většině obcí tohoto typu tak není při OÚ pozice sociálního pracovníka zřízena. Dle výsledků kvalitativního šetření bývají v těchto obcích partnery pro komunikaci a spolupráci při zajišťování sociální pomoci tamním občanům nejčastěji starostové či někdo z pracovníků daného OÚ. Informace o existenci SP OÚ a rozsahu jeho pomoci jsou starostům obcí nižších typů předávány buď v rámci kolektivních setkání (síťování obcí, tematická setkání, projekty zaměřené na výměnu informací), nebo také často formou osobních kontaktů, kdy SP OÚ jdou starostům osobně představit jejich pracovní náplň a kompetence.

*R: My tady máme svazek měst a obcí a scházej se nám tady starostové v podstatě z okolí. Takže my jsme s nimi projednali, že bychom jako za každým z nich zajeli, abychom třeba sdělili, jestli mají v obci někoho, kdo by potřeboval sociální pomoc, abychom prostě začali ty okolní obce zvykat na to, že tady ta sociální práce funguje i pro ně. A to si myslím, že se docela povedlo, akorát teď nevím, jestli to zvládneme, když nebudeme v takovém personálním obsazení.*

*T: Jako pocítíte nárůst třeba klientů, jo?*

*R: Určitě. Dozvěděli jsme se o lidech, o kterých bychom se jinak nedozvěděli. Bud' nám to řekli ti starostové, nebo jsme se to někde v těch obcích dozvěděli, kam holky zajíždějí za těma starostama, tak tam většinou pracuje na obci nějaká účetní. A to jsou malé obce, takže ty řekly: „A heďte a tam si myslím, že by potřebovali něco, a tak...“ Takže tohle jako docela odezvu mělo. (VED IV)*

*T: A ještě jsem se chtěla zeptat, jak vnímáte tu spolupráci s těma jedničkama. Přímou oni zjistí, že tam mají problém, a informují vás, nebo...*

*R: Jo, my... Chodíme se vždycky představit starostovi (SP IX-1)*

*Když myslíme na tu depistáž, tak naše sociální kurátorka objíždí jednotlivé obce okresu, a tam na té obci vždycky navštíví toho starostu, tak jako preventivně, co tam sbírá nějaká jména těch klientů, co si tam v té obci asi myslí, že by něco potřebovali, a pak nám je předává. A my je kontaktujeme už na základě té obce. (SP-účastník FG)*

Právě uvedené příklady lze vnímat jako příklady dobré praxe, které ovšem nejsou uplatňovány na všech OÚ, a výsledky dotazníkového šetření poukazují na to, že nejen část (přibližně 1/3) obcí s POÚ, ale i ORP se při šíření informací o dostupnosti pomoci prostřednictvím činnosti SP OÚ zaměřuje především na danou obec a správní obvod poněkud opomíjí a zřejmě bezděčně předpokládá, že starostové nižších obcí sami od sebe jsou schopni rozpoznat osoby v obtížné sociální situaci, nebo v riziku vzniku takové situace vědí, kam se obrátit o pomoc.

*V těch obcích to máme hodně... není to úplně podchycený. Ale zas když jsou tam ti starosti, ono to funguje, ti starosti dají vědět. (...) Ale že bychom cíleně vyjížděli a hledali, fakt to není reálný v tom množství, který tady je. (SP III-2)*

*My podchytíme naše město ale celkem dobře, ale nepodchytíme ty malé obce, víme o nich, že tam jsou, jako myjdeme k případu, mi zavolá nějaký starosta, máme tu toho a toho, co máme dělat. (VED V)*

Jak je ale zřejmé hned z prvního citátu uvedeného v tomto oddíle, tato představa neodpovídá skutečnosti, a to zejména v oblasti informovanosti starostů o činnosti sociálního pracovníka ORP/POÚ. Pokud však již starostové tuto informaci mají, pak se dle dotázaných s žádostmi o pomoc či poradenství na ORP/POÚ obracejí relativně běžně, častěji však, zdá se, v záležitostech veřejného opatrovnictví než přímo sociální práce, ale i tento kontakt lze využít pro rozšíření povědomí starostů o činnosti sociálních odborů/oddělení OÚ ORP/POÚ.

*R: U nás to udělali jednoduše, starosta třeba předá kontakt tomu člověku, pokud je schopný zavolat. Pokud ne, tak oni jdou za tím člověkem, zeptají se, jestli za ním můžeme dojet a jedeme tam.*

*T: To znamená, vyhledá ho ten starosta vlastně.*

*R: Oni nás osloví. Že bychom třeba jeli do obcí a zjišťovali, protože z naší zkušenosti, pokud je někde člověk bez domova, tak je tady. Oni se stejně z těch obcí shromáždí tady. A pokud tam někoho mají, tak buď žije ve špatných podmínkách, ale někde žije, a ty obce jsou takové menší, že ten starosta a ti jeho spolupracovníci ty lidi znají. Tak že by tam byl nějaký vyložený bezdomovec, to není. A pokud žije v nějakých špatných podmínkách, oni mívají většinou nějaké sociální komise, takže ho probírají tam a potom teprve se obrací. Ale je to se souhlasem toho klienta. (SP VI-1)*

Specifikem části ORP pak je skutečnost, že se v jejich správním obvodě může nacházet i obec s POÚ (typicky jedna či dvě). Mezi respondenty našeho dotazníkového šetření, kteří působili při ORP, jich 77 % (tj. 352 respondentů) uvedlo, že ve správním obvodě jejich ORP se nachází alespoň jedna obec s POÚ. V těchto případech se pak na základě kvalitativního šetření jeví, že působení SP ORP v rámci správního obvodu probíhá někde více, jinde méně prostřednictvím sociálních pracovníků POÚ.

*T: A je nějaká spolupráce i s těmi dvojkovými obcemi? A jak to probíhá? Protože tam by měl být SP.*

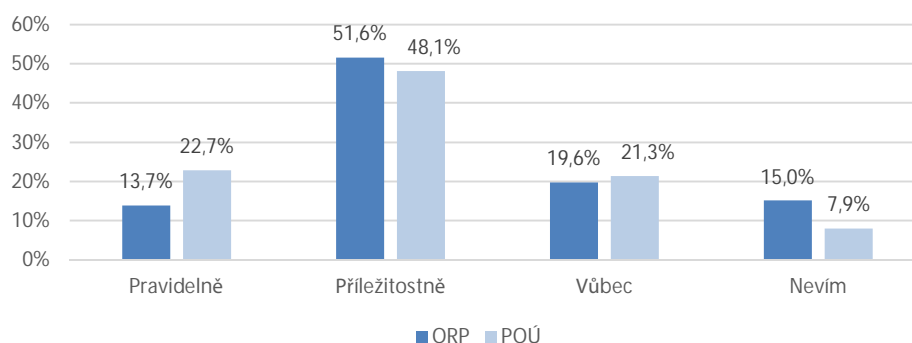
*R: Ti SP tam jsou, mají svoje kumulované funkce, no ale tak to, co potřebují, se domluvíme, zařídíme, vyměníme si zkušenosti, třeba u sociálního bydlení, poradenství, změnu systému vyplácení dávek, pakli to lze.*

*T: A zase oni se na vás obrátí, když něco potřebují.*

*R: Ano, i my se na ně obrácíme, vyměňujeme si zkušenosti. Třeba už to dělali někdy, prostě se s tím setkali, tak se jich ptáme, jak to funguje. (KR II)*

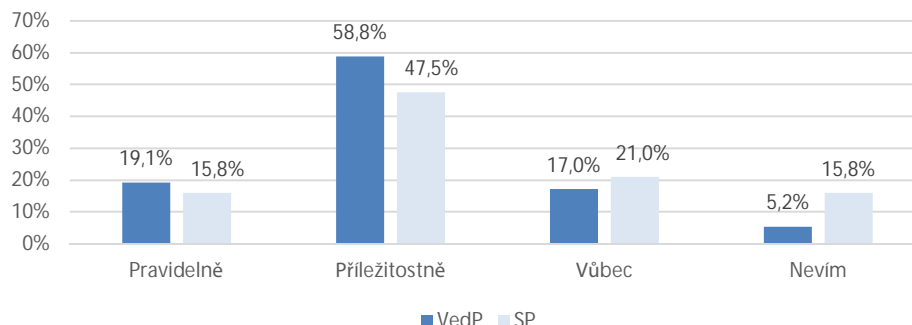
Z dotazníkového šetření se však jeví, že z hlediska typu OÚ nejsou v oblasti četnosti spolupráce s obcemi I. typu mezi ORP a POÚ výraznější rozdíly (srov. graf č. 32).

Graf č. 32 Frekvence spolupráce při depistáži s obcemi v SO (starosty, či jinými pracovníky OÚ) (dle typu OÚ,  $N_{\text{ORP/SO Praha}}=459$ ;  $N_{\text{POÚ}}=216$ )



Z hlediska typu pracovní pozice je pak zřejmé, že podobně jako v případě spolupráci v rámci depistáže s dalšími agendami daného OÚ, rovněž spolupráci s obcemi nižšího typu v rámci správního obvodu častěji uvádějí vedoucí pracovníci než řadoví sociální pracovníci (viz graf č. 33).

Graf č. 33 Frekvence spolupráce při depistáži s obcemi v SO (starosty, či jinými pracovníky OÚ) (dle pracovní pozice,  $N_{\text{SP}}=457$ ;  $N_{\text{VedP}}=194$ )

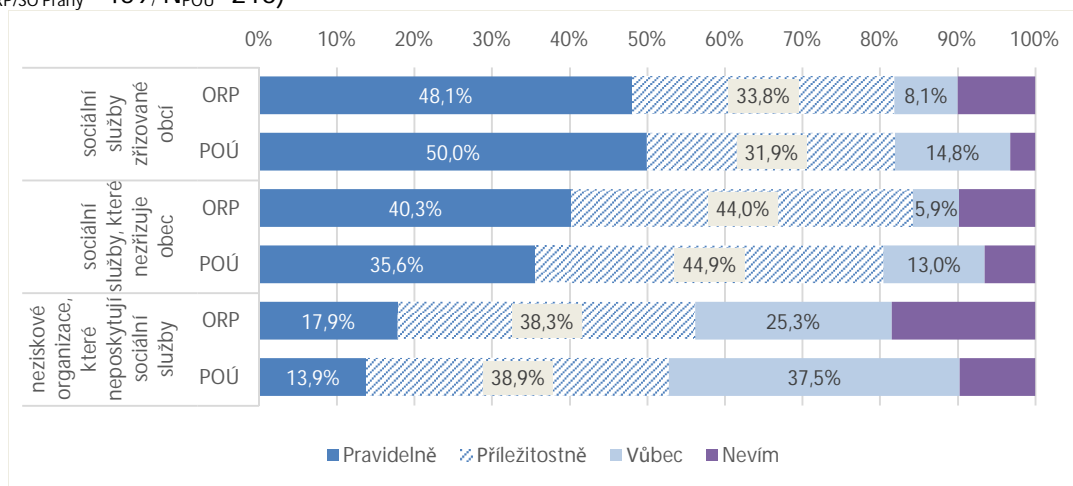


*Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce).*

### 7.3.3 Sociální služby a neziskové organizace obecně

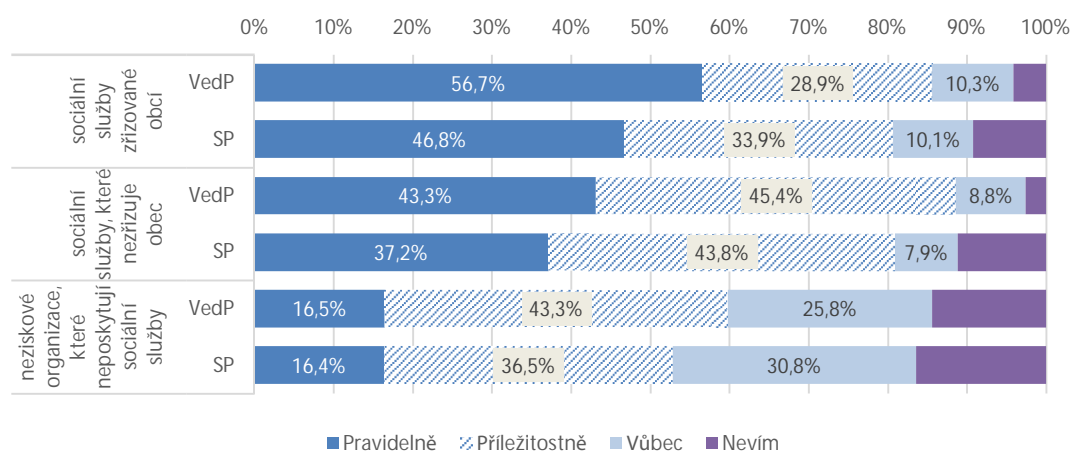
V rámci kvalitativního šetření byly jako jeden ze „zdrojů“ potenciálních klientů zmiňovány rovněž sociální služby. Jak ukazují výsledky dotazníkového šetření, při spolupráci OÚ v rámci depistáže se sociálními službami má nezanedbatelný vliv to, zda danou službu zřizuje obec či nikoliv. V podstatě bez ohledu na typ OÚ se jeví, že pracovníci sociálních odborů/oddělení OÚ raději spolupracují s organizačně podřízenými sociálními službami než se službami s jiným zřizovatelem, přičemž tato tendence je výraznější v rámci POÚ a rovněž vedoucí pracovníci spoluprací se sociálními službami obce uvádějí jako „pravidelnou“ častěji než s ostatními sociálními službami.

Graf č. 34 Frekvence spolupráce při depistáži se sociálními službami a NNO (dle typu OÚ,  $N_{\text{ORP/SO Praha}}=459$ ;  $N_{\text{POÚ}}=216$ )



Spolupráce s neziskovými organizacemi, které sociální služby neposkytují, tj. různá zájmová sdružení či spolky, je pak v rámci depistáže rozvinuta jen asi na 1/6 pracovišť OÚ, jejichž pracovníci se zapojili do dotazníkového šetření, a na více než 1/3 obcí s POÚ neprobíhá vůbec.

Graf č. 35 Frekvence spolupráce při depistáži se sociálními službami a NNO (dle pracovní pozice,  $N_{\text{SP}}=457$ ;  $N_{\text{VedP}}=194$ )



Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce).

Byť komunikační partneři kvalitativního šetření byli dotazováni na spolupráci se sociálními službami v rámci depistáže, většina z nich nereflektovaně téma depistáže opominula a spontánně hovořila o spolupráci v rámci řešení jednotlivých případů, ať již „držitelem“ případu byla sociální služba a od SP OÚ požadovala nějakou dílčí pomoc či radu, nebo naopak. Spolupráce SP OÚ se sociálními službami tak byla častěji komunikačními partnery pojednávána nikoliv jako „zdroj“ potenciálních klientů, ale jako vzájemná výměna informací o dostupné pomoci, či vzájemná kooperace v rámci řešení případu.

*Tak je to denní centrum, kam klienty posíláme ohledně potravinové pomoci, hygienického servisu a denní centrum má pod sebou přímo noclehárnu, takže i potom na přespání. Máme s nimi velice dobrou spolupráci, pokud potřebujeme, nevím, s někým odjet do psychiatrické nemocnice, a víme, že je na ulici, tak víme, že ho můžeme na tu noc tam poslat, oni nám ho tam „zdrží“, my si ho zase vyzvedneme a jdeme na to nádraží. Co se týká oblečení, tak oni mají šatník. My jsme tady dřív šatník měli, u nás v kanceláři, protože denní centrum mělo strašně malé prostory. Takže my jsme nakonec oslovili lidi z městského úřadu, z úřadu práce, tak jsme ten šatník měli my. Pak už jsme jim ho přestěhovali, protože už od ledna jsou přestěhovaní do nových prostor. (...) Potom oni mají poradnu, s nimi taky spolupracujeme, pokud potřebujeme my něco, toho člověka tam poslat. Většinu věcí, které ta poradna dělá, tak zvládneme udělat i sami. Co se týká splátkových kalendářů, vyřízení nějakých věcí na soudu a podobně, tak to stejně zvládneme sami. Ale pokud ten člověk tam má docházet a není to vyloženo naše cílová skupina, nepotřebuje pomoc úplně takovou tu prvotní, tu kompletní, tak ho pošleme třeba tam. Nebo oni naopak pošlou někoho k nám, že už neví, co s ním, neví si s ním rady, takže to je další instituce. Pak je to domov pro matky s dětmi, tak s těmi taky, protože sem tam se objeví klientka, která otěhotní, nemá kde bydlet, tak potom s nimi spolupracujeme, aby ji přijali. S pečovatelskými službami spolupracujeme, některé tady v těch obcích s rozšířenou působností, protože se nám objevuje čím dál víc klientů, kteří ještě nedosahují věku na pobytovou službu a ani na to nebudou mít nikdy peníze, aby šli do pobytové služby, ale potřebují péči. A nemají rodinu, která by se o ně starala. (SP VI-1)*

Nicméně, někteří komunikační partneři hovořili i přímo o spolupráci se sociálními službami v rámci depistáže. Jedním typem byla spolupráce s pečovatelskými službami, které buď předávaly informace o potenciální klientele SP OÚ z terénu, nebo příležitostně poskytovaly prostor pro poradenství SP OÚ přímo v domě s pečovatelskou službou.

*Určitě, tak tady ta spolupráce je velmi dobře navázaná, myslím že mezi tady těma organizacema tady je na [název regionu] hodně sociálních zařízení nebo sociálních služeb, hodně jsme v kontaktu, nebo konkrétně já s terénní sociální službou [název pečovatelské služby], vlastně i oni nám kolikrát vytipují klienta, kde dochází... Třeba jsme měli klientku, docházela k ní terénní služba, terénní sociální služba nás oslovila, že se jim paní nepozdává, že v podstatě dole u ní zazvoní, paní otevře do bytu pustí nežádoucí osoby, takže nás tady v této věci oslovili a poprosili o spolupráci, zda-li by bylo možné zkontaktovat rodinu, jestli tady o tom ví a případně i paní se nějak doptat jak je na tom zdravotně, nabídnout jí opět nějaké možnosti třeba pobytového zařízení, takže určitě ta terénní sociální služba... (SP III-1)*

O vytváření sítě sociálních služeb, zaměřené na osoby sociálně vyloučené, (typicky v rámci komunitního plánování) pak častěji hovořili sociální kurátoři. V jednom případě dokonce sociální kurátor spoléhal výhradně na informace z této sítě o potenciálních klientech, neboť dle svých slov „neměl čas“ chodit sám do terénu.

*T: Jako sociální kurátor máte i jiné cílové skupiny ještě? Třeba někdy tam spadají i lidi bez domova.*

*R: Ano, ale v rámci naší sociální sítě máme mnoho organizací, to dno v uvozovkách zachycují a pak s nimi spolupracujeme v případě, že potřebují zařídit nějaké věci. Není to o tom, že my běháme po městě a hledáme kdejakého bezdomovce, to vůbec nejsme schopni jako dát, takovéhle věci.*

*T: Takže máte nastavenou spolupráci nějak?*

*R: Ano, v rámci těch neziskovek. (...) Tak je to tak, že ta neziskovka nás kontaktuje, jako sociální*



*pracovníky, v případě, že máme něco vyhodnotit, když potřebují od nás pomoci, tak se ozvou mně, nebo kolegyním: „Řešíme ten a ten problém. Potřebovali bychom..., nebo nevíme..., mohli bychom...?“, jo, aby to fungovalo.*

*T: A s čím třeba vy jim můžete pomoci?*

*R: Třeba asistence městské policie, nebo domluvit vyšetření ve fakultní nemocnici na psychiatrii, když to jsou nějaký lidi, kteří užívají návykové látky, alkohol, mají tam bezdomovce, mají tam schizofreniky, kteří jsou nezaléčení. (KR II)*

Skutečně systematická formalizovaná spolupráce mezi sociálním oddělením OÚ a sociální službou byla zmiňována pouze v jednom případě. Jednalo se o spolupráci s domovem pro seniory a se zvláštním režimem, kdy bylo oficiálně ustaveno kolegium sociálních pracovníků sociálního odboru OÚ a dané sociální služby. Tito společně vypracovali „Status“ tohoto kolegia, který upravoval cíle a pravidla spolupráce. Status schválil vedoucí sociálního odboru OÚ a ředitelka sociální služby. Cílem spolupráce bylo vzájemné předávání klientů. Sociální služba předávala SP OÚ informace o situaci těch žadatelů o poskytnutí služby, jejichž žádost domov odmítl z důvodu, že jejich zdravotní stav ještě tuto službu nevyžaduje, či z jiného důvodu. Tyto informace služba předávala SP OÚ na základě písemného souhlasu žadatelů o poskytnutí dané sociální služby. SP OÚ následně omítnuté žadatele navštěvují, neboť je předpoklad, že pokud by žadatel vůbec žádné obtíže ve své sociální situaci nečelil, žádost by nepodal, a pomohou mu jeho situaci řešit - např. zajistit odpovídající terénní služby apod. A naopak, součástí spolupráce je rovněž ujednání, že daná sociální služba bude pozitivně přihlížet při posuzování žádostí o službu k vyjádření SP OÚ k žádostem občanů, které má SP OÚ v péči, že jejich situace již neumožňuje setrvání v domácím prostředí a poskytnutí dané služby je v jejich situaci již nezbytné.

#### 7.3.4 Lékaři a zdravotnická zařízení

Více než 1/4 respondentů bez ohledu na typ OÚ uváděla, že v rámci depistáže spolupracuje pravidelně s ambulantními lékaři (praktickými lékaři, pediatry, případně specialisty). Rozdíl v intenzitě spolupráce v závislosti na typu OÚ pak byl nalezen u zdravotnických zařízení. Zatímco s těmito zařízeními, typicky nemocnicemi a LDN, pravidelně spolupracuje opět přibližně jen 1/4 respondentů z POÚ, že jejich pracoviště spolupracuje pravidelně se zdravotnickými zařízeními, uvádělo 42,5 % respondentů z ORP (viz graf č.36). Tento rozdíl je patrně způsoben současnou legislativou (§ 92 písmeno c) zákona 108/2006, Sb., o sociálních službách), která ukládá pouze ORP spolupracovat se zdravotnickými zařízeními při prošetřování, zda stav a situace propouštěného pacienta vyžaduje zajištění služeb sociální péče a pokud ano, pak tyto následně zajistit. O tomto typu spolupráce často hovořili i konverzační partneři kvalitativního výzkumu.

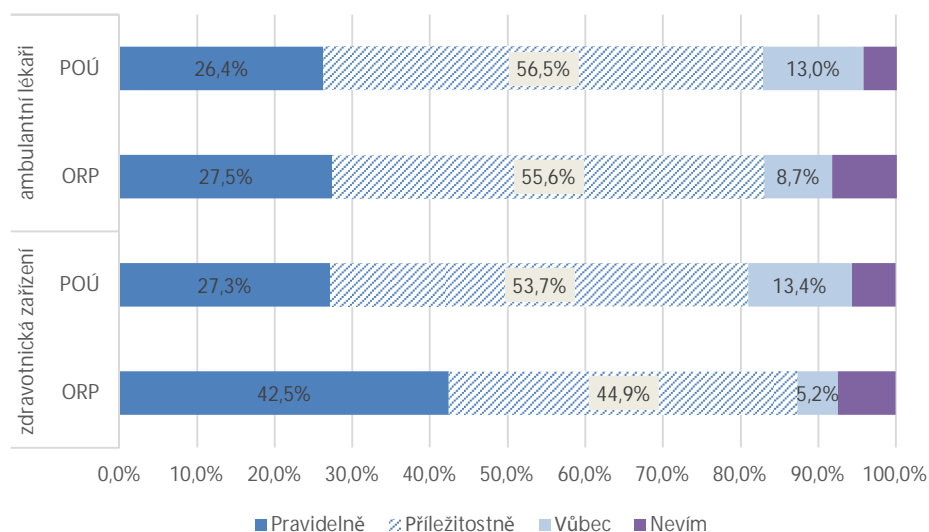
*T: A ještě k té nemocnici, jak jste říkal, do jaké míry to funguje s nemocnicemi a v jakých typech případů?*

*R: No, tak právě proto, že dochází k tomu, že tam jsou lidé hospitalizovaní, mají být propuštěni a neví kam, jsou to „status socialis“, jak oni rádi píší v té nemocnici. Hlavně třeba s [název nemocnice], což je městská nemocnice, tak tam ta spolupráce funguje, víme o sobě, měníme si kontakty, ti sociální pracovníci se chodí představovat, my se chodíme představovat k nim, abychom se osobně viděli. (KR I-1)*

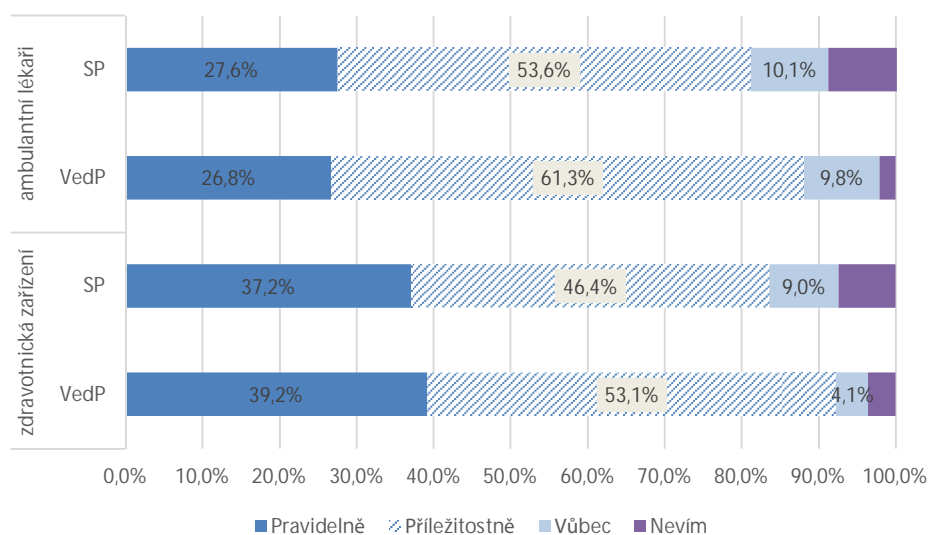
V otázce „pravidelné“ spolupráce jak s lékaři, tak se zdravotnickými zařízeními, se pak (zatím poprvé) shodují sociální pracovníci s těmi vedoucími, kdy spolupráci s ambulantními lékaři

označuje jako pravidelnou přibližně 27 % a se zdravotnickými zařízeními cca 38 % z nich (viz graf č. 37).

Graf č. 36 Frekvence spolupráce při depistáži s lékaři a zdravotnickými zařízeními (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)



Graf č. 37 Frekvence spolupráce při depistáži s lékaři a zdravotnickými zařízeními (dle pracovní pozice, N<sub>SP</sub> = 457; N<sub>VedP</sub> = 194)



Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce).

V rámci kvalitativního dotazování tematizovali sociální a vedoucí pracovníci spolupráci jak s lékaři, tak se zdravotnickými zařízeními. U obojího přitom zdůrazňovali, že aby byla spolupráce možná, musí být SP OÚ či celé sociální oddělení OÚ iniciativní, lékaře a zdravotnická zařízení kontaktovat a informovat je o činnosti SP OÚ a ideálně navazovat i osobní kontakty.

Spolupráce zejména s praktickými lékaři/pediatry se pak týká jak kooperace při poskytování pomoci klientovi SP OÚ, tak při depistáži. V rámci depistáže jsme však nezaznamenali, že by na nějakém OÚ byla vyloženě snaha lékaře edukovat v rozpoznávání známek toho, že se jejich pacient nachází, nebo může nacházet, v obtížné sociální situaci a není schopen si pomoc zajistit sám. Lékaři jsou spíše informováni o činnosti sociálního odboru a vyhodnocení sociální situace pacienta je ponechána čistě na jejich lékařském či laickém posouzení. Spolupráce s lékaři nebyla na žádném z námi zkoumaných OÚ nijak formalizována, a proto ve značné míře závisela i na dobré vůli a osobním nastavení lékaře.

*S praxí je to tak, že taky hodně záleží, na koho člověk narazí a pokud je impuls od nich, tak je ta zkušenost a ta spolupráce dobrá. Většinou, pokud je kontaktujeme my, i když musím říct zase, už se to lepší, už se to dostává do povědomí a už i ti praktici si uvědomují, že my těm lidem chceme pomoci a že bez některých informací to nejde. Takže už se to taky lepší, ale pořád ještě narážíme, takže ti praktici už taky vědí, co a jak, a vzhledem k tomu, že ta práce je tady takhle nastavená, sociální, od roku 2012, tak si myslím, že už jsme se do toho podvědomí dostali. Jednou za dva roky probíhá akce roznášení aktuálních letáků, včetně i těch nemocnic, praktických lékařů. (VED I)*

*Kolikrát i zavolá lékař, že třeba paní se nějak nepozdává jak syn se o ni stará. (SP III-1)*

*Tedka jedna doktorka nám oznámila dva lidi a opravdu to bylo indikované, protože ti už měli potřebu, abychom tam nějakou intervencí dělali. Ale to je taky jediná doktorka, která nás požádala, a my jsme to tam objevili a s těmi lidmi pracujeme. Ale toho je málo. (VED odd. II)*

*Ani nevědí třeba o tady té péči, nebo o té nabídce služeb. Kolikrát se mně stalo, že jsem vlastně volala třeba i lékaře, ohledně zdravotního stavu klientky a ona se mě dotazovala - a vy jste vlastně jako kdo? A proč to řeší jako sociálka? - Jako že si to vůbec nedokáže... no říkám řeší to sociálka, protože paní nikoho nemá, obrátila se na nás prostě já nevím, sousedka, a proto jsme v tom angažovaní. Paní prostě nedojde, nevyřídí si to tak za ni vyřizuju třeba příspěvky na péči, na bydlení doplatky. (...) a paní doktorka, která vůbec jako má takový negativistický přístup, jako proč, paní je způsobilá, svéprávná, tak proč to řeším já. (SP III-1)*

O spolupráci se zdravotnickými zařízeními pak konverzační partneři hovořili zejména v souvislosti s naplňováním výše uvedeného § 92 písmene c), kdy, jak se zdá, se zatím ne vždy podařilo nastavit skutečně spolupráci se sociálními pracovníky nemocnic – někdy nedají o propouštění klienta s potřebou sociální podpory vědět vůbec, nebo z hlediska možností zajištění služeb sociální péče pozdě. Další výraznou bariérou naplňování tohoto zákonného ustanovení je pak podle pracovníků OÚ nízká dostupnost služeb sociální péče v řadě lokalit.

*My jsme tady zahlceni tady tím z té nemocnice, to narůstá geometrickou řadou. (SP III-2)*

*Takže o těchhle lidech buď přes kurátory, nebo ze zdravotnických zařízení. Že oni vidí, že ten člověk je zaléčený, ale nemají, kam ho odvézt. Takže volají sem, my ho do týdne propouštíme a něco s ním udělejte. On sice na zdravotnické zařízení není, ale na ulici by být neměl, a po nás chtějí, ať řekneme adresu, kam. Že když jim žádnou adresu nedáme, že řekneme, my jako sociální odbor nic nemáme, tak my vám ho vysadíme na [adresa úřadu] a dělejte si, co chcete. Takže to jsou takové, jednou za měsíc minimálně je taková překerní situace. (VED I)*

Vedoucí pracovníci dvou OÚ nicméně referovali o tom, že buď již aktuálně či v brzké budoucnosti plánují se sociálními pracovníky nemocnic společná pracovní setkání, a to jak za účelem zlepšení spolupráce v rámci naplňování písmene c) § 92, tak i za účelem nastavení určitého postupu depistáže šířeji pojaté než dle § 92.

*Tedka máme záměr vyvolat kontakt se sociálními pracovníky z fakultní nemocnice, protože oni mají nějakou svoji náplň. Ale samozřejmě ti lidé, kteří tam potřebují nějakou sociální práci, tak oni to dělají tak, jak to mají napsané, s lidmi, kteří jsou hospitalizovaní, i s ambulantními (...). Ale tam jde hlavně o to, že určité ti sociální pracovníci v nemocnici by se mohli dostat ke klientům, kteří do nemocnice přicházejí v plné kondici a odcházejí v situaci, která je naprosto jasně nepříznivá. Prostě nějaké zásadní lékařské zákroky, amputace a podobně (...) vytvářím systém, já nebudu chodit po nemocnicích a nebudu se ptát na chirurgii lidí, jestli něco nepotřebují. Takže já potřebuju k tomu toho partnera. Takže to jsme rozhodnutí, že se s nimi nakontaktujeme a že bychom se domlouvali na tom, že když něco oni budou vědět, ze své činnosti, a to je zase o těch jejich systémech, aby si vytvořili nějakou databázi, nebo informační systém, aby se k těm klientům dostali. A ideálně před propuštěním v nějaké rozumné době, aby nás nakontaktovali a my se do toho vložili a začali s nimi spolupracovat. Tohle docela dobře funguje s LDN, to jsem ještě nezminil. A zase to je o systému. Takže my máme navázané sociální pracovnice, tady paní AB z města, z města XX a z města ZZ, to jsou nejbližší LDN, a když je nějaká potřeba, tak oni nás kontaktují samy. (VED odd. II)*

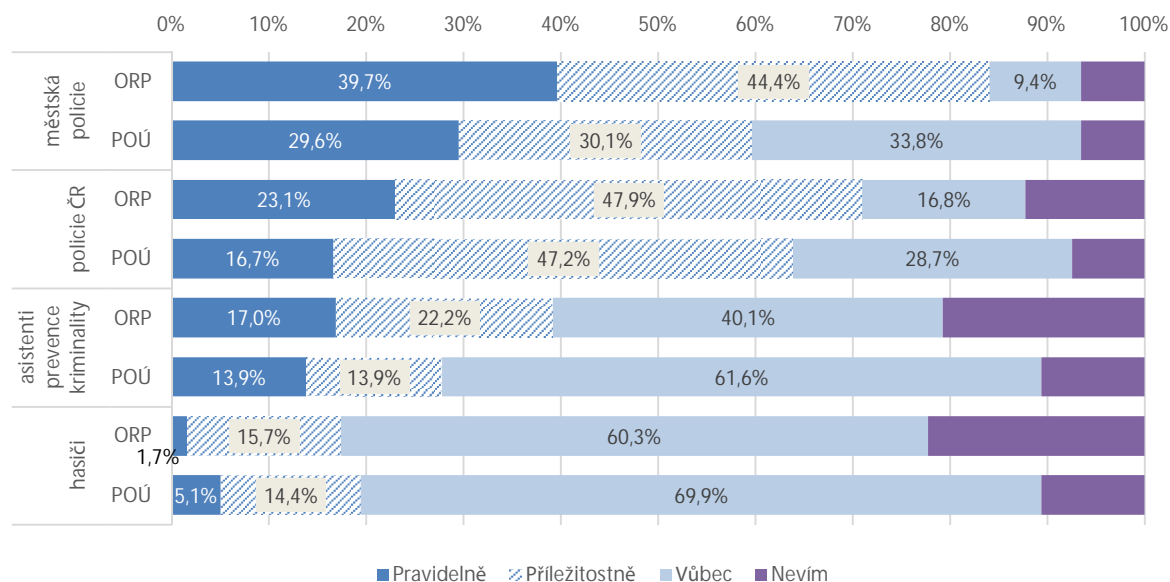
*Tedka vznikla nějaká skupina, která se bude zabývat těmihle lidmi a má možnost prý snad něco ovlivnit a budou se scházet v nemocnici, a naše pracovnice, což mám ráda, já nemám ráda, když tam chodí nějakí koordinátoři, kteří máločemu rozumí, nemají vůbec s praxí nic společného, pořád jen něco koordinují a tohle je fakt sociální pracovnice, která přesně ví, před ní řeknete problém a ona okamžitě to někam zařadí anebo ví co s tím. Takže ta naše pracovnice je normálně řadová, je členkou. (VED III)*

### 7.3.5 Vybrané složky záchranného systému

Informace o potenciálních klientech se k SP OÚ v některých případech dostávají i přes vybrané složky záchranného systému. Nejen z dotazníkového, ale i kvalitativního šetření vyplynulo, že v tomto ohledu je hlavním parterem SP OÚ **městská policie**. Téměř 40 % respondentů z ORP uvedlo, že s městskou policií spolupracuje v rámci depistáže „pravidelně“, a dalších 44,4 % s ní spolupracuje „příležitostně“. V kontextu POÚ se však situace jeví poněkud odlišně, neboť 1/3 respondentů z POÚ uvedla, že s městskou policií nespolečně „vůbec“ (viz graf č. 38). Do tohoto výsledku se patrně promítá skutečnost, že ne všechny obce s POÚ disponují městskou policií.

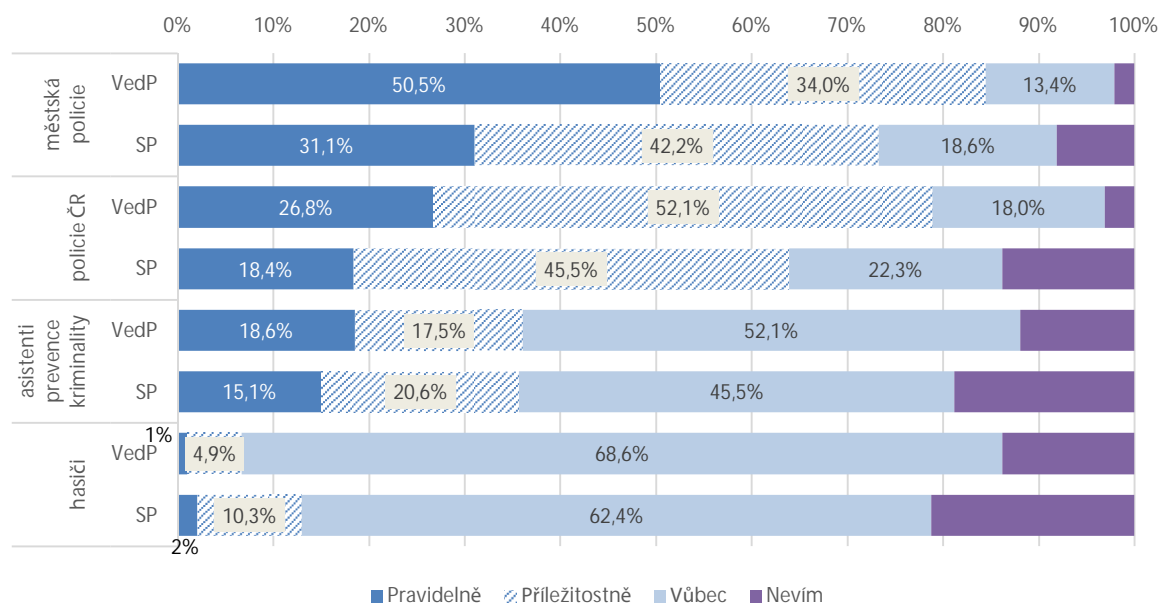
Jak ukazují výsledky kvalitativního šetření prezentované níže, městská policie bývá v rámci depistáže často využívána také jako prostředek zajištění bezpečnosti SP OÚ při práci v terénu. Stejný cíl pak mívá při depistáži spolupráce SP OÚ s asistenty prevence kriminality, pokud je ovšem taková pozice v rámci daného OÚ zřízena. Jak ukazují výsledky dotazníkového šetření, s asistenty prevence kriminality spolupracuje pravidelně jen 17 % pracovišť respondentů z ORP a 14 % pracovišť respondentů z POÚ. S Policií ČR pak uvádělo pravidelnou spolupráci při depistáži 23 % respondentů z ORP a 16,7 % respondentů z POÚ. Spolupráce s Hasičským záchranným sborem se pak jeví v rámci depistáže jako zcela okrajová záležitost.

Graf č. 38 Frekvence spolupráce při depistáži s lékaři a zdravotnickými zařízeními (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Spolupráce s právě jmenovanými složkami integrovaného záchraného systému vypadá obdobně, i pokud komparujeme pohled vedoucích a sociálních pracovníků OÚ. Pouze v případě městské policie je téměř o 20 % více vedoucích než sociálních pracovníků přesvědčeno, že jejich pracoviště s tímto orgánem při depistážní činnosti spolupracuje (viz graf č. 39).

Graf č. 39 Frekvence spolupráce při depistáži s lékaři a zdravotnickými zařízeními (dle pracovní pozice, N<sub>SP</sub>=457; N<sub>VedP</sub>=194)



Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce)

Při výzkumných rozhovorech byla ojediněle zmiňována i určitá forma spolupráce při depistáži se zdravotnickou záchrannou službou, kdy v jednom případě kontaktovala SP OÚ přímo záchranná služba. Jeden z účastníků fokusní skupiny pak referoval o podobné zkušenosti, zde se ovšem informace o potenciálním klientovi dostala k SP OÚ od záchranné služby skrze městskou policii.

*Bylo to třeba i od záchranky, že pán bydlel strašně opuštěný od vesnice, prostě i na horách. A přišel za ním nějaký soused, ale z dálky, on za ním chodil snad kilák, takže to nebylo pravidelný úplně, on ob dva dny. A on mu zavolal záchranku. A záchranka nám pak volala, že to je silný, že je pokálený, že se o sebe nemůže postarat. (SP IV)*

*Oni nám dávají typ, třeba když se nám stalo, řeknu příklad, že pán v bytě opakovaně si volal nějakou záchrannou pomoc, tam byla asistence městské policie, tak nám řekli přímo ten typ, „běžte tam, běžte to zkontrolovat, takže jsme to dostali konkrétně.“ (SP-účastník FG)*

Právě spolupráce s policií, zejména městskou, byla v kontextu využívání složek integrovaného záchranného systému hlavním tématem většiny konverzačních partnerů. Obsahem této spolupráce je jednak předávání tipů na potenciální klienty, typicky osoby bez přístřeší a osoby ohrožené domácím násilím.

*Takže se snažíme ten systém, třeba s tou městskou policií, tam máme takovou dohodu, že když oni přijdou při své činnosti na nějakého ohroženého seniora, my to máme nastavené na ohrožené seniory. To vzniklo v roce 2010, když jsem dělal koordinátora prevence kriminality, tak jsme s MP napsali projekt (...) Takže městská policie vždycky, když našla nějakého seniora, který teoreticky mohl být obětí nějakého trestného činu, týrání apod. Tak my jsme ho nakontakovali, měli jsme zaměstnané brigádnice na DPP a pracovali jsme s ním ale v kontextu prevence kriminality. Ta spolupráce pokračovala dál a teď je tam důraz na prevenci. Takový docela typický příklad, že se prostě nějaký senior, který má nějakou počínající demenci, najednou začne motat po ulici, lidi ho oznámí MP, tak nás kontaktují. (...) a jdeme za těmi lidmi a vysvětlujeme, jaký je ten systém toho příspěvku na péči, pečovatelské služby, tísňová péče, což je přesně na tuhle situaci. No a takhle to ošetřujeme a těch podnětů od té městské policie máme třeba 20 nebo 30. (VED odd. II)*

*R: Domácí násilí u seniorech je strašně těžce řešitelný, protože oni nejčastěji to páchají jejich děti a oni nikdy proti těm dětem nepůjdou, takže tam je jediná cesta řešení oddělit pak toho seniora. (...) V tomhle si myslím, že jsme třeba za poslední rok dva udělali velký krok, protože my se o tom nedozvíme jinak než od policie. Jako náhodně můžou přijít sousedi, může přijít z přestupkového, že už si nevědí rady, že tam jde o domácí násilí, nebo zjistíme, že jde o klasickou Itálii, že po sobě dva senioři hází talíře. Jako jasně, i to jsme tady měli taky, že by to nikdo neřekl, a ono jo. Ale ještě hodně teda to přestupkový jsem vynechala. Občas spolupracujeme s přestupkovým oddělením, když narazí na nějaké věci, kde už si neví rady. A ty jsou taky na jednotlivých městských částech. Co se týče domácího násilí, tak tam poslední dobou s námi poměrně slušně spolupracuje policie, kdy oni prostě pošlou dopis s informacemi, že tam třeba byli na výjezdu, že je tam to a to podezření, a to oni můžou. A často od nás ani nechtějí zpětnou vazbu, jenom nás informují o tom a my už pak můžeme ty lidi navštívit a nějakým způsobem si zkusit zjistit, oco tam jde a tak. (SP I)*

Poměrně často je však městská policie, případně Policie ČR, využívána SP OÚ i k zajištění doprovodu při návštěvách potenciálních klientů a lokalit, kde by podle dosavadních znalostí SP mohli být při výkonu depistáže vystaveni riziku napadení ze strany vyhledaných osob či jejich psů. Tuto roli kromě samotných policistů zastávají také tzv. „preventisti“, tedy osoby zaměstnané na pozici asistent prevence kriminality, pokud v obci takový projekt působí.

*Pak městská policie, Policie ČR. Taky důležitý impuls. Ty se taky často dostanou do situace, kterou třeba... Kam my bychom se nedostali, ale vědí, že tam je někdo. Jo, dostanou se často i do domácností, žejo, toho člověka, vědí, že to úplně není ideální. (SP IX-2)*

Někteří sociální pracovníci ale současně řešili dilema týkající se toho, že v některých případech může zajištění jejich bezpečnosti skrze přítomnost policie současně vyvolat negativní reakce ze strany depistáží vyhledané osoby a ve svém důsledku být kontraproduktivní s ohledem na dosažení cíle dané depistáže.

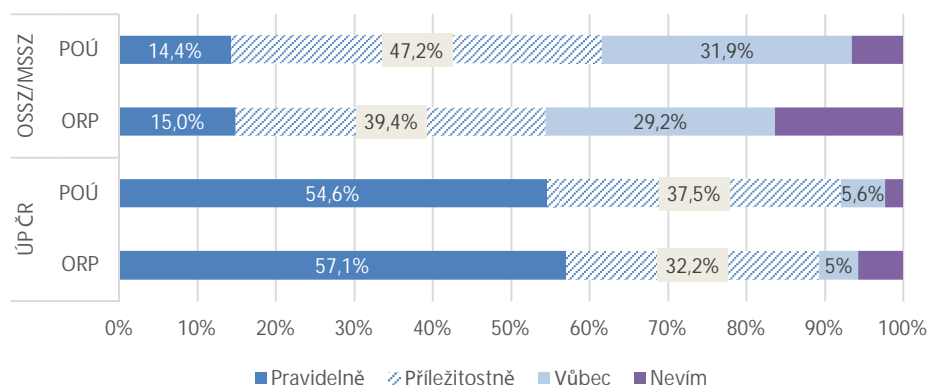
*Máme tady možnost využívat, i sama jsem to využila, jako doprovod preventivní kriminality, ale zas nevím, jak ti lidi by na to reagovali, protože vidí uniformovaného člověka, takže najednou já mám pocit bezpečí, ale v těch lidech to naopak může vyvolat ještě větší zlobu, takže to už je možná lepší je oslovit samostatně. (SP III-1)*

*Takže tam už jsme na to upozornění. Ale když to je třeba drogově závislý, tak tam už samozřejmě blíká majáček, taky nemůžete vědět, v jakém stavu zrovna toho člověka najdete, tak je lepší, když někde - není třeba dobrý hned tam strkat policajta, protože to taky zvyšuje zas to napětí, ale někde v povzdálí ho mít jako takovou tu rezervu, kdyby k něčemu došlo. Jo, takže ne ho tam šoupnout, „já jsem tady policie“ a tohleto, protože tam zase přístup k tomu klientovi se zablokuje. Je lepší, když jsme první my a až když vidíme, že tam nastává nějaký problém, tak ten policajt může z té druhé strany jako ten ochránce tam přistoupit. Ale rozhodně nevstupujeme samotný na to šetření. Budto jede terénka s námi, nebo jdeme dva sociální pracovníci a děláme to společně. Je to lepší. (SP IX-1)*

### 7.3.6 Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR a ČSSZ

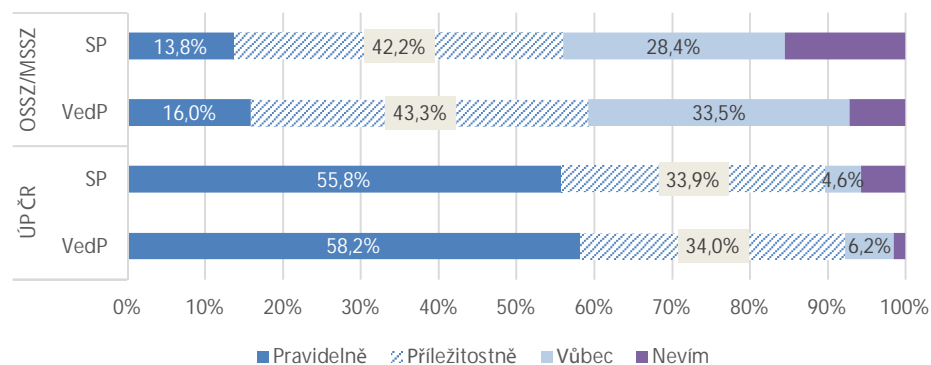
Spolupráce sociálních odborů/oddělení OÚ s kontaktními pracovišti ÚP ČR se v rámci dotazníkového šetření ukázala jako vůbec nejnintenzivnější ze všech nabídnutých subjektů. Jak jsme již uvedli výše, jako „pravidelnou“ označilo spolupráci v ÚP ČR 56,3 % ze všech respondentů. Další analýzy prokázaly, že vnímání četnosti spolupráce při depistáži s ÚP ČR není ovlivňována ani typem OÚ, na němž respondent působí (viz graf č. 40), ani jeho pracovní pozicí (viz graf č. 41).

Graf č. 40 Frekvence spolupráce při depistáži s kontaktními pracovišti ÚP ČR a OSSZ/MSSZ (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)



Spolupráce mezi sociálními/vedoucími pracovníky OÚ při depistáži s okresními/ městskými správami sociálního zabezpečení pak bývá naopak spíše příležitostná a pracoviště přibližně 30 % respondentů s tímto subjektem při depistáži nespolupracuje vůbec (viz opět grafy č. 40 a 41).

Graf č. 41 Frekvence spolupráce při depistáži s kontaktními pracovišti ÚP ČR a OSSZ/MSSZ (dle pracovní pozice,  $N_{SP}=457$ ;  $N_{VedP}=194$ )



Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce)

V rámci kvalitativního šetření zmiňovali SP OÚ a jejich přímí nadřízení pracovníci pouze spolupráci s ÚP ČR, spolupráci s ČSSZ/OSSZ nikoliv. Z rozhovorů přitom bylo zjevné, že spolupráce s ÚP ČR v rámci depistáže se obvykle netýká všech agend, které ÚP ČR zajišťuje, ale především agendy dávek pomoci v hmotné nouzi. Spolupráci v rámci této agendy ukládá zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a to nejen OÚ ORP, ale i OÚ obcí s POÚ.

*Ty dvojkový obce musí s ÚP spolupracovat i ze zákona, jo, tam my musíme podporovat řešení té situace nepříznivé a jsme tím zákonem vlastně řízení, takže ta blízká spolupráce s úřadem práce. Ale tam totiž, tam to vždycky musí narážet, protože naše podstata fungování je trošku jiná než jejich jako. (...) Oni hledají důvody, proč to nedat, a my hledáme zase možnosti, jak toho klienta zajísti. (SP IX-2)*

*My jsme měli i společný sezení, že tam jsme se domluvili na tom, že pokud oni budou mít nějaký podezření na to, že ten klient v něčem selhává, nebo tam je nějaký jiný problém, tak nám ho sem zašlou, aby my jsme mohli s ním pracovat a nějak mu pomoci. Samozřejmě je to na dobrovolnosti toho klienta, jestli o tu spolupráci stojí, nebo nestojí. My ho k tomu nemůžeme nutit, že jo. Ale je tam ta vzájemná spolupráce v téhle věci. Je to i opačně, že když my máme problém s klientem - někdy ti klienti se neumějí vyjádřit o tom, co vlastně berou, že se neorientují, jaká dávka se jak jmenuje - tak úřad práce nám dá informace o tom, který dávky ten člověk bere. Neměli by, ale ono je to prospěšný tomu klientovi. (SP IX-1)*

Určitou komplikací při této spolupráci může být jednak případné odlišené pojetí cílů práce s klientem OÚ a ÚP ČR, jak uvádí výše uvedený citát, ale i tendence části OÚ koncentrovat tuto spolupráci především na „žádosti o zvážení zvláštního zřetele“ v souvislosti s posuzováním doplatku na bydlení, kdy OÚ je žádán ÚP ČR, aby bytovou situaci klienta posoudil a k uvedené žádosti vydal své stanovisko. Spolupráce v tomto bodě je obligatorní, přičemž některé sociální odbory OÚ chápou kontakt s klientem i jako možnost vykonat určitou formu depistáže (tj. využívají i k rámcovému posouzení situace dané osoby a k poskytnutí prvotního sociálního poradenství), jiné toto chápou spíše jako administrativní akt.

*My to máme ze zákona, že nám posílá úřad práce, že tam ten člověk bydlí a jestli my s tou formou bydlení jakoby souhlasíme, jestli je to jako v pořádku, jestli on neopustil třeba normální bydlení, obvyklý bydlení za tady to. Ale tady v podstatě si myslím, že na našem jakoby městě, to je taková... spíš formalita. (SP IV)*



Co se týče forem spolupráce mezi sociálními odbory OÚ a kontaktními pracovišti ÚP ČR, nezachytili jsme v rozhovorech nějakou typickou podobu. Toto téma bylo v rozhovorech přítomno nahodile, přičemž nelze hovořit ani o jednom či dvou modelech takové spolupráce, neboť pokud byla forma spolupráce zmiňována, pak pokaždé měla jinou podobu. Jak zachycují citáty níže, v jednom případě se jednalo o pravidelná setkávání (každé dva měsíce) na úrovni řadových pracovníků s cílem především informovat se o vzájemných (procesních) změnách a případně určitým způsobem koordinovat případovou spolupráci (toto však s ohledem na ochranu osobních údajů probíhalo dle dané sociální pracovnice omezeně). V jiné obci se pravidelně setkávali vedoucí pracovníci, a to v rámci pracovní skupiny OSPOD, při této příležitosti dle potřeby operativně řeší i společnou agendu v rámci sociální práce.

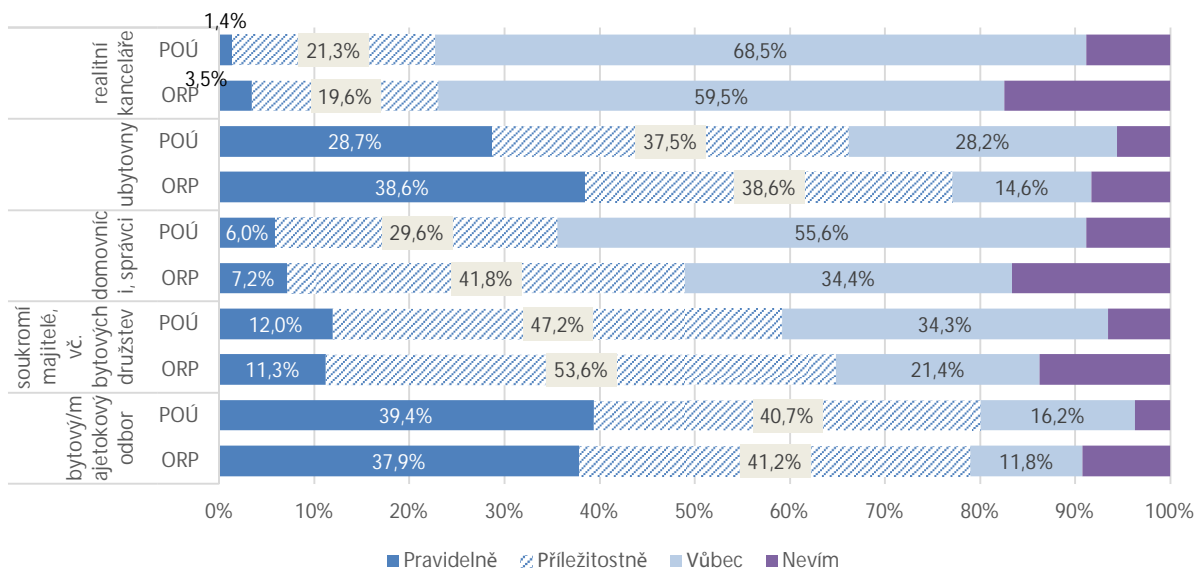
*My máme pravidelný schůzky s úřadem práce, se sociálními pracovníky a s dávkáři, co jsou na úřadu práce, který jsou minimálně ob dva měsíce, většinou je ta schůzka, proberou se nový aktuální věci, který jsou, který má ten úřad práce, co nově zavedeno, jaký metody k tomu mají. My zase řekneme to, co je z naší strany nového, co je potřeba. Konkrétně řešíme i případy, ne že bychom teda jmenovali, ale... neb ta pracovnice se naváže z úřadu práce na toho sociálního pracovníka, který teda řekne: ano, já toho člověka znám. (SP III-2)*

Případně, jak vyplývá z citátu v úvodu této podkapitoly, pracovníci sociálního odboru OÚ se s pracovníky kontaktního pracoviště ÚP ČR jednou společně setkali a dohodli si pravidla spolupráce, včetně „odesílání“ klientů a tohoto nastavení se pak následně v praxi drželi.

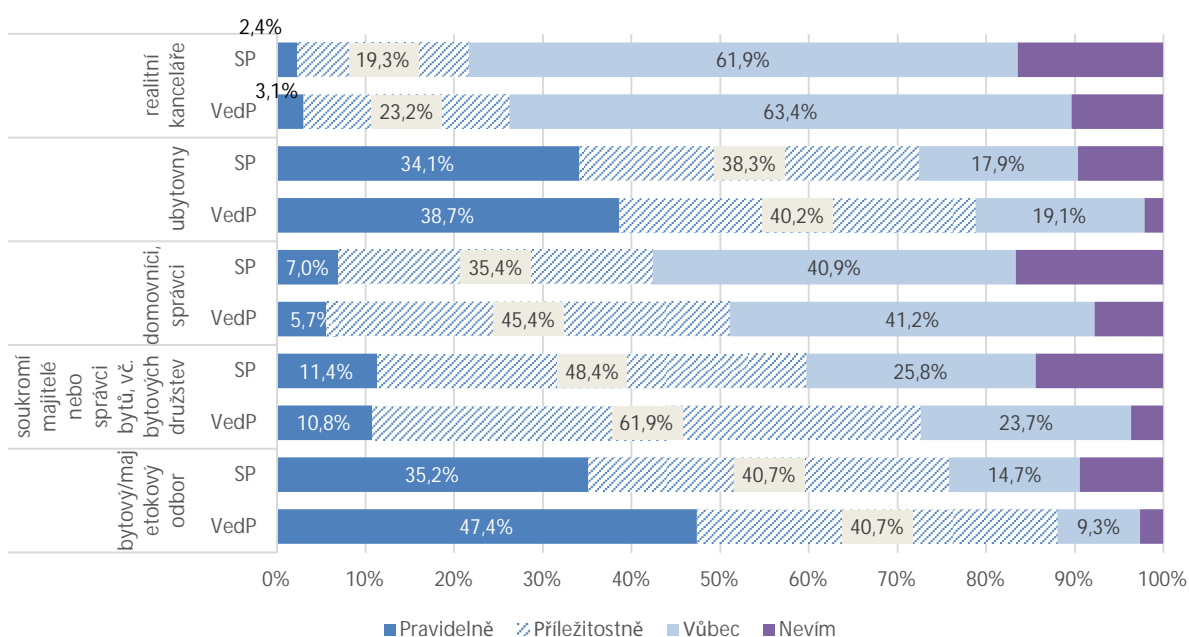
### 7.3.7 Majitelé a správci bytů, ubytoven, realitní kanceláře

V oblasti depistáže zejm. osob v bytové nouzi, či v riziku vzniku bytové nouze, jsme respondentům dotazníkového šetření předložili seznam pěti typů subjektů, s nimiž by potenciálně v tomto ohledu mohli SP OÚ spolupracovat. Výsledky šetření poukázaly na to, že sociální obory/oddělení OÚ při depistáži spolupracují nejčastěji v rámci daného OÚ s jejich bytovým či majetkovým odborem (viz graf č. 42), případně s ubytovnami – v tomto případě je pravidelná spolupráce častější v rámci OÚ ORP než obcí s POÚ.

Ostatní nabídnuté subjekty byly do depistáže zapojovány spíše příležitostně a vůbec nejméně spolupracovaly OÚ při depistáži s realitními kanceláři; dle 60 % respondentů z ORP a 68,5 % respondentů z POÚ jejich pracoviště „vůbec“ nespolečně spolupracovala s realitními kanceláři.

Graf č. 42 Frekvence spolupráce při depistáži s majiteli a správci bytů, ubytoven, realitními kancelářemi (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)

Spolupráci při depistáži se subjekty aktivními v oblasti bydlení spatřovali vedoucí i sociální pracovníci obdobně (viz graf č. 43), pouze v případě spolupráce s bytovým/ majetkovým odborem udávali vedoucí pracovníci výrazně častěji „pravidelnou spolupráci“ než sociální pracovníci.

Graf č. 43 Frekvence spolupráce při depistáži s majiteli a správci bytů, ubytoven, realitními kancelářemi (dle pracovní pozice, N<sub>SP</sub> = 457; N<sub>VedP</sub> = 194)

Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce)

S majiteli a správci bytů/ubytoven dochází k výměně informací typicky v těchto situacích:

- riziko vzniku a vznik dluhů spojených s bydlením;

*Co je tady na ubytovnách, protože těch ubytovacích zařízení soukromých je tu celá řada. A i ti nám vycházejí vstříc, a i ti volají, když se něco děje, když ten člověk prostě nehradí nájemný a má i na dávkách hmotný nouze, tak i ten majitel, ten pronajímatel se ozve: Dívejte, nebylo by, nemohli byste... (SP III-2)*

- porušování povinností nájemce (hromadění věcí, znečišťování společných prostor, obtěžování hlukem apod.);

*Ano, nám třeba chodí **předsedové** bytových družstev, že už nevědí kudy kam. My na to jejich sdělení samozřejmě reagujeme, ale nemůžeme informovat o žádném výsledku, jestli ten člověk s námi pracuje nebo nespolupracuje, ale snažíme se toho člověka kontaktovat, protože ten člověk často může mít úplně jiný problém, který by byl řešitelný. (SP I)*

- hrozba ukončení nájmu, případně vystěhování nájemce.

*Stalo se i to třeba, že nás telefonicky kontaktují třeba majitelé nemovitostí a ptají se, jestli by pro někoho, koho budou vystěhovávat, protože neplatil, jestli by pro něj slo něco dělat. Takže to je i kontakt té veřejnosti, ona zjišťuje taky někdy informace. (KR I-2)*

V souvislosti s komunikací s těmito aktéry SP OÚ pociťují rezervy v jejich efektivním vyzývání ke spolupráci, např. jak vytvořit vyčerpávající databázi těchto aktérů, jakým způsobem je motivovat k partnerské spolupráci.

*Jo, to víte, že to je. Je to téma a snažíme se právě vymyslet, z jakých projektů to uhradit, jak to rozšířit, abychom dali ve známost co nejvíc těm lidem. Bavili jsme se i o těch bytových družstvech. To je jako největší, bych řekla, takový úkol. Protože jak to zacílit, jak systémově to udělat. Buď poskytnout nějaký letáček, nebo máilem. Družstva můžou, a ani to není nevyžádaná pošta, minimálně na předsedy družstev, aby prostě tu klientelu informovaly, no a tak. (SP II-1)*

Taková spolupráce zahrnuje i majetkový či bytový odbor OÚ. V této souvislosti jsou tematizovány jak rozdílné perspektivy, tak i doprovodné pozitivní efekty, jako je přihlednutí k potřebám sociálního odboru v rámci procesu přidělování obecních bytů.

*R: Dokonce máme takovou spolupráci, navázanou v rámci úřadu, kdy na základě souhlasu těch lidí získáváme informace o vzniku nějakých dluhů, které by ohrožovaly toho nájemníka, a v předstihu jdeme k němu, jednáme s ním, máme ho k uzavření splátkových kalendářů, k dodržení splátkových kalendářů tak, aby mohlo dojít zase k prodloužení té nájemní smlouvy. Tady je ta bytová politika taková, že jsou všechnysmlouvy na dobu určitou, takže se hlídá ten blížící se konec nájemní smlouvy, a pokud tam někde něco mu visí, tak honem, honem na ten splátkový kalendář tak, aby mohlo plynule dojít zase k prodloužení té nájemní smlouvy.*

*T: Vy jste mluvila posledně o té spolupráci s městem, to máte nějakou informaci třeba z bytového odboru?*

*R: Z bytové správy, máme to provázané s odborem ekonomiky, dokonce moje SP mají přístupy do příslušných programů, kde si to mohou kontrolovat. (VED VII)*

Dle zkušeností některých sociálních pracovníků však, zcela pochopitelně, nejsou pracovníci bytových/majetkových odborů dostatečně obeznámeni s tím, jak rozpoznat známky obtížné sociální situace, v řadě případů dle níže uvedeného citátu volají SP OÚ k případům, které žádnou intervenci nevyžadují. Je zřejmé, že by bylo vhodné v tomto smyslu referenty bytových/majetkových odborů instruovat, nicméně z rozhovoru se nejevilo, že by na daném OÚ o něčem takovém uvažovali.

*R: Dostávala jsem hodně podnětů od paní vedoucí, ale spíš to bylo prostě jít a prošetřit tu situaci a kolikrát nám přišlo, že třeba ten odbor majetku, že to hodně nadhodnotí, popíše jinak a pak tam člověk jde a zjistí, že to jádro věci je úplně jiné.*

*T: Dá se vysledovat, v tom, jak třeba prezentuje ten odbor majetku ty případy, nějaký pravidlo, že oni třeba přehání, nebo co zveličují?*

*R: Oni hodně přehání.*

*T: A co třeba? Jako nějaké charakteristiky těch lidí, nebo...?*

*R: Charakteristiky těch lidí, nebo vůbec i tu situaci, a že to, co člověkoví, protože se v tom pohybuje, přijde jakoby relativně normální, protože jsou to lidé, kteří sedí za stolem a s těma lidma se ani nepotkají nebo nepromluví, je to úplně jiný úhel pohledu, oni řeší spíš, je to byt, nám jde o ten byt, aby prostě v baru byl klid, a vy si to nějak ty lidi pořešte. Kdežto my, nám je jedno jestli ten byt je takovej makovej, my zase řešíme ty vztahy a ty lidi. (SP III-1)*

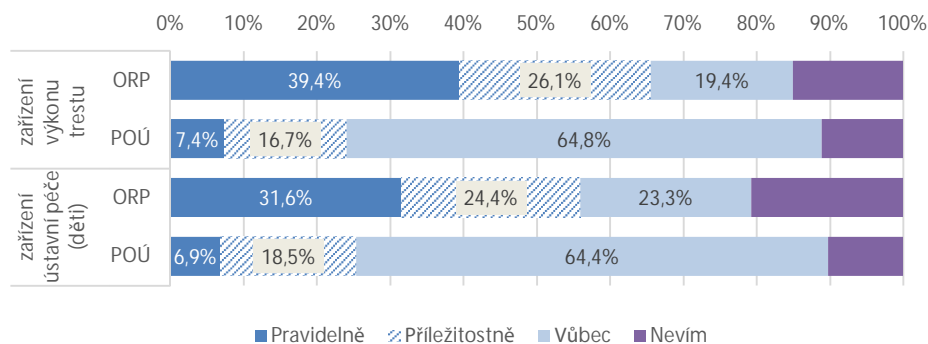
V jedné obci pak hovořili o tom, že nově navázali spolupráci s tamními realitními kancelářemi, jejím cílem nebyla jen depistáž klientů v bytové nouzi, ale i snazší umístění již stávajících klientů OÚ do standardního bydlení. Sociální odbor OÚ usiloval o to, aby spolupráce byla výhodná pro obě strany, tedy nejen pro OÚ, ale i pro zapojené realitní kanceláře.

*My máme projekt, který jsme si vysoutěžili s krajem na 30 měsíců, 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 realitiek asi jenom z pěti realitiek, ale fakt jsme si tam více méně vyříkali, že jednak my se dostáváme do situace, kdy potřebujeme řešit nějakou bytovou tematiku (...) jsme se s nimi dostali do diskuze, že oni mají prodejce bytů, mají svého klienta, který chce prodat byt, a v tom bytě bydlí nějakí senioři, kteří nemají kam jít. A oni pak jdou jednoduchou cestou, že dají návrh na vyklizení bytu a udělají ty procesy tohohle typu, a je jim jedno, co se s nimi stane. A teď je tam krásná reciprocita. Já se dostanu ke klientům, kterým pomůžu, a dostanu je z toho bytu třeba rychleji, tím, že jim pomůžu, tak oni se z toho bytu dostanou daleko rychleji, než kdyby se s nimi rok soudili, ti majitelé. Takže to je v zájmu i těch realitiek. A od té doby (tj. půl roku) mě asi ze dvou realitiek takové klienty takhle dohodili. (VED odd. II)*

### 7.3.8 Zařízení výkonu trestu, probační a mediační služba, zařízení ústavní výchovy

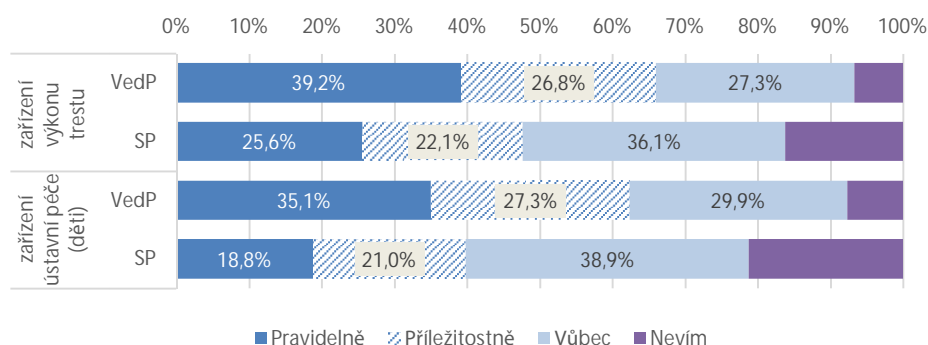
Výsledky dotazníkového šetření jednoznačně ukazují, že v rámci sociální práce na OÚ se zařízeními výkonu trestu a zařízeními ústavní výchovy spolupracují především pracoviště ORP, jejichž sociální pracovníci pověřeni výkonem sociálního kurátorství naplňují § 92 písmeno b) zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách. Na obce s POÚ se toto zákonné ustanovení nevztahuje, a tak z vlastní iniciativy s těmito zařízeními spolupracuje jen asi 1/4 POÚ, a to převážně jen „příležitostně“ (srov. graf č. 44).

Graf č. 44 Frekvence spolupráce při depistáži se zařízeními výkonu trestu a zařízeními ústavní výchovy (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=459; N<sub>POÚ</sub>=216)



Detailnější analýza zaměřená na pracovní pozice pak ukázala, že v případě spoluprací s věznicemi a zařízeními ústavní výchovy je skutečnost, že vedoucí pracovníci uvádějí výrazně častěji „pravidelnou“ spolupráci s těmito subjekty (viz graf č. 45), výsledkem toho, že zvláště pozice vedoucích sociálních oddělení, případně sociálních odborů, pokud nejsou dále děleny, bývá nezřídka kumulována právě s funkcí sociálního kurátora.

Graf č. 45 Frekvence spolupráce při depistáži se zařízeními výkonu trestu a zařízeními ústavní výchovy (dle pracovní pozice, N<sub>SP</sub>=457; N<sub>VedP</sub>=194)



Poznámka: SP = sociální pracovník, VedP = vedoucí pracovník (tj. vedoucí oboru, vedoucí oddělení, vedoucí oddělení částečně pověřený i výkonem přímé sociální práce)

Z kvalitativního šetření pak ale vyplynulo, že předmětem spolupráce s těmito subjekty většinou není aktivní depistáž ze strany SP/VED OÚ, ale spíše ad hoc řešení určitých situací na podnět sociálního pracovníka věznice, či „přebírání“ zletilých klientů OSPOD, kteří jsou v ústavní výchově, nebo tuto právě opouští.

*Pak samozřejmě ty osoby propuštěné z výkonu trestu, nebo přechod dětí, které odcházejí z ústavního zařízení, z dětských domovů do toho samostatného života, to máme vlastně propojené kurátory mezi sebou, kteří by od šestnácti let toho dítěte měli spolupracovat, pak ty vězně vlastně, kolegyně často si s nimi dopisuje nebo dopisují jí, posílají si informativní e-maily, co všechno pro ně můžeme udělat a na co všechno mají nárok. (VED V)*

*Vězeňská služba u těch osob, které jsou ve výkonu trestu, má oznamovací povinnost. U těch se to bere jako pravidlo, kdo se dostane do vazby, tak přichází v papírové podobě, nebo ve formě datové*

*zprávy, dneska přichází oznámení o tom, že ta osoba je ve vazbě nebo ve výkonu trestu, a pokud tam dochází k nějakým posunům, to znamená, dostává se do výkonu trestu, nebo je propuštěná, nebo se s ní něco děje dál. Tam už vězeňská služba řeší, které informace posílá se souhlasem klienta, musí si je vyžádat, třeba oznámení o nadcházejícím propuštění, tak tam je to se souhlasem toho dotyčného odsouzeného. A jinak existuje jenom ta oznamovací povinnost ve smyslu toho, že je ve výkonu trestu, nebo že se dostal do vazby. (KR I-2)*

V jednom případě byla jako zdroj potenciálních klientů jmenována i Probační a mediační služba ČR.

*Takže přes probačku [probační a mediační služba] sem tam jako jo nějaký podnět máme. (VED odd. II)*

### 7.3.9 Finanční instituce - banky, exekutorský úřad

Během výzkumných rozhovorů někteří dotázaní zmínili i určitou kooperaci s bankami či exekutory.

*T: A stane se někdy, že ten člověk přijde s něčím a ve skutečnosti se ukáže, že má úplně jiný problém?*

*R: Je to hodně časté. Zvlášť ti senioři nejdou úplně hned s tím, co se děje, že dokážeme, nebo v bankách, ve spořitelně, prostě člověk si jde pro důchod, teď oni tam vidí, že na tom účtu je nějaká exekuční srážka, tak už o té spolupráci vědí a už toho člověka posílají rovnou sem.*

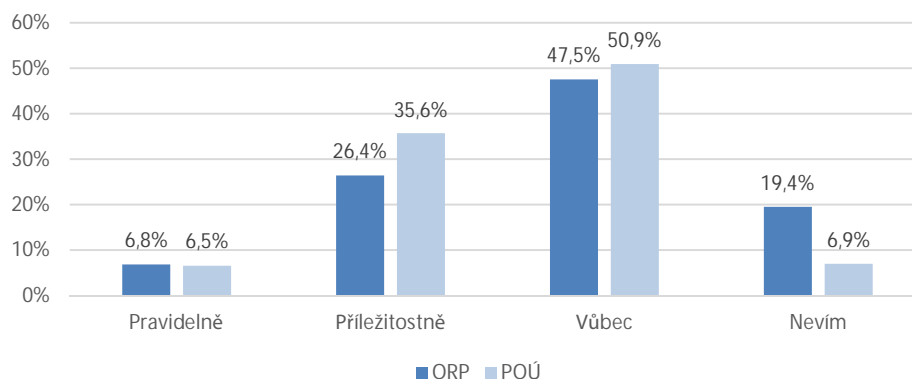
*T: Takže i v bance vědí, že mají toho člověka sem? Jak to zjistili? Vy jste informovala i banky?*

*R: Ne, to je díky té spolupráci, že my jsme tam třeba s těmi lidmi párkrát šli. Protože to jsou zrovna instituce, kde my velmi těžko něco zmůžeme, nebo i ti majitelé těch nemovitostí. (SP VII-2)*

*Měli jsme třeba domácí násilí, různé exekuce, takže si všimnou lidi z okolí, i ti pracovníci z exekučního úřadu dali podnět na nás. Nejdřív telefonicky, tak jsme řekli, že radši písemně, ať to máme oficiálně. Tak poslali, takže se provedlo šetření. (SP II-1)*

Analýza kvantitativních dat pak doložila, že pravidelná spolupráce v rámci depistáže s těmito subjekty je poměrně řídkým jevem. SP OÚ ORP i POÚ s nimi spolupracují spíše příležitostně, přičemž častěji tuto příležitostnou spolupráci iniciují SP POÚ než ORP (viz graf č. 46). Pohled vedoucích i sociálních pracovníků na častost spolupráce s bankami a exekutorským úřadem je téměř identický.

Graf č. 46 Frekvence spolupráce při depistáži s bankami a exekutory (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Praha</sub> = 459; N<sub>POÚ</sub> = 216)



### 7.3.10 Školy

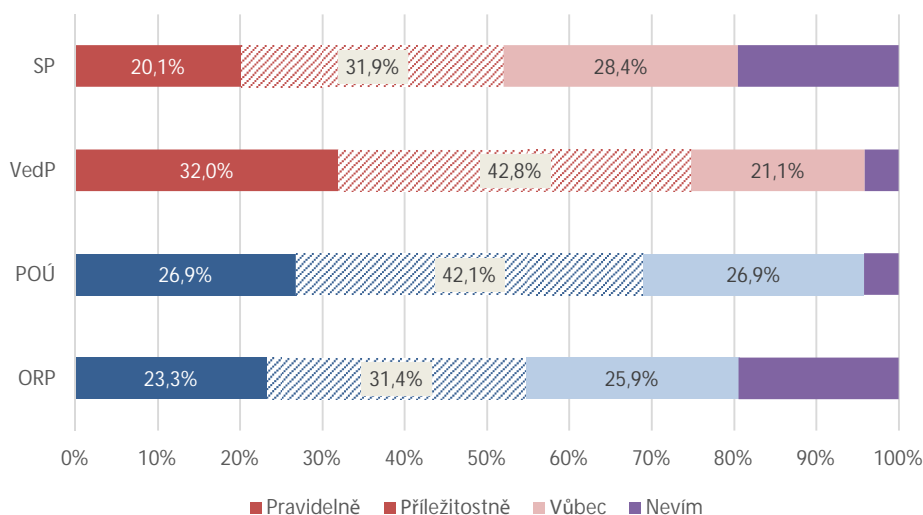
Spolupráce SP OÚ se školami, myšleno především základními školami, vnímali komunikační partneři kvalitativního šetření jako doménu spíše OSPOD než jich samých s tím, že OSPOD je případně ke spolupráci přízve. Pouze sociální a terénní pracovníci jedné obce s POÚ hovořili o relativně přímočaré spolupráci s tamní základní školou.

*R: Jo, určitě. Oni to - bych řekla, že tady to ve škole ví každý jako, jo. Vědí to ve školách, tam jsem... Chodila jsem na porady, měli jsme takový sezení dřív, jako prostě, kdy tam byla vlastně speciální škola, základní škola, mateřská škola, byla u toho městská policie a OSPOD a neziskovky. A my jsme si vždycky říkali - seznámili jsme se, takže víme, kdo kde pracuje, prostě za kým jít. Takže já, když jako někdo mi něco chce říct, tak mně se sami ozvou učitelé... (TrP IX)*

*Děti nemají svačinu do školy. Škola nás na to upozorní. (SP IX-1)*

Perspektivou kvantitativních dat se pak jeví, že pravidelně se školami spolupracuje dokonce přibližně 1/4 sociálních odborů/oddělení OÚ (mimo OSPOD) a opět častěji vedoucí než sociální pracovníci (viz graf č. 47). Výsledek týkající se pracovních pozic může být z části ovlivněn tím, že na těch OÚ ORP, kde se sociální odbor již dále nedělí, vykonává vedoucí odboru řídicí funkci i pro OSPOD a se školami může spolupracovat v tomto kontextu spíše než v kontextu sociální práce v přenesené působnosti.

Graf č. 47 Frekvence spolupráce při depistáži se školami (dle typu OÚ,  $N_{ORP/SO \text{ Prahy}} = 459$ ;  $N_{POÚ} = 216$ ;  $N_{SP} = 457$ ;  $N_{VedP} = 194$ )



### 7.3.11 Formální a neformální nastavení spoluprací

Jak bylo řečeno, téma spolupráce se významně překrývá s tématem způsobů, jakými se potenciální klienti k SP OÚ dostávají. Spolupráce mezi SP OÚ a dalšími subjekty je spojená zejména se snahou rozšířit či zefektivnit procesy, jak nalézat potenciální klienty, přestože obvykle není takto striktně cílená (SP OÚ obvykle nezakládají spolupráci striktně za účelem dostat se k dalším klientům a nečiní tak ani druhá strana). Ke spolupráci totiž dochází do velké míry přirozeně (jako vedlejší efekt snahy řešit situaci nějakého klienta komplexně), často živelně (ve

smyslu absence konkrétní představy, jaké kompetence druhá strana pro řešení případu má), případně i vynuceně (v situacích, kdy druhé straně dochází kompetence nebo kapacity situaci klienta komplexně vyřešit, jsou vyhledávány další subjekty – SP OÚ, aby se na řešení podílel, případně jej převzal, dokončil).

*Nám se ti klienti prolínají vlastně. Protože jsou věci, které s nimi zařídí oni a jsou věci, které s nimi vyřídíme my. Což se týká všech těch spolupracujících organizací. Na něco prostě má kompetence někdo, na něco má kompetence někdo jiný, my je máme možná trochu širší. Protože my nejsme ohraničení tím, že jsou to osoby zdravotně postižené, že jsou to narkomani, my to máme do 65 let. To je naše cílová skupina a jsou to osoby, které mají nějakou nepříznivou sociální situaci. Což je strašná výhoda. Protože nám takto můžou z toho kontaktního centra poslat někoho, u koho ví, že oni už pro něj nemůžou nic udělat, co se týká třeba úřadů. (SP VI-1)*

Do takové spolupráce je zapojeno mnoho subjektů, neplatí ovšem, že v každé obci zařazené do výzkumu probíhá spolupráce se všemi, které jsme vyjmenovali. A zároveň, spolupráce s konkrétními aktéry (či jejich skupinou) nemá ve všech obcích, kde prokazatelně probíhá, stejný obsah ani formu.

Pro spolupráci s dalšími subjekty, zejména těmi, které stojí vně struktury obce či obecního úřadu, je typické, že se rozvíjí ve vazbě na konkrétní individuální případy, málokdy mají nějakou systematickou, formalizovanou podobu.

Pokud dochází k oslovení SP OÚ ze strany dalšího subjektu, je spíše nahodilé, než že by vycházelo z předem domluvených procesů.

*Ale jinak jestli máte na mysli, že bychom se třeba nějak scházeli s tím majetkovým odborem, to jako ne, jako ano, vím, o jaké pracovnice tam jde, vím, o koho se jedná jako fyzicky, byly jsme seznámeny, ale že bychom to nějak řešily jako u stolu, ty případy, to ne. (SP III-1)*

*T: Takže třeba i tady s těmi lékaři, je to vlastně věc nějaké tradice, nebo nějaké tiché dohody, že oni, když na někoho narazí, uznají za vhodný, že by byla potřeba pomoc, tak vás kontaktují?*

*R: Mhm (ano) a zavolají.*

*T: A že byste třeba někdy řešili, jak v jakých případech mají volat?*

*R: To ne. (SP III-2)*

Určité pravidelnosti ve formě a účelu spolupráce se vytvářejí až v průběhu času mezi těmi aktéry, mezi kterými dochází ke kontaktu častěji, důležitou roli hrají osobní vazby, nebo jsou vytvořeny platformy, které k ní vytvářejí podmínky, jako jsou projekty, komunitní plánování apod.

*Máme síť sociálních služeb, kterou platíme, které to mapují, s nimi spolupracujeme v rámci komunitního plánování a ty to pak takhle zajišťují. Takže se setkáváme a bavíme se o problémech města, tady je spousta věcí, třeba plně ubytovny. (KR II)*

*My máme pravidelný schůzky s úřadem práce, se sociálními pracovníky a s dávkáři, co jsou na úřadu práce, který jsou minimálně ob dva měsíce. (SP III-2)*

*R: A spolupráci s hmotnou nouzí, to máme tak, že každý měsíc se vidíme s paní vedoucí, protože ona je členkou naší odborné pracovní skupiny na OSPOD, kde se to týká i jejich klientů, takže tam my se vidíme každý měsíc.*

*T: Takže když by byl nějaký klient, tak ona vám dá vědět.*

*R: No, no tam jsme operativně napojení, a pak samozřejmě ty žádosti o zvážení zvláštního zřetele, když se tam dělá to správní řízení k doplatku na bydlení, nebo i další, a ještě se nám daří pracovat tím způsobem, že když sem někdo přijde s žádostí o ten zvláštní zřetel, tak že kolegyně se rovnou vyptají, proč bydlí na ubytovně, že to je prostě nestandardní, a ptají se ho, jestli nechce něco změnit, něco vyřešit a tak podobně. (VED odd. II)*



Formalizace spolupráce je velmi výjimečná a v podstatě jsme ji identifikovali pouze v případě jedné obce. Kromě níže zmíněných typů spoluprací ještě tato obec rozvinula formalizovanou spolupráci s jedním z místních domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem, který nebyl zřizován městem, a na základě písemného statutu bylo ustaveno kolegium pracovníků služby a SP OÚ za účelem pravidelného předávání informací SP OÚ o odmítnutých klientech služby. SP OÚ je navštěvuje a zjišťuje, zda aktuálně nepotřebují nějakou pomoc, podporu, či zprostředkování terénní služby. A naopak, daná sociální služba zohledňuje vyjádření SP OÚ o nutnosti poskytnout pobytovou službu přiložené k žádosti o poskytnutí služby.<sup>8</sup>

*T: Někdy se i stává, že není úplně přehled na té obci, které ty služby tam jsou, proto se ptám. Všichni jsou zapojeni v tom komunitním plánování?*

*R: Tak ano, on je ten adresář, my sdílíme s nimi ty informace, abychom věděli, co oni nabízejí, jaká je jejich cílová skupina, psychiatricky, mentálně postižení i tělesně postižení atd. (...) My to zároveň koordinujeme, my máme tu koordinační funkci. To znamená, že „ano, my víme, že děláte takovouhle věc, my vás za to platíme, máte klienty takový a takový, v případě, že máte zakázku, tak nás informujte“. V případě, že chcete něco od města, ten klient potřebuje něco o level výš někde, tak za tady těch podmínek my vám to sdělíme a vy to řeknete tomu klientovi. (...) Například, chtějí sociální bydlení od města, tak my jim říkáme ty parametry, jaké jsou. Ta směrnice od města vyšla nějaká, že musí být takový a makový, splnit podmínky, ať je sdělí tomu klientovi. Pokud chce klient něco dovysvětlit, může kdykoliv přijít k nám v doprovodu té služby nebo i sám, udělá se záznam, buď je to jednorázovka, do OKáčka, může být klientem našim, my nevykazujeme ty klienty, my jim je nebereme, nepotřebujeme žádné klienty.*

*T: Takhle intenzivní spolupráce není úplně všude obvyklá. Chtěla jsem se zeptat, jestli, když jste sem přišel, tak už to takhle bylo nastavené, nebo vy...*

*R: Ano, už to bylo to. Funguje to, pan vedoucí to nastavil tu komunikaci takovým způsobem. (KR II)*

Jako typický rys se pro tuto obec jeví vědomá potřeba nad formami a účelem spolupráce koncepčněji uvažovat, a to ve vztahu k více než jednomu aktéru. Spojena je pak do jisté míry i s potřebou ji více formalizovat (pojmenovat tento typ spolupráce, stanovit si její cíle, stanovit procesy – například frekvenci setkání, jak k ní bude docházet apod.).

*R: Dokonce jsme tady měli i kazuistické semináře, jo, to pořádal kraj z nějakého... Chvilku jsem to i vedla, chvilku, dočasně už jako asi třetí v pořadí, protože nejdřív obě kolegyně odešly na mateřskou, tak jsem chytila osm kurzů, tak tam taky dochází k výměně informací a myslím se, že to bylo hodně dobré.*

*T: Že jste se navzájem poznali.*

*R: Přesně. Takže tím pádem o sobě víme, víme, co řeší, jak na tom jsou i co se týče té lokality, že tam nemají tolik bydlení, nemají třeba tolik neziskovek, myslím v tom sociálním bydlení, že nemají taky prostory. A kolikrát to bylo i za účasti úřadu práce, což bylo hrozně fajn, protože ona řekla: „Jo, toho znám, ten už je v tom léta.“ Atd. A znala tu historii třeba té dotyčné osoby. Takže voláme si, voláme si, ta spolupráce je. Protože když nám tady přijde klient, tak tolikrát zavoláme do azylového domu v kraji a říkáme: „Posíláme vám takovou a makovou klientku“, jo, schůzku domluvíme... (SP II-1)*

*A ještě s těmi dvojkami tady byla spolupráce, a asi bude pokračovat i dál, taková, to byl projekt kraje, který chtěl rozvinout tu sociální práci na území celého kraje, takže v tom projektu byly vytvořené pracovní skupiny, které se setkávaly jednou za měsíc, nebo jednou za šest neděl, a ta pracovní skupina se skládala ze sociálních pracovníků trojky a z těch dvojkových. To se dělo tady, my jsme na to dali prostory, takže se tady jednou za měsíc nebo těch 6 neděl setkali ti dvojkoví sociální pracovníci s našimi sociálními pracovníky, někdo to řídil, chodila sem ještě vedoucí z hmotné nouze, když bylo potřeba, i vedoucí z PnP přišla, když byla potřeba, a v takové sestavě se tady jednalo a bylo to jednání o klientech a tím pádem o systému, co my atd., a tam se přesně tyhle věci odehrávaly. Co*

<sup>8</sup> Tato informace včetně písemných podkladů, výše zmíněného „Statusu“, byla poskytnuta v rámci rozhovoru s vedoucím sociálního odboru. Rozhovor byl zaznamenáván pouze písemně, proto nelze uvést přímou citaci.

*by chtěli po nás, co my bysme mohli pro ně udělat, a my zase, když jsme tady měli klienta, který přišel k nám, ale byl bytem v ORP v té obci, kde měl ten sociální pracovník...*

Pro nastavení efektivních procesů spolupráce při vyhledávání potenciálních klientů se jeví koncepční spolupráce s dalšími subjekty jako vhodná forma. Podmínky potřebné pro její nastavení vznikají jako vedlejší efekt aktivit, které jdou nad rámec běžného provozu odboru či oddělení, na kterém SP OÚ působí, jako jsou různé platformy (typicky komunitní plánování) či projekty.

*Tak míváme samozřejmě ty skupiny komunitního plánování, různé komise a pro sociálně-právní ochranu dětí máme tady síťáře, je tady projekt na síťáře, který jakoby je administrovaný ministerstvem ale asi deset obcí z celého kraje šlo včetně teda [název obce] do síťování OSPODu, takže my jak se tady při těch různých pracovních schůzkách se všema setkáváme, tak s nimi samozřejmě o tom projektu...*

*Určitě máme a řekla bych, že tady v [název obce] je i taková stěžejní ta Agentura pro sociální začleňování, protože vlastně my s ní spolupracujeme hodně, máme lokálního konzultanta, máme vlastně i konzultantku pro to inkluzivní vzdělávání, setkáváme se pravidelně a vlastně ty schůzky se dějí na širší bázi. Jo, vlastně i s téma neziskovkama, který tady působí v rámci města, jo, takže s nimi jsme opravdu v docela hodně těsném a pravidelném kontaktu. (...) Je to pravidelná spolupráce prostě, na základě toho partnerství a vlastně té Agentury. (VED VIII)*

Při koncepci depistáže a rozvaze nad cílovými skupinami, na které by mohla být zaměřena, je třeba zohlednit také fakt, že praxe je zatím do jisté míry poznamenána skutečností, že určití aktéři se věnují jen určitým cílovým skupinám, na které pak kladou důraz, případně mohou spolupracovat při jejich vyhledávání.

*T: Když je to senior bezdomovec, nebo...*

*R: Kurátoři to tak vidí.*

*T: Že to je vaše cílová skupina.*

*R: My se samozřejmě snažíme s nimi spolupracovat, snažíme se jim vysvětlit, že byt je to senior, tak a priori je to bezdomovec, takže pojďme spolupracovat spolu... (VED I)*

*No a pak ještě docela dobře spolupracujeme s naší jakoby odnoží, pečovatelskou službou, tam sice už většina těch seniorů je starších, než těch pětadesát, což je zase třeba limit pro ten můj projekt... (SP VIII)*

Z výpovědí SP OÚ je také patrná potřeba spolupráci s dalšími subjekty formalizovat, vystává opakovaně v případě lékařů.

*My od roku 2012 prosíme lékaře, aby o nás přes lékařskou komoru a přes jejich semináře, aby o nás informovali. Aby, když už ten lékař na to nemá čas a nechce tomu rozumět, a mluvíme třeba i s těmi psychiatry a říkáme jim, že my potřebujeme trochu, teď oni říkají pořád, že mají mlčenlivost, my to samozřejmě víme a respektujeme, ale já, když nebudu mít ty informace, tak jediné, čím já bych skončila, že budu psát těm praktickým lékařům. Váš pacient ten a ten má takové a takové potíže a tak si tedy budeme pinkat. My bychom to chtěli nějak efektivně, takže určitě, kdyby šlo nějak prolomit mlčenlivost vůči nám, určitě, když ten člověk je tam už se mnou ochoten jít. Ale i to je zajímavé, že některý lékař to třeba i uvítá, vy jste ho přivedla, pojďte, zeptám se toho člověka, jestli můžu být u toho. Já samozřejmě nepotřebuju mít přehled o tom, jaký má plat a podobně, ale jenom potřebuju mít ten základní výstup. Potřebuje vaši pomoc, protože já mám doktorovi říkat a prosit psychiatra o to, aby udělal tomu člověku psychologické vyšetření. (SP VII-2)*

Jako úskalí spolupráce mezi dalšími subjekty a SP OÚ se jeví její jednosměrnost, kdy je SP dalším subjektem kontaktován již s konkrétním zadáním, s konkrétní představou, co by pro klienta měl udělat, a to bez ohledu na jeho možnosti a kompetence.

*A dokonce se stává i to, že i ta neziskovka nás manipuluje do něčeho, přijde s pánem, který třeba je problémově umístitelný, porušuje kolektivní soužití, opakovaně je odněkud vyhozený a teď přijde ta neziskovka a říká: ale město, vy jste pro něho nic neudělali. Proč jste ho nezachránili před tou ztrátou bydlení? A já říkám, a co po nás chcete? Tak mu dejte znovu byt. Ale on neplní podmínky. Že to město musí překročit ty hranice toho, že neplní. (SP VII-2)*

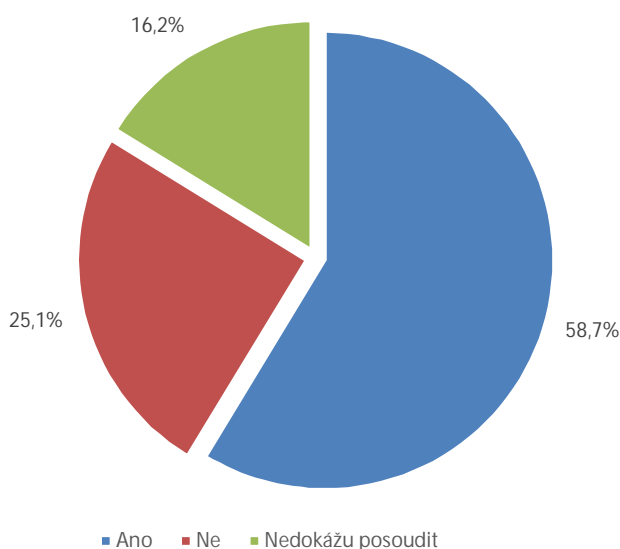
*A v posledních letech se nám děje, čtyřikrát do roka určitě minimálně, že je tam velký tlak, je to poměrně vyhrocené jednání, kdy ta nemocnice velmi tlačí na propuštění, v podstatě nám vyhrožuje tím, že ho přivezou sanitkou na úřad. My jim píšeme na ředitelství dopisy, že v tuto chvíli nejsme schopni zabezpečit jeho službu, že nám ho nemůžou dovézt. Různě si vyhrožujeme televizí a medializací problému a podobně. Ale děje se to, že toho člověka dovezou, naposledy to bylo 29. 12. 2017, kdy ho opravdu dovezli sanitkou na adresu úřadu. (SP VII-2)*

*Oni [starostové] třeba si představují, že jednak toho člověka umístíme do zařízení a nechají to dojít až do fáze, kdy ten člověk je hodně špatný, ale ono to není řešitelný v rádech dnů, ani měsíců, musím říct, protože my ty zařízení nemáme, nemáme možnost říct: „Prosím vás, my tady máme pána, který není schopen se o sebe postarat, je v tom domku, jak vám to líčím, a potřebovali bychom ho umístit zítra, protože on už nemůže“. (SP III-2)*

#### 7.4 Rizika spojená s výkonem depistáže a jejich snižování

V rámci kvantitativního šetření bylo zjišťováno, jaké typy okolností by z hlediska pracovníků mohly být překážkou výkonu depistáže. Jednou ze zjišťovaných oblastí byly také případné obtíže při zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu některých forem depistáže. Jak ukazuje graf č. 48, bezmála 60 % respondentů tuto okolnost za možnou překážku považuje a jen čtvrtina respondentů se domnívá, že to překážka není.

Graf č. 48 Obtíže při zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu některých forem depistáže



Pokud byla dále odpověď na tuto otázku sledována z hlediska udávané frekvence výkonu depistáže, tzn., jak často respondenti v roce 2018 depistáž prováděli, neliší se odpovědi mezi těmi, kdo se výkonu depistáže věnovali často, občas či vůbec – rozložení odpovědí na tuto otázku je u těchto tří skupin stejné. Roli nehraje ani pracovní pozice, pouze vedoucí pracovníci, kteří nevykonávají sociální práci (tzn., nejsou zároveň ani sociálními pracovníky ani sociálními kurátory) o trochu méně často, volili odpověď, že toto nedokážou posoudit (adjustovaný reziduál -2,5).

To, že nezajištění bezpečnosti sociálního pracovníka při provádění depistáže a překážky v zajištění osobní bezpečnosti těchto sociálních pracovníků mohou zároveň být překážkou uplatňování určitých forem depistáže a provádění depistáže určitých osob/skupin osob, vyplývalo i z kvalitativního výzkumu. Dotazovaní pracovníci hovořili o tom, že provádění depistáže či některé postupy či formy depistáže s sebou nesou i určitá rizika. Hlavním tématem byla ve spojení s problémem rizik, rizikovosti depistáže osobní bezpečnost pracovníků provádějících depistáž – zejména u depistáže prováděné na ulicích, ale nejen tam.

Tato rizika lze ale dle pracovníků podle jejich názorů či zkušeností vhodnými opatřeními či chováním snižovat či eliminovat. Až na několik výjimek nemluvili sociální pracovníci o tom, že by během provádění depistáže došlo k reálnému vážnému ohrožení, nebo byli dokonce zraněni – to se nestalo nikomu z účastníků výzkumu, ale popisují, že se dostávají do situací, kdy se bojí a pocit ohrožení mají. I když tedy o rizicích spojených s výkonem depistáže většina pracovníků mluvila, zároveň také nikdo nehovořil o tom, že by v rámci depistáže reálně utrpěl újmu - celkově z výpovědí vyplývá, že pracovníkům se daří rizikům vyhybat, rizikovým situacím či jejich vyhocení předcházet.

*Zatím jsme neměli jako nějakou špatnou zkušenost, že by na nás někdo byl nějaký moc agresivní nebo tak. (SP V 1)*

*Takže já jsem se nesečkala, že by mě chtěl někdo při té depistáži ublížit. Někteří jsou agresivnější, vulgární, ale nikdy se mi nestalo, že by mě chtěl někdo ublížit. (SP VII-1)*

Co se týče typů osobních rizik, obávají se sociální pracovníci hlavně fyzických útoků ze strany lidí s nezvládnutelnými poruchami chování, intoxikovaných osob, lidí s neléčeným či ani nedignostikovaným psychiatrickým onemocněním atd. Často bylo zmiňováno také ohrožení ze strany psů, a to jak při provádění depistáže „na ulici“, tak při pokusech vyhledávat a kontaktovat konkrétní osoby v jejich vlastních domácnostech. Dále někteří dotazovaní zmiňovali také nebezpečí nákazy infekčním/parazitárním onemocněním.

V souvislosti s riziky doprovázejícími provádění depistáže se tématem rozhovorů stával prvek nepředvídatelnosti, tzn. pracovníci „neví, do čeho jdou“, a s tím spojené téma nedostatku informací a jejich potřeby, resp. téma možnosti tyto informace legálně získat. Mezi postupy, jak zvážit míru rizika a snížit riziko, byla jmenována právě potřeba opatřit si co nejvíce informací o místě, na které sociální pracovník jde, či o člověku/lidech, které chce kontaktovat. Pracovníci ale o konkrétních způsobech, jak si tyto informace opatřují, neradi otevřeně hovořili, protože se často jednalo o spíše neformální cesty, jak informace získat.

Základním opatřením při provádění alespoň určitých forem depistáže je podle většiny dotázaných pracovníků dodržování zásady „nechodit sám“. V několika případech dotazovaní sociální pracovníci vysvětlovali, že stále musejí nebo dříve museli svým nadřízeným nezbytnost chození ve dvojicích odůvodňovat, obhajovat, a stále to není samozřejmost.

*Náš vedoucí, se mu to nezdá. Vy tam jdete zase dvě? A už jsme si to teď vyjasnili, vyřikali, že k těmhle novým hlášením, kde je to vyloženo na to kolektivní soužití, na to porušování, chodíme dvě.*

*A obecně k těm novým lidem, k těm nově hlášeným, bych byla ráda, kdybychom mohly chodit dvě. (SP VII-2)*

Na většině zkoumaných pracovišť se ale opatření „nechodit sám“ jako snížení osobního rizika při provádění depistáže považuje za důležité. Někde k tomu vedoucí pracovník sociální pracovníky naopak přímo instruuje, i když na obecních úřadech v menších obcích, kde je málo sociálních pracovníků, praktické naplnění může být problém. Zatímco na většině větších obecních úřadů zapojených do výzkumu toto opatření mohou uplatňovat v podstatě rutinně, tzn. téměř vždy chodit na depistáž ve dvojici, v případě menších pracovišť je často zvažují, zda je to nutné, jaká je v daném případě míra rizika atd.

*Já si myslím, že by neměl být sám, že by neměl chodit sám, že by měli být minimálně dva, (...) jdete do prostředí, kde nevíte, jak to vypadá, kdo tam naproti vám sedí, co se tam bude dít, takže bych, aby ta bezpečnost toho člověka byla zajištěná, mně to přijde jako na prvním místě dneska, i kolikrát jsme se setkali dneska, že ten strach máte. (SP III-2)*

*Když vnímáme, že je to nebezpečné, nebo když někdo řekne, že někdo je agresivní, běžte ho zkontrolovat, tak jdeme ve dvou. Když je to takové, že se nám to jeví, že by to mohlo být nějaké jednodušší, jednoduchá záležitost, tak jdeme sami. Když je to domácí násilí, tak určitě jdeme ve dvou, aby se ten člověk i pracovník chránil, i ta daná osoba aby jako měla péči, kdyby se něco stalo. (SP II-1)*  
*No, my to máme - my to máme udělané tak, jako co se bezpečnosti přímo osob týče, že chodí do terénu dvě. Nebo dva. A pokud jsou takové ty rodiny, které nejsou úplně až tak řekněme rozumné, tak tam jsme i jako volily třeba měšťáka. Nebo asistenta prevence kriminality, aby prostě měly s sebou nějakýho toho chlapa. (...) Z pozice vedoucí vždycky říkám, nelezte nikam, kde se nebudete cítit bezpečně. (VED IX)*

Účastníci výzkumu se také zcela neshodovali na tom, zda je v zájmu zvýšení bezpečnosti SP vhodné využívat při depistáži doprovod městské policie, jak bylo doporučováno ve výše uvedené citaci jedné z vedoucích pracovníků, event. v jakých případech a případně jakým způsobem. Často se objevoval názor, že přímá přítomnost příslušníka městské policie může depistáž narušovat či překazit.

*No městská policie, tu moc nevyužíváme k depistážím (...) Tak taky ti klienti občas nemusí reagovat dobře, když tam přijdeme s policajty, musíme navázat trochu důvěrný ten vztah, a ne tam hned přijít s policajty, tak jsme tady“. (SP V-1)*

*Ale když to je třeba drogově závislý, tak tam už samozřejmě bliká majáček, taky nemůžete vědět, v jakém stavu zrovna toho člověka najdete, tak je lepší, když někde - není třeba dobrý hned tam strkat policajta, protože to taky zvyšuje zas to napětí, ale někde vpovzdálí ho mít jako takovou tu rezervu, kdyby k něčemu došlo. Jo, takže ne ho tam šoupnout, „já jsem tady policie“ a tohleto, protože tam zase přístup k tomu klientovi se zablokuje. Je lepší, když jsme první my a až, když vidíme, že tam nastává nějaký problém, tak ten policajt může z té druhé strany jako ten ochránce tam přistoupit. Ale rozhodně nevstupujeme samotný na to šetření. (SP IX-1)*

*Taky mě napadá, 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. (SP III-1)*

Nicméně dle některých sociálních pracovníků je angažování městské policie někdy nevyhnutelné. Stává se, že sociální pracovníci se mají např. na určitý podnět někam vydat, či vnímají jako potřebné vydat se provést depistáž na konkrétní místo, případně za konkrétním člověkem a už odůvodněně se domnívají, že by to mohlo být rizikové. V takových případech se snaží s městskou policií MP předem domluvit na asistenci.

*Třeba o jednom bych věděla (...) a tam bych si třeba bez asistence policie netroufla. Takže bych zavolala asi předtím ještě místním, jedu tam, potřebuju vaši asistenci, je to nutný. (SP IX-2)*

Případně je vhodné zapojení policie při druhém pokusu o kontakt, když už sociální pracovníce při první návštěvě nějakého místa či při prvním pokusu o vyhledání osoby zjistí, že na místě, kam jde, nějaké riziko reálně hrozí.

*Pokud je třeba nějaká... nějaká jakoby lokalita, kam prostě se bojím chodit - bylo to třeba XXX, když tam byl pes (...) Já jsem tam šla, jednou, najednou na mě vyběhl (...) byl vzteklej, protože - no byla vztekla, protože to byla fena a oni jí sebrali štěňata a ona prostě útočila potom na lidi. Takže ona mě fakt jakože vyběhla a začala na mě vrčet (...) Takže jsem upozornila městskou policii, že teda tam se nachází pes takhle, že teda ho mají volně puštěného, bez obojku, bez náhubku, bez nějakýho - bez nějaký boudy, prostě je tam volně puštěnej pes. Jo a oni to teda řešili, městská policie, a upozornili je. (TrP IX)*

Sociální pracovníci také zdůrazňovali, že je potřeba, aby svým jednáním a vystupováním vůči lidem, s nimiž se v rámci depistáže snaží navázat kontakt, sami nepodnítli či neeskalovali vznik konfliktní a potenciálně nebezpečné situace, jedná se o dovednost řízení situace. Hovořili o tom, že je třeba se snažit vývoj situace a reakce klienta ovlivnit způsobem vystupování sociálního pracovníka. Řada dotazovaných vysvětlovala, že vzniku reálného rizika napadení ze strany osoby, s níž se v rámci depistáže snaží navázat kontakt, lze předejít uvážlivým vystupováním na straně sociálního pracovníka.

*Měli jsme tady jednoho toho agresivního klienta bez přístřeší, tak nějak zachovat, když ne vnitřní klid tak aspoň, aby to slo navenek poznat. (SP V-2)*

*A pokud teda samozřejmě jsou nějak jako agresivní, tak jako rychle vyklidit pole, to je asi nejideálnější (...) Kdy to není úplně vhodný. Jako když vidím už nasupenýho člověka, který mi otevírá, tak si řeknu: „Tak a teď teda mírním.“ A když vidím, že teda ne, tak nic. „Tak Nashle...“ a odcházím radši. Takže vědět, kdy do toho třeba nejít. (SP IV)*

Nezbytnou součástí know-how depistáž provádějícího pracovníka je schopnost odhadu a předvídání vývoje situace a umění strategického ústupu. Tedy nenechat se situací unést a netlačit na to, že je třeba řešit problém za každou cenu, ale včas vyhodnotit míru rizika, nepouštět se do navazování kontaktu např., když je šance na úspěch nízká a riziko fyzického útoku se jeví jako nezanedbatelné.

*V případě, že vyhodnotíme, že ten člověk v té chvíli je natolik pod vlivem alkoholu, nebo mívají často psy, pak zvažujete riziko i sama za sebe, nebo za ty pracovníky, se kterými jdete, nikdy nejdete sám, tak zvažujete i to riziko toho, jestli půjdete do fyzického kontaktu s tím člověkem, nebo v tom okamžiku nevyhodnotíte jenom to, že tam necháte informační leták a zkusíte přijít jindy. Takže přijdeme, vyhodnocujeme, jestli budeme s tím člověkem mluvit. (KR I - 1)*

*Já nevím, já si pořád jako říkám, že jsem schopná odhadnout situaci, ze které můžu vycouvat - a vycouvám. (SP IX-2)*

*Pokud do té rodiny jdu a třeba tu rodinu neznám a ocitnu se v tom nebezpečí, už tam znova nejdu. Jo, prostě - ale pokud se v tom nebezpečí jako... Třeba se mi stalo, že jsem šla do jedné rodiny a tam byla matka, čtyři nebo pět dětí a pak tam, měla tam být - měla být doma sama. Já jsem tam teda přišla, protože jsem věděla, že ta rodina už jako nebezpečná je. Nebo jakoby, že se tam vyskytují drogy. Ale v tu dobu, kdy jsem tam šla, jsem si myslela teda, že je doma sama. Vstoupila jsem do domu, ona mě pozvala dovnitř, já jsem si sedla do kuchyně a pak jsem se otočila a v pokoji seděli asi tři, možná čtyři chlapi... zfetování. Jo, jestli byli - jestli měli v sobě alkohol nebo zfetování, nevím prostě, ale bylo (...) A najednou jsem cítila, že stojí někdo za mnou. A ten přišel z další místnosti (...) tak jsem si s ní jako pokecala a říkám jo, dobrý, říkám, tak to vyřešíme jindy jako jo - a prostě jsem to*

*nějak úplně, úplně jsem to nějak jakože ukončila ten rozhovor s ní a říkám, tak jo, tak se mějte hezky. A vstala jsem. A ten pocit. Jsem čekala, jestli dojdou k těm dveřím, nebo ne, protože ona za mnou zamkla. (TrP IX)*

Jeden sociální pracovník v souvislosti s riziky depistáže, přiměřeným a nepřiměřeným rizikem a zejména se schopností včas míru rizika vyhodnotit, na základě svých zkušeností specificky doporučoval nepodceňovat skupinovoměstskou dynamiku; nesnažit se například vyhovět zakázce veřejnosti či tlaku politické zakázky na úkor vlastní bezpečnosti.

*Vytlačte tady ty skupinky od nádraží, je to opravdu o nějakém bezpečí toho pracovníka. To není o neochotě s tím člověkem mluvit, ale některé skupinky pod vlivem alkoholu, skupina bývá problém (...) a nevede to vůbec ke kýženému efektu, který by to mohlo přinést. (...) Kontaktovat ho někde jinde, protože skupina bývá problém. Ale zároveň skupina je problém, na který bývá ta zakázka, častokrát. Ať tady nejsou, ať tady nepostávají, před tím Albertem. A už se stalo, že kolegové opravdu byli konfrontováni a pak to hraničilo téměř i s tím, no tak zavoláme policajty, to už není možné, to, co tady se, že i ta hranice toho, my máme tu toleranci nastavenou jinak, i v tom jednání s tím klientem, jsme schopni zvládnout z tohoto hlediska i alkohol, i nějakou tu duševní diagnózu, prostě mnohem dál, ale někdy je to málo, máme ten svůj limit, přes který to dál nejde. A jedním z těch limitů je velká skupina. (KR I-1)*

Několik sociálních pracovníků hovořilo i o tom, že mají k dispozici obranné prostředky, obvykle byly uváděny pepřové spreje – s tím, že všichni, kdo toto zmiňovali, zároveň uváděli, že je ještě nikdy nepoužili, ani se nedostali do situace, kdy by o použití uvažovali.

*Máme pepřové spreje pro jistotu, ale zatím jsme je nikdy nepoužili, necítíme se ohroženi. Já mezi ně chodím i sama a nemám s nimi problém. Dokonce bych řekla, že někteří klienti mě chrání, kdyby náhodou něco, tak oni by mě ochránili. (SP VI-1)*

*My je máme taky, taky jsme je nikdy nepoužili... (SP IX-2)*

Kromě rizik spojených s osobní bezpečností sociálního pracovníka bylo v několika případech zmiňováno i riziko stížnosti či obvinění sociálního pracovníka daným člověkem, jehož sociální pracovník v rámci depistáže navštívil. Týká se to zejména depistáží prováděných v domácnostech daných osob. V krajním případě může být sociální pracovník obviňován i např. z krádeže atd., např. jde-li o člověka s paranoidní poruchou osobnosti, s demencí apod. Pak je to slovo proti slovu a v takovém případě je zřejmě jedinou možností chodit ve dvojicích, pokud sociální pracovník předem tuší, že by se mohl dostat do tohoto typu situace.

*Tak vždycky je tam nějaké riziko stížností, protože lidé jsou různí, někdo se může cítit obtěžován, nemusí pracovník pro něho zvolit úplně optimální pro něho způsob rozhovoru, takže asi ano... Snažíme se jít ve dvou. Nemusí to být jenom fyzický útok, můžou si vymyslet, že jsme tam něco vzali, nebo poškodili. Takže snažíme se tam chodit ve dvou, ale znovu říkám, ne vždycky se nám to daří z těch důvodů, že nás není tolik, kolik by nás mělo být. (VED VII -2)*

*(...) 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. (SP IX-1)*

## 7.5 Administrativa a záznam depistáže

Problematika administrativy spojené s výkonem depistáže a celkově s možností, jak průběh a výstupy z depistáže zaznamenávat, je další oblastí, v níž se na zkoumaných pracovištích

liší praxe i názory pracovníků na způsoby zaznamenávání depistáže. Většina zkoumaných pracovníků se shodovala, že celková administrativa spojená s výkonem sociální práce na obecních úřadech je naddimenzovaná, neúčelná, příliš časově náročná a řada účastníků výzkumu uváděla, že v podstatě je nutné dublování, protože v elektronickém záznamu nelze zachytit kontinuitu vedení konkrétního případu a pracovníci tak zakládají i klasické papírové spisy.

Co se týkalo konkrétně záznamů z depistáže, neshodovaly se pohledy pracovníků na to, co zaznamenávat, v jaké fázi, v jakém rozsahu, ale i např. na to, zda standardizovaný záznam je nebo není vhodný pro zaznamenávání depistáže atd. Podle některých účastníků výzkumu je to povaha a dynamika samotného procesu depistáže, co může generovat určité problémy se záznamem, přičemž tyto potíže spojují někteří dotazovaní zejména s určitými cílovými skupinami a jejich specifiky. Dokonce se objevovalo zpochybnění potřeby záznamu pro věc samotnou, ale poukazuje se trochu na samoučel či posunutý účel – ne kvůli případu, ale kvůli doložení odvedené práce.

*Právě u té depistáže problém s tou administrativou je ten, že obecně u té naší cílové skupiny, že hodně věcí se děje ex post. Protože já nemám v průběhu toho, co se děje, možnost to sepsovat, takže se to děje ex post. Děje se to zpravidla, že jsme se už v tu chvíli dobrali, že se to nějak v tu chvíli vyřešilo, nějaká opatření se přijala a já je pak zaznamenávám. Proto, abych se pak třeba mohla podívat, nebo spoustu věcí, když už se dějí ex post, tak už je zaznamenám jenom proto, protože musím. Protože ten záznam musím být, protože musím vykázat svoji práci. (SP VII-2)*

Jednotlivá zkoumaná pracoviště či pracovníci se liší v tom, co a v jaké chvíli začnou v souvislosti s prováděním depistáže zaznamenávat, či zda vůbec začínají záznam o depistáži vést; několik pracovníků hovořilo o tom, že záznam zakládají až ve chvíli, kdy se vyhledaný člověk rozhodne pro spolupráci, tzn., lze mluvit o zakázce či že se sociální pracovník a klient blíží k formulaci zakázky. Zdá se tedy, že alespoň na některých pracovištích zůstává řada depistáží vyhledaných případů bez písemného záznamu, pokud sociální pracovník v danou chvíli vyhodnotí míru ohrožení jako nízkou a zároveň daný člověk o pomoc nemá zájem.

*Já teda dělám písemný záznam v případě, že se domluvíme na nějaké spolupráci, tak tam teda si už záznam píšu, a pak samozřejmě další ten průběh toho. No. Pokud je to ve smyslu, že opravdu vidím, že ten člověk není v nějakém ohrožení, jo, a vidím, že prostě tu situaci nechává tak, jak je a prostě nechce to řešit, tak spíš jenom vyčkává, jestli náhodou se něco nezmění a třeba se nepotkáme příště a on mi řekne, že by měl zájem něco řešit. Takže toto všechno nepíšu. (...) Může se stát, že je to přímo jakoby v té fázi, že - i v té depistáži, a domluvíme se, aha, tak vy máte tohle, tohle potřebujete... A vím, že přijde mi na druhý den zase ještě s něčím, nebo já se tam mám pro něco ještě stavit, tak to už, to už samozřejmě začínám normálně standardizovaný záznam. Zápis. (SP VIII)*

Avšak zároveň bylo důsledné a pečlivé vedení záznamu některými dotazovanými pracovníky zdůrazňováno jako nezbytné, např. pro potřeby monitorování situace, vyhodnocování posunu v situaci daného člověka či v navazování kontaktu s ním atd. Ale projevuje se zde určité dilema, co zaznamenat, resp. co lze zaznamenat, a to mj. i s ohledem na ochranu soukromí daného člověka, přičemž je třeba zvažovat, kdo se k dané dokumentaci může dostat, zda by to daného člověka mohlo poškodit, případně zda vůbec dal souhlas či měl příležitost nedat souhlas s vytvořením záznamu a uvedením některých informací o jeho osobě.

*Tak já si pak myslím, že je to i v té spisové dokumentaci, jo, ono přece jenom jo, je to – jako jasně, všechno nemůžete dát na papír nebo někam, ale je to i to o tom, protože pokud je ta dokumentace prostě vedená, jako opravdu tak nějak precizně a pořádně, tak když se podíváte, já nevím, za půl roku zpětně, tak vidíte, že buď ten problém, který vy jste třeba na začátku někdy jenom tušila, tak buď se vám podařilo ho nějak jako odsunout, že jako se, dejme tomu, když ne vyřešil, tak aspoň nějak prostě dal do nějakýho stavu ještě snesitelnosti, anebo se to nepovedlo a prostě začíná to tam*



*gradovat a začíná to po podhoubí tak nějak se zvětšovat a – jo, je to i o té spisové dokumentaci prostě k té depistáži. Abyste prostě měla zmapovaný, jo, tak tenkrát se tam dělo, já nevím, v parku se dělo to a to, pak se to už přerostlo, už se tam nescházejí tři lidi, ale už jich tam je, já nevím, patnáct, jo? Prostě jako ta dokumentace, si myslím, je taky hodně důležitá. (VED VIII)*

Problém či dilema toho, co do standardizovaného záznamu napsat a co nikoliv, se objevoval ve více rozhovorech, někdy spíše v náznacích, jindy pracovníci otevřeně sdělovali, že s tím mají problém a proč – přičemž problematiku záznamu – konkrétního obsahu a detailnosti často spojovali s problémem ochrany klienta a předáváním informací o klientovi. Jak již bylo zmíněno v úvodním odstavci této podkapitoly, bývá zakládán spis, který je veden paralelně se standardizovaným záznamem, a v něm jsou informace uváděny podrobněji a uceleněji.

*A teď se to vede zvlášť k projektu. Tak se to vykazuje zvlášť. To je jako na počty, to napočítáme a u těch klientů to je ve standardizovaném záznamu. Spíš kolegyně někdy řeší, co všechno do toho standardizovaného záznamu dát, my nechceme u některých věcí, aby to viděl úřad práce. Abychom tím toho klienta třeba nepoškodili vzhledem k dávkám. Takže asi ne úplně všechno. Ale jako běžný informace, který zjistíš při těch šetřeních nebo depistážích, tam jsou.*

*T: A vy nemáte nějakou jako skrytou část, která by byla jenom pro vás?*

*R: No my máme zvláštní složku ve spise.*

*T: Jo. Tak tam už jsou komplet....?*

*R: Jo. (VED IV)*

V souvislosti s pořizováním záznamu z depistáže a s osobními údaji o dané osobě bylo několika sociálními pracovníky také upozorňováno, že žádat o poskytnutí osobních údajů hned na začátku navazování kontaktu a motivování dané osoby ke spolupráci, či dokonce hned při prvním kontaktu, může být kontraproduktivní a ohrozit snahu o získání důvěry klienta a odradit ho. Zároveň jeden ze sociálních pracovníků právě okamžikem, kdy daný člověk svolí k poskytnutí osobních údajů, vymezil hranici mezi depistáží a jinými metodami sociální práce.

*(...) protože to na tý první schůzce jako zrovna tady nešlo, ten souhlas s tím poskytnutím osobních údajů, to bych si ani nedovolila mu předložit, protože on by mě hnal, a to jsem udělala až při další schůzce, kdy on jel sem za mnou kvůli občance. Tak tu první jsem zaznamenala jako do těch jednorázovek do OKčka. Takže to je jako depistáž. No a pak už to tam nepíšu. Takže pro Vás až dá ten souhlas s tím poskytnutím těch údajů osobních, další strana, a pak začíná ta sociální práce. Pro mě to takhle je. (SP II-2)*

V některých obcích naopak dotazovaní pracovníci vysvětlovali, že zapisují úplně všechno v rámci depistáže, ale je to spíše v tom smyslu, že zapisují v podstatě každý kontakt, nikoliv nutně detaily včetně osobních údajů a dalších poznatků o daném člověku, které se sociálnímu pracovníkovi případně podařilo získat.

*Vždycky z té depistáže se udělá protokol, kde se popíšu ty lokality, kde jsme byli, koho jsme tam potkali, nepotkali, nebo vyloženě jdeme cíleně za někým, co se také může stát. (SP VII-1)*

*My zapisujeme, jakéhokoliv člověka dáváme do OK systému, jakéhokoliv člověka, kterého potkáme. Vždycky ten spis založíme, i pokud by se ukázalo, že potom už to není náš klient, tak ten spis založíme a uděláme to prvně my. Takže normálně popíšeme, co jsme zjistili, nebo kde jsme byli, kdo to je, co jsme zjistili atd. (SP VI-2)*

*O všem, o všem, jako o každým kontaktu je záznam, úplně jako o každým. Ale buď je otázka, že fakt je to v klientech, když dají souhlas a je nějaká zakázka, anebo do těch jednorázových kontaktů (...). Ty jsou anonymní, to je anonymní. (...) (...) Všichni máme přístup do toho systému, takže všichni se můžou podívat, co se tam dělalo nebo nedělalo. A jde tam jako další spolupráce k tý paní dopsat (...). No to ani třeba nemusí se stát, že se tam... Může tam být víc záznamů, a potom, když by se nějaká zakázka z toho vyjednala, tak se z toho stane normální klient. A i je vidět, že byl anonymní a pak normální. (SP II-2)*

Tam, kde mají zkušenosti s tím, že z každé depistáže je třeba vést záznam, také mají většinou odzkoušeno, jakou formou a co se může hodit připojit – ve dvou případech byla explicitně zmiňována i vhodnost pořizování fotodokumentace, pokud je to možné, s tím, že tato často slouží jako doklad pro politickou reprezentaci města, případně zprostředkování toho, co depistáž je. Pro kolegy pak k lepšímu vyhodnocení/předjímání situace, pokud by na totéž místo šel někdo jiný.

*Vedeme si z každé té depistáže záznam, jednak je to pro naše potřeby, jednak je to výkaz činnosti. My si nemůžeme dovolit říct, jo dobrý, byli jsme čtyřikrát tam. Jsou určité mantinely úřadu, a my jsme i úředníci, navzdory tomu, že děláme terénní sociální práci (...) My vedeme výkaz toho, kdy zaznamenáme to, kdy jsme tam byli, s kým jsme mluvili, v nějakých náznacích tu osobu, jestli je nám známá, jestli nám to jméno řekla. My v rámci ochrany dat, to nejsou věci, se kterými se pak vyplouvá na povrch, je to o tom, že člověk nám musí chtít říct ta data, oni nemají doklady (...) se snažíme do toho záznamu z toho terénu dát třeba nějakou fotodokumentaci, se souhlasem toho klienta. (KR I-2)*

Standardizovaný záznam jako takový hodnotili sociální pracovníci různě. Někteří dotazovaní pracovníci funkčnost stávajícího způsobu zaznamenávání neřešili s tím, že prostě záznam využívají dle logiky daného záznamu, tzn. dle logiky a uspořádání, který do způsobu zaznamenávání sociální práce včetně depistáže vnáší záznam svojí strukturou. Někteří ho vnímají celkem pozitivně, jiní spíše negativně, ale konkrétně ve vztahu k depistáži a zaznamenávání až na výjimky spíše negativně, tzn., převažovala zkušenost, že pro zaznamenávání depistáže není dobře vyřešený.

*Takže potom standardizovaný záznam, ted' než to tam vypíšete, i když mi klient neřekne jméno, dávám ho do anonymního klienta, zase to tam musíte popsat. Ted' to musíte mít někde založené, že na té depistáži jsem byla, když přijde někdo, kde jsi byla, celý den jsi tady nebyla, tak ať člověk zase má, kde byl a co dělal, že. Takže potom ta administrativa je složitá. (SP VII-2)*

*V podstatě je tam jenom ta kolonka depistáž, je to hrozně špatně nastavený podle mě, hrozně mně vadí, jak se to roluje od začátku a ne od konce, jak to není chronologický, celý ten systém mně nepříjde úplně (...) to není úplně dotažený do konce, je spousta věcí, i když to okno si otevřete, tak vám to spadne kolikrát, když tam něco zadáváte, potřebujete si rychle přepnout na jiný okno, tak už to nelze zpátky. Není to prostě úplně stoprocentně dotažený a nám to fakt jako trvá hrozně dlouho a je to zbytečný. Pro nás je to prostě nesmírná součást tý naší práce, protože tam samozřejmě je vidět, co všechno my jsme tady udělali, ale je to pro nás časově náročný. (SP III-2)*

Klíčovým tématem v rámci problematiky způsobu zaznamenávání depistáže byla pro dotazované pracovníky možnost a nastavení záznamu anonymního klienta. To v řadě zkoumaných obcí už řeší či měli v době realizace kvalitativního šetření vyřešeno, ale málokdy způsobem, který by byl pro sociální pracovníky dostatečně uživatelsky příjemný a přehledný.

*Ano, tak jako neříkám, že úplně u všech, ale jako takové nějaké ty zajímavější máme jako anonymní. Říkáme tomu anonymní, máme tam takové jednorázovky v podstatě, kteří přijdou. O těch v tom informačním systému tam vedeme standardní klienty, se kterými už je nějaký podklad hotový, smlouva, dokument nebo zakázka. Teda smlouva, myslím tím alespoň souhlas s poskytováním informací. (SP II-1)*

Depistáž je přitom činnost, která se existencí anonymních klientů vyznačuje, a to u jednotlivých těchto klientů po rozdílně dlouhou dobu. A je u některých z vyhledaných osob vůbec otázkou, zda o nich lze jako o klientech mluvit, pokud zatím ke spolupráci se sociálním pracovníkem nepřistoupili. Ovšem sociální pracovník potřebuje nějakým způsobem zaznamenávat i tuto svoji činnost, jednak kvůli tomu, aby byly k dispozici informace o vyhledaném člověku, a dále kvůli doložení činnosti v daném čase, v podstatě jako záznam o využití pracovní doby.

*To jsme nedělali, protože vlastně jsme nevěděli kam. Protože když vlastně toho člověka neznáme, nemáme ještě to posvěcení, že jo, tak kam ho zařadit? No ale teď právě jsme se domlouvali na ty schůzi, jak máme každé měsíce, tak jsme se tam domlouvali, že se to bude dávat do „anonymních“ ... V rámci toho standardizovaného záznamu. Kolik, že to bylo teda osobně, i když vlastně jako co osobně, a že tam napíšem do popisku, že to byla depistáž za účelem toho a toho. A aby to bylo jasné, co to bylo vlastně. (...) Jako nic konkrétního, ale že to proběhlo, jak dlouho to trvalo, nebo jak dlouho jsme tam teda byli. Takže že to budem teda takhle zakládat do toho standardizovaného záznamu. Protože by to vlastně byly zase plonkové hodiny vlastně, že jsme jakoby nic nedělali. Takže jakoby nikde by o tom nebyl a jakoby psát o tom elaborát, to se nám jako nechce. (SP IV)*

*Takže potom standardizovaný záznam, teď než to tam vypíšete, i když mi klient neřekne jméno, dávám ho do anonymního klienta, zase to tam musíte popsat. Teď to musíte mít někde založené, že na té depistáži jsem byla, když přijde někdo, kde jsi byla, celý den jsi tady nebyla, tak ať člověk zase má, kde byl a co dělal, že. Takže potom ta administrativa je složitá. (SP VII-2)*

Pokud se po nějaké době spolupráce s anonymním klientem tento klient přesune do kategorie klientů identifikovaných jménem, pak teoreticky nemusí nastat problém, ale sociální pracovník si musí pamatovat, že šlo o tohoto klienta a být schopen to v systému propojit – tzn., např. při převzetí klienta jiným sociálním pracovníkem může v záznamu dojít k narušení kontinuity.

*(...) problém je v tom, že já si lidi fakt pamatuju, vybavuju, vzpomenu si a jsem schopná pak to dohledat v těch anonymních, i když se to tam blbě hledá, to zase jo, to jo. Ale myslím si, že většina lidí, co dělá tu sociální práci dýl, tak že si ty lidi prostě vybaví, na základě něčeho. (...) Ty depistáže nejsou přenosné. Co se týče běžných záznamů těch anonymních klientů, tak to není úplný problém, sice tam panuje určitá nejednotnost, ale pořád se to dá předat. Anonymní klienty bysme asi nepředali. (SP I)*

Zároveň po dobu, kdy je klient stále veden jako anonymní, což může být i v řádu měsíců, může docházet k problémům s vyhledáváním informací u těchto klientů. Sociální pracovníci tak připouštěli, že i když záznam umožňuje vést anonymního klienta, reálně musejí hodně spoléhat na svoji paměť.

*My máme totiž standardizovaný záznam na oddělení anonymního klienta a tenhle anonymní klient, ve chvíli, kdy přestane být anonymní, tak se propojí s vámi zadaným klientem. Takže pokud ten člověk, vy pouze uděláte depistáž, něco nabídnete, něco pobavíte se s ním, něco proberete, nezískáte od něj třeba ani příjmení, on vám řekne třeba jen příjmení, nic jiného, vy si ho bez problému zadáte jako anonymního klienta. A pak třeba po půl roce nebo po měsíci se mu to rozleží, on přijde a vy si vzpomenete, že jste to spolu řešili, zadáte toho člověka normálně do systému a je možnost to propojit s tím anonymním záznamem, že zaškrtnete, že byl původně anonymní. (SP I)*

I když dotazovaní pracovníci nejvíce diskutovali standardizovaný záznam a jeho využitelnost a praktičnost ve vztahu k zaznamenávání depistáže, nemusí se při pořizování záznamů z depistáže jednat vždy o standardizovaný záznam či jen o něj. Popisovány byly i jiné formy záznamu. Může se jednat i o formuláře/strukturované záznamy, které zavedli na daném pracovišti pro svoje potřeby, ale ne výhradně za účelem zaznamenávání depistáže. Možná právě proto, že se nejedná o formu záznamu určenou přímo pro zaznamenávání depistáže, tzn. vytvořenou s ohledem na specifika, která depistáž a snaha o navázání spolupráce s lidmi kontaktovanými v rámci depistáže obnáší, mají sociální pracovníci tendenci selektovat, jaké případy/situace zaznamenají.

*T: A máte vlastně už na třeba průběh té depistáže nějaký formulář nebo tak?*

*R: Mám k dispozici formulář, který ale ovšem nevyplňuji pokaždé, je docela obsáhlý, takže*

*někdy je dobrý fakt když člověk potřebuje víc těch informací, že vím, že ta spolupráce se bude rozvíjet, tak tam samozřejmě se držím hlavně kvůli těm datům, abych třeba na něco nezapomněla, takže to je takové zároveň vodítko, ale nevyplňuji ho pokaždé. Protože cítím, že tam ta spolupráce nebude tak jakoby intenzivní. Jo, i když je to třeba nějaká i jednorázovka, že ten člověk řeší jednu věc. (...)*

*T: A tady tendle formulář, to jako jste od někoho dostala?*

*R: Jo, to mám tady od kolegyně (...). Byl na - pro mě byl tady na oddělení, za jakým účelem, to bohužel nevím. (SP VIII)*

## 8. Další pomoc

V této kapitole se zaměřujeme na postupy a možnosti postupů, které bezprostředně navazují poté, co byl člověk v konkrétní obtížné životní situaci vyhledán. Týká se jednak toho, jaké další kroky sociální pracovníci činí a jaké možnosti po kontaktování daného člověka rozpoznávají a využívají, případně jaké cíle mohou či se snaží sledovat. Pro některé pracovníky, kteří se zúčastnili kvalitativního výzkumu, jsou veškeré další kroky, které jsou učiněny po vyhledání člověka v rámci depistáže, již chápány jako navazující na depistáž; jiní dotazovaní vedoucí a řadoví sociální pracovníci, dle svého pojetí depistáže, tedy zejm., čím depistáž ohraničují, co pro ně je konec depistáže - zda samotným vyhledáním člověka či zmapováním jeho situace, zakázkou - různou šíří dalších kroků po vyhledání daného člověka ještě považují za součást procesu depistáže. Tzn., pojem „další pomoc“ se nutně nevztahuje ve všech případech na situaci „po“ depistáži.

Jedním z problémů při zpracování této kapitoly bylo, že když dotazovaní vedoucí a sociální pracovníci mluvili o další pomoci, často při popisu některých postupů, překážek či deficitů přestávali rozlišovat, zda mluví o pomoci člověku, k němuž se dostali depistáží, nebo o člověku, k němuž se dostali jiným způsobem; zejména se tak dělo při popisu případů, kdy klient, ať již se stal klientem sociálního pracovníka na základě depistáže či jiným způsobem, měl o pomoc zájem a spolupracoval. Pro některé poznatky týkající se dalšího postupu toto nevádí, protože některé okolnosti a podmínky dalšího postupu jsou totožné, ať již třeba klient kontaktoval pracovníka sám či naopak pracovník vyhledal klienta prostřednictvím depistáže; např. v případě limitovaných zdrojů pomoci v podobě dalších služeb, odborníků apod. v dané lokalitě v podstatě nehraje roli, jakým způsobem se člověk v dané obtížné životní situaci k sociálnímu pracovníkovi dostal.

### 8.1 Další pomoc a postup dle ochoty depistáží vyhledané osoby spolupracovat

Co se týče dalšího postupu a také toho, jaké cíle sociální pracovníci po vyhledání konkrétního člověka v nepříznivé sociální situaci vědomě či nereflektovaně sledují, záleží především na tom, do jaké míry daný (potenciální) klient deklaruje ochotu či neochotu spolupracovat, případně jak v oblasti spolupráce, a tedy i v šancích dosahovat stanovených cílů, sociální pracovníci konkrétní případ vyhodnotí.

*Tak prostě opravdu musí to mít nějaký reálný kroky, jasný cíl. To podle mě jako je známka toho, že je to uděláno správně. Ale záleží samozřejmě na mnoha okolnostech, neovlivníme to jenom my, ale může to být i strana toho klienta. Anebo naopak, můžeme si to třeba pokazit my, že třeba už nějak nesesedneme tomu klientovi a třeba nechce se se mnou bavit jako s ženskou, nebo prostě mu příjdu nějaká, a tam už je pak hrozně těžké i třeba překonávat tady tu bariéru, jak se k tomu člověku přiblížit. (SP VIII)*

Otázka cíle dalšího postupu a další pomoci je úzce spjata s otázkou zakázky, a to nejen ve spojení s problémem spolupráce či nespoupráce, ale tématem samotné zakázky – zejména toho, co vše je či lze považovat za zakázku, zejména u obtížně spolupracujících klientů či osob, které ani za klienty považovat nelze, ač vyhledány a sociálním pracovníkem kontaktovány, např.

kvůli aktivnímu odmítání sociálního pracovníka a jakékoliv komunikace s ním. V této souvislosti pracovníci nezřídka zmiňovali, že najít potenciálního klienta v rámci depistáže je podstatně jednodušší, než s ním navázat spolupráci tak, aby bylo možné se dobrat právě k nějaké zakázce či stanovení cílů společně s klientem. Další postup, a u některých pracovníků i rozhodnutí, zda je depistáž u konce či zda pokračuje, záleží na tom, do jaké míry je vyhledaný člověk ochoten navázat s pracovníkem kontakt, komunikovat s ním, spolupracovat, podílet se na dojednání zakázky atd.

U klientů, kteří nejsou moc ochotní se sociálním pracovníkem spolupracovat, či ani komunikovat, je nejbližší „další postup“ veden často pokusy navázat komunikaci a získat o klientovi a jeho situaci hlavní informace, z nichž by bylo možné vyjít při promýšlení další pomoci. Z výpovědí sociálních i vedoucích pracovníků také vyplývá, že někdy je problém spolupráce či nespolečné práce i otázkou diferencování, zda daný člověk nechce spolupracovat obecně, nebo zda nechce spolupracovat na řešení či akceptovat nabídku, možnost, s níž přichází SP – tzn., někteří sociální pracovníci toto reflektovali.

*No tak víceméně já mu to můžu jakoby shrnout a říct třeba, co má na výběr, a ať si třeba vybere z vícero možností, co je pro něj přijatelné, protože abych ho pak nestrkala někam, kde se mu vyloženě nechce, tak třeba i fakt nějaký mezikompromis, že to třeba není úplně tak, jako bych já to viděla. (SP I)*

V praxi se toto může na straně sociálního pracovníka projevat jako strategie přizpůsobování formy a rozsahu nabízení pomoci míře ochoty daného (potenciálního) klienta spolupracovat – pokud ten např. spolupráci a priori aktivně nezavrhuje, ale je schopen spolupracovat jen v určitých mezích; např. projevuje neochotu dostavit se na úřad, ale ke kontaktům v terénu se nestaví odmítavě – další postup – v terénu; někdy snaha nastavit to tak, aby spolupracovat mohl – tzn. přizpůsobit se mu.

*Nepřijde. Takhle jakože fakt se stává málokdy, že by přišel. To už musíme po nějaký době, po nějaký práci s tím klientem. Jo, že prostě já s ním mluvím, dám s ním já nevím, pět schůzek venku, pokecáme si a on mi řekne - pak já mu řeknu, tak přijďte k nám na úřad, a on řekne, no, ale mně se tam moc nechce, a já řeknu, tak přijďte třeba v neúřední dny, nebo přijďte - prostě zavolám si ho jindy teda, když potřebuju. (TrP IX)*

*Pokud je ochotnej v tom terénu, při tom kontaktu nakloněnej k dialogu, snažím se ho v podstatě nechat co nejvíc mluvit a nějak ho pošouchnout k těm informacím o těch jakoby materiálních věcech, nebo ho nechám jenom vypovídat, že to je fajn, že zas přijdu. (...) nabídka v tom terénu je postavená hlavně na těch materiálních věcech, pokud je člověk ochotnej mluvit i o něčem jiným už v tom terénu, tak se s ním o tom bavíme. Potom v okamžiku, kdy přijdem sem, je prostor pro to být, probrat tu jeho životní story, jak se do takovýho problému, do takový situace dostal, jestli jsou tam nějaký skutečnosti, který se dají nějakým způsobem řešit. (KR I -1)*

Dále pak je specifická kategorie klientů, kteří se spolupráci aktivně nebrání, ale komplikují ji tím, že zkreslují svoji situaci, případně zatajují nějaké důležité okolnosti atd.

*Určitě tady tohle spolu řešíme, ale oni to nějak nepřiznávají tyhle dluhy. To řešení vždycky dochází až když už jak se říká, teče do bot. A že když už tam hrozí nějaké exekuce nebo ztráta bydlení většinou, pak už je to mnohdy neřešitelné. (SP V)*

*Když je to spolupracující klient, který opravdu nemá problém to říct na rovinu, jak ty věci se mají, a je vidět na něm ta snaha to řešit a dopracujeme se k nějakému výsledku, kdy je reálná šance to všechno prostě zmáknout. (...) Problémy nastávají třeba tam, kde klient různě překrucuje, nemá třeba důvěru nebo prostě nechce se o tom bavit a spíš se cítí tlačěný do toho a vlastně není to takové upřímné, anebo to nějakým stylem dokonce sabotuje ve finále, tak to už je pak takové horší. (SP VIII)*

Jinými slovy, i když bylo mnohými účastníky hledisko „ochoty spolupráce“ ve zkratce formulováno „dichotomicky“, tzn. „spolupracující versus nespolupracující osoby“, ve skutečnosti ze sdělení pracovníků jasně vyvstává, že deklarovanou ochotu spolupracovat a míru reálné kooperativnosti vnímají spíše jako škálu s tím, že i rozhodnutí potenciálního klienta nespolupracovat většinou nevnímají jako definitivní a nezvratné. Nicméně v této oblasti se jednotliví účastníci výzkumu lišili – někteří po vyhledání člověka depistáží považovali za dostačující, že ho na úřad pozvou, někteří považovali za důležité přijít opakovaně, ale ne hned, jiní volili intenzivní sociální práci v terénu, „na ulici“. Několik sociálních pracovníků hovořilo o tom, že ochota depistáží zachyceného člověka přijít na úřad a to, že tam skutečně nakonec přijde, je pro klienta velmi obtížný krok, který je zároveň možné interpretovat jako (první) projev proaktivního přístupu, určitou „deklaraci“ rozhodnutí snažit se svoji situaci změnit.

*Ona může být různě těžká pro každého, ten první krok přijít, proto my říkáme, kdo z té depistáže přijde sem k nám, udělal největší kus práce, protože byl ochotný minimálně si poslechnout nabídku a zkusit to nějak řešit, tu svou situaci. (KRI - 2)*

To se lišilo podle typu klienta a jeho životní situace (např. klient je normálně mobilní, není mobilní, je to akutní, akutně ohrožující a nemůžeme to nechat „uležet“, či můžeme počkat, až k tomu klient dozraje sám, že přijde); zdá se, že postup v této situaci se také liší dle toho, jaké pojetí sociální práce SP měl, z hlediska toho, jakou míru zodpovědnosti za řešení klientovy situace chtěl přejímat. Roli hraje také to, z jaké cílové skupiny se obtížně spolupracující či nespolupracující klient rekrutuje, ev. jak sociální pracovníci hodnotí nejen míru akutního ohrožení, ale i schopnost samotného klienta tuto míru ohrožení zvážit. Z výpovědí sociálních pracovníků také plyne, že hodně záleží také na tom, jaká je „startovní čára“, výchozí situace člověka, kterého depistáží zasáhnou. Zejména u osob, které jsou na ulici/bez domova, řada dotazovaných v poměrně jemných nuancích rozlišuje, do jaké míry je daný člověk ochoten a schopen kooperovat - od toho, že je aktivně odháněn/ignoruje/neodhání, ale není nakloněn komunikovat, komunikuje, ale neochotně atd.

*Nejenom to uvidět, poznat, ale prostě navázání toho kontaktu, takového toho prvotního, a když to nedopadne tak hned, že ten klient jakoby na to přikývne, tak fakt zanechat mu nějaké prostě sdělení, něco kde se může obrátit, a tak dále. Aspoň prostě ať má nějakou vidinu, že prostě jde s tím něco dělat. (...) A pak, když už potom vidím na tom klientovi, že má zájem s tím něco dělat a teď hned je jakoby rozhodnutý, tak samozřejmě navazuje už ta další pak nějaká spolupráce. (SP VIII)*

### 8.1.1 Ochotní spolupracovat

U osob, které jsou po vyhledání depistáží ochotné alespoň v míře, která umožňuje pokračovat až k zakázce a stanovení určitých cílů, spolupracovat, dle výpovědí dotazovaných není obvykle žádný zádrhel. Další postup většinou popisují dotazovaní pracovníci jako standardní; směřuje obvykle přes sociální šetření k formulování zakázky; jak pro nastavení zakázky samotné, tak pro úspěšnost naplnění cílů jsou pak nejčastějším limitem vnější faktory, zejména dostupnost služeb a dalších zdrojů jak pro konkrétního člověka v jeho životní situaci, tak celkově v dané lokalitě.

Okrajově byl zmíněn i motiv přepečování, otázka nastavení hranic pomoci s tím, že je třeba se od začátku snažit, aby se v klientovi nebudovala hned od začátku závislost na sociálním pracovníkovi a přílišné spoléhání na jeho pomoc a spoléhání na SP.

*T: Co vidíte, jakou roli sociální práce nebo SP v rámci té depistáže? A kde končí?*

*R: Ono je to taky těžké, kdy končí. Protože zase jsou někteří tací, že zjistí, ano, ono to funguje, a pak už dají ruce od toho a přijde, to mě třeba taky vadí, přijde, dostane dopis a donese mi ho. Co je v tom dopise? Já nevím, já jsem ho ani nerozlepil. Takže oni se už potom naučí, že ten SP udělá všechno. Ne, SP neudělá všechno. SP vede, aby ten člověk dokázal sám udělat všechno. Takže se snažím toho klienta vést k tomu, maximálně mu ukázat tu schůdnou cestičku kudy to lze, kudy to nelze, a to rozhodnutí je vždycky na tom klientovi, co chce. Já přece nejsem od toho, aby mu něco vnucovala. (SP VII-1)*

Nejčastěji popisované postupy, které nejvíce následují **bezprostředně** po vyhledání člověka, který je spolupráci nakloněn, a to v různém pořadí, případně paralelně, dle situace a potřeb v daném případě, některé z následujících kroků:

- poskytnutí „první pomoci“ – okamžité řešení nejakutnějších rizik; „hašení“ nejvíce ohrožujících problémů;
- prvotní zmapování situace člověka, případně sociální šetření (zejm. dle míry spolupráce daného klienta);
- kroky směřující k **navrácení člověka do systému**, mezi formálně fungující občany, aby se vůbec mohl stát klientem dávkových systémů, služeb atd. – zde jde zejména o vyřizování dokladů - jako startovní čára pro vážně miněnou, cílenou spolupráci – známka ochoty „někam směřovat“ je snaha zajistit si doklady; u těch, kterým doklady chybí - jako o první krok a zároveň předpoklad jakékoliv další pomoci;

*Spousta lidí, tím to začíná a končí pro ně, nemá doklady, tak mám pocit, že jsem neviditelný. Ono z hlediska zákonů a jiných věcí jo. Ano, musíte se prokázat dokladem. Ale my jsme tady schopni, jako na oddělení, od ztotožnění policie, zajištění rodného listu obratem, ex offo, aby to bylo bez nákladů, vyřízení dávky na ÚP, zajištění totožnosti toho člověka, aby to vyplatili ty peníze i člověku, který nemá doklady, je to o tom, nakolik on projeví svou trpělivost, vůli a motivaci tu situaci měnit. Takže na těch dokladech se to ukazuje, na té dávce, jestli je schopný pro ten začátek, protože spousta lidí žije v sedé ekonomice, ne-li v černé přímo. Že je natolik exekuce už postavily mimo tady tu síť, že nechtějí. Ta cesta může být jednodenní, ale taky může být neskutečně dlouhá, záleží na té motivovanosti toho klienta, a na té chuti to změnit. (KR I-2)*

- hledání **příčin a řešení problémů**, které daného klienta v obtížné situaci udržují nebo ji mohou zhoršovat – zejména dluhy;
- **první stanovení priorit**, řešení problémů dle naléhavosti, ale i dle toho, které jsou řešitelné snadněji, dříve atd.;

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

- **zabezpečení zanedbaných oblastí**, napojení na další pomáhající obory, mezi prvními obvykle lékař;

*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. 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 nasměřovat tam, kam by potřeboval. (SP VI-2)*



- nasměrování, *první kroky k učení daného klienta, jak si některé záležitosti obstarávat samostatně:*

*Je to třeba jen o tom, že ten člověk zapomene, on, než se to jako naučí, že má, jakým způsobem má o ty dávky žádat. Takže funguje i to, že my toho člověka doprovázíme kolikrát, nejenom na dávky, ale třeba i k těm lékařům, i to zabere hrozně moc času. (SP III – 2)*

- *zprostředkování pomoci, nasměrování klienta ke službě/odborníkovi, delegování:* Součástí tohoto kroku je, jak již bylo zmíněno výše, mj. zvážení vlastních možností, kvalifikace a zkušeností sociálním pracovníkem; často je již v rámci prvních kroků a opatření zvážováno sociálními pracovníky i to, co se budou snažit pro klienta udělat sami a co delegují, což záleží mj. na velikosti dané ORP, 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 svoji odbornost a kompetence 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 vám mohl. A v tom případě já už to sociální šetření dělat nebudu. My ho bud předáme kontaktnímu centru, možná se k nám někdy vrátí. (SP VI-1)*

*Takže třeba my tady máme poradnu pro občanská a lidská práva, která je zaměřená hodně tady na tu dluhovou problematiku, mají tam – protože ten sociální pracovník 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, že to tady má zmapovaný a že ty lidi tam může poslat. Nabídnout jim tu pomoc. (VED VIII)*

Zároveň se ale ve spojení s otázkou „předání“ klienta může objevit dilema, kdy si sociální pracovník na jedné straně není jistý, zda má dostatečnou erudici (či ví, že ji nemá) v nějaké konkrétní oblasti, nebo z kapacitních důvodů si nemůže všechny klienty ponechat, ale na druhou stranu se bojí, že se klient „ztratí“; zejm. pokud nebylo snadné získat důvěru klienta, případně v klientovi vzniklo očekávání, že mu pomůže tento daný sociální pracovník osobně a ten ho odkazuje jinam. Navíc si sociální pracovníci jsou vědomi, že pro některé klienty je to bariéra, někam dojít, dojet, případně svoji situaci popisovat někomu dalšímu.

*Pokud je to pak zase nějaký složitý problém, tak třeba získám i tu jeho důvěru, ale zase třeba když je to - protože nemám nějaký kurz, dluhové poradenství, jo, jako nějakou insolvenční a podobně jsem teda ještě nezkoušela s nikým řešit, protože my zas třeba spolupracujeme - ještě ve Š. je poradna, takže tam docela ty klienty, když už je fakt něco takového, tak fakt jako ráda směřuju, ať pak jsou v dobrých rukou a zas je tu ten problém, že člověk už zas deleguje někoho, kdo už trochu se na vás, že, jakoby, že, jo, to bude dobrý - ale najednou řeknu ale s to, tím, jako ještě tam a - jo, takže už takové zase složitější, další prostě kolečko pro toho člověka, takže taky to někdy nemusí padnout na úrodnou půdu. Takže nejlepší by bylo tak prostě od A do Z to tomu klientovi takhle pomáhat řešit jakoby, jo, úplně jako běžně. Ale je to případ od případu. (SP VIII)*

V některých případech pak předání klienta zachyceného v rámci depistáže ani nezáleží na úvaze sociálního pracovníka, ale je dáno například organizací daného pracoviště, zejm. tím, jak má daný pracovník definovanou cílovou skupinu.

*Nebo ho předáme kolegům třeba, kteří dělají seniory. Protože zjistíme, že ten člověk sice ano, ale už je mu nad těch 65 let a já už s ním nepracuju. (...) My můžeme najít kohokoliv. My můžeme najít i matku s dětmi, ale děti nejsou naše cílová skupina, tam už je to pro OSPOD. My můžeme pracovat s těmi dospělými. Nebo můžeme najít partu mladých lidí, kteří jediné, co potřebují, tak vyměnit stříkačky, ale do kontaktního centra nechodí, protože by si tam nikdy netroufli. Takže ano, pro nás při té depistáži určitě, nebo pro nikoho při té depistáži není důležitá cílová skupina. (SP VI-1).*

### 8.1.2 Neochotní spolupracovat

Všichni dotazovaní pracovníci shodně konstatovali, že základem intervence, východiskem další sociální práce s klientem je dobrovolnost spolupráce; nicméně všichni se potýkají s tím, že část klientů dobrovolně spolupracovat nechce, jsou buď pasivní anebo sociálního pracovníka aktivně odmítají.

*Jako pokud fakt nechťej, tak nechťej. Prostě s tím nic neuděláme. (...) my za ním jdeme dvakrát, třikrát a „ne, ne, ne“, tak ne. (SP II-2)*

*Prostě v občanském zákoníku v § 81, to je oddíl, který se týká občanských práv a svobod, tak tam je napsáno něco v tom duchu, neumím to úplně přesně ocitovat, že každý má právo svobodně se rozhodnout a každý má právo ten způsob života si vybrat sám a svobodně se pro něj rozhodnout a my ho musíme respektovat. Takže jestliže se fakt někdo rozhodl, že bude bydlet s papoušky, se psy a nedělá při tom nic protizákonného, je to jeho způsob života, nebo je tím bezdomovcem, který se pro to rozhodl, je dostatečně kompetentní na to se rozhodnout, tak já to fakt budu respektovat. Podle tohoto nemůžu ani nikoho lámat, aby to nějak změnil, protože já si myslím, že žít se má jinak. To prostě nejde. Takže to je opora v zákoně. Jestliže mi někdo řekne, s tímhle něco udělejte, a já si ověřím, že ten člověk se pro ten způsob života rozhodl sám, mluví srozumitelně, to je zas ta dovednost sociálního pracovníka, srozumitelně, kompetentně, není psychiatrický, nežije v bludech, tak já to budu respektovat a nikdo se mnou nehne. (VED odd. II)*

Ve výpovědích jednotlivých sociálních pracovníků se také objevují některé rozdíly v odůvodnění, proč se s nemotivovanými či demotivovanými lidmi nepracuje; zatímco někteří sociální pracovníci považují nucení či nátlak za něco, co jde proti principu dobrovolnosti a proti principu respektu klienta a musí se s tím zacházet opatrně a uvážlivě, jiní SP spíše konstatovali, že účinné prostředky nátlaku/donucení ke spolupráci stejně nemají k dispozici.

*T: Co s takovými klientama? Jak to řešíte?*

*R: Jako s takovými lidma většinou nejde nic řešit. Když už jsou fakt demotivovaní a už se je zkoušelo motivovat prostě několikrát s různými odstupama času, tak s některými se prostě nehne (...) i když společnost, třeba okolí pořád nám tady chodí stížnosti: „jo udělejte tam s tím něco ten se tam furt válí,“ ale prostě ten člověk nechce, tak prostě nechce jakoby nemáme žádné donucovací prostředky ani žádnou pravomoc ty lidi k ničemu nutit. (SP V-2)*

Problém pomoci/nepomoci, zejména intenzita snahy získat daného klienta pro spolupráci, míra a strategie působení na nespolutracujícího klienta, až po otázku návrhu omezení svéprávnosti, to vše je pro mnohé sociální pracovníky zdrojem dilemat. Rolí zde hraje i pocit zodpovědnosti, ale i potřeba chránit sebe v případech, že by se s nespolutracujícím člověkem něco stalo či způsobil újmu svému okolí a sociální pracovník by byl shledán nečinným. Nespolutracující osoby se totiž nejčastěji rekrutují z těch depistáží vyhledaných (či jinak kontaktovaných) osob, jejichž situace je z hlediska jejich vlastního typu ohrožení, či ohrožení, které mohou představovat pro své okolí, nejvíce naléhavá a navíc bez jejich spolupráce je míra těchto ohrožení obtížně posouditelná. Sociální pracovníci tak často musí balancovat mezi imperativem dobrovolnosti a parametry situace daného člověka, které ale nemusejí přesně znát.

*(..) paní, co tam posedává na lavičce, musíme zjistit, co to je zač, proč tam sedí, a tak. Tak tam s ní jedu, občanku nám ukázala, tak já zase pak se můžu podívat do nějakých systémů, jako trvalý bydliště a takovýhle.(...) Jeli jsme tam za ní několikrát. Ale zrovna tahle paní furt odmítala cokoliv. Ta tam prostě chtěla sedět. (...) Když nechce, nechce. Prostě nechce, nechce. To byla paní, která i měla trvalý bydliště, všechno, ale prostě chtěla sedět u toho Tesca.(...) My jsme se ji snažili furt přesvědčit na nějaké azylák nebo něco takovýho, ale ona fakt nic nechťela. Vyřídít důchod jsme chtěli, nic nechťela. (SP II-2).*

*Já jako fakt jsem se nesetkala s něčím, že by ten člověk fakt jako 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 jako zdravější a není třeba nějak mentálně postiženější... (SP II-2)*

### Osoby inklinující k odmítání spolupráce

Většinou se sociální i vedoucí pracovníci, účastníci kvalitativního výzkumu shodovali, že najít v rámci depistáže člověka, který pravděpodobně potřebuje jejich pomoc, je méně obtížné, než se dopracovat k některému z dalších kroků – tzn. vůbec s ním navázat nějakou komunikaci, zjistit základní informace o jeho stavu a situaci, případně ho přesvědčit, aby zvažoval spolupráci, přijetí pomoci atd., tedy získat ho pro další spolupráci. V této souvislosti pracovníci v rámci rozhovorů sdíleli různé zkušenosti, různé popisy konkrétních případů a přicházeli s různými vysvětleními důvodů nechuti spolupracovat či nízké ochoty spolupracovat. Jak již bylo řečeno výše, sociální pracovníci většinou rozlišují intenzitu této neochoty ke spolupráci. Většina z nich si uvědomuje, že samotný fakt, že daný člověk nespolupracuje, nelze brát jako definitivní výsledek depistáže. Nespolupráce může mít řadu příčin, což také vede sociální pracovníky, aby se snažili diferencovat, do jaké míry lze imperativ dobrovolnosti důsledně dodržovat, či jakou intenzitu a jaké strategie přesvědčování v daném případě využívat, aby se daný člověk k nějaké formě spolupráce přimět nechal.

Je tedy zřejmé, že komplikované, a pro sociální pracovníky zdrojem dilemat, jsou zejm. ty případy a situace, kdy cítí, že jako základní východisko dalšího postupu je ctění dobrovolnosti problematické, protože daný člověk neumí vyhodnotit či nemůže sledovat svůj zájem; ani SP pak nemůže jednoduše uzavřít, že ho nelze nutit a rizika svého rozhodnutí nespolupracovat, nepřijmout pomoc, nese sám. Pokud se z výpovědí sociálních a vedoucích pracovníků pokusíme vymezit kategorie situací, které se mohou projevit neochotou ke spolupráci, pak nejčastěji byly popisovány následující typy případů, či situací, které se samozřejmě mohou v praxi různě překrývat:

- a) *Obtížná situace sama ze své podstaty generuje to, že daný člověk neumí nebo se bojí akceptovat pomoc*, jedná se o životní situace a ohrožení, pro které je v podstatě součástí jejich podstaty, že zůstávají skryté a charakteristickou 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. Typicky bylo řadou dotazovaných sociálních a vedoucích pracovníků zmiňováno domácí násilí, kdy nejenže oběti domácího násilí je obtížné depistáž vyhledávat, ale velmi komplikované je i navázat s nimi spolupráci, která vede ke změně situace.

*Samozřejmě, když je podezření na domácí násilí, tak to je asi problém úplně nejhorší, protože myslím si, že s tím si neví rady téměř nikdo. (VED I)*

*Takže toto je strašně těžký a toto já říkám, 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, jednak že se jim to děje, jednak si takové děti nebo vnoučata vychovali. A nezdá 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. (VED I)*

- b) **Přijetí pomoci/spolupráci se sociálním pracovníkem brání jiná osoba ze sociálního okolí depistáž vyhledaného člověka**; nemusí jít přímo o domácí násilí, případně o násilí proti osobě, o kterou sociálnímu pracovníkovi jde. 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 obecně 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. (VED I)*

*Tam nejde o fyzické násilí, že je to nějaký psychický tlak od té rodiny, nebo i třeba od sousedů a podobné věci. (VED I)*

- c) Osoby, kdy jde dle úsudku sociálního pracovníka de facto o sníženou svéprávnost, i když *de jure* ji daný člověk omezenou nemá – případy, kdy je sociální pracovník na pochybách, zda odmítání pomoci a spolupráce není výsledkem narušené schopnosti dané osoby zvážit svoji situaci, aktuální a případně budoucí rizika a kdo nese (spolu)zodpovědnost za to, pokud situace vygraduje až do stavu, kdy dojde k reálným a vážným následkům na životě či zdraví buď přímo dané osoby či někoho z jejího sociálního okolí.

*Ti lidi nám zpravidla neotevřou (...) naše sociální práce je založena na dobrovolnosti. Takže se bavíme 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 práci 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, ať teda, když jsou tam alkoholici (...) tak se přivolává městská policie. (VED I)*

*Skupina, že 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 společnej znak, že se dají dost těžce přesvědčit na to, aby spolupracovali na tom zlepšení té své situace. Cítí se vlastně dehonestovaný a tak. (VED III)*

- d) Osoby, které odmítají spolupráci, ale sociální pracovník se kloní spíše k názoru, že jsou s to svoji situaci přiměřeně vyhodnotit a pochopit a nést rizika, když se jí nepokusí změnit, případně, že rizika nejsou vážná/fatální; někdy sociální pracovník také zvažuje, že jeho hodnocení situace a pocit, že by bylo vhodné danou situaci změnit, může plynout z jeho subjektivního nastavení normy, z jiných měřítek pro to, co je akceptovatelné k žití, atd.

*Najde se tu nějaký jednotlivec i možná skupinka nebo rodinka nebo jak to nazvat, pár, jo, lidí. Najde se. Jsou tady. Jsou. Ví, co bych chtěla, aby se třeba změnilo něco u nich k lepšímu, ale je to na mrtvém bodě no.(...) Já to vidím v tom smyslu, že oni sice jako tak nějak jsou si vědomi, že asi něco není, jak má být, ale ve finále je to tak nějak netlačí. Že oni si tak nějak na tu situaci zvykli, že to prostě berou jako denní chléb, když se nad sebou zamyslí, tak jsou schopní to nějak jako přijmout a říct, že jako jo, ale prostě nemají jakoby motivaci, snahu. (...) Třeba jedni klienti mi to i tak řekli, jo, že nám to vyhovuje, nám nic neschází.(...) já to vidím jinak, že? Jako prostě každý máme jakoby něco, co by mělo být, nějaká norma, standard, ale tam třeba jedni lidi prostě řeknou, no my jsme tady tak rádi, v pohodě. (SP VIII)*

Avšak ani tento typ případů není dle většiny sociálních pracovníků nutné a vhodné vzdát s odkazem na svobodnou vůli dané osoby rozhodnout se nespolečně a ve své situaci setrvat. Sociální pracovníci málokdy definitivně upouštějí od pokusů získat dotyčného alespoň pro dílčí spolupráci, monitorují situaci, např. zda nedochází ke zhoršení, případně se snaží o postupné „opracovávání“ klienta, jeho motivování.

*U někoho, u koho vím, že potřebuje pomoc a on mne vyhodí při depistáži, tak to třeba zkusím ještě. Tak to třeba fakt za ty 3 měsíce zkusím, protože ten člověk za ty tři měsíce... Nebudu tam chodit další tejdén, jo. 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 nějaká etapa. (...) že se tam zkusím za 3 měsíce podívat. A zkusit to, jestli teda zase projdu oknem nebo ne. (...) Třeba kdybych věděla, že maj, já nevím, přijít o barák lidí s dětma, třeba například, s dluhama, nebo prostě třeba špatná hygiena, nebo třeba i skrz to opatrovnictví, to bych taky viděla jako příklady toho, kdybych tam měla jít víc. (...) A tam bych jako viděla ty příklady toho, kdy se tam musím vrátit. Kde by samozřejmě byly děti, tak tam bych to viděla určitě. (SP IV)*

- e) Osoby, které odmítají další pomoc zejména systematickou, která by vedla ke **změně** jejich životní situace, ale ad hoc **částečně** spolupracují – jedná se o osoby, u nichž sociální pracovník dochází k závěru, že se jedná spíše o životní styl; z hlediska spolupráce a akceptace pomoci se většinou jedná o osoby, které jsou spíše pasivní – sociálního pracovníka většinou neodmítají aktivně, bývají i schopny přijmout pomoc typu drobné materiální a jiné výpomoci – potraviny, oblečení atd.

*Tak já osobně mám hodně osob, co jsou závislí na alkoholu, osob bez přístřeší a oni jsou taková 'free' hodně. (SP V – 2)*

## 8.2 Rozhodování o dalším postupu

Rozhodování o dalším postupu po vyhledání klienta je pro sociální pracovníky nesnadné, tedy zejména u obtížně spolupracujících či nespolečnických osob. Jak již bylo řečeno, u klientů, kteří jsou spolupráci nakloněni či již spolupracují, se rozhodnutí o dalším postupu odvíjí v první fázi od okamžité situace a akutních problémů, později pak standardně od zakázky. U nespolečnických je pro sociálního pracovníka problematické často obojí - jak intervence v případě akutních potíží, tak dopracování se k formulaci zakázky. Navíc, zejména v souvislosti s osobami, které nejsou ochotny spolupracovat, vyvstává otázka, co je vlastně zakázka, kdo může vůči sociálnímu pracovníkovi v daném případě „zakázku“ formulovat, a objevuje se i problém nátlaku na sociální pracovníky.

### 8.2.1 Co je zakázka a kdo ji formuluje

Vzhledem k tomu, že mnoho dotazovaných docházelo k tomu, že depistáž končí uzavřením zakázky a zároveň z toho důvodu, že zakázka je určitou „objednávkou“ směřovanou na sociálního pracovníka, aby do situace/problému nějakým způsobem vstoupil, zasáhl, podílel se na jejím řešení, je třeba zamyslet se nad tím, co vše lze za takovou zakázku považovat – u nespolečnických klientů pak zejména nad tím, zda a v jakých případech sem lze zahrnout i „společenskou“ či politickou objednávku, což bylo téma, k němuž se sociální pracovníci během rozhovorů často opakovaně vraceli.

Nicméně šířeji sdílený názor či vymezení toho, co je a co není pro sociálního pracovníka „zakázka“, jakou formou je třeba zakázku uzavřít, a dokonce ani to, zda cílem depistáže je uzavření zakázky s člověkem zachyceným v rámci depistáže, není možné v rozhovorech identifikovat. Obecněji lze říci, že se ve sdělení účastníků výzkumu objevovalo:

- a) jak užší pojetí zakázky, někdy směřující až k vysloveně formalizované a písemné podobě zakázky,

*T: Takže uzavřením té zakázky.*

*R: Dalo by se to tak říct.*

*T: A já si neumím představit to uzavření zakázky, já se omlouvám, ale jako že... Písemně to asi být nemusí, vy se jenom dohodnete.*

*R: Víceméně je to písemně. Ano je to písemně, protože buď je to Žádost o pomoc, kde on definuje svůj problém, s tím Souhlasem, a my ho odkážem na nějakou tu neziskovku, nebo... Někdy je to třeba jen poradenství, to je pravda. „Běžte si na úřad práce, tam Vám vyřídí dávky, příspěvky na péči nebo příspěvek na bydlení a dostanou letáček. Ale to berem jako tu jednorázovku.*

*T: A to jen anonymní klient.*

*R: Přesně tak. Pokud se to týká tohohle toho. Ale kdyby tam byla dlouhodobá zakázka nebo vůbec dosažení nějakého cíle (...) tak tam se sepisuje zakázka. Třeba, já nevím, dořešení, já nevím, podpora při jednání s klientem a dozor nad jeho zdravotním stavem nebo něco takového. (SP II-1)*

- b) tak širší pojetí, kdy to, zda byla nebo nebyla zakázka formulována, je **částečně** otázkou interpretace dané situace sociálním pracovníkem; dle názoru několika sociálních pracovníků lze zejména u osob, které se pro spolupráci rozhodují obtížně, za zakázku vůči sociálnímu pracovníkovi považovat i projevení ochoty ke spolupráci či zájmu o změnu své situace. Tzn., vždy netrvají na formální, přesně vymezené a písemné zakázce.

*Nebo nespolupracuje vůbec (...) my zpravidla známe i jeho problém, můžeme tam znovu zajít, 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 vyšší záměry nebo ne, začneme na tom a 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 přišel za pracovníkem úřadu, i kdyby řekl policajtům, tak mě tam teda dovedte. To, že on byl ochotný změnit ten svůj statut z toho okamžiku, kdy mu bylo jenom něco nabízeno, že se rozhodl tuto situaci řešit. V tom okamžiku, to, že člověk není schopný přesně říct, co potřebuje, 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. Protože od toho má potom někoho, kdo mu může pomoci to vyřešit, anebo taky nevyřešit. Ale ten návod mu poskytnout. (KR I-2)*

- c) široké pojetí, připouštějící velkou váhu sociálního pracovníka na rozhodnutí o zakázce; nejširší explicitně formulované pojetí zakázky, které se ve výpovědích pracovníků objevilo, bylo takové nastavení zakázky, které si sociální pracovník po vyhodnocení situace člověka či místa, prostoru vytipovaného depistáží, vytvoří sám; může v takovém případě jít i o zakázku, která se netýká přímé práce s daným člověkem a nevyžaduje souhlas osob, kterých se tato zakázka nějakým způsobem týká.

*My mu sice řekneme, že to místo musíme monitorovat a chceme monitorovat a když už jsme ho našli, tak chceme zjistit, jestli je v pořádku, jestli se mu něco nestalo. Takže i to může být ta zakázka. On už s námi musí počítat, ať se mu to líbí, nebo ne. Protože to místo jsme našli a my ho navštěvovat budeme. (SP VI-2).*

Jak jsme předeslali, samostatným tématem byl problém „zakázky“, objednávky formulované okolím. Tím není myšlen podnět z okolí na prošetření dané situace, kontaktování konkrétního člověka apod., ale formulace požadavku, aby sociální pracovník daný problém vyřešil či odstranil. Z hlediska sociálních pracovníků se jedná o delikátní situaci, zejména je-li tlak na odstranění problému vyvíjen např. ze strany samosprávy obce. Kromě míry ohrožení samotného člověka a jeho ochotě se sociálním pracovníkem spolupracovat, pak rozhodnutí o dalším postupu, včetně toho, zda „zakázce“ samosprávy vyhovět, závisí na řadě okolností,

včetně osobní odolnosti a profesní sebedůvěry daného sociálního pracovníka a míře podpory, kterou cítí ze strany vedení sociálního odboru/ oddělení.

*Jak se začnou někde vyskytovat bezdomovci, tak ti lidé okolo, nebo i ta samospráva začne vyvíjet tlak na sociální odbor: „Něco s nimi udělejte.“ Klidně, já si 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 tedka na tom nic měnit nechci“, já nemám jakoby 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 já opravdu řešit nebudu. A to já si musím umět jako sociální pracovník kolikrát vymezit, což dělám. (VED odd. II)*

*Bývá ještě většinou politická zakázka, „oni nám tady leží pod mostem“. „A zase tady leží, udělejte s nimi něco. Odcloumejte je.“ Často to bývá až tady s tímto podtextem. Prostě sociálně konejte, aby tady nebyli. A my říkáme, že nejčastější a nejlepší pomoc je, nechat tam ty lidi a nedávat jim nic. Protože do okamžiku, když ty lidi nějakým způsobem saturujete a dáváte jim tuhle cigáro, tuhle něco, a oni tam tu péči nějakým způsobem mají, oni nemají důvod překročit tu hranici a jít někam dál. (KR I-2)*

V několika případech se sociální pracovníci vysloveně vyjadřovali v tom smyslu, že zakázka ze strany samosprávy může být z hlediska sociální práce nelegitimní, protože jde primárně o jiný cíl než o zájem a potřeby daného člověka/skupinu lidí – typicky např. o čistotu veřejného prostoru.

*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 obcema a námi, jak to, že s tím nic neděláme, nejradši jako abychom je někam zavřeli nebo já nevím. Ale prostě to je vždycky, že se jim to jako nabídne, když se potkají, už se známe. Tak je to spíš jako, co dělají, nebo jak se mají, jestli zdravotně na tom jsou dobře a to. A zase jim nabídne, jestli by někam nechtěli. A oni nechtějí, takhle jim to vyhovuje. (SP IV)*

*Takhle. V podstatě my jsme nastavení na tu pomoc přímo tomu člověku, nejsme nějaká represivní složka (...) pokud tam je nějaký objektivní důvod, proč ten člověk je tam, řeknu nežádoucí, nevím, jestli je to správný termín, jestli to není moc zavádějící, nemá tam být, tak naše role v tom je ta: hele, nemáš být tam, ale jsou tu jiný možnosti, jsou tady azylové domy, noclehárny, dá se to řešit jinak. Jakým způsobem on na to zareaguje, jestli bude s použitím nějaké veřejné moci z toho objektu vystrčenej pryč, o tu službu k nám nepřijde. Tu informaci má. (KR I - 1)*

V několika případech dotazovaní pracovníci formulovali svůj postoj k zakázce samosprávy jako k ve své podstatě z hlediska sociální práce sice pochopitelný, protože šlo z hlediska (daného představitele) samosprávy o zájem/bezpečí/komfort dané osoby, a optikou daného představitele samosprávy, obvykle starosty, může jít o legitimní požadavek na sociálního pracovníka, ale z hlediska sociálního pracovníka je vzhledem k přáním a preferencím osoby, o kterou v daném případě jde, situace komplikovanější. V těchto situacích, kdy daný člověk spolupracovat nechce, ale okolí si myslí, že by bylo záhodno mu pomoci i přes jeho nevíli, je častým tématem dalšího postupu, zda u daného člověka podat či nepodat návrh na omezení svéprávnosti; byť tento návrh nemusí podat sociální pracovník (klidně by ho mohl podat i starosta či kdokoliv jiný), většinou hodně záleží právě na sociálním pracovníkovi, zda se k tomuto kroku rozhodne či nikoliv. A toto rozhodnutí může být ovlivněno jednak jeho vyhodnocením situace, ale mj. také schopností odolávat tlaku „zakázky“, pokud sám není o nutnosti podání takového návrhu přesvědčen. V krajních případech se může stát, že sociální pracovník hájí to, co identifikuje jako zájem klienta, proti „zakázce“ protlačované samosprávou.

*Jednou jsem teda starostovi úplně nemohla pomoci. To byla paní, kterou mám teda v evidenci, a starosta: „Musíte ji dostat z baráku, protože ten barák ji spadne na hlavu.“ Já jsem tam přišla, to je*

*opravdu jen cestička k posteli, to je jinak zaskládaný, a cestička zpátky, prostě rozbořenéj barák. A paní měla nějakou službu, zdravotní péče tam k ní chodí, takže jako dobrý, my jsme pak ještě rozšířili tu pečovatelskou službu o praní, protože paní nedisponuje pračkou, takže to bylo docela náročný. Takže o praní a o koupání tady vlastně v DPSku, protože oni maj sprchu, vedou, takže vlastně ona si to platí, ona má peníze, takže to není žádný problém s tímhle. Ale prostě aby se mohla jako vykoupat, aby to bylo důstojný pro tu ženskou. No ale prostě nemohla jsem mu splnit to, že bych jí z toho baráku dostala. Protože prostě paní v letech, je jí skoro 80 roků a prostě zabejčená, že ona to neopustí. Že byla v LDNce a že tam jen viděla, jak tam furt jezděj ty pohřebáci... Takže jsem na ní viděla, už jenom to, jak mi to vyprávěla: „Tam je rámus. A tady ke mně choděj srnečci...“ A tady to todle to, takže ona tam prostě celý život žije, takže já jsem říkala, zas na jednu stranu dobře. A když si říkám, ty paní je 80, tak já jí neudělám to, že ji zbavím nebo udělám nesvéprávnou, támhle jí strčím ona tam bude 14 dní a umře. Protože tam prostě nechce bejt. Takže já si myslím, že tahle varianta toho, že se prostě rozšířila služba, že se i koupe, protože tam to opravdu bylo blbý i s tou hygienou, tak si myslím, že pro všechny je nějakým stylem dostačující. Je to teda náročný zase před Vánoce. To mně zase bombardoval starosta, že jí to i zaplatí, nějaký ten domov důchodců(...), že vlastně může napadnout snít a že jí tam spadne střecha. No zima asi až taková nebyla, protože paní ještě žije. Takže jako já si myslím, že takhle někdy prostě nemůžu uspokojit všechny přání všech. (SP IV).*

### 8.2.2 Možnosti postupu a další postup u nespolupracujících/limitovaně spolupracujících osob

Jak jsme již předeslali, dotazovaní sociální i vedoucí pracovníci v případě nespolupracujících či obtížně spolupracujících se snaží brát v úvahu řadu okolností a i bez spolupráce daného člověka zjistitelných parametrů jeho životní situace včetně možných hlubších důvodů nespolupráce, a dle nich pak zvažovat možnost dalších kroků. Podle toho, jak sociální pracovník např. odhadne šance, že bude možné klienta motivovat, může zkoušet různé strategie, jak ho motivovat ke spolupráci, různé postupy, jak klienta/potenciálního klienta posunout o krok dál k případné zakázce a spolupráci.

Dle výpovědí sociálních pracovníků je intenzita práce s nespolupracujícím klientem, která má vést k tomu, že se klient pro spolupráci rozhodne, u různých sociálních pracovníků různá a liší se u jednotlivých sociálních pracovníků i případ od případu. Někteří sociální pracovníci této „přesvědčovací“ fázi věnují hodně energie; jiní, zejména pokud se jedná dle jejich soudu o klienta, který nemá narušené kognitivní schopnosti nebo úsudek např. psychiatrickým onemocněním, ponechávají více na klientovi, zda se rozhodne svoji situaci řešit s tím, že nabídka byla učiněna a nyní záleží na klientovi. To, s jakou intenzitou a jakým způsobem se SP snaží potenciálního klienta navázat, tzn. získat a udržet kontakt, zahájit komunikaci, motivovat ke spolupráci, záleží zejména na tom, co sociální pracovník usoudí o tom, do jaké míry je klient sám o sobě schopen „zodpovědně“ rozhodnout, tzn., do jaké míry chápe a jakým způsobem vyhodnocuje svoji situaci.

*....když vidíme, že ten klient má nějaké to riziko, tak my do toho rizika jdeme, my o něm začneme mluvit, my ho chceme otevřít a řešit. Takže my se snažíme být proaktivnější, my nečekáme na to, až mu to dojde, ale my vidíme, tak o tom začneme mluvit. (VED odd. II)*

Někdy je pro SP velmi obtížné určit, do jaké míry je daný člověk schopen vyhodnotit, co dělá a jaké to může mít následky. Pokud to jde, snaží se sociální pracovníci nechat daného člověka posoudit např. psychiatrem a – zřejmě i kvůli vlastnímu krytí – si nechat „potvrdit“, že daný člověk nevykazuje známky diagnózy, která by indikovala sníženou svéprávnost, tedy získat oficiální dobrozdání, že klient ví, co dělá. V rámci zvažování míry faktické svéprávnosti, míry a typu rizik a rozhodnutí o dalším postupu někteří účastníci výzkumu doporučovali využívat porady/případové konference či multidisciplinární spolupráci různého typu; což lze dle nich úspěšně



aplikovat i u spolupracujících klientů. Zdá se však, že je to cesta, kterou lze ve většině obcí využít jen v omezeném počtu případů. Někteří sociální pracovníci o možnosti projednat možnost dalšího postupu se zástupci více subjektů, či přímo formou případové konference, mluvili jako o žádoucí, ale v jejich lokalitě spíše nerealizované či někdy uskutečněné spíše neformálně či poloformálně. Jedná se většinou o případy, k nimž se sociální pracovník dostane buď na něčí podnět – soused, majitel bytu či i jiný subjekt, např. policie, případně daného člověka v rámci aktivního vyhledávání najde sám. Někdy je sociální pracovník první, kdo se s daným člověkem kontaktoval nebo snaží kontaktovat, někdy se ukáže, že již jiný subjekt s daným člověkem jednal – např. když sousedé volali policii apod.

*R: On vlastně odmítá spolupracovat, všichni víme, že má problém.*

*T: Takže na to vyhledání by mohla navazovat případová konference.*

*R: No, že prostě co teda s tím. A pokud se shodneme, protože policista řekne, já nemůžu nic, protože a doktor řekne, já nemůžu nic, protože a teď všichni čekají, že to ta sociálka udělá, opravdu jako lampárna, poslední šance. A skončí to už jenom tím, že oni nám pošlou ten podnět. A mají pocit, a vy to přece víte, vy jste to věděli. Věděli, ale při respektování zákonů ČR nemůžu něčí vůli ovlivnit. (SP VII-2)*

*Takže to uděláme zdvořile, zazvoníme, „Dobrý den, jsme ti a ti, potřebujete pomoc, nepotřebujete.“ A pak nastoupí profesionalita toho sociálního pracovníka, který by měl být schopný rozklíčovat, jestli ten člověk je de facto svéprávný, že se chová svéprávně, protože může to být člověk, který se rozhodne na všechno kašlat, on chce tak žít, pak já nemám jakékoliv právo se 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, vzáíme 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 a už to minimálně ve dvou případech, možná ve třech skončilo tím... , což je několikaměsíční proces, my, 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 potřebuje tu pomoc už opravdu tu institucionalizovanou. (VED odd.)*

Pokud dle vyhodnocení situace sociálním pracovníkem není čas na přesvědčování, navazování kontaktu, monitorování, sociální pracovník volí „rychlý zásah“, a to v většinou s využitím policie, RZS atp.; záleží na tom, co sociální pracovník usoudí o míře akutnosti rizika, kterému je klient vystaven, pokud je ponechán sám sobě, bez pomoci, či zda je vůbec čas svolávat případovou konferenci, konzultovat v týmu, zda míra rizika dává prostor pro monitorování daného člověka dříve, než chce sociální pracovník zasáhnout.

*Já jsem ho vyhledala, já o něm vím, já vím, že ho tady někde mám, a i to, že za mnou nepřijde, jdu za ním opakovaně, takhle jsem měla klienta, který mi ležel někde u autobusového nádraží, hodně popíjel, měl důchod, všichni se tam na něho nabalili, ještě mu to chodili kupovat, ale měl něco s nohou, byl nemocný, potřebovala jsem ho dostat do nemocnice, aby se na to podívali, aby se to řešilo, a pořád dokola. Tam jsem snad chodila 4x do týdne, každý den, abych věděla, kde je, jak se mu daří, a pak nakonec jsem zavolala záchranku, aby ho odvezli. (SP VII-1)*

*Pokud je to ve smyslu, že opravdu vidím, že ten člověk není v nějakém ohrožení, jo, a vidím, že prostě tu situaci nechává tak, jak je a prostě nechce to řešit, tak spíš jenom vyčkává, jestli náhodou se něco nezmění a třeba se nepotkáme příště a on mi řekne, že by měl zájem něco řešit. (SP VIII)*

U osob, které po vyhledání depistáží nemají zájem komunikovat a spolupracovat a sociální pracovník vyhodnotí situaci jako sice ne aktuálně kritickou, ale potenciálně rizikovou a náchylnou ke zhoršování, další postup obvykle spočívá v různé frekvenci opakovaných vyhledávání/návštěv.

Intenzita tohoto monitorování a frekvence opakovaných návštěv závisí nejen na tom, jak sociální pracovník vyhodnotí situaci dané osoby, ale také na tom, jak vnímá své vlastní časové možnosti a vytížení, a do značné míry i na tom, jaké konkrétní zařazení v agendě úřadu daný sociální pracovník má, jaká je jeho náplň práce a cílové skupiny. I od toho se odvíjí jeho představa, jak intenzivně by se měl snažit člověka pro spolupráci získat – např. u terénních pracovníků, jejichž klientela a potenciální klientela se často skládá převážně z obtížně spolupracujících, váhavých či aktivně odmítajících, může být ta hranice, kam až zacházejí při „získávání“, motivování klienta, posunuta mnohem dál než u sociálních pracovníků zaměřených na jiný typ klientely, jiné cílové skupiny, k nimž se není obvykle nutné takto obtížně propracovávat.

*Pokud nám někdo otevře a za dveřma mu na záda padají věci a on řekne: „Jděte pryč,“ tak my to samozřejmě nevzdáme, jdeme tam za čtrnáct dní znova a za měsíc znova a snažíme se, ale jako nemůžeme nikoho do ničeho nutit, pokud není třeba omezený ve svéprávnosti a ani pak vlastně, v dnešní době nejde nikoho k ničemu přinutit. (SP I)*

*My si myslíme, že tu pomoc potřebují, protože přece nemůžou žít v takových podmínkách. Přece není normální, aby žili bez střechy nad hlavou a nekoupali se a měli hlad. Ale ono se totiž potom ukáže, že jim to je fakt úplně jedno. Oni to zvládnou. Oni to zvládnou a bez přístřeší, bez peněz a bez jídla. Oni prostě jsou spokojení, což je na tom to nejhorší, v určitém okamžiku někdy mám pocit, že prostě nás to štve víc, než je. Stává se, že my jsme takové ty neodbytné vosy, my tam jezdíme tak dlouho, dokud ten člověk nepovolí. Je to hloupé to tak říct, ale 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 my tam jezdíváme pravidelně. (SP VI-1)*

*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 nezbyvá, ale sdělím mu, že teda jdu, ale že určitě se ještě uvidíme. (...) Tak ono nemůžete je nechat. Protože jsem SP, ani to neumím nechat, on mi ten klient potom leží v hlavě a ono to nejde úplně pustit. Já si sice myslím, že s tím umím docela dobře pracovat, že si to nenosím domů a že nejsem ve stresu z toho, že se mi něco nepovedlo, nebo že jsem to mohla udělat i jinak, když už potom člověk nad tím přemýšlí a uvažuje, to si myslím, že s tím umím pracovat, ale stejně potom, jak...*

V řadě případů sociální pracovníci hovořili o konkrétních postupech a strategiích, které by zároveň mohly fungovat právě jako stimul jednak k další ad hoc spolupráci a případně také jako motivace k systematictější spolupráci na základě zakázky; zároveň řada z nich spadá do formy pomoci, která je právě často určena pro obtížně spolupracující depistáží vyhledané a řadě rizik čelící osoby a skupiny osob, tedy postupy tzv. harm-reduction. Jedná se o spíše podpůrné kroky bez zakázky, bez stanoveného cíle, na němž by se klient a sociální pracovník dohodli. Mohou mít podobu různé drobné materiální výpomoci v podobě jídla, oblečení, poskytnutí možností hygieny, ošetření, ale v některých případech i určitého doprovázení, např. prováděno u klientů, které už se podařilo posunout, např. až k registraci na ÚP, ale nejsou stabilizovaní, jejich situace není ustálená, kvůli drobnosti se mohou propadnout zpátky.

*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, vyřídil ty dávky (...) Samozřejmě když chce, nikdo nemůže nikoho nutit, ale máme i takové lidi, kterým jsme pomohli tu práci od nás získat. (SP VI -2)*

*Spousta z nich nemá hodinky a nemá pojem o čase, takže pokud chceme, aby někdo někam v 8 hodin došel, tak ho jdeme vzbudit. Protože oni nejsou schopni se vzbudit (...) když po nich někdo chce, dojdete v 9:30 na ÚP a oni nemají ty hodinky. A oni jsou někde v rouře nebo pod keřem, tak pro ně 9:30 je vyloženě nereálný pojem. My je možná v nějakých směrech přepečováváme, ale zase na druhé straně, pokud bysme to nedělali, tak oni by pak skončili opět bez všech možných dávek a bydlení a tak podobně, stejně by nám „přistáli na stole“. (SP VI-1).*

Ve výčtu typů případů, které se v rámci depistáže špatně vyhledávají a i po jejich vyhledání je další postup problematický, citlivé případy, kdy pomoc je žádoucí, ale často odmítná, ale sociální pracovník z podstaty dané situace cítí zodpovědnost za to, aby se danému člověku dostalo pomoci, se nejčastěji jedná o výše zmíněné domácí násilí. Sociální pracovník zde naráží na řadu delikátních problémů, např. do jaké míry je nutné utajit, jak se o situaci dozvěděl, od koho získal informaci, že daný člověk je pravděpodobně vystaven domácímu násilí; dále pak reagovat na to, pokud se daný člověk snaží svoji situaci tajit/popírat, protože se z nějakých důvodů cítí ohrožen tím, že by se „zviditelnila“, řešila atd. a spolupracovat se spíše bojí. Sociální pracovník tak mj. musí řešit, do jaké míry má převzít iniciativu, pokusit se zvolit direktivnější přístup atd.

*T: A když je tam třeba podnět na to násilí v rodině, když jste říkali, že někdy...*

*R: Tak tam je to velmi ošemetné. Tak tam my se snažíme je kontaktovat a přemluvit i doprovodit převážně - tam to děláme ze 100 %, do neziskové organizace. Tady máme třeba N., která pracuje s oběťmi. (SP II-1)*

*Existuje metoda sociální práce, která se jmenuje Kontrola. To není o tom, že toho člověka budu kontrolovat, ale v nějakém okamžiku tu kompetenci malinko vezmu na sebe. U domácího násilí to je hrozně vidět, že ti lidé jsou zaseknutí, nechtějí nic řešit a já jako odborný sociální pracovník vím naprosto přesně, co by jim velice jednoduše pomohlo. Ale ti lidé jsou v tom tak zakuklení, že prostě nic nevidí, nechtějí vidět a tak. A fakt, když jim hrozí nějaké riziko, tak ono je někdy potřeba jim říct: „Tak pojďte, tak to zkusíme.“ Trošku je malinko přistrčit a on když se hne, tak pak už to nechat zase běžet. (VED odd. II)*

Sociálními pracovníky byl ojediněle zmiňován postup zahrnující „plán B“, jakožto varianta dalšího postupu u osob, které se nedaří přesvědčit ke spolupráci či s nimi vést takový způsob spolupráce, který by vedl ke zlepšení či stabilizaci jejich situace či alespoň předešel dramatickému zhoršení, a to příprava sanace budoucí kritické situace. Tzn., předem promyslet možnosti řešení a připravit se na variantu, kdy k tomuto zhoršení dojde, mnohdy z hlediska klienta náhle.

*Tam je mnohdy problém s tím, že je to psychiatrický pacient. Že je to člověk, který by mohl přijímat nějakou psychiatrickou péči, ale tu on třeba odmítá. Není tato stránka dořešena. Takže já jdu, vyhledám, zjistím, že tam opravdu ten pán je a vidím to, jak žije, jak vypadá (...) pokud ten dům říká, pro nás je to tady problém, nás tady ohrožuje, my se bojíme, že tady něco zapálí, on nemá plyn a nemá elektřinu a svítí tam svíčkou. Tak tam je ohrožení, nějaká rizika tam jsou, a já už jsem v tu chvíli vyhledala, tak já si myslím, že jsem ukončila to vyhledávání a zkonstatovala jsem, že je tam nějaká potřeba nějak s tím člověkem pracovat, že zřejmě je ten stav neudržitelný, protože z nějakého důvodu, teď ještě avizuje majitel toho bytu, třeba to družstvo se na nás obrací proto, že říká, ale pokud on tady takhle bude žít dál, tak my ukončíme členství, budeme podávat žalobu na vyklizení bytu. Takže v ten moment já už si ho dám do té role klienta, osoby ohrožené sociálním vyloučením, a teď se snažím nějak mu zajistit tu péči. Začínám zpravidla hodně tou zdravotní, protože já potřebuju taky komunikovat s doktorem, ověřit si, jestli se to třeba neděje z důvodu zdravotního stavu. Mám hypotézu, že ten člověk má stařeckou demenci, nebo jinou závažnou nemoc, a potřebuju to být i třeba vyloučit (...) potom můžu připravovat varianty, že až k tomu ukončení nájmu dojde, jako že dojde, tak ať mám jiné možnosti toho člověka někam umístit, protože se octne na ulici, a i když bude na ulici, tak je to zase můj klient v tom, že mu jdu nabídnout možnosti. A pokud se rozhodne být na té ulici, tak je pořád tady na území obce, takže se s ním budu setkávat. Snažím se teda intenzivně předejít tomuto, protože potom se to hůře řeší. Takže se snažíme komunikovat a ptáme se toho člověka, a on přistoupí třeba na nějaké, protože něco pro něho je motivační, nechce o ten byt přijít. (SP VII-2)*

*A 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 furt nás chodili otravovat, furt 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. Že 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. (VED odd. II)*

V rozhovorech byla zmiňována i situace, kdy je aktivita sociálního pracovníka vyžadována z titulu povinností obecního úřadu, které jsou stanoveny zákonem. To, že má obecní úřad ORP ze zákona povinnosti postarat se o své občany s odkazem na § 92 zákona č. 108, o sociálních službách, bylo dotazovanými sociálními a vedoucími pracovníky často zmiňováno také v souvislosti s hospitalizovanými pacienty, nejčastěji OZP s vážným omezením soběstačnosti či seniory bez rodinného zázemí; na povinnost obce odkazují nemocnice, pokud chtějí pacienta propustit a není jasné, jakým způsobem bude zajištěna další pomoc/péče. Jedná o § 92 odst. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách<sup>9</sup>. Podle sociálních pracovníků se nemocnice na toto ustanovení odvolávají často a někdy toto ustanovení až zneužívají. Nicméně k tématu depistáže se tento problém v podstatě nevztahuje, protože byť se často jedná o prvoklienty, nejde o klienty, které sociální pracovník vyhledal prostřednictvím depistáže.

Naopak, ojediněle byla zmíněna možnost či nutnost postupu v souladu s ustanovením § 92 odst. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,<sup>10</sup> který ukládá úřadům ORP povinnost se postarat o osoby, které by se ocitly v ohrožení života či zdraví, pokud by jim pomoc nebyla poskytnuta.

*T: A teď ještě u klientů, o kterých vy víte, že by potřebovali pomoc, odmítají ji. Tak v některých situacích použijete tu 92 zřejmě.*

*R: Já si ho nakontaktuju a pak udělám hromadu věcí, klidně je začnu dělat bez něj, protože vím, že on to stejně nevnímá, nevyhodnocuje a je ohrožený atd. Tak to si zdůvodním. (VED odd. II)*

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 vyhledání, nejsou ochotni či schopni spolupracovat.

*My se tady ještě pohybujeme v jednom takovém prostoru, který se jmenuje § 92 písmeno a, zákona 108 z roku 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 na životě, na zdraví, než to, že teď nemám ten její souhlas. (VED odd. II)*

---

<sup>9</sup> Obecní úřad obce s rozšířenou působností

d) na základě oznámení zdravotnického zařízení podle zvláštního právního předpisu 25) zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost zdravotnickému zařízení, ve kterém je osoba umístěna

<sup>10</sup> Obecní úřad obce s rozšířenou působností:

a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby

Pracovníci daného obecního úřadu, zařazeného do kvalitativního výzkumu, kde se tento paragraf zákona o sociálních službách při pomoci klientům probíral, hovořili o tom, že jde o případy, kdy je potřeba pomoci/péče naléhavá a její absence či zpoždění klienta bezprostředně ohrožuje. Jak ale zdůrazňoval jeden z účastníků výzkumu, který má s aplikací tohoto ustanovení zákona o sociálních službách zkušenosti, konání s oporou v tomto ustanovení je možné jen za určitých podmínek a je třeba pečlivě zvažovat a ověřovat, zda tyto podmínky nastaly.

*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 svéprávný, kompetentní dostatečně, ničím se neohrožuje a nic po mě nechce, naopak mě odmítá. Takže já s ním nezhájím tu spolupráci. Takže on byl vyhledaný, ale není to klient. (VED odd. II)*

### 8.3 Problém dostupnosti další pomoci

U spolupracujících i nespolečujících klientů je rozhodování o dalším postupu a další postup samotný výrazně ovlivněn i tím, jaké zdroje pomoci, odborníci, NNO, služby atd. jsou v dané lokalitě reálně dostupné, resp. o kterých sociální pracovník ví. Otázku dostupnosti další pomoci sociální i vedoucí pracovníci v rozhovorech tematizovali často. Z výpovědí sociálních pracovníků se zdá, že problém není ani tak provést samotnou depistáž a člověka najít, ale 1) motivovat neochotně spolupracující či nespolečující ke spolupráci, 2) nalézt a moci nabídnout adekvátní formu pomoci. Pokud se tyto dva body prolínou – tzn., sociální pracovník se snaží ke spolupráci motivovat člověka, pro kterého pak těžko v lokalitě hledá služby, zdroje pomoci, efektivní pomoci, nastává v některých případech patová situace; navíc takový člověk často již z minulosti zkušenost s nedostupností pomoci má a druhý neúspěch najít pro něj odpovídající službu ho často odradí natrvalo.

*My víme o takových skupinách, a není to ale mnohdy o jejich nevoli, ale spíš o nemožnosti systému se s tím vypořádat. Což jsou třeba ti lidé na těch ubytovnách, kteří dejme tomu onemocní, nebo mají nějakou amputaci, je člověk z ulice a není potom schopen už udržovat hygienické a provozní podmínky té ubytovny, není schopen se třeba o sebe postarat a je to člověk, který je odkázaný na hmotnou nouzi, a je tu problém, kam takového člověka do služby umístit. (VED VII)*

V každém případě se dotazovaní pracovníci shodovali, že je třeba depistáž provádět a snažit se s vyhledanými osobami navazovat spolupráci a hledat řešení; když jednoduše dostupné formy a zdroje pomoci nejsou v dané lokalitě k dispozici, vždy je třeba pomoc vytvářet, hledat způsoby nabídnout „alespoň něco“. Byť tedy všichni účastníci výzkumu vyjadřovali názor, že případný nedostatek či absence určitých služeb či jiných zdrojů pomoci v dané lokalitě pro ně nemůže být a není důvod, aby ohrožené lidi prostřednictvím depistáže nevyhledávali a pomoc nenabízeli, většina z nich také připouští, že deficit v této oblasti jim další práci komplikuje – je to pro ně časově náročné víc, než by bylo nutné v případě dostupnější nabídky další pomoci a dále to pak ohrožuje kooperaci na straně osob, které spolupracují váhavě. Hledat řešení navzdory nedostupnosti zdrojů a služeb jim tak ubírá kapacity sociálních pracovníků pro jiné případy, často demotivuje klienta, případně nevede k uspokojivému, ale např. jen k improvizovanému řešení.

Sami sociální pracovníci se nedostupností některých forem pomoci nechtějí nechat dovést k rezignaci s tím, že nějaké řešení lze najít a navrhnout vždy. Někdy se problematiku nabídky/dostupnosti zdrojů pomoci snaží vidět také jako otázku vybalancování potřeb a přání klienta a možností užší lokality a širší lokality, atd.

*Víte co, ono, ono se řekne „nemáte co nabídnout.“ Vždycky máte co nabídnout a vždycky jde každá věc nějak řešit. Ale jako ten sociální pracovník není kouzelník (...) pokud chce ten člověk, tak tu pomoc mu vždycky nějak – vždycky se to dá nějak vyřešit, jo. Pokud on netrvá třeba – jasně, nemám kde bydlet, v B. teď momentálně nic není, no tak co, no tak stejně mi nepomohl. A ten sociální pracovník mu ten byt nevyčaruje, jo. Ale třeba mu najde bydlení jinde, jo. Spojí se třeba, já nevím, s jiným sociálním pracovníkem, když napnete ty síly, tak vždycky se to dá vyřešit. Ale musí chtít i ta druhá strana. Musí chtít vyřešit tu svoji situaci. (VED VIII)*

### 8.3.1 Chybějící či obtížně dostupné formy a zdroje pomoci

Chybějící pokrytí sociálními službami - Při plánování další pomoci je pro sociální pracovníky velmi limitující nedostatek odpovídajících sociálních služeb. Na deficity v této oblasti poukazovali sociální pracovníci nejčastěji s tím, že z výpovědí vyplývá, že **může jít na straně nabídky sociálních služeb o různé typy deficitů**, zejm.:

- *Sociální služby se se svojí vymezenou cílovou skupinou více či méně míjejí* s tím, jací lidé jsou zachycováni sociálními pracovníky obecních úřadů – k podstatě životních situací lidí, kteří jsou v rámci depistáže zachycováni sociálními pracovníky, často patří právě to, že jejich situace je nestandardní, multiproblémová, vymykající se rutinním postupům a řešením. Právě to může být u řady těchto lidí důvodem, proč se mýjeli s účinnými formami pomoci, a je otázka, zda po jejich zachycení v rámci depistáže se podaří tento stav změnit. Rigidně nastavený systém cílových skupin sociálních služeb pak z hlediska sociálních pracovníků vylučuje z další pomoci často právě ty nejvíce ohrožené.

*My máme lidi, dokážeme je vyhledat, ale je pro nás hodně frustrující, a s tím se setkáte u seniorů a zdravotně znevýhodněných, že pro ně nemáme tu adekvátní službu a mnohdy je to opravdu, připadá nám to jako boj s větrnými mlýny. Kam pošleme žádosti, tam se vrátí, že to není jejich cílová skupina. (VED VII)*

*Je tam problém, že i když s tím potom pracujete, že ho máte vyhledaného, tak nefunguje hrozně moc věcí (...) úplně katastrofální situace, jako když teda budu používat slova jednoho autora: „kam s ním“, protože my vůbec nevíme, jako absolutní katastrofální nedostatek pobytových míst a služeb. Takže domovy důchodců, ústavy pro ty psychicky nemocný, kdy každý má nějakou cílovku, jakmile ten člověk má nějaký dva problémy, tak už jsou neslučitelný a tak dále. Takže to je taková katastrofa, kdy už musíme používat svoje osobní invence a tak dále. Opravdu, je to hrozný. A nikdo to neřeší. (VED III).*

*Nejsou ty služby. My máme pána, který je po amputaci obou dolních končetin (...) A žádné zařízení ho nechce, protože má nízký věk, je v invalidním ve třetím stupni, nemá nárok na důchod a anamnézu má alkohol. I když my jim říkáme, kam by vám asi utekl (...) Azyl ho taky nevezme, protože potřebuje ten člověk být bez alkoholu, a tedka řešíme, co s ním. (SP-účastník FG)*

- *Sociální služby nemají dostatečnou kapacitu*. klasickým problémem je přeplněnost některých sociálních služeb a čekací doby. I v případě, že služba v lokalitě funguje a klient se shoduje s její cílovou skupinou, sociální pracovníci narážejí na limity služeb. Problém se týkal všech zkoumaných lokalit a ve většině z nich více cílových skupin – typicky osob s psychiatrickými onemocněními různého druhu.

*Mám tady člověka, je to tady špatný, potřebuju, aby to umístění bylo hned a rychle. Narážím na úplně stejný problém, takže to je pochopitelný a pak nás oslovuje o tu pomoc, zkusí se to ještě z té naší strany a ještě my apelujeme na ty zařízení a prostě ty zařízení... Je jich málo a těch lůžek je tolik kolik je. (SP III-2)*

*Kapacita pro klienty nízká (...) Ona klientela se mění, víceméně zhoršuje, bych řekla, nejenom stárne, ale tady těch psychiatricky nemocných, mentálně postižených, autistů ... A na to třeba ta síť je, jsou zařízení, ale potřebovala by, aby byla třikrát větší, ta kapacita. (SP II-1)*

- **Některé typy sociálních služeb zcela chybějí:** z různých důvodů nejsou některé typy sociálních služeb v dané lokalitě vůbec. Nejčastěji jsou to sociální služby pro osoby, které jsou v rámci depistáže vyhledávány přímo na ulici. Přestože „zakázka“ na sociální pracovníky často je, dostat tyto lidi „z ulice“, možnosti ubytování v řadě lokalit nejsou, a to nezávisle z důvodu nepodpory či aktivního odmítání ze strany politické reprezentace obce – obec tyto služby na svém území nechce.

*Kdyby tady bylo nějaké ubytovací zařízení, třeba azylový dům, nebo něco takového pro ty naše klienty, tak to by bylo super. (SP V-2)*

*H. nemá žádný azylák, nemá noclehárnu, takže většinou je to pár klientů, ale jsou, kteří prostě pendlují mezi psychiatrickou nemocnicí a tady. Takže to jsou takoví ti, kteří potřebují opravdu opečovávat, pomáhat, když mají hlad, tak jim poskytujeme potraviny, nebo jim zprostředkujeme sprchu. (VED V)*

*My tady máme šatník. Strašně těžko jsme si ho probíjávali a jsme rádi, že ho tady máme. Ale nemáme tady čistné středisko, nemáme tady, s čistným střediskem souvisí, že by se jim dávalo nové ošacení, pralo by se to, dávaly by se jim ručníky, mýdlo a podobné věci. Není tady azylový dům pro muže, není tady prostě nic. Alkoholici, s tou anamnézou toho člověka neumíte. (SP VII-2)*

Klienti nemají finanční zdroje – jako další bariéru při řešení situace klienta označovali sociální pracovníci finanční nedostupnost některých služeb v širším slova smyslu, tedy nejen sociálních služeb, ale i standardního či někdy i substandardního bydlení atd.

*Pobytové služby mají často problém toho klienta s nízkým příjmem vůbec přijmout. (VED I)*

*Zdravotně postižení bezdomovci, tihle nikdy ten důchod mít nebudou. Oni jsou všichni na dávkách hmotné nouze, případně mají nějaké invalidní důchody, a ti, co mají štěstí, že nějaké roky dělali, tak mají třeba pěti, šestitisícové důchody, ale ani s tím nic moc nenaděláte. (...) Takže tihle nízkopříjmoví, a je to strašný problém, a ty nám fakt nikde nevezmou. A žádná zařízení nejsou. (VED I)*

*Standardní bydlení není a neb je strašně jakoby drahý a nedostupný pro toho člověka... A kdyby vydělal 2-3 tisíce a zbytek dostal od úřadu práce, tak to prostě není schopnej zaplatit. (SP IV)*

V souvislosti s lidmi bezprostředně ohroženými sociálním vyloučením a často již bez střechy nad hlavou či v překérním bydlení hovořila část sociálních i vedoucích pracovníků o systémovém odřezávání části těchto lidí od finančních zdrojů z dávek hmotné nouze určených na bydlení, a to o opatření obecné povahy, které vytváří oblasti, pro které se vžilo označení „bezdávkové zóny“. Ti sociální pracovníci, kteří se s tím opatřením ve svých obcích setkali, to považují za další komplikaci práce s některými cílovými skupinami.

*Nejsou tady ani ty nástroje, kdy by člověk jim mohl pomoci, opatření obecné povahy, to nás strašným způsobem omezilo. Tedka, když někdo chce jít na ubytovnu, všechny kromě dvou, tři ubytoven v X., jsou všechny pod opatřením obecné povahy. Takže kromě tří, a ty jsou samozřejmě plné. (SP VII-1)*

**Chybějící (sociální) bydlení** - absence dostupného bydlení pro nízkopříjmové klienty, osoby vyhledané depistáží na ulici, osoby, které přišly o střechu nad hlavou kvůli dluhům, exekucím, komplikovaným rodinným vztahům atd., zmiňovala většina dotazovaných. Poukazyvali jednak na neexistenci sociálního bydlení, na neexistenci či malý počet tzv. krizových bytů a také na to, že většina měst má málo či žádné obecní byty, které by v některých případech mohla přidělit. Někteří sociální i vedoucí pracovníci v této souvislosti hovořili o tom, že i oni se snaží působit na politickou reprezentaci města, aby se podařilo nějaké byty pro řešení sociálně nepříznivých situací vyčlenit.

*Ono teda jako tady v kraji je to docela náročný jako nějaká nabídka. Do toho třeba i jako podnájem tady jako nejsou, městský byty tady taky jako moc nejsou. Bytová politika v J. není jako úplně ideální. (...) Tak o to tady aspoň jako bojujem o nějaký byty. Bude to teprve jako v radě, že jsou tady volný strašně velký byty, takže by se tam udělaly pokojíky a bylo by to taková ta krizová věc. (SP IV)*

*Třeba teď řešíme sociální bydlení. Měli jsme tady nějaký problém, byla z toho velká bublina, ale v podstatě jak ta bublina splaskla, nějak se to vyřešilo, tak nikdo to neřeší. Třeba to, že nemáme tady nějaký... (...) krizový bydlení, nějaký takový. (VED IX)*

**Chybějící praktičtí lékaři** - další problém a překážku v pomoci osobám, zachyceným v rámci depistáže, je obtížná dostupnost praktických lékařů. Zejména většina osob bez přístřeší, ale někdy i lidé žijící ve vlastních domácnostech, které se podařilo kontaktovat v rámci depistáže, nemají praktického lékaře. Zároveň bývají ve špatném zdravotním stavu a vyšetření u lékaře potřebují často také kvůli potvrzení k žádosti např. do azylového domu. Praktických lékařů je v radě obcí celkově málo, a navíc většina z nich nechce tyto osoby registrovat – je to zcela typický problém napříč všemi lokalitami, z nichž se sociální pracovníci zúčastnili výzkumu.

*Takže to potom člověk vyhledává, sáhodlouze, aby zjistil aspoň zdravotní pojišťovnu, aby tu kartičku vyřídil, aspoň tu papírovou, než přijde ta normální. A musíte vyhledat i lékaře, oni kolikrát ani neví, ke kterému lékaři chodí. No a to je taky někdy komplikované. Ti lékaři tam řeknou, že mají dost, a že je nevezmou. (SP VII-2)*

**Nedostatečná vlastní kapacita sociálních pracovníků** – někteří sociální i vedoucí pracovníci také jako na limitovaný zdroj poukazyvali nejen v souvislosti s možností provádění depistáže samotné, ale také pro potřeby věnovat se danému člověku dál, na nedostatek vlastních kapacit – podstav, málo času spolu s celkovým velkým zatížením administrativou, někteří zmiňovali i nadměrné kumulace funkcí (podrobněji viz podmínky depistáže).

*Když je tady jeden člověk (...) A má ještě kumulovanou funkci (...) tím, že tady fakt máme ty terénní sociální pracovníky, tak opravdu těm lidem, já to vidím, se jim víc věnují a ony se pak dostavují i ty úspěchy. On nikdo nevidí to, že ten problém toho člověka se nevyřeší z minuty na minutu dneska, jo. To je prostě běh na dlouhou trať a vracíte se třeba, já nevím, najdete tu práci, jo, paní tam půjde, ale co víte, vždyť to je běžný, tak dobrý, nezvládám to, nebudu to a nechci to dělat, jsou tam divní lidé, to se může stát každému. Jo. Tak začnete znovu. Ale prostě tam opravdu musíte mít ten čas. Ale on se pak ten úspěch dostaví. (VED VIII)*

**Chybějící nástroje, metody** – okrajově byly několika dotázanými zmiňovány také chybějící možnosti využívat či využívat v dostatečném rozsahu některé nástroje intervence, metody sociální práce, aplikovat určité postupy – zmiňována byla např. případová setkání, konference, multidisciplinární týmy, formalizovanější, systematická spolupráce s dalšími subjekty atd.

*Spolupráce není navázaná, protože na to nejsme kovaní, že bysme byli schopní jako nějak to s tím člověkem vykomunikovat úspěšně. (...) Služby jsou, ale tam jde spíš o to, že je tady třeba neziskovka Práh, která se zabývá vesměs psychotickými onemocněními a neurotickými, i takový ty bipolární*



*poruchy a tak dále ... To, o čem mluvím, není asi otázka nabídky té služby, spíš jako specifika tady té skupiny, jakože jsou to často lidi, kteří mají zřejmě nějaký psychotický onemocnění, ale není tam dodržování léčby a tak dále. Takže třeba i když jsou kontaktováni tou službou, která se na to specializuje, tak to není úspěšný, protože nikdo je nehlídá, nemotivuje k tomu, aby dodržovali léčbu, medikaci a další věci a jsou to takový smutný osudy, který člověk vidá, ale moc ty nástroje nejsou. (KR I -1)*

## 9. Vytváření podmínek výkonu depistáže a role některých aktérů

Podmínkám výkonu depistáže v rámci sociální práce na OÚ ORP a POÚ jsme se věnovali jak v rámci kvalitativního výzkumu, tak také poměrně podrobně v rámci dotazníkového šetření. V této kapitole proto souhrnně prezentujeme hlavní zjištění, která přinesla analýza kvantitativních dat, neboť ilustruje názory a situaci v oblasti podmínek pro výkon depistáže v rámci celé ČR. Zároveň rozpracováváme jednotlivá témata a přinášíme jejich hlubší vzhled do dílčích témat týkajících se podmínek depistáže na obecních úřadech. Připomínáme, že sběr dat probíhal obráceně, tedy prvotní analýza kvalitativních dat byla jedním z důležitých podkladů pro tvorbu dotazníku, tedy i vodítkem pro to, které typy podmínek a předpokladů, případně překážek výkonu depistáže, jsme testovali v dotazníku. V závěru druhé podkapitoly této kapitoly se pak speciálně v souvislosti s podmínkami pro depistáž a jejich vytvářením zastavujeme u role klíčových aktérů na úrovni municipalities, a to vedení obce a sociálního odboru či oddělení.

### 9.1 Celkové hodnocení významu a míry naplnění různých typů podmínek depistáže

#### 9.1.1 Podmínky umožňující výkon depistáže

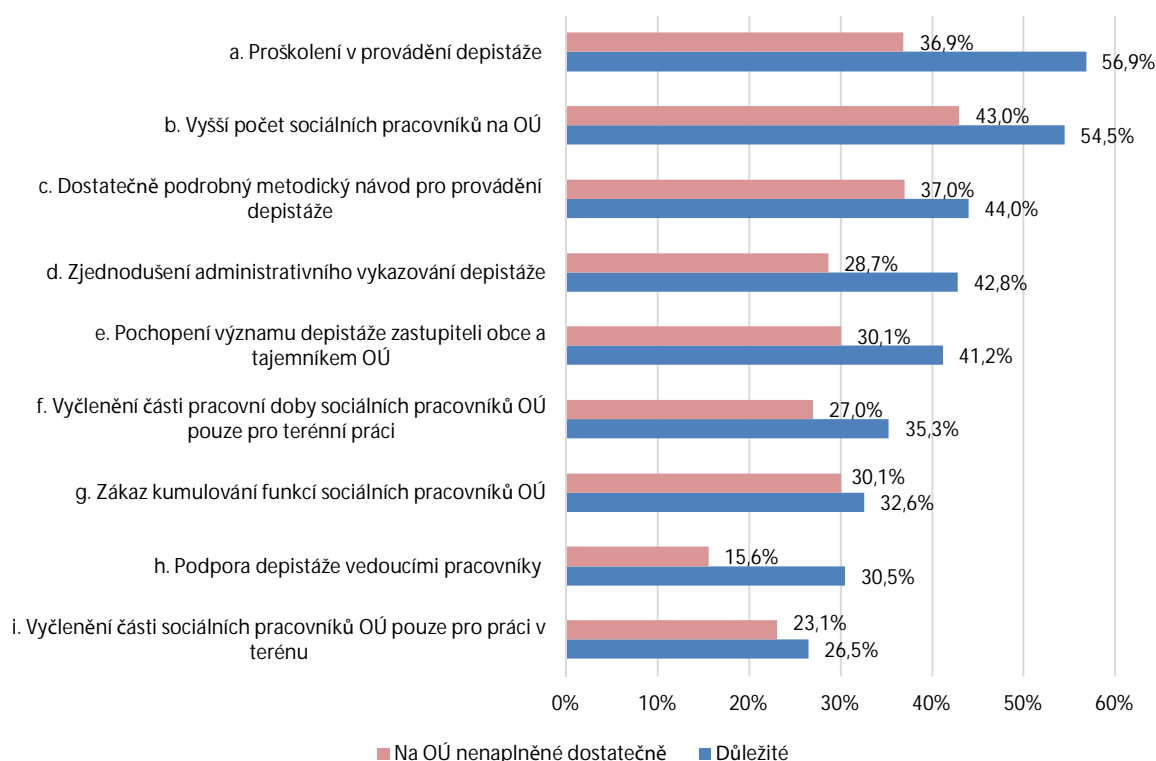
Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že respondenti celkově jako „nejdůležitější“ podmínky pro to, aby sociální pracovníci OÚ mohli vykonávat depistáž v dostatečném rozsahu, vnímali (viz graf č. 49):

- proškolení v provádění depistáže (57 %) a
- vyšší počet sociálních pracovníků na OÚ (54,5 %).

Nejméně často (méně než 1/3 respondentů) pak mezi „nejdůležitější“ podmínky byly zařazovány:

- podpora depistáže vedoucími pracovníky (30,5 %) a
- vyčlenění části sociálních pracovníků OÚ pouze pro práci v terénu (26,5 %).

Graf č. 49 Podmínky pro výkon depistáže (N=661)



Poznámka: Respondenti vybírali z uvedeného seznamu max. 4 položky, které považují za nejdůležitější a v další otázce ve stejném seznamu vyznačovali ty, které podle jejich názoru nejsou na jejich OÚ dostatečně naplněné.

Z analýzy dále vyplynulo, že více než polovina respondentů považovala uvedené podmínky pro výkon depistáže na jejich OÚ za dostatečně naplněné, nebo je nevnímala jako důležité (viz graf č. 50). Mezi těmi podmínkami, které naopak byly nejčastěji uváděny jako nedostatečně naplněné, byly zejména potíže v oblasti proškolení (37 %) a v metodickém vedení při výkonu depistáže (rovněž 37 %) a dále pak v již zmíněném limitujícím personálním obsazení OÚ sociálními pracovníky (dokonce 43 %).

V hodnocení podmínek pro výkon depistáže z hlediska jejich důležitosti a toho, nakolik jsou na jejich OÚ naplněny, se pohled respondentů z ORP a POÚ lišil pouze u dvou ze sledovaných podmínek.

Za prvé se jejich názor lišil v hodnocení významu a dostatečnosti počtu sociálních pracovníků na daném OÚ pro výkon depistáže. „Vyšší počet pracovníků na OÚ“ byl důležitějším tématem pro respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy než z obcí s POÚ. Mezi „nejdůležitější“ podmínky výkonu depistáže je řadilo 59 % respondentů z ORP a pouze 45 % respondentů z POÚ. A dále, současné personální obsazení na jejich OÚ nespatořovaly jako překážku depistáže dokonce 2/3 respondentů z POÚ, zatímco téměř polovina (48 %) respondentů z ORP naopak aktuální počet sociálních pracovníků na jejich OÚ jako překážku depistáže vnímala. Jeví se tedy, že pracovníci těch OÚ, kde sociální práci často vykonává pouze jeden sociální pracovník, tj. POÚ, častěji hodnotí tento stav z hlediska výkonu depistáže jako neproblémový, zatímco pracovníci z OÚ ORP, kde obvykle bývá sociálních pracovníků více než jeden, téměř v polovině případů vnímají současné

personální obsazení jako nedostatečné. Ač se na první pohled tento výsledek jeví poněkud překvapivě, lze se domnívat, že je za ním skryto do určité míry zavádějící přesvědčení sociálních pracovníků z menších obcí, indikované v rámci kvalitativního výzkumu, že své území znají a lidé z území znají je a pokud by někdo jejich pomoc potřeboval, tak se o něm dozví. Pravidelnou a cílenou depistáž tedy z důvodu tohoto přesvědčení prakticky nevykonávají, neboť předpokládají, že to není nutné. Naopak, sociální pracovníci z ORP již většinou v rámci kvalitativního výzkumu reflektovali, že i pokud je jejich město menší a „znají ho“, tak pro celý správní obvod to rozhodně neplatí a žádoucí rozsah výkonu depistáže a její časové, a tedy i personální nároky odhadují přesněji.

Za druhé se odlišné pohledy vyjevily v souvislosti s otázkou „kumulace funkcí sociálních pracovníků OÚ“, kterou palčivěji vnímali respondenti z obcí s POÚ než z ORP. Mezi „nejdůležitější“ podmínky zařadilo „zákaz kumulace funkcí“ 40 % respondentů z POÚ a pouze 30 % respondentů z ORP. Jako podmínku výkonu depistáže, která není na jejich pracovišti dostatečně naplněna, pak kumulaci funkcí označilo 39 % respondentů z POÚ a opět pouze 30 % respondentů z ORP. Tyto výsledky poukazují na to, že sociální pracovníci z POÚ vnímají kumulaci funkcí sociálního pracovníka s dalšími agendami jako výraznější problém než sociální pracovníci z ORP. Toto je patrně způsobeno jednak tím, že se v poslední době daří (i díky účelovým dotacím MSPV) kumulaci funkcí sociálních pracovníků na ORP omezovat, a dále tím, že zatímco na ORP bývalo zvykem kumulovat funkce sociálního pracovníka s agendami, které alespoň volně souvisely se sociální oblastí (např. parkovací průkazy, opatrovnictví), pracovní pozice sociálního pracovníka na POÚ bývá nezřídka kumulována se zcela nesouvisejícími agendami (např. matrika).

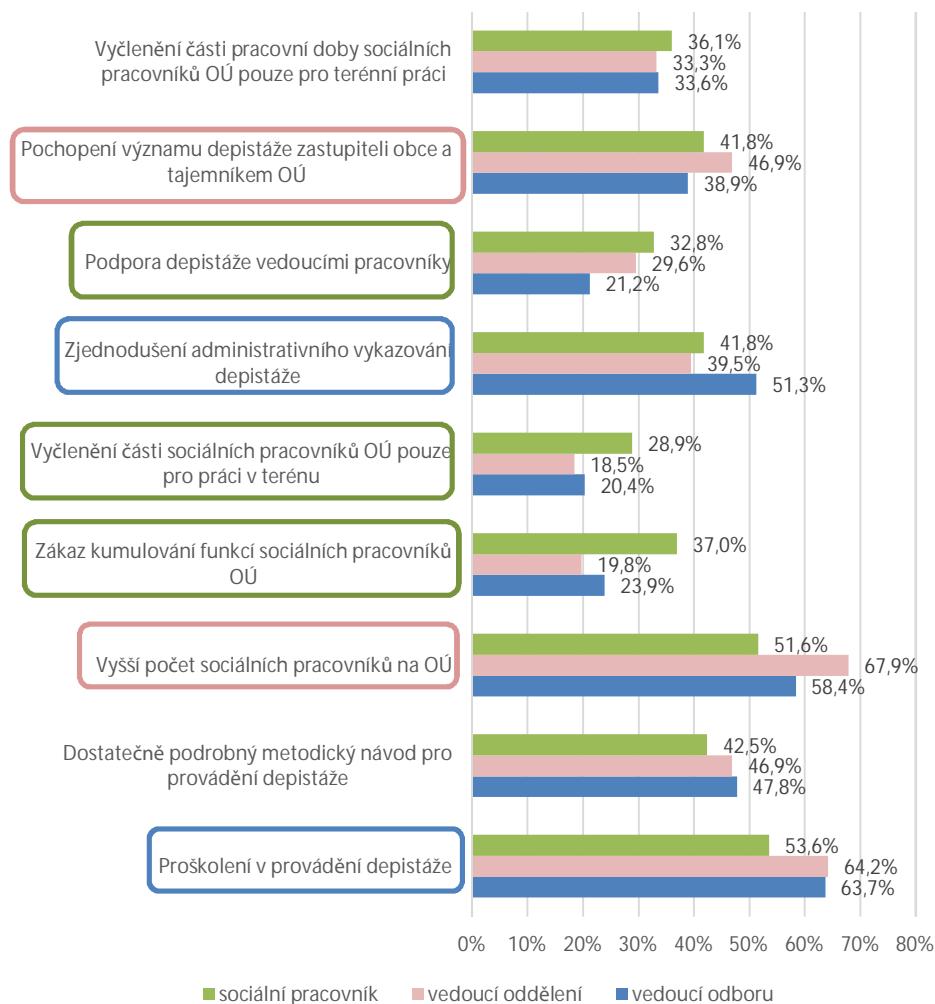
V dalším kroku analýzy jsme se věnovali tomu, nakolik se liší pohled jednotlivých pracovních pozic na význam výše uvedených podmínek pro výkon depistáže. Tyto tři typy pracovních pozic se shodují v tom, které tři z nabídnutých položek považují za **nejdůležitější**, byť jejich řazení se mírně liší. Jak je ale patrné z grafu č. 50, u většiny položek se vždy jeden typ pracovní pozice v hodnocení **důležitosti** dané položky odlišoval od zbylých dvou, přičemž někdy se jednalo o „koalici“ vedoucích pracovníků vůči sociálním, jindy sociálních pracovníků s vedoucími sociálních oddělení vůči vedoucím sociálních odborů, resp. naopak. Ke shodě došlo při hodnocení pouze dvou z nabídnutých položek:

- „vyčlenění části pracovní doby sociálních pracovníků pouze pro práci v terénu“ řadila mezi **nejdůležitější** shodně 1/3 respondentů bez ohledu na typ pracovní pozice a dále
- přibližně 45 % shodně začlenilo mezi **nejdůležitější** podmínky depistáže mít k dispozici „dostatečně podrobný metodický návod“.

Sociální pracovníci tak vnímali výrazně **častěji** než vedoucí pracovníci jako **nejdůležitější** podmínky výkonu depistáže:

- zákaz kumulování funkcí sociálních pracovníků OÚ (37 %) a
- vyčlenění části sociálních pracovníků OÚ pouze pro práci v terénu (29 %).

Graf č. 50 Podmínky důležité pro depistáž, odpovědi „ano“ (dle pracovního zařazení respondenta,  $N_{\text{VedOdb}}=113$ ;  $N_{\text{VedOdd}}=81$ ;  $N_{\text{SP}}=457$ )



Vedoucí sociálních oddělení pak vnímali výrazně častěji než sociální pracovníci a vedoucí odborů jako nejdůležitější podmínky výkonu depistáže:

- zajištění dostatečného počtu sociálních pracovníků OÚ (68 %) a
- pochopení významu depistáže zastupiteli obce a tajemníkem OÚ (47 %).

V neposlední řadě, vedoucí odborů vnímali výrazně častěji než sociální pracovníci a vedoucí oddělení jako nejdůležitější podmínky výkonu depistáže:

- zjednodušení administrativního vykazování depistáže (51,3 %).

Vedoucí pracovníci obecně pak považovali za důležité častěji než sociální pracovníci možnost „proškolení v provádění depistáže“ (64 %). A naopak, zase sociální pracovníci s vedoucími oddělení uváděli mezi nejdůležitějšími podmínkami častěji než vedoucí odborů „podporu depistáže vedoucími pracovníky“ (cca 31 %).

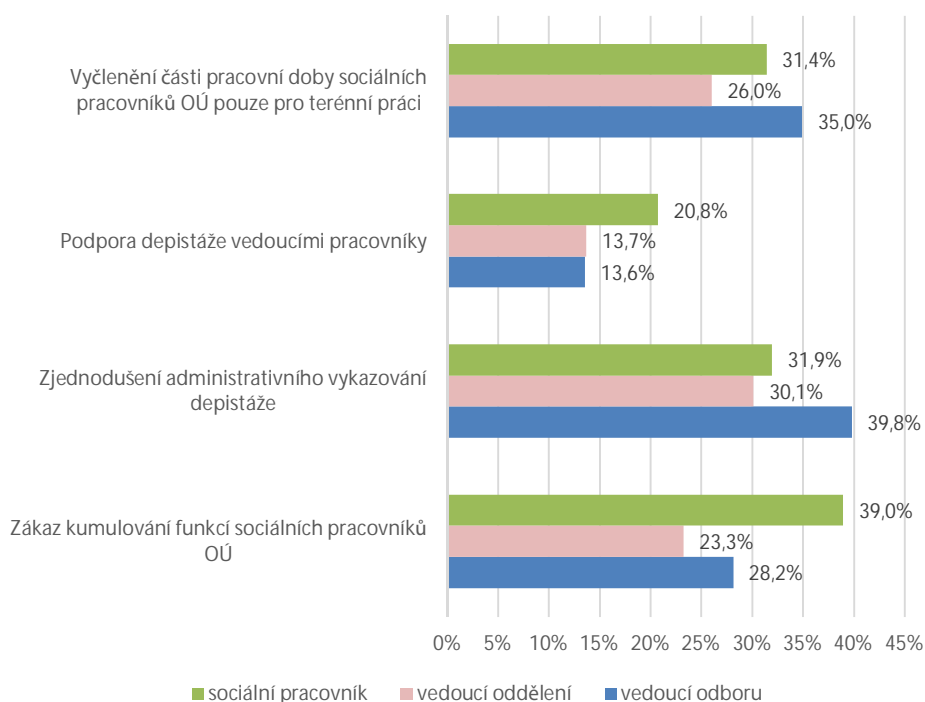
V hodnocení toho, nakolik jsou na pracovišti respondenta tyto podmínky naplněny, se pak jednotlivé pracovní pozice výrazněji neshodovaly pouze u 4 z 9 položek (viz graf č. 51).

Sociální pracovníci vnímali častěji než vedoucí pracovníci jako problematické oblasti:

- podporu depistáže vedoucími pracovníky (20,8 %) a
- kumulování funkcí sociálních pracovníků OÚ (39 %).

Vedoucí odborů častěji než ostatní považovali za problematické ve vztahu k depistáži její „složitě administrativní vykazování“ (39,8 %) a společně se sociálními pracovníky vnímali častěji než vedoucí oddělení pro depistáž žádoucí a současně na jejich pracovišti neuplatňované „vyčlenění části pracovní doby sociálních pracovníků OÚ pro práci v terénu“ (cca 33 %).

Graf č. 51 Které z těchto podmínek nejsou podle Vašeho názoru na Vašem pracovišti dostatečně naplněny? (dle pracovního zařazení respondenta,  $N_{\text{VedOdb}}=103$ ;  $N_{\text{VedOdd}}=73$ ;  $N_{\text{SP}}=385$ )



Právě popsané odlišnosti ve vnímání jednotlivých podmínek depistáže respondenty z různých pracovních pozic je důležité vzít v úvahu při případné snaze o „zlepšení“ těchto podmínek – každá pozice totiž „zlepšení“ podmínek pro depistáž, zdá se, bude spatřovat v něčem trochu jiném (viz výše) a může tak docházet k určitým vzájemným nepochopením.

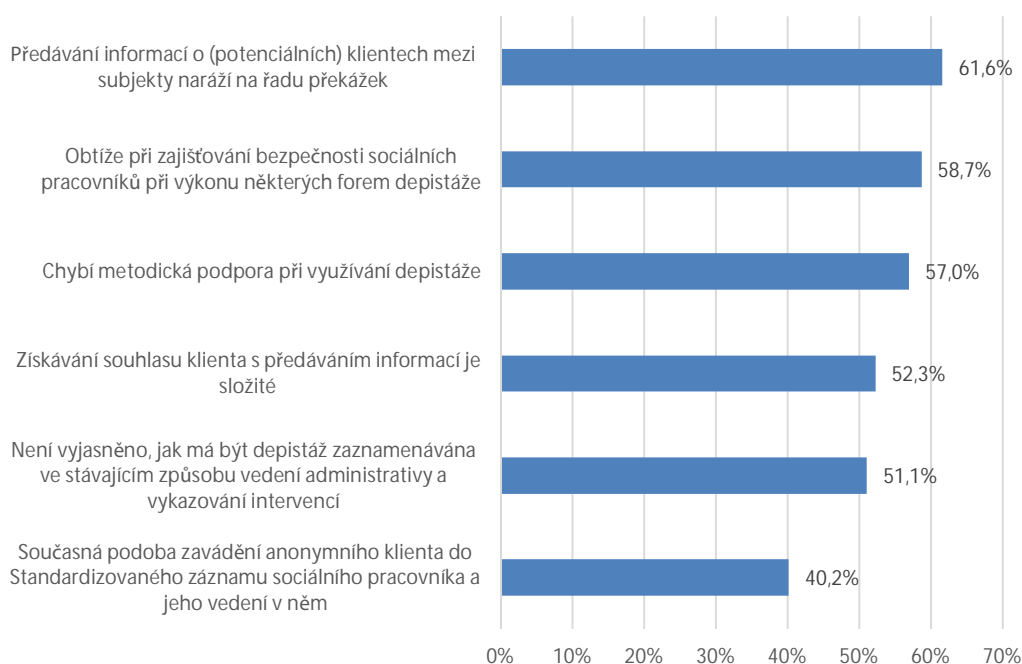
### 9.1.2 Překážky výkonu depistáže

V rámci dotazníkového šetření jsme se ptali nejen na podmínky, jejichž naplnění je nutné, aby mohl být výkon depistáže na OÚ realizován v dostatečném rozsahu, ale i na překážky, které mohou výkon depistáže omezovat či ho činit značně nesnadným a komplikovaným. Sada překážek depistáže testovaná v dotazníku (viz graf č. 52) byla sestavena na základě výsledků kvalitativního šetření. Respondenti se vyjadřovali ke každé z uvedených překážek.

Jak je patrné z grafu č. 52, překážky identifikované kvalitativním šetřením odrážejí zkušenost sociálních a vedoucích pracovníků napříč ČR. S výjimkou jediné z položek<sup>11</sup> vnímala všechny ostatní položky více než 1/2 respondentů jako překážky depistáže. Třemi položkami, které respondenti nejčastěji označovali jako překážku depistáže, jsou tyto:

- předávání informací o (potenciálních) klientech mezi subjekty naráží na řadu překážek (61,6 %),
- obtíže při zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu některých forem depistáže (58,7 %),
- chybí metodická podpora při využívání depistáže (57 %).

Graf č. 52 Které z níže uvedených okolností mohou být podle Vaší zkušenosti překážkami depistáže? (odpovědi „ano“, N=661)



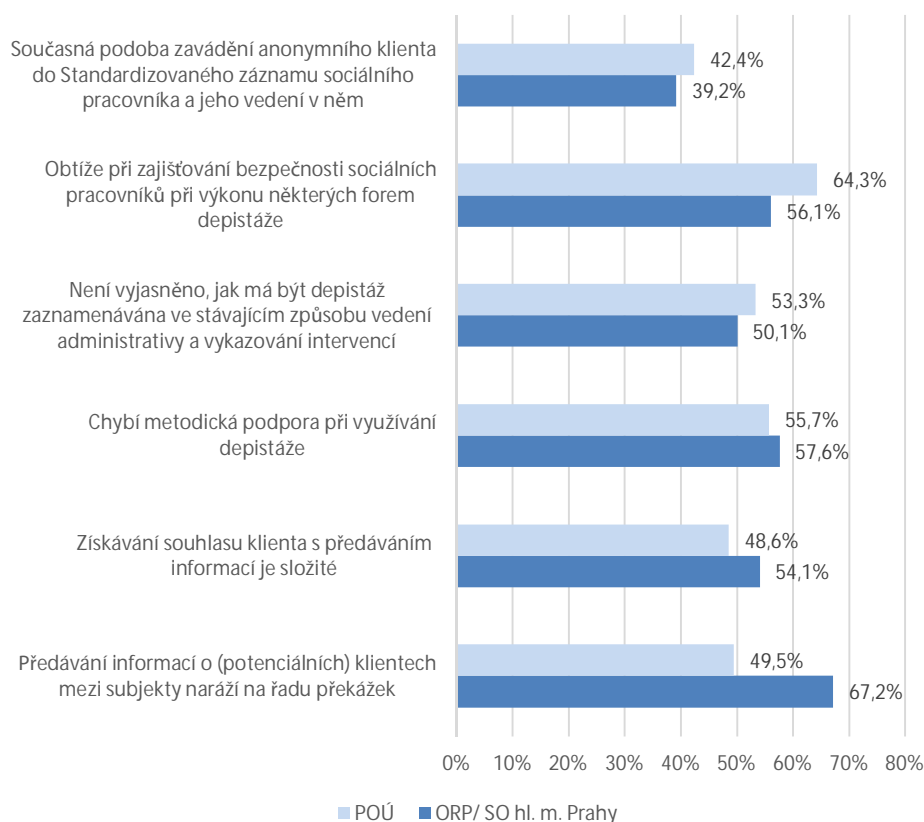
<sup>11</sup> Překážka: „Současná podoba zavádění anonymního klienta do standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a jeho vedení v něm“.

Předloženou sadu položek – potenciálních překážek – hodnotili respondenti z ORP a z obcí s POÚ, až na dvě výjimky velmi podobně (srov. graf č. 53). Zatímco respondenty z obcí s POÚ byla nejčastěji jako překážka depistáže označována potíž při zajišťování bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu depistáže (64,3 %), mezi respondenty z ORP/SO hl. m. Prahy se na prvním místě mezi překážkami umístily překážky při předávání informací o (potenciálních) klientech mezi subjekty (67,2 %).

Tyto výsledky lze dle našeho mínění v prvním případě připsat na vrub organizační charakteristice výkonu sociální práce na OÚ obcí s POÚ, a sice té skutečnosti, že sociální pracovník působí na OÚ nezřídká sám, a tak není možné, aby do míst s potenciálním rizikem chodil ve dvou. Dle sdělení sociální pracovnice z OÚ obce s POÚ - účastnice workshopu konaného v rámci tohoto projektu v únoru 2019, sama takové situace dobře zná a v nejnútnejších případech žádá o doprovod městskou policií, což není z hlediska výkonu sociální práce zcela optimální řešení, nebo kolegyni ze sociální služby.

Co se týče zjištění, že respondenti z POÚ, na rozdíl o těch z ORP, vnímají potíže při předávání informací o klientech výrazně méně často jako problém, lze usuzovat, že zde hraje roli menší velikost obcí s POÚ než ORP a snadnější navazování neformální spolupráce, která předávání informací dle zjištění kvalitativního výzkumu usnadňuje.

Graf č. 53 Okolnosti, které mohou podle zkušenosti respondentů být překážkami depistáže (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO Prahy</sub>=451; N<sub>POÚ</sub>=210)



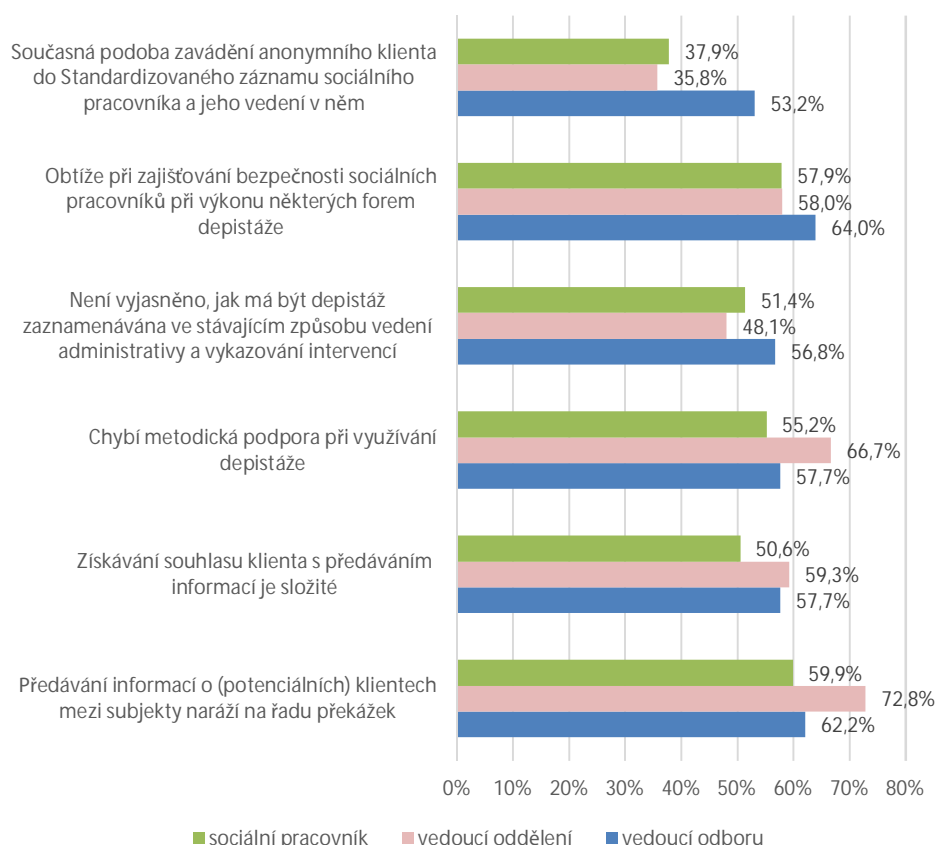


Podíváme-li se na tuto sadu potenciálních překážek depistáže optikou jednotlivých pracovních pozic, pak zjišťujeme obecnou tendenci, totiž, že vedoucí pracovníci je jako překážky vnímají **častěji** než sociální pracovníci (viz graf č. 54). Významnější rozdíly mezi těmito skupinami nacházíme zejm. u **čtyř** položek.

Vedoucí sociálních odborů spatřují častěji než sociální pracovníci, ale i vedoucí oddělení, překážky na straně administrativy spojené s depistáží, konkrétně „současný způsob vedení anonymního klienta“ (53,2 %) a administrativní vykazování depistáže obecně (56,8 %).

Vedoucí oddělení naopak jako překážku depistáže častěji než sociální pracovníci, ale i vedoucí odborů, vidí v **chybějící metodické podpoře** této činnosti (66,7 %) a zvláště pak v **předávání informací o klientech** (72,8 %).

Graf č. 54 Okolnosti, které mohou podle zkušenosti respondentů být překážkami depistáže (dle typu pracovní pozice respondenta,  $N_{\text{VedOdb}}=111$ ;  $N_{\text{VedOdd}}=81$ ;  $N_{\text{SP}}=449$ )



Závěrem je třeba doplnit, že u všech výše uvedených okruhů, tj. jak podmínek důležitých pro výkon depistáže, tak u překážek depistáže, měli respondenti možnost doplnit vlastní odpověď do pole „jiné“. Tuto možnost využili jen 3 % respondentů a nejčastěji se týkala rozvedení některé z výše uvedených položek. Zejména pak komentáře k počtu sociálních pracovníků, potížím při zajišťování jejich bezpečnosti v terénu a při předávání informací o klientech, chybějící definici depistáže.

### 9.1.3 Materiální a technické vybavení sociálních pracovníků OÚ

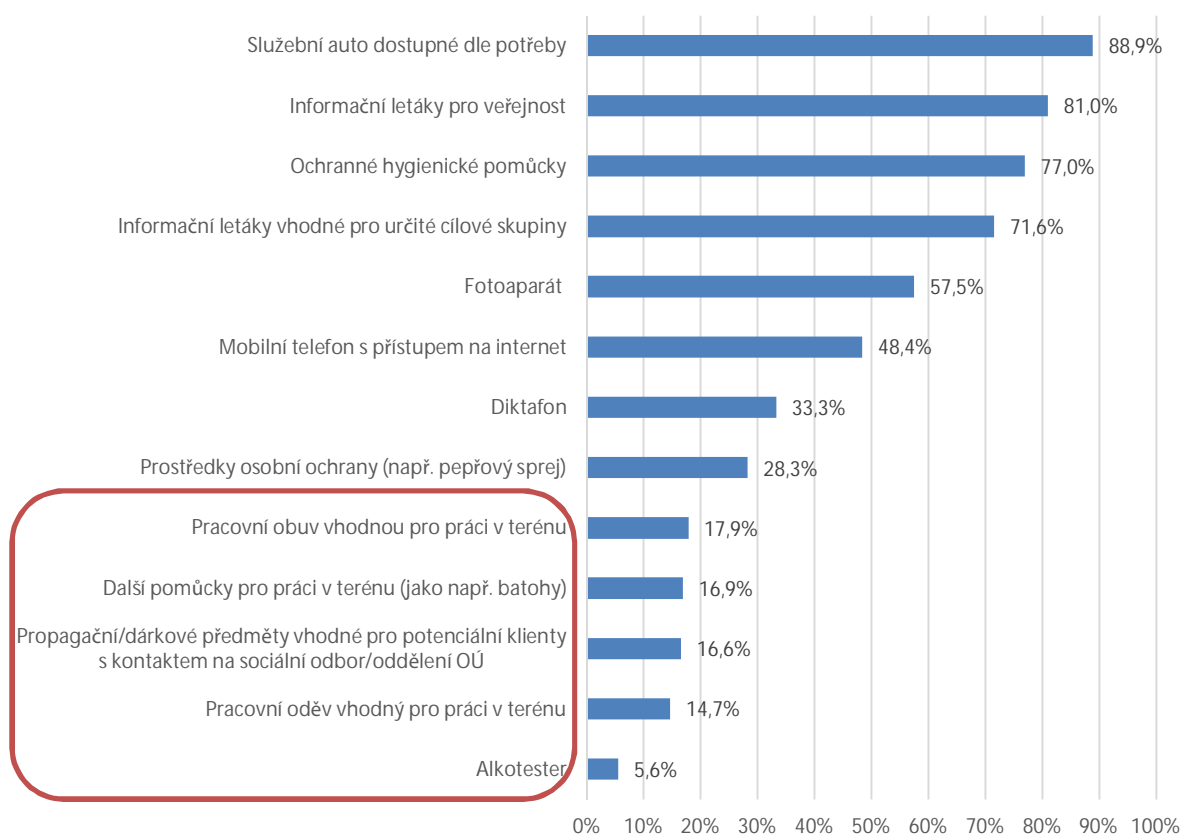
K podmínkám výkonu depistáže v rámci sociální práce na OÚ patří rovněž určité materiální a technické vybavení. Na základě poznatků získaných při kvalitativním šetření jsme sestavili sadu 13 položek, které sociální pracovníci hodnotili jako přínosné (např. alкотester) či dokonce nezastupitelné (např. v případě služebního auta) pro výkon depistáže, nebo by je uvítali. V rámci dotazníkového šetření nás pak již zajímalo, jak je toto vybavení dostupné v rámci ORP/SO hl. m. Prahy a obcí s POÚ napříč ČR.

Souhrnné výsledky ukazují, že na pracovištích:

- alespoň 3/4 respondentů jsou sociálním pracovníkům k dispozici:
  - o služební auto, dostupné dle potřeby (88,9 %),
  - o informační letáky jak pro veřejnost (81 %), tak pro vybrané cílové skupiny (71,6 %),
  - o ochranné hygienické pomůcky (77 %);
- přibližně 1/2 respondentů jsou k dispozici:
  - o fotoaparát (57,5 %) a
  - o mobilní telefon s přístupem na internet (48,4 %);
- přibližně 1/3 respondentů jsou k dispozici:
  - o diktafon (33,3 %) a
  - o prostředky osobní ochrany (28,3 %).

Pomůcky specifické přímo pro práci v terénu, jako je pracovní obuv, oděv, batohy apod. a propagační předměty na míru cílové skupině depistáže jsou sociálním pracovníkům k dispozici na pracovištích pouze každého 6. respondenta.

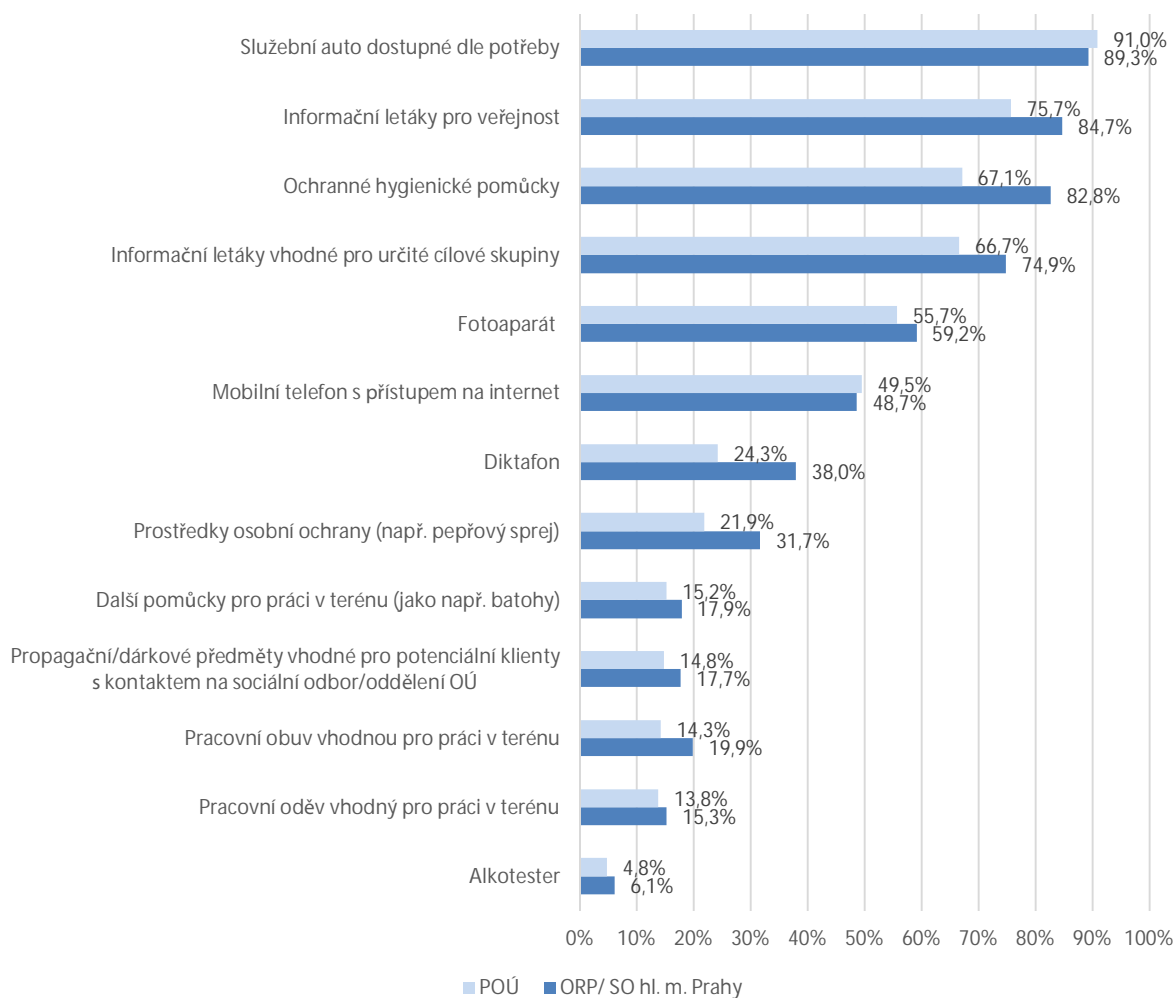
Graf č. 55 Materiální a technické vybavení pracovišť respondentů (odpovědi „ano“, N=675)



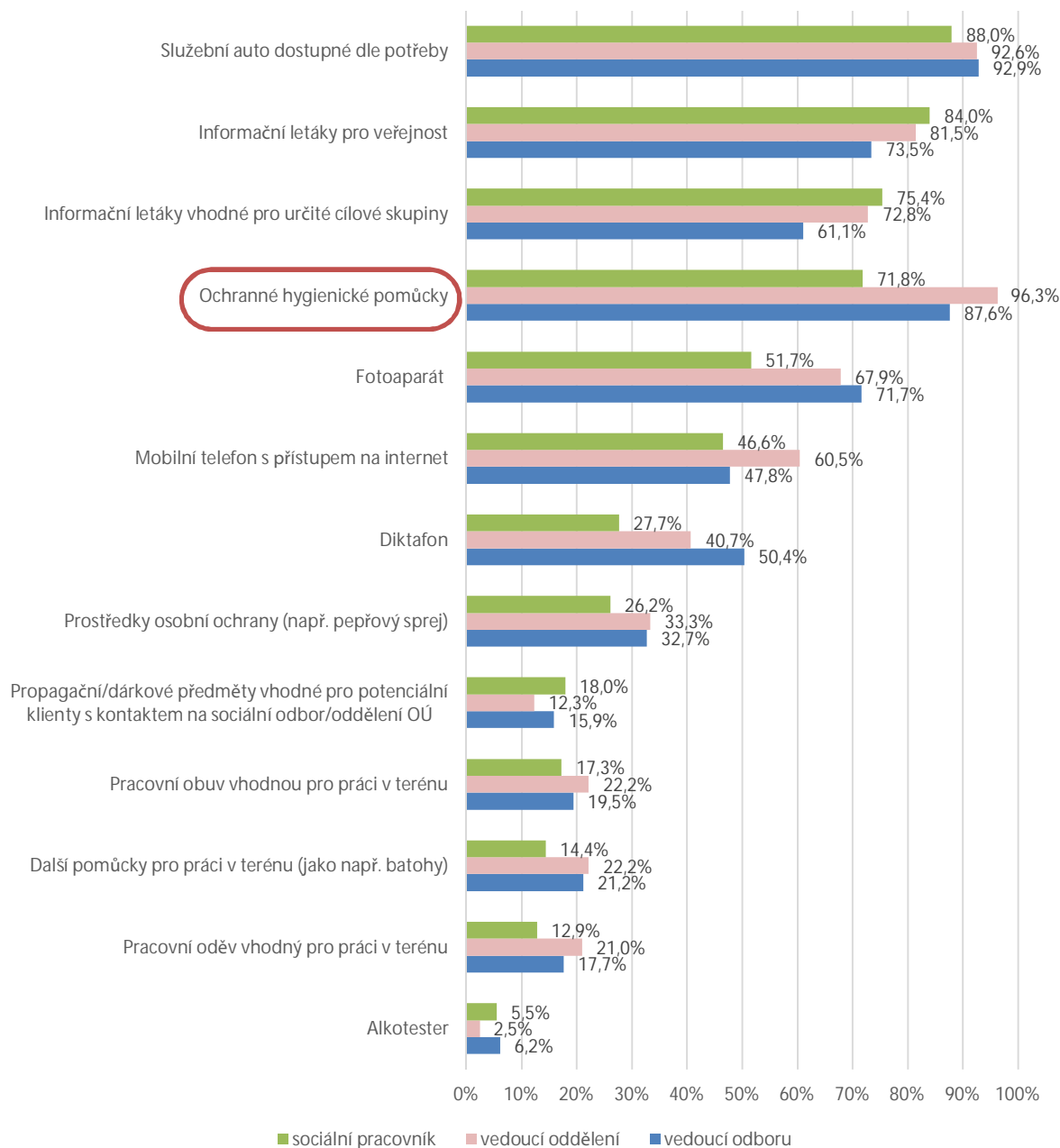
Ve většině sledovaných položek se jeví, že jsou častěji dostupné sociálním pracovníkům ORP než POÚ (viz graf č. 56), nicméně významnější rozdíly nacházíme pouze u pěti z nich. Nutno dodat, že na základě výsledků kvalitativního šetření bychom očekávali mezi těmito dvěma typy OÚ větší rozdíly. Ve kterých položkách tedy vybavenost ORP výrazněji předčila POÚ? Jednalo se o dostupnost:

- informačních letáků jak pro veřejnost, tak pro specifické cílové skupiny, dále
- ochranných pomůcek, a to jak v oblasti hygieny, tak osobní ochrany a o
- dostupnost diktafonu.

Graf č. 56 Materiální a technické vybavení pracovišť respondentů (dle typu OÚ, N<sub>ORP/SO</sub> Prahy =458; N<sub>POÚ</sub>=210)



Analýza zaměřená na hodnocení dostupnosti materiálního a technického vybavení dle jednotlivých pracovních pozic následně prokázala, že ti, kterým je toto vybavení určeno, tj. sociální pracovníci, hodnotí jeho dostupnost typicky skeptičtěji než vedoucí pracovníci (viz graf č. 57). Toto se týká prakticky všech položek, s výjimkou informačních letáků a propagačních materiálů, jejichž dostupnost na pracovišti sociální pracovníci deklarují častěji než vedoucí pracovníci. Naopak, o dostupnosti technických pomůcek, jako je fotoaparát, diktafon a v terénu zvláště důležitý mobilní telefon s internetem, jsou častěji přesvědčeni vedoucí pracovníci než sociální pracovníci. Z toho lze usuzovat, že i když jsou tyto pomůcky na pracovišti přítomny, jejich dostupnost pro sociální pracovníky může být limitovaná, např. situace, kdy je jeden mobil určený pro více pracovníků a ti to jsou současně v terénu. Největší míra neshody pak panuje v oblasti dostupnosti ochranných hygienických pomůcek (viz graf č. 57).

Graf č. 57 Materiální a technické vybavení pracovišť respondentů (dle typu pracovní pozice respondenta, N<sub>VedOdb</sub>=113; N<sub>VedOdd</sub>=81; N<sub>SP</sub>=451)

## 9.2 Podrobnější pohled na vybrané podmínky výkonu depistáže

### 9.2.1 Personální podmínky

Personální kapacita sociálních pracovníků na OÚ se jeví pohledem dotázaných jako jedna z největších překážek výkonu depistáže, a to jak v pojetí aktivního vyhledávání potenciálních

klientů v terénu, tak v pojetí sítě subjektů, které klienty buď posílají, nebo dávají sociálním pracovníkům OÚ „podnět“.

*Já vezmu ten malý počet těch zaměstnanců, to nás omezuje v tom, abychom ty depistáže prováděli plošně. (SP-účastnice FG)*

Nedostatek kapacit dle zkušenosti sociálních a vedoucích pracovníků souvisí s výkonem depistáže především těmito dvěma způsoby:

Za prvé, omezuje **či přímo znemožňuje** výkon aktivního vyhledávání potenciálních klientů v terénu, neboť toto je jednak časově náročné (v době, kdy je pracovník v terénu, „neodbaluje“ klienty v kanceláři, ani nemůže „dohánět“ administrativní práci, navíc dle některých sociálních pracovníků je velmi administrativně náročné zpracovat i samotnou depistáž po návratu z terénu) a dále do řady lokalit je s ohledem na bezpečnost, ale i kvalitu výkonu depistáže žádoucí, aby šli společně dva sociální pracovníci, což ještě zvyšuje časovou náročnost depistáže a současně předpokládá, že na každém OÚ budou alespoň 2 sociální pracovníci zaměstnáni.

*Ty podněty, co přijdou k nám na úřad, ty prověřujeme. Ale abych měl čas běhat po městě a prohledával parovody a u Tesca se ptal bezdomovců... , na to máme síť sociálních služeb, které za to bohatě město platí, ať fungují. (KR II)*

*Protože nemáme podmínky personální, abychom to mohli dělat jinak, tak proto máme takhle vypracovanou síť. (...) to je prostě sci-fi, takový to praktický vyhledávání. Je fakt, že se k nám ten problém dostane možná třeba až ve chvíli, kdy už je to horší pomoci. (VED III)*

*Že bychom cíleně vyjížděli a hledali, fakt to není reálný v tom množství, který tady je. (...) my tu terénní práci děláme, byť nevyhledáváme. (SP III-2)*

*My jsme v podstatě čtyři sociální pracovníci, s tím, že když projekt skončí, tak budeme jenom dva, když na depistáž musíme jít ve dvou a jeden tady musí zůstat, tak to trošku nevyhází. (SP V-1)*

*Když bych teda šla depistážovat třeba do té obce, tak tam určitě můžu jít, jet sama, jako jeden člověk. A pak teda rozlišení to, že když jdu depistážovat pány bezdomovce, tak tam sama rozhodně nepojedu. Takže zas teda ta problematika těch minimálně dvou lidí, který by na tom odboru být měli. (SP IV)*

Účastníci fokusní skupiny pak otázku personálních kapacit diskutovali zejména ve vztahu ke správnímu obvodu obce s rozšířenou působností, tj. ve vztahu k území mimo danou obec/město, které by SP OÚ měli svou činností pokrýt ve stejné míře jako samotnou obec. Někteří účastníci fokusní skupiny upozorňovali, že některé správní obvody jsou tak velké a zahrnují tolik obcí zejména I. typu, že nelze vůbec uvažovat o (plnohodnotném) výkonu depistáže.

*Myjsme tam čtyři SP, máme na starosti 100 obcí na okrese, plus tam máme ještě sociálního kurátora, potom paní, která přiděluje ty byty v těch DPS, ale jsme tam čtyři SP na těch 100 obcí. Máme ještě v těch dvou dvojkových obcích SP, které to dělají na nějaký 0,4 úvazek, a právě velikostí toho správního obvodu to příliš nestíháme, tam to nezvládáme příliš pokrýt. (SP účastník FG)*

Za druhé, podle zkušenosti sociálních pracovníků zapojených v systémovém projektu MPSV, pokud depistáž dělají pravidelně a systematicky (ať již ve formě aktivního vyhledávání v terénu nebo budováním sítě), tak výrazným způsobem **narůstá počet klientů** sociálních pracovníků na OÚ a dosavadní kapacity dimenzované na menší počet jednorázových i dlouhodobějších klientů přestávají stačit (to mj. poukazuje na skutečnost, že výkon depistáže by měl být skutečně nedílnou součástí činnosti sociálních pracovníků OÚ, neboť počet osob, které pomoc sociálního pracovníka potřebují, a této se jim dosud nedostalo, je velký).

*Z toho, jak jsme chodily do těch obcí, tak jakoby opravdu jsem těch klientů... , najednou jsem jich měla.... Jakože když jsem sem přišla, tak jsem měla třeba 3 lidi, který mne předala kolegyně, nebo 4, ty dlouhodobější, a teď jich mám třeba 40. (SP IV)*

*Když jsme začínali ten projekt, tak aby vůbec ti lidi se na nás nějak obraceli, tak opravdu bylo fajn, že jsme byli terénní pracovníci (...) takže opravdu jsme si je vyhledávali (...) Teď, když jsem tady sama, tak samozřejmě vypadá to trochu jinak v té praxi, nevím, viděla jste, měla jsem tady taky klienta, to byl už několikátý klient teď za dopoledne, já jsem si nestačila - vlastně jenom jsem je odbavit a prostě nic víc, jo a hned další, další už mi tady chytal za kliku, takže fakt je to náročné, že fakt není ten prostor tolik se tomu venkovnímu okolí věnovat. (SP VIII)*

Pokud na tuto skutečnost nemohou sociální odbory/oddělení reagovat postupným rozšiřováním týmu, či dokonce právě u projektových pracovníků je v krátkém horizontu předpokládáno 30-50% snížení kapacit, pak se i po úspěšně zahájené depistážní činnosti uchylují k jejímu utlumení, neboť odbor není schopen, resp. by nebyl schopen, pokud by k tomuto kroku nepřistoupil, uspokojit poptávku občanů po pomoci poskytované sociálním odborem/oddělením a osoby vyhledané depistáží by v podstatě musel odmítat.

*Jo, největší ta práce právě jako terénního, já si představuju prostě fakt vyhledávat, ale v této fázi, kdy ti klienti už chodí jakoby sami, už nemůžu tlačit nové, protože bych na to tady já momentálně sama neměla jako kapacitu už. (SP VIII)*

*T: Že byste třeba oslovovali praktické lékaře, aby vám dávali kontakty na zanedbané seniory?*

*R1: Tak popravdě, tohle nás ještě nenapadlo, protože těch případů a co my máme klienty tak je jich docela dost. Takže nevím, jestli bysme byli schopni, i kdyby nám každý měsíc třeba dali kontakt na pět dalších seniorů, s kterými by byla dlouhodobá spolupráce, jestli bysme to zvládli. (SP V-1)*

Z rozhovorů se sociálními a vedoucími pracovníky OÚ lze odvodit, že k řešení nepříznivé personální situace na řadě OÚ by přispělo:

- s ohledem na charakteristiky dané obce jejího správního obvodu závazné a dlouhodobé navýšení počtu sociálních pracovníků OÚ, obdobně jako došlo ke zvýšení počtu sociálních pracovníků pro agendy SPOD;

*A vzhledem k tomu, že třeba na OSPODu je osmnáct lidí (...), zatímco u nás na tu věkovou kategorii 18 až do smrti je 3,6 sociálního pracovníka a to ještě funguje tak, že pokud na radnici přijde něco, co nejde zařadit a týká se to problematiky člověka, tak to vždycky skončí u nás. (...) Problém je v tom, že se čím dál častěji dostáváme do situací, že už jenom hasíme požáry. (VED III)*

- dlouhodobá jistota výše státní dotace na výkon sociální práce v přenesené působnosti, resp. její postupné zvyšování, které by umožnilo plánovat rozvoj výkonu sociální práce na obci;

*Tedka máme informaci, že nám končí projekt koncem března příštího roku a my nemáme garantovaný, jestli dostaneme na jednoho sociálního pracovníka, na dva nebo na tři. (...) Tři by byli jako optimální a ve dvou by se to dalo hezky zvládnout. Jako jeden ten řeší jen opravdu to, co je nejnutnější. (VED IV)*

- zákaz kumulování funkce sociálního pracovníka s dalšími činnostmi se sociální prací nesouvisejícími, a to nejen na ORP, ale i na POÚ;

*Paní, která to dělala předtím [před zapojením obce do systémového projektu MPSV] tu sociální práci, měla 0,7 úvazku a potom do toho ještě ty veřejný opatrovníky, zvláštní příjemce důchodu, vlastně všechny, jako parkovací průkazy, to vše dělal jen 1 člověk, takže vlastně ani nebyl vůbec žádný zástup a prostě paní odešla. (SP IV)*

*Ten stávající sociální pracovník má kumulovanou funkci, takže plní ještě prostě spousty jiných povinností, vlastně je to úsek sociálních věcí a školství, takže vlastně celé to školství, plus teda další agendy, výkon veřejného opatrovnictví, prostě různý ještě věci co – pro samosprávu – a ten sociální pracovník z toho projektu, tak ten má danou pracovní náplň, kterou vlastně vzorově dalo v podstatě ministerstvo, tam už kumulovaná práce není, je to čistě sociální práce zaměřená na terén, takže terénní sociální práce. (VED VIII)*

- zlepšení pracovních a zejména platových podmínek sociálních pracovníků OÚ, což by se dle očekávání některých vedoucích pracovníků odrazilo ve větším zájmu absolventů oborů kvalifikujících pro výkon sociální práce k práci na OÚ;

*Koukněte, v poslední době se nám sem nikdo nehlásí. My jsme rádi, když někoho seženem. Tím, jak jsou nastaveny podmínky na vzdělání, tím, kolik my tomu člověku můžeme nabídnout, tím, jak je to v podstatě složitá práce, tak se nám málokdo hlásí. (VED IV)*

*Ze začátku se hlásilo 40 zájemců, v tom roce 2013 a 14. Pak už 20 a teďka třeba jen 3 lidí [město s VŠ se studijním oborem sociální práce]. (VED II)*

- zjednodušení administrativní stránky činnosti sociálních pracovníků na OÚ.

*To by bylo potřeba samozřejmě daleko více těch sociálních pracovníků, my bysme byli schopni být v tom terénu, já tam budu od rána do večera, mě ten terén nevadí, když neleže nebo nesněží, ale nás zase omezuje administrativa. Vy, když potom přijдете, tak další dva dny sedím a zpracovávám to. (SP VII-1)*

Na závěr této podkapitoly přinášíme diskusi jedné z dotázaných vedoucích pracovníků k nastavení dvou typových pozic v rámci sociální práce na OÚ, a sice odlišení „terénního“ a „případového“ pracovníka. Dle zkušeností tohoto odboru bez ohledu na označení vykonávají oba pracovníci obdobnou agendu, a to jednak z důvodů organizačních – jsou na OÚ pouze dva, takže pokud chtějí jít na depistáž ve dvou, tak musí i případový pracovník do terénu. Druhým důvodem je efektivita práce s klientem a zkušenost, že klient chce obvykle dále spolupracovat s pracovníkem, se kterým prvotně navázal vztah – tedy pokud ho kontaktoval terénní pracovník, měl by pokračovat i v případové práci. Dle našeho názoru je žádoucí vzít tyto argumenty v potaz.

*My jsme totiž původně, když se ten projekt nastavoval, my jsme se do něj jako přihlásili, tak my jsme to chtěli rozdělit. My jsme chtěli rozdělit obvod, že jedna pracovnice bude mít nějaký obvod a druhá bude mít nějaký obvod. To nešlo. Takž se to rozdělo na tohohle případového a toho terénního. Já si myslím, že ty role splývají. Jde to jako těžko tady. Když tam těch pracovníků na tom úřadě je deset a tři z toho jdou do terénu a zbytek pro případy, nebo nevím, jak to mají rozdělený, tak asi jo. Ale když tady máme dvě... A ony se stejně musej zastupovat, když jedna má nemocný dítě nebo onemocní sama, tak se to pak stejně těžko rozděluje. (...) to já zase nechci dělat problémy, ale z hlediska jako dosavadní praxe a při nastavování toho projektu jsme na to narazili, že mně to přišlo nelogický. (...) Ministerstvo nastavilo ten projekt na sociální práci, že máme terénního a případového pracovníka. Já si myslím, že to takhle nejde. Asi jsem jediná, kdo si to myslí. Nebo asi ty kolegyně stejně když jdou do nějaký nebezpečný lokality, jdou spolu, nepošlou tam jednu. Nebo když mají strach z nějakýho, já nevím, psychiatrickýho pacienta, tak jdou spolu. Já nemůžu tady jednu nechat a druhý říct: „Hele, tak to tam jdi zkusit.“ Nevím. Myslím si, že když ten člověk naváže s někým kontakt, takže mu pak říct: „Ale od příště už budete chodit tady za paní.“ Mně se to nelíbí. (VED IV)*

Na základě poznatků z tohoto výzkumu se domníváme, že s ohledem na současný stav výkonu depistáže na obcích, které nebyly zapojeny do zmiňovaného systémového projektu, resp. na obcích před jejich zapojením do projektu, je žádoucí nějakým způsobem učinit terénní sociální práci „povinnou“, nicméně je ke zvážení, zda je vhodnější vyčlenit specializované pracovníky na



terénní sociální práci, nebo zda spíše závazně vyčlenit část měsíční pracovní kapacity všech sociálních pracovníků OÚ pro práci v terénu.

*Nebylo to vyhledávání, právě ta depistáž. To o tom vůbec nebylo. A zdá se mi, že oni do toho pořád neumí až tak proniknout. Takže mám tady pracovníky, kteří se spíš věnují té kancelářské práci, ona je potřeba i v rámci spolupráce s ÚP, který nám neustále posílá nějaké žádosti o vyjádření k jejich bytové situaci, to jsou kvanta, (...) je potřeba na to odpovídat, aby klient měl nárok na tu dávku. A ti dva noví pracovníci, ti jsou jenom v terénu. Oni v rámci projektu mají i své auto, takže s tím autem nesmí nikdo jiný jezdit, než jenom oni dva, čehož maximálně využívají, a fakt vezmou auto ráno, jedou do terénu a vidím je až večer. A stejně tak, když se něco objeví, někdo mi zavolá, že se někde někdo objevil, tak jsou schopni vyjet okamžitě a okamžitě řešit situaci. (VED IV)*

### 9.2.2 Dovednosti a znalosti sociálního pracovníka

Sociální pracovníci a jejich přímí nadřízení, dotazovaní v rámci kvalitativního šetření, spatřovali jako stěžejní pro výkon depistáže především tyto dovednosti a znalosti:

1. komunikativnost a schopnost vzbudit v klientech **důvěru**, včetně zvládnání různých komunikačních technik (jako např. motivační rozhovor);

*Sociální pracovník má být určitě nějakým stylem komunikativní k těm lidem, aby k němu měli důvěru. (SP IV)*

*Umět komunikovat s těmi lidmi, namotivovat je. (SP V-1)*

*Odvalu. (...) Nebát se oslovit cizí lidi taky a nabídnout to, co můžeme nabídnout. (SP V-2)*

*Já si myslím, že nejdůležitější je umět ty lidi oslovit a nějak s nima navázat kontakt. To může mít x vzdělání, škol a v tom člověku to buď je, nebo ne, nějaký charisma sociálního pracovníka. (VED IV)*

2. znalost specifik **různých skupin klientů**, vhodných **způsobů/technik** komunikace s ohledem na jejich specifika (zejména byli zmiňováni lidé se smyslovým omezením, s psychiatrickou diagnózou, sníženými kognitivními schopnostmi a zvládnáním situací, kdy druhá strana reaguje agresivně) a dovednost tyto způsoby komunikace přiměřeně aplikovat v praxi;

*Když tam prostě přijdu, normálně mu to řeknu, normálně mu to nabídnu, někdy i musím trochu vybrat styl, jak mluvit, protože některý lidi, když začnete mluvit jakoby moc úřednický, nebo to, tak oni vás prostě nechápou, protože na to někdy nemaj kapacitu, tak jako musím vybírat, co mu můžu říct. (...) je to o těch zkušenostech hodně. (SP IV)*

*T: Je něco dalšího, co je právě pro tu depistáž takový jako - takový jako dobrá znalost, dovednost, aby se vám to jakoby dobře v praxi provádělo?*

*R: Myslím si, že je to právě práce s těma různýma typama těch klientů, může to být klient, který je prostě třeba - že nechce komunikovat, nebo naopak je agresivní, nebo naopak může mít trochu nějakou duševní poruchu ve smyslu, že fakt není tak schopen rychle reagovat a tak dále, nebo může mít tělesné nějaké postižení, že, tak tam taky je potřeba třeba lépe artikulovat u hluchoněmých a podobně. Takže takové ty různé typy těch klientů třeba mít fakt trochu nastudované a vědět, jak s nima, jak na ně, jak trochu ovládat i toho agresivního, aby ještě to nedopadlo tak, že nakonec tu začnem po sobě křičet oba dva, jo, a praskne dveřma a odejde mi. (...) Někdy je to těžké, jo, ale myslím si, že - zase když člověk je trošičku v tom zběhlý, že aspoň o tom slyší a ví, jak třeba na něj reagovat, tak už to hodně pomůže, a právě naopak, že si ho i nakloní jako na to příště. Když to člověk zvládne, tak prostě myslím si, že ten člověk taky najednou to jakoby dokáže lépe zpracovat. (SP VIII)*

3. znalost lokality z hlediska potenciálního výskytu osob, které s velkou mírou pravděpodobnosti mohou potřebovat pomoc sociálního pracovníka, sami si ale o ni neřeknou;

*Pokud, dejme tomu, chodíme do terénu třeba třikrát týdně, nebo minimálně dvakrát v neúřední dny, nevím, jak kde to mají nastavený, tak prostě třeba půl roku určitě, ale to s tím, že na začátku si opravdu obejde všechny ty úřady městských částí, praktiky, pečovatelskou službu, prostě ty, se kterými chce být v kontaktu, a bude vědět, že tam jsou. Protože podle mapy už se pak člověk orientuje, ale si myslím, že minimálně půl roku na to, aby se tam naučil, zapadl trochu. (SP I-1)*

*Znalost terénu, znalost regionu a těch problémů, které v tom regionu se vyskytují. A potom i nově vznikající sociální jevy, tak jak jsem tu zmiňovala to opatření obecné povahy. (VED VII)*

4. znalost systému sociálního zabezpečení, včetně dobré znalosti místní sítě pomáhajících subjektů, tj. zejména sociálních a zdravotních služeb, a dovednost poskytovat aktuální a kvalifikované sociální poradenství v terénu.

*Měl by mít už nějaký přehled a nějaké zkušenosti, jako že by se vzal nový pracovník a hned se hodil na depistáž, to určitě není možný. (...) Zkušenosti z té dané sociální oblasti, takže pokud my pracujeme se seniory, tak ten člověk už musí mít nějakou zkušenost s tím, co se těm seniorům dá nabídnout, jaké jsou pro ně možnosti, prostě musí mít přímou zkušenost s tou prací, protože že by šel dělat depistáž do jinýho oboru vůbec není možný. Já, kdybych měla teď jít depistáž k osobám bez domova možná, ale rodiny, vůbec bych netušila, co bych jim měla nabídnout. Takže zkušenost s tou prací. (SP I-1)*

*Pak je to orientace v předpisech, člověk by neměl zakrňet, ale neustále, třeba když jsou jakékoliv novely, změny, ať už je to z ÚP, ať už je to zákon o službách, nebo různé ty věci, jako hmotná nouze, a podobně, tak se v tom trochu orientovat, aby člověk uměl poradit nebo podávat nějaké relevantní informace těm klientům. (SP VI-2)*

Z uvedeného je zřejmé, že když tito pracovníci odpovídali na otázku po znalostech a dovednostech, které usnadňují depistážní činnosti, odvozovali své odpovědi od implicitního pojetí depistáže jako přímého vyhledávání a kontaktování osob v jejich prostředí. Přičemž první dvě skupiny znalostí a dovedností směřují k úspěšnému navázání kontaktu s potenciálními klienty a efektivnímu předání základních informací (tj. takovým způsobem, aby byly pro klienta z hlediska jeho situace relevantní a srozumitelné), třetí skupina znalostí směřuje k jejich identifikaci a vyhledání v lokalitě a čtvrtá skupina znalostí je pak předpokladem pro to, aby sociální pracovník byl schopen vyhledané osobě poskytnout prvotní poradenství, nabídnout perspektivu řešení problému apod., a tak posílil důvěru potenciálního klienta ve schopnost pracovníka mu pomoci, a tedy i ochotu se sociálnímu pracovníkovi svěřit a spolupracovat s ním.

Kromě těchto základních okruhů byla dále zmiňována celá řada dílčích **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.

*Je i docela důležitá ta depistážní činnost toho sociálního pracovníka, jo, prostě že furt nějak trochu rozhazuje ty své sítě, tak naslouchá, poslouchá, zjišťuje, jo, třeba to ani zrovna nevyhodnocuje, prostě má to někde takhle zaškatulkovaný, no a v případě nutnosti to použije nebo se mu to vybaví, že. To jde o to potom hodně – je to o té osobě toho sociálního pracovníka, jo. Aby si ty věci dokázal dát dohromady, jo, tam jsem tenkrát mně řekli, jsem nějak zaslechl ve škole, tam je problém, tedka mi tady přišla maminka... Aby si to dal dohromady. Že ty věci třeba spolu můžou souviset. (VED VIII)*

*Kreativní myšlení, a aby byl akční ve vymýšlení toho, co může nastat. Aby ho nemělo tak úplně šanci něco překvapit a pokud už ho překvapí, tak aby se nesnažil dělat chytrého. Prostě tohle nevím, ale*

*zjistím vám to. (SP VI-1)*

*Někdy se člověk dostane do konfliktu jenom kvůli tomu, jak je, no, povahově. Takže myslím si, že nějaká sebereflexe je nejenom v depistáži ale celkově v sociální práci dost důležitá, a pokud s tím člověk neumí pracovat, tak by měl někoho navštívit, aby mu řekl, jak. (...) Máme supervizi, což je super. (SP IV)*

**Někteří sociální pracovníci se rovněž zabývali otázkou přístupu ke klientům, resp. zásadám, které by měl sociální pracovník uplatňovat při depistáži. Jednalo se o respekt k vůli klienta, reflexe vlastních předpokladů o klientech, partnerský přístup a nepřetěžování klienta přílišnými očekáváními v oblasti jeho schopnosti účinně řešit svou situaci (klient může i „zklamat“).**

*Podle mě je nejužitečnější právě respektovat to, že já vstupuju do toho teritoria, ať už legálního nebo nelegálního, ale já jsem na návštěvě. A jakoby takový to násilný páchaní dobra, to vnučování té pomoci, to prostě... nerespektování té hranice, že někdo se mnou nechce mluvit, tak ty dveře neotevřu. (KR I-1)*

*Aby neměl předpoklady. (...) aby nepřemýšlel nad tím, co bylo, ale aby se soustředil na to, co je. Ve smyslu „On je alkoholik, za to si může sám.“ To je sice pěkné, ale když přijedete s autem do autoservisu, že jste odvařili motor, tak taky vás nepošle znova do autoškoly. (...) 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. (SP VI-1)*

*Jo, můžou mě naštvat, to víte, že jo, ale já jim vždycky říkám: „Vy už si sami nevěříte, vy jste se tolikrát zklamali, že už si nevěříte. Mě zklamat nemůžete.“ Já od nich neočekávám zase až tak nic, a já jim vždycky budu věřit. X-krát se stalo, že ten člověk, že s ním uděláte spoustu práce, a on vám zase padne dolů. Ale, tak začneme znova. To zvládneme! Ne, „nezvládám, já už nemůžu.“ Ale zvládneme, to uděláme. Tady půjdeme vyřídit občanku, tady půjdeme udělat to, v pohodě. Mě nemají jak zklamat. Já vím, co od nich očekávat a oni mě můžou vždycky jenom překvapit. Což mě si myslím, že mě i chrání. (SP VI-1)*

Část dotázaných tematizovala i bezpečnost pracovníka – kurz sebeobrany, jednání s agresivním klientem.

*Sebeobranu bych brala. Jako nebylo to ještě potřeba, ale člověk by pak byl takovej trošku jistější v určitých situacích. (SP V-2)*

*Tam byl i kurz sebeobrany, na kterém byli. (VED VI)*

Znalost vymezení své role při depistáži a možná role SP obecně – „nejdu spasit, jen nabídnout“, časté neúspěchy či pouze dílčí úspěchy patří ke specifikům této profese. Toto naznačuje, že jasnější vymezení cílů a hranic depistáže je z hlediska jejího výkonu na obcích žádoucí.

*Uvědomit si, že nespasí svět, že fakt jde jenom informovat, navázat první kontakt a pak už je to o tom, jestli se klient rozhodne. (SP II-1)*

*Musí mít nějakou kompetenci, kam až může, co je ještě jeho práce a co už není jeho práce, co už jako je za hranou. (VED IV)*

Poměrně překvapivě pouze na jednom pracovišti tematizovali význam dovedností základního posouzení situace klienta pro rozhodnutí, jakou pomoc vyhledané osobně nabídnout, či zda klienta kontaktovat opakovaně, přestože on aktuálně pomoc odmítá. V obou případech je zřejmé, že ani vedoucí ani sociální pracovník tuto dovednost nevnímá jako něco, co

si lze osvojit prostřednictvím formálního učení a při čem lze využít specifické metody sociální práce. Lze předpokládat, že na ostatních pracovištích tuto dovednost nereflektovali právě z důvodu, že jsou přesvědčeni, že se jedná spíše o osobní talent a zkušenost sociálního pracovníka než o znalost či dovednost.

*Je to i komunikací s tou rodinou. Protože kolikrát rodina chce něco jiného, než ten klient. Takže je to o nějakém vnímání, o nějakém sociálním citění v tom smyslu, že co je správnější. (VED I)*

*Musí umět reagovat na to, že mě někdo pošle do háje, protože nemůžu si myslet, že někoho jdu spasit. A v tom okamžiku, kdy on řekne: "aaa, prosím tě, běž do háje," nesmíme mít pocit, že to skončilo, pokud mě teda vyloženě nevyžene se psem. Fakt nevím, asi jsem trochu intuitivní k tomu, o tom navázání kontaktu. (KR I-1)*

Byly zmiňovány i doplňkové znalosti, i když dle zkušenosti daných pracovníků, kteří je uvedli, se jednalo o nezbytné znalosti a dovednosti – krizová intervence a znalosti v oblasti dluhového poradenství.

*Já třeba vždycky říkám, že jeden ze základních kurzů, kterej ten člověk musí absolvovat, pro mě, je krizová intervence. Prostě dlouhodobej kurz krizový intervence. (SP IX-2)*

*[Respondentka pokračuje ve výčtu toho, jaké znalosti a dovednosti považuje za přínosné pro výkon depistáže], už pracuji i na tom dluhovém poradenství, abych se orientovala aspoň v těch nějakých základních věcech. (SP VIII)*

V odpovědích převažoval výrazný **důraz** na praxi a zkušenost s předpokladem, že výše uvedené 4 základní okruhy znalostí lze nabýt především praxí, měkké kompetence pak byly často spojovány s osobností pracovníka, nikoliv s jejich kultivací učením. Pokud ano, pak praktickým **učení**m, supervizí a intervizí.

*Člověk nemusí být místní, měl by hodně dobře znát tu síť služeb. A měl by vědět, co kdo poskytuje i ze státních institucí. To by měl vědět a měl by to mít obslápnuté, fakt by tu praxi měl mít. Nemůže někdo dojít po škole. (...) Měl by být aktivní. A aby se nebál, i když to neví, aby se nebál ty služby obvolat. Aby se nebál je kontaktovat, aby se nebál s nimi mluvit. Aby nečekal, že někdo přijde a něco mu nabídne. Aby si dokázal z těch institucí a organizací udělat spolupracovníky. Aby si je osobně obešel, aby to nebylo jen po telefonu. (SP VI-1)*

*Určitě a myslím, že by byla dobrá i nějaká stáž, aby ten člověk nebyl hozenej do vody, ale aby měl nějakýho mentora, kterej by ho vedl nějaký čas k té terénní práci, aby byl schopen si to pak už jako představit třeba, po pár měsících nebo týdnech. (SP III-2)*

*Jednak je tady nepsaná spolupráce mezi našimi sociálními pracovníky, že když si někdo neví rady, tak komunikují spolu, jsou to takové mini intervize, dělají takové rozbory. U většiny případů, ze kterých by teoreticky něco mohlo být, většinou není, ale mohlo by, tak s tím jdou i za mnou, takže děláme takové mini konference mezi sebou. A teď se radíme, komu zavolat, koho oslovit, jestli rodinu, jestli doktora, takže je to i o komunikaci mezi námi. (VED I)*

Vzdělávání specificky zaměřené na depistáž s výjimkou jedné SP nikdo neabsolvoval a ani neměl povědomí, že by něco takového existovalo. Rovněž v rámci kvalifikačního vzdělávání se s depistáží setkala pouze jedna z dotázaných.

*T: Je to vůbec v nabídce pro SP na obecních úřadech, v rámci dalšího vzdělávání?*

*R: Ne, jediné školení, vím, že to paní Kolářová měla, co se týká depistáže a sociálního šetření, jediné školení. Že bych věděla o nějakém, co bych mohla studovat, to nevím. (SP VII-1)*

*T: Jestli jste se s tím pojmem depistáž na té škole setkala, nebo jestli se to už jako...*

*R: Setkala, měli jsme to tam, metodiku sociální práce, že jo, jsme zpracovávali a už jsme probírali depistáž a že to je vlastně jedna ze styčných metod sociální práce. (SP IX-1)*

Právě uvedené výsledky kvalitativního šetření v oblasti dovedností a znalostí, kterými by měl SP OÚ dle komunikačních partnerů výzkumu disponovat, aby byl schopen depistážní činnost provádět na potřebné odborné úrovni, byly rovněž diskutovány v rámci multidisciplinárního týmu projektu. Výsledkem této diskuse bylo doplnění uvedených témat o téma etiky sociální práce a etických dilemat spojených s výkonem depistáže.

*Já považuju za úplně základní znalost SP neustálé ukotvení v etice sociální práce. (...) Když jsem dělala ve streetworku, tak my jsme se neustále kotvili v tom, kde se pohybujeme, kde je klient, co děláme, kam jdeme a pořád jsme běhali v tom trojúhelníku zadavatele, klienta a vykonávajícího SP, a to je podle mě to, co nás odlišuje od kolegů praktiků, kteří třeba neměli vůbec vysokoškolské ani vyšší odborné vzdělání a opravdu do toho terénu chodili jako pracovníci v sociálních službách a dopouštěli se na klientech leckdy takových ne úplně žádoucích věcí, z hlediska sociální práce. (Zástupce aplikačního garanta – MPSV, člen multidisciplinárního týmu projektu)*

### 9.2.3 Předávání informací o potenciálních klientech

Předávání (výměnu, sdílení) informací týkajících se potenciálních klientů mezi SP OÚ a dalšími subjekty jsme identifikovali jako jednu z významných podmínek jejich vyhledávání, kterou SP obcí zařazených do výzkumu tematizují. Ve výpovědích SP OÚ je spojováno jednak s předpokladem efektivního vyhledávání potenciálních klientů, ale také jednou z důležitých bariér, a to v souvislosti s ochranou osobních údajů. Předávání informací se týká SP OÚ a subjektů:

- v rámci struktury obce/obecního úřadu (jako jsou např. městská policie, městské části, evidence obyvatel, poskytovatelé soc. služeb zřizovaní obcí),
- „nezávislých“ subjektů (jako jsou např. kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR, starostové obcí ve správní působnosti ORP, lékaři, nezávislí poskytovatelé soc. služeb, neziskové organizace, občané).

Z výpovědí vyplynulo, že jde zejména o dvě situace, kdy se SP předávání informací jeví jako účelné, a to předávání informací:

- o výskytu potenciálních klientů (například ze strany starostů obcí v rámci správní působnosti ORP, lékařů a zástupců zdravotnických zařízení, případně ze strany organizací zaměřujících se na specifické skupiny – např. na těhotné drogově závislé ženy);
- o konkrétních osobách v rámci již navázané spolupráce.

Význam předávání je pro sociální pracovníky spojen:

- s vyhledáváním osob

*Většinou to vědí ty starostové, kolik mají jakoby..., kdo se tam stará o svoje děti... [...] Ono tam u jednoho jsme měli problém, že nám řekli, kolik jich mají, ale ne kdo. Protože zase problém ochrana osobních údajů. Ale teď jako je na pováženu, kde teda my seženeme, kdo to je. Takže pak bylo, že terénní sociální pracovník bude chodit po té obci, prostě támhle půjde třeba do potravin, a bude to takový jako Colombo. (SP IV)*

*Vemte si, že jsem přijala telefonát od praktické lékařky, která mi říká, že by potřebovala, abychom šli*

## 9. Vytváření podmínek výkonu depistáže a role některých aktérů

---

*sjednat někde pořádek, tak já se ptám, co to znamená, sjednat pořádek? Že tam je někde 38letá žena, v domácnosti na jednom sídlišti, a že zřejmě asi tam u někoho žije a ti jí asi nějak zneužívají. (SP VII)*

- se zacházením s riziky

*Což já si samozřejmě všimnu, že člověk nemá nohu, ale jestli má nebo nemá nějakou duševní poruchu... bylo by hezký, kdybychom to věděli, zejména když člověk může být potenciaálně nebezpečný. (SP I)*

- s možností poskytnout klientovi komplexní, efektivní (max. možnou), cílenou pomoc

*Protože když mám tady paní, které je 55 let, a já se ptám doktora a on mi řekne, že ona není schopna se o sebe vůbec postarat. Ale já potřebuji vědět proč? Je dementní? Je mentálně postižená, nebo duševně nemocná? Jim je to jedno, ale já to potřebuju vědět [...] já pak nevím, co mám zacílit za službu. To je strašný. Takže já zbytečně potom cílím nějakou žádost někam. (SP VII)*

- se získáním pravdivých informací (klient je v této souvislosti považován za nespolehlivý zdroj informací)

*Jako lékaři nám nesmějí nic říct a my můžeme vědět, co nám řekne ten klient sám. A klient bude vždycky interpretovat informace tak, aby pro něho vyšly pozitivně, dobře. Takže nám třeba neřekne, že má problémy s alkoholem. (SP I)*

- s administrativními potřebami

*Ale jako jestli má dluhy, to je na něm, jestli mi to někdy řekne. Já to z něho nebudu páčit, protože tady mám kolonku „dluhy“ a zapíšu si „ano“ nebo „ne“. Jako když on mi to nebude chtít říct, tak já to taky nikdy nezjistím. (SP IV)*

Z hlediska charakteru informací, které jsou nebo by měly být předávány, byly explicitně zmiňovány informace o zdravotním stavu s důrazem na duševní onemocnění, dále o závislostech, věku, přiznaných dávkách a jejich výši, dluzích, výkonu trestu a dále obecně o situaci/stavu, která by zasluhovala intervenci (nesoběstačnost, těhotenství drogově závislých žen, nezvládnutí péče o osobu se zdravotním postižením, zanedbání péče, domácí násilí, týrání, zadluženost).

Jako sporný aspekt předávání informací se jeví jejich rozsah. Objevují se až protichůdné názory, kdy jeden obhajuje potřebu získat jejich maximum, zvláště když mohou klienta poškozovat:

*To jsem tady právě zaslechla ohledně toho GDPR, já si myslím, že to je tady trochu na škodu, protože pokud chcete člověku pomoci, měl byste o tom vědět co nejvíc informací. Je dobrý i vědět z minulosti věci. Ókáčko [OKsystém] je dobrý, že už víte, na co se máte připravovat, protože mnohdy ten člověk přijde a tak nějak lže o tom, co se dělo. A když víte z toho předcházejícího, že ten sociální pracovník tam udělá záznam, co s ním řešil [...] tak my už víme, od čeho se máme odrazit a kde ten člověk může selhávat, že v tom má problém. Ale pokud ty informace nemáme, tak my můžeme už vod začátku přistupovat k tomu klientovi špatně. Já to vidím jako přínos, ty informace z jiného místa. (SP IX)*

A druhý aspekt upozorňuje na nebezpečí a priori zaujatého přístupu ke klientovi v případě, že máme dopředu k dispozici hodnotící informace, které nesvědčí v jeho prospěch.

*Jo, já jako možná dobrá myšlenka, že aby, když přijde nová rodina, ten sociální pracovník si leckdy otevře Ok systém - ono většinou tam nic není - a najde si tam, že tam jakoby ta rodina je, jaká je, ale opravdu je to o tom, že ten sociální pracovník je každý jiný a každý si na toho člověka udělá jiný názor. A v okamžiku, kdy mi sem třeba přijde člověk, já si to otevřu - a co si budeme říkat, jsme lidi - přečtu si „je to haj\*\* všech haj\*\*\*\*“, tak už si ten názor udělám a už strašně těžko se pak s tím pracuje jako, jo? Myslím si, že to je špatně. Že by tam měl být základ prostě: „Je to ten a ten, má tolik dětí, řešili jsme tohle, řešili jsme tamto, vyřešili jsme to“, hotovo. Spolupracuje, nespolupracuje, maximálně. Ale prostě takový popisky, jo, jestli... (VED IX)*

Jako nejvýznamnější překážka pro předávání informací o klientech je pocítována zákonná ochrana osobních údajů aktuálně zdůrazňovaná v souvislosti s přijetím nařízení „GDPR“. Je zjevné, že její aplikace v praxi dělá SP OÚ (ale také jejich partnerům – spolupracujícím subjektům) potíže a je spojená na jedné straně s:

- obavami, nejistotou, strachem z porušení:

*Je to nové a nikdo neví, jak to má uchopit. Možná, že časem, až se zjistí, že to není taková hrůza, jak se povolí ty ledy, ve smysluplnost mám stejně tak jak tak, my jsme ji měli, tak vlastně neděláme nic nového a možná ta druhá strana si to potřebuje vyzkoušet. (SP-účastnice FG)*

*Jestě v dnešní době zápasíme s nějakým GDPR, s ochranou osobních údajů, takže já se bojím, že ne občané, ti se bát nebudou nám to hlásit, ale jiné instituce. Protože když si vezmete, že už jenom jméno, příjmení a řeknete adresu, tak už jste na hraně toho, že hlásíte osobní údaje. Tak mám strach, aby tohle se nezhorsilo, jestli pod nějakou pohružkou tady pokut, že někdo vyzradí něčí osobní údaje, z těch stran institucí. Fyzické osoby ne, ti sousedi budou volat, co se týká policie a soudů, tam je to ošetřené zákonem, tam by ten problém být neměl. Ale máme z tohoto obavy, že by to mohlo zbrzdit. (VED I)*

*V rámci služeb se toablokovalo. A to znamená, když ten klient nedá ten souhlas tomu sociálnímu pracovníkovi, že ho v té dané oblasti bude zastupovat, tak samozřejmě se každý toho bojí. (SP-účastnice FG)*

- ale také s nepochopením základních principů:

*To jsme taky řešili, jestli nějaké informace si takhle předávat, ale je tady pověřený pracovník pro GDPR, takže jako měli bychom samozřejmě nejmenovat klienta, nepoužívat data narození, ale když je to nějakou neformální formou, e-mailovou komunikací by to snad teoreticky jako šlo, nebo já se snažím třeba po telefonu, telefonicky, protože zas když ten podnět dostanu v písemné formě, tak se snažím na to jako nějakým způsobem reagovat spíš po telefonu, kdy vlastně, že jo co není psáno, není dáno, nebo jak to říct, nebo co je psáno je dáno, ale pak se dotazují jestli to stačí takhle telefonicky, nebo to případně pošlu e-málem, nebo jinou formou. (SP III)*

- a nakonec také s jejich porušováním (a to jak ze strany SP, tak z druhé strany) a s dilematy, zda a v jakých situacích je z hlediska SP jejich porušení obhajitelné/ odůvodněné.

*Tak, pokud tomu člověku opravdu chci pomoci a potřebuju něco porušit, ať je to 108 nebo GDPR, aspoň maloukno porušit, protože chci to někam posunout, tak je to o té osobní statečnosti. Bud' do toho jdu a vím, jsem si vědoma toho, že se může stát, že dostanu po prstech, anebo mi to zákon nedovoluje a já budu sedět a budu vědět, že nepomůžu. (SP-účastnice FG)*

*T: A když máte - a když teda dejme tomu starosta té jedničky nebo nevím, kdo vám třeba dá echo, že tam má nějakého problémového člověka, rodinu, situaci, on už vám ty informace, na co se asi máte připravit, nějak dá, nebo tam jdete naslepo úplně?*

*R: On nesmí. Ale dá. (VED IX)*

V jiných případech je ale spojena také s tvorbou funkčních postupů (předání kontaktu klientovi, souhlas klienta s tím, že ho mohou kontaktovat, že mohou být předány jeho údaje) a formalizací způsobů předávání informací.

*Dokonce máme takovou spolupráci, navázanou v rámci úřadu, kdy na základě souhlasu těch lidí získáváme informace o vzniku nějakých dluhů, které by ohrožovaly toho nájemníka, a v předstihu jdeme k němu, jednáme s ním, máme ho k uzavření splátkových kalendářů, k dodržení splátkových kalendářů tak, aby mohlo dojít zase k prodloužení té nájemní smlouvy. Tady je ta bytová politika taková, že jsou všechny smlouvy na dobu určitou, takže se hlídá tenblížící se konec nájemní smlouvy, a pokud tam někde něco mu visí, tak honem, honem na ten splátkový kalendář tak, aby mohlo plynule dojít zase k prodloužení té nájemní smlouvy. (VED VII)*

### 9.2.4 Materiální a technické vybavení

Z výzkumných rozhovorů vyplynulo, že většina dotázaných sociálních pracovníků byla v době konání výzkumu se svým materiálně-technickým vybavením spokojena. Současně se ale ukázalo, že části z nich bylo potřebné vybavení pořízeno až z prostředků systémového projektu MPSV (*Právě díky projektu máme auto., SP VIII*), do něhož se daný sociální odbor zapojil, přičemž jeden z vedoucích pracovníků z těchto OÚ sám vyjádřil pochybnost, zda by toto vybavení byla ochotna zajistit obec ze svých prostředků (*Když něco potřebují, tak není problém z těch nepřímých nákladů to zaplatit. Pak samozřejmě, když by to mělo být hrazeno z obce, tak je to složitější. VED VI*). Důležitým poznatkem je rovněž odlišná dostupnost materiálně-technického vybavení pro sociální pracovníky OÚ ORP a OÚ obcí s POÚ. Na obci s POÚ, která se neúčastnila zmíněného systémového projektu MSPV a měla k dispozici pouze obecní zdroje, vedoucí odboru uváděla, že svým sociálním pracovníkům může pořídit pouze „gumové rukavice“, jinak nic. Jak jsme ale uváděli výše, optikou dotazníkového šetření se situace na POÚ v oblasti materiálního a technického vybavení sice jeví o něco horší než na ORP, ale nikoliv tak dramaticky jako na základě kvalitativních dat.

*A potom, co se týká materiálna, mě třeba zarazí to, že sociální pracovník nemá nárok na boty, na oblečení, jo - my chceme, aby šel do terénu, ale vlastně v podstatě mu k tomu nedáme žádné prostředky, protože tady chceme, aby - podle zákona o úřednících, pod které spadá taky - aby byl ten načančaný úředník v úřední den (...) je to vo tom, že voni jakoby mají chodit do terénu, ale nemají k tomu žádný ty jakoby pomůcky. Dá se říct. (...) My jsme to sháněli s naší bezpečandou, vlastně na co by měli nárok, a jako my bysme museli udělat nějakou směrnici, kde já jim nařídím, že kdykoliv jdou do terénu, mají mít bagančata. (...) Že prostě aby měli třeba nárok mít nějaký příplatky na oblečení. Oni si ošoupou svoje věci, žejo, choděj do těch rodin, kolikrát je to fakt jako... , a já jim můžu tak maximálně dát jako gumový rukavice, ve kterých tam nikdo ale nepůjde, že. (VED IX)*

Nároky na materiálně-technické vybavení pro výkon depistáže jsou obdobné jako pro výkon terénní sociální práce obecně a úzce souvisí s následujícími dimenzemi depistáže:

- 1) S potřebou dostat se do terénu: tuto potřebu saturuje zejména vybavení služebním autem, sociální pracovníci se shodovali, že ideální stav je mít auto pouze pro sociální práci a nikoliv ho sdílet s dalšími odbory úřadu, a to proto, aby mohli být flexibilní a využívat auto skutečně dle potřeby a ne dle rozpisu. Dle vyjádření respondentů měli v době výzkumu auto k dispozici všichni sociální pracovníci s výjimkou jedné obce s POÚ.

*My jsme čekali dlouho, než nám to prostě jako to auto - nějak se to prostě všecko - ty objednávky a než byla nějaká nabídka, tak to trvalo a my jsme byli odříznutí. To jako prostě nešlo. (...) to bylo opravdu udělat si jedno odpoledne, třeba tu dlouhou, co máme dneska až do pěti hodin, tak jako jo, vyšli jsme po obědě a sotva uvachtaní jsme se vrátili zpátky, že, zase na konec směny. A moc*



*těch lidí ani třeba jsme neoslovili, protože mezi tím je proluka, vlastně polama jdete, že, takže to bylo fakt divoké, no. Ty začátky. Takže auto je fakt dobrý k dispozici. (SP VIII)*

*Já si myslím, že ta pružnost by byla větší s tím autem. (...) A my tím autem bysme byli pružný, mohli bysme to zajistit. V domluvenej čas pokaždý. Ne, že máme „jednou měsíčně sem dojede, ale kdy?“ Jo, brala bych to auto, že je takový efektivnější, no. Nebo potřebujem zajistit toho člověka, já nevím, v terénu, že nikam nedojede a je to akutně potřeba teď udělat, tak dohodnuto, jo, my mu zajistíme teda nějaký odvoz tam, kam potřebuje. Já bych to auto viděla přínosný. (SP IX-1)*

- 2) S pohybem v terénu: v této souvislosti zmiňovali sociální pracovníci zejména pracovní oblečení a obutí do každého počasí, různorodého terénu.

*Pracovní oblečení, máme boty, máme bundy zimní a plus kde je napsané „sociální pracovník“ oranžové, máme trička, ty jsou s logem městského úřadu. Já osobně vždycky dojdu jako prase, já to řeknu tak, jak to je. Já vždycky od těch psů jsem poskákaná, takže jsem špinavá, takže jsme se dohodli, že chceme oblečení, nebo když projdete tím keřem a tam máte ty ostny nebo ty kudlibabky, tak to je hrozné, takže to máme. Batohy máme. (SP VI-1)*

*Nám se taky osvědčila ta jejich, já tomu říkám KPZ, ale mají tu brašnu, kde mají ty nejdůležitější věci, které sebou vozí. (VED VI)*

- 3) Se zajištěním zdraví a bezpečnosti pracovníka v terénu: jednalo se zejména o hygienické gely, rukavice, návleky na boty a dále o pepřové spreje či slzné plyny.

*Samozřejmě máme rukavice, máme hygienické potřeby, dezinfekční potřeby, nějaké to dáváme, ty návleky, když jdem do opravdu špinavé domácnosti. (SP II-1)*

*Máme možnost jednorázových rukavic, máme možnost dezinfekčních prostředků. (KR I-2)*

- 4) S navázáním prvního kontaktu s potenciálními klienty: tuto fázi depistáže dle sociálních pracovníků usnadňuje, pokud mohou vyhledaným osobám něco hmotného předat, např. letáček o činnosti odboru, nějakou pozornost 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, tak je to taky součást té materiální... (...) máme to v batohu, hele, tady jsme dostali něco, tak si to vezme, a já coby kuřák, tak mě to taky stojí nějaký cigarety na ty depistáži, to je všechno o tom ukázat, že já si nemyslím, že ty jsi ten plebs a já ta vrchnost, která tě jde zachraňovat, ale že jsem přišel za tebou se o tebe zajímat. (KR I-1)*

*Dál, aby bylo možno nakoupit i pro ty klienty, co by bylo potřeba, aby tam byly vyčleněné peníze. Abychom mohli nakoupit i pro ty klienty, co potřebujeme, aby tam byly vyčleněné nějaké peníze. Nám třeba ta hygiena hodně pomohla. Tak to jsou tak ty nejdůležitější věci, které nám hodně usnadňují tu práci. I 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. (SP VI-1)*

*My dáváme všem našim klientům kromě vizitek i takové, nechali jsme udělat taštičky a deničky a baterečky, 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. (SP VI-1)*

- 5) S poskytnutím prvotního poradenství v terénu: jako významnou podporu této fáze depistáže sociální pracovníci označovali možnost využívat mobilní telefon s internetovým připojením, pro návaznou sociální práci v terénu pak někteří oceňovali možnost využívat notebook s internetem a mobilní tiskárnou, kdy mohou přímo v terénu s klientem sepsat, vytisknout a podepsat protokol, žádost apod.

*Máme internet v mobilu, sice nemáme počítače nebo notebooky, který bychom mohli nosit do terénu, ale není to nic, co kdybychom, podle mě zažádali nebo poprosili, že by to nebylo realizovatelné, ale vzhledem k tomu, že chodíme do takových prostředí jakých chodíme, není to úplně... (SP III-1)*

*Pak by to chtělo, my máme sice dotykový telefon, ale nemáme tam internet. Takže já všechno hledám. Data nám nedali. Byl požadavek na LTE telefon, ten máme, ale nemáme ty data. A někdy mě to fakt zlobí, protože já to pak hledám ve svém telefonu a vyprávím si data během půl měsíce. Je to blbě prostě. Mnohdy potřebuju najít vlak, potřebuju najít otevírací dobu u lékaře, potřebuju najít otevírací dobu na nějakém úřadě, potřebuju nějaké telefonní číslo. Je to fakt problém, to by bylo potřeba. (SP VI-1)*

*Máme pracovní mobily, je tam jak telefonní číslo, tak číslo na internet, takže je možné přímo do terénu si vzít i notebook, který má taky přístup na internet, jde sepsat i protokol s klientem, lze to i vytisknout, máme i mobilní tiskárnu, auto si můžeme půjčit, protože ta tiskárna s tím notebookem je docela těžká, nedovedu si představit, že bych to obcházela s tímhle. Ale tak když vím, kam jdu, tak si to samozřejmě můžu vzít sebou. (...) Spousta lidí chce hned ten záznam, ten protokol, jsou takové i sporné věci, takže zapsat to na místě rychle, vytisknout a podepsat. (SP VII-1)*

- 6) S poskytnutím další pomoci:

*Potom si chceme koupit alkohol tester, pro jistotu, když třeba s nimi jdeme na ÚP, někteří třeba ani nevypadají jako opilí, takže alkohol tester si chceme koupit. (SP VI-1)*

*Pořídili jsme takový hygienický setík, v jednom obchodě jsou takové ty pidi zubní pasty, mýdlo, tak to jsme si nechali pořádit, a děláme z toho balíčky, když třeba narazíme na někoho, buď ho chceme dostat na ubytovnu, a on nic nemá, tak to máme. (SP VI-1)*

Na jednom z pracovišť pak z vlastní zkušenosti poukazovali na souvislost mezi umístěním sociálního odboru v rámci města a pravděpodobností, že občané v nouzi sami vyhledají sociální pracovníky odboru. Podle jejich zkušenosti významně poklesl počet těchto občanů poté, co byl odbor, původně umístěný v hlavní budově OÚ společně s ostatními odbory, přesunut na detašované pracoviště mimo hlavní veřejností využívané zóny města.

*R: Dřív jsme měli otevřené dveře v kanceláři permanentně, od pondělka do pátku, a pro nás bylo hrozně jako těžký dodělávat ty případy jako dokumentačně, protože pořád vlastně přicházely nové. Ale to se nám stávalo na tom úřadě; když jsme byli na městě, tam byla fluktuace klientů - nebo takhle, tam přicházelo spousta a spousta klientů, to my jsme třeba měli za den dvacet až třicet klientů denně. To se nedalo...*

*T: Nových, nebo jako...*

*R: I nových. My jsme to prostě nedokázali jako zvládat, jo. A to se tím odstěhováním trochu jako, z toho úřadu, že jsme tady bokem...*

*T: Jakože myslíte, že oni jdou, oni to nevědí, že jste tady, anebo prostě šli po městě, tak se stavili?*

*R: Ale ne, oni to nenajdou prostě, to byste se divila.*

*T: No tak já jsem to taky nemohla najít, ale -*

*R: Takže oni to nenajdou, je to hrozně... (...) Tam prostě je důležitá i místnost... místo, kde ten sociální odbor leží. Protože my to vidíme, my jsme tedka bokem a ten počet klientů rapidně klesl. Když jsme byli tam, tak i klient, kterej šel řešit, já nevím, prostě popelnice, tak se vlastně současně stavil i na tom sociálním odboru. (SP IX-2)*

### 9.2.5 Vliv vedení odboru/oddělení

Většina dotázaných sociálních pracovníků OÚ hovořila o tom, že jejich přímí nadřízení myšlenku depistáže podporují, ale na některých OÚ připouštěli, že přesto u nich není aktivní vyhledávání v terénu realizováno s ohledem na nedostatečné personální obsazení agendy.

*Naopak, spíš jako u nás je vyžadováno a je i žádoucí, aby sami jsme do toho terénu chodili. (...) Dá se to domluvit s paní vedoucí, kdybych třeba řekla, že chci dva dny, abych si procházela lokalitu, tak věřím, že mi to dovolí. (KR I-1)*

*T: Ale kdyby vás to někoho napadlo a trápilo dlouhodobě a řekli: Paní vedoucí, jdu. Tak ona by vás pustila?*

*R: Podpořila by to, 100 % a šli bysme. (SP III-2)*

Část sociálních pracovníků dodávala, že je důležité, aby přímí nadřízení metodu depistáže dobře znali, neboť pak jsou schopni vytvořit svým sociálním pracovníkům odpovídající pracovní podmínky pro výkon této činnosti, kdy sociální pracovníci zmiňovali zejména:

- organizační uspořádání jejich činnosti tak, aby se mohli část pracovní doby pohybovat v terénu

*Je potřeba, aby ten SP měl na tu depistáž čas, aby si mohl vyhradit den v týdnu a vyloženě se jet jenom podívat po okolí. A aby nikdo nedošel a řekl, co jsi dneska dělal. Nám se to nestává, tedy, my máme úplně úžasnou paní vedoucí, která nás ve všem podporuje. (...) Ale kdybysme se tam nemohli jet podívat, a někdo vyloženě po nás chtěl, musíš vykázat, co jsi ten den dělal, a v podstatě „jsme si celý den vozili zadek“, tak by to byl asi problém. (...) Upřímně, té práci toho terénního SP tady na úřadě nikdo nerozumí. (SP VI-1)*

- důvěru nadřízeného, že sociální pracovníci nevyužívají depistáž jako zástěrku pro vyřizování si vlastních záležitostí či relaxaci v pracovní době

*R: Můžu říct, že dodneška narážím na to, že: Vy tam jdete zase dvě?*

*T: A to vám říká kdo?*

*R: Náš vedoucí, se mu to nezdá. Vy tam jdete zase dvě? A už jsme si to teď vyjasnili, vyříkali, že k těmhle novým hlášením, kde je to vyloženě na to kolektivní soužití, na to porušování, chodíme dvě. (SP VII-2)*

*Řekla bych, že tam musí být od toho vedoucího dobrá víra, že jsou schopni si to sami okoučovat a tu práci si naplánovat sami. Že jsou schopni to dělat samostatně. V tomto já jim bezmezně věřím, protože vidím výsledky jejich práce. A tam prostě vůbec není pochyb, že to dělají dobře. (VED VI)*

- schopnost nadřízeného obhájit tuto činnost před vedením OÚ či zastupiteli města

*Myslím, že jednou to řešil tajemník, že při šetření nebo když byly holky na tom..., že si šly pro pítí nebo něco takovýho, že je někdo viděl, tak to zase obhájila vedoucí, že když jsme celý den na šetření, tak si holt tu housku koupíme. Takže to je zas jakoby posvěcený z té strany té vedoucí, že nám v tomhle tom věří, že si prostě nejdem nakoupit na celý den, že prostě jdeme. (SP IV)*

Jeden z důležitých aspektů vlivu přímých nadřízených SP OÚ, a to jak v oblasti koncepce sociální práce na obecních úřadech, tak pravděpodobně na poli vyjednávání s vedením obce, je ošetření depistáže v písemných pracovních náplních SP OÚ. Začlenění depistáže do pracovních náplní sociálních pracovníků je totiž spojeno se zařazením pracovníka do 11. platové třídy, což na jednotlivých obecních úřadech naráží na různé strategie. Jak vyplynulo z diskuse v rámci fokusní skupiny, na některých úřadech jdou cestou nižší platové třídy a vyjmutí depistáže z písemných pracovních náplní sociálních pracovníků; v jiných naopak změna platových tříd

právě v souvislosti s tím, že je depistáž součástí náplně práce sociálních pracovníků, může vést k posílení jejího významu i reálného výkonu. Tento problém indikovalo i dotazníkové šetření, kdy část SP, ač neměla depistáž uvedenu v náplni práce, tuto dle svých vyjádření prováděla, a naopak část vedoucích pracovníků sice depistáž v náplni práce měla, ale tuto nevykonávala.

*SP: A ještě teď u nás u toho vedení je ten postoj, že teď, jak je ten nový katalog prací a ta depistáž teď je v 11. platové třídě, tak 11. platovou třídu mají vedoucí, takže pokyn z vedení byl ten, že jsme dostali nové náplně práce, kde ta depistáž není. A bylo řečeno, že to vykonávat nemáme, že to v té náplni práce není.*

*Výzkumnice: To se stalo kdy?*

*SP: To se stalo od ledna. Čili tak nějak vykonáváme, nevykonáváme, v náplni práce je vyjmutá, není tam. (SP-účastník FG)*

*A když jsme v souvislosti s katalogem práce řešili ty třídy, tak jsme zjistili, že fakticky tu depistáž opravdu dělá jenom ta kurátorka, kterou zajímají ti lidi se závislostí a ti bezdomovci, kteří se opravdu někde povalují, a může je vyhledat. Ale že opravdu neděláme s postiženými nebo se seniory depistáž, ale že je to formou nějakého cíleného sociálního šetření. (SP-účastník FG)*

*Nám teda zvedli platové třídy, od 1.12. máme všechny SP v 11. platových třídách, nám zvedli platové třídy v 11. platových třídách, nám se to podařilo vykomunikovat s vedením města. Samozřejmě ale my to máme teď opačně, na nás teď bude větší tlak na to, abysme tu depistáž skutečně dělali... Takže je to opačně spíš postavené, že se snažíme měnit koncept té sociální práce, začínáme. (SP-účastnice FG)*

### 9.2.6 Vliv vedení obce

Z odpovědí na otázky o vlivu vedení obce na výkon depistáže se ukázalo, že přímý vliv na tuto činnost dotázaní sociální a vedoucí pracovníci ze strany obce většinou nevnímají. Vedení obce však ovlivňuje výkon depistáže zprostředkovaně přes nastavení personálního zajištění odboru („nechtějí více pracovníků odboru“, „nesmí to město nic stát“) a obecně sociálním pracovníkům komplikuje výkon jejich činnosti to, že radní a zastupitelé většinou sociální práci nerozumí a dále sdílí předsudky o tom, kdo si zaslouží a kdo si nezaslouží pomoc.

*Vždycky hrají roli peníze, to je první, náklady na mzdy. Teď nám pomáhá tento projekt, ale po skončení nám může pomoci ještě dotace na sociální práci. Když oba dva mají plné úvazky, tak eventuálně by se to dalo ještě zdůvodnit tím, že město by to nic nestálo, to je asi první, na co vždycky slyší, na peníze, když to předkládáte na vedení. Hlavně, aby je to nic nestálo. Určitě ta odvedená práce, to znamená, tady ty reporty, to už chystáme do budoucna k předložení radě, jak se nám podařilo v rámci toho projektu stanovit, kolik je tady osob bez domova, kolika jsme dokázali pomoci. (VED VI)*

*Management obce to nechápe a dokonce ne i všichni kolegové v rámci úřadu, třeba z jiných odborů, chápou ty činnosti, jejich smysl, nejenom depistáž, ale vůbec sociální práce, a taky jsme se tu setkávali s názory, že si tu vymýšlíme nějaké činnosti, abychom si udrželi pracovní pozice a podobně. Ale můžu říct, že s přibývajícím časem už se to zklidňuje. (VED VII)*

Zdá se, že jediná spolehlivá argumentace je, pokud mají daní politici osobní zkušenost s výkonem sociální práce – ať již získanou prostřednictvím „stáže“ na odboru, nebo kvůli tomu, že některý člen jejich rodiny využil pomoci sociálních pracovníků OÚ.

*R: S námi třeba jezdí jednou za čas pan místostarosta. Jednou s námi byl v terénu a teď pojede podruhé.*

*T: Co tomu říkal?*

*R: On je z toho úplně nadšený. Že vidí, že ta práce funguje. (SP VI-1)*

*Si myslím, že potom nějaký zastupitel má zkušenost právě, že potřebuje zajistit maminku, příspěvek na péči, že třeba má drogově závislého syna a má tu zkušenost s náma, tak potom myslím, že potom to ho obměkčí a může o tom uvažovat trochu jinak, jo... (SP IX-2)*

Jiné argumenty, jako je primární prevence či prevence šíření epidemií (žloutenka, svrab), někteří radní a zastupitelé akceptují, jiní ne.

*Ale je to i o tom, že třeba dokážeme zabránit nějakým rozšiřujícím se nemocím. Ať už to byl svrab, kdy díky tomu, že kolegové mají navázané kontakty, tak dokáží většinu těch lidí dostat k té lékařce, aby jim předepsala tu mastičku. To byla taky jedna z našich akcí, kdy se nám podařilo vymýtít svrab, který se nám tady nehorázně šířil. Takže i nějaká bezpečnost pro občany města. (VED VI)*

*Naopak je to, když se bavíte o tom, proč vysvětlit na obci nebo na vedení, proč na něco dávat prostředky, proč jim ještě chcete dát stravenku. Abychom je motivovali, aby přišli, aby se nikdo nenakazil. „Většinová populace si to musí zaplatit z vlastních prostředků a tady jsou lidi, kteří to třeba ani nebudou chtít.“ Já říkám, ano, budou i lidi, kteří to nebudou chtít, ne každý chce být očkovaný, nechce to. Já říkám, a proč to nezkusit touto metodou? (KR I-2)*

*My jsme to zastupitelstvu vysvětlili, že je to v podstatě v rámci i nějaký jako primární prevence, než aby nám tady nějaký ty lidi třeba hodně zadlužení skončili na ulici nebo tak. Já si myslím, že s tím problém není. Že to umíme vysvětlit. (SP IV)*

V některých obcích pak hovořili o snaze zastupitelů/radních sociální pracovníky OÚ „úkolovat“ s předem daným žádoucím výsledkem, zejména v oblasti práce s osobami bez přístřeší.

*Pokud je nějaká stížnost od obyvatel na stranu starosty nebo města, tak potom se tím zabývá, chce třeba, to se stalo kolegyni, starosta si vyžádá třeba intervence, nebo jak se s tím člověkem spolupracovalo a tak dále. Ale jinak co se týká depistáže, tak možná ani neví co to je. (SP VII-1)*

*R: Vidím trochu překážku v tom, že, jak tady se taky mluvilo, zastupitelstvo, rada, že nás berou trochu jako takovej - že my jednáme s těma sociálně slabějma, mnohdy problémovějma lidma. (...) My to vidíme jinejma očima. Že oni když „tak přišel o bydlení, tak ať se stará.“ Ale kdo se stará? My máme jako obec povinnost se o toho občana postarat. Takže vidím překážku i v tom, že ten náhled těch, co jsou někde nahoře, je trochu jinej než ten... (...) Voni viděj „zbavím se toho člověka.“ Ale neviděj tu povinnost, že prostě... Stejně ta obec nějaký ty povinnosti má a musí to zajistit. Kdo to zajišťuje? My. Takže takový to... Ten kredit tý sociální práce v jejich očích mi připadá dost nízký. Že prostě nejsme bráni tak, jako že jsme přínosem pro tu obec, že můžem podchytit problém. Že ten člověk nemusí bejt ten, kterej půjde krást, protože nemá ty peníze. (...) Ale neviděj to, že tím, že je otravujem, že tam docházíme, že je upomínáme, že je třeba tyhle věci řešit, a takovýhle, že vlastně těm problémům zabráňujeme. Že nemusí k tomu dojít, když my v tom terénu budem a budem ty lidi podchycovat.*

*T: Co vnímáte teda jako zakázku města na sociální práci? Co oni? Nemyslím jako, co by měli, ale jak oni tu zakázku teda mají? Aby ty problémy nebyly vidět, nebo aby...*

*R: Aby nebyly vidět, bych řekla. (SP IX-1)*

*My opakovaně chodíme na depistáže, naopak to bývá ještě většinou politická zakázka, „oni nám tady leží pod mostem“. „A zase tady leží, udělejte s nimi něco. Odcloumejte je.“ Často to bývá až tady s tímto podtextem. (KR I-2)*

Je dobré toto reflektovat v rámci supervizí – opora SP.

*No takže, takže takhle, takže vlastně vidíme zakázku tý společnosti nebo většinou třeba těch radních, oni říknou „mělo by se, měli byste“, a my řekneme - jsme se taky naučili říkat jestli, to jsme potom rozebírali na supervizi - že vlastně jestli my to vlastně chceme přijmout. Jo, to, co oni po nás chtěj. Že vlastně si můžeme říct „my to nemůžeme přijmout, protože máme úplně jinej účel jako, že to*

*nemusíme přijímat jako. (SP IX-2)*

Vyjednané podmínky pro výkon sociální práce často nepřesáhnou volební období, bylo by vhodné jasnější zakotvení SP a depistáže v řídicích aktech nadřízeného centrálního orgánu.

*Právěže to je ten problém, jo, můžete mít prostě čtyři roky výbornou radu, se kterou se dohodnete úplně na všem, ale pak přijde někdo další a je problém, jo. Jako my třeba teďka nemáme problém v radě, která je pětičlenná, prosadit v podstatě to, co potřebujeme, nebo je přesvědčit o té naší pravdě. Ale jako kdybych s tou samou věcí šla do zastupitelstva, kde už jich je patnáct, tak nemám nejmenší šanci. To prostě vím, že tam jsou lidi zaměřeni úplně jinak. (VED IX)*

## 10. Vymezení pojmu „depistáž“ – shrnutí a doporučení

V empirických datech jsme v pohledu a zkušenostech sociálních pracovníků a jejich nadřízených identifikovali řadu implicitních i explicitních pojetí depistáže, poměrně širokou škálu různě strukturovaných či zatím spíše latentních postupů a strategií k provádění depistáže, i určité obecné představy a pojetí, jaké parametry by depistáž měla mít či jakým principům by měla odpovídat. V této kapitole se snažíme o určitou syntézu a zároveň dopracování či nastínění směru a způsobu, jak by tato pojetí depistáže mohla být utříděna, dopracována a systematicky upravena pro další praxi výkonu depistáže v sociální práci na obecních úřadech. Současně se zaměřujeme na vymezení charakteristik depistáže, které se pro tuto metodu sociální práce jeví jako definiční.

Na tomto místě se tedy věnujeme především bližší specifikaci metody depistáže a snažíme se dobrat parametrů metody depistáže pro praxi, tedy toho, co metodu depistáže odlišuje či může odlišovat od jiných metod sociální práce a jaké parametry by činnost sociálního pracovníka měla mít, aby bylo možné ji označit za depistáž. Je to primárně kontext výkonu sociální práce na sociálních odborech/odděleních obecních úřadů, který bereme v potaz a který mj. hledání sevřené, jednoznačné definice metody depistáže limituje, ale který je zároveň prostředím, v němž má být navržená definice aplikována a v němž by měla fungovat. Například, pokud bychom hledali definici metody depistáže pro konkrétní typ sociální služby, neměli bychom pravděpodobně tolik nejistot či odlišných pohledů v otázce širě metody depistáže z hlediska cílových skupin či nejasností ohledně ohraničení depistáže, snad i měření její efektivity atd. Neaspíráme tedy na všeobecně využitelnou definici depistáže, ale takovou, která je přizpůsobená nastavení výkonu sociální práce na obcích. Nicméně to neznamená, že některé z navržených charakteristik a parametrů metody depistáže nejsou přenositelné a využitelné i mimo oblast sociální práce na obecních úřadech, tedy do jiných oblastí výkonu sociální práce.

### 10.1 Depistáž jako činnost a depistáž jako metoda

Na základě analýz rozhovorů se ukazovaly významné nejasnosti a nejednotnost pohledu na některé aspekty depistáže. Tyto nejasnosti se projevovaly jednak tím, že na ně účastníci výzkumu sami poukazovali (např. nejistoty ohledně toho, kdy a čím depistáž končí), dále tím, že se vyjadřovali spíše vágně (např. co se týkalo cílů depistáže), event. to byly oblasti, kde docházelo k poměrně velké rozdílnosti názorů (ta vyplývala zejm. z toho, k jak širokému pojetí depistáže implicitně či explicitně inklinovali).

Jedním z výrazných zjištění, vyplývajících zejména z kvalitativních rozhovorů, bylo, že v rozhovorech často nebylo jasné, zda měl daný sociální či vedoucí pracovník na mysli spíše depistáž jako činnost či zcela konkrétní jednotlivou depistáž a kdy depistáž jako metodu. Často si tohoto splývání nebyl během rozhovoru vědom ani účastník výzkumu, tedy sociální či vedoucí pracovník, dokonce ani výzkumník - zcela jasně toto začalo vystupovat až při analýzách kvalitativních dat z rozhovorů. Výrazně se tento problém projevoval také při snahách vytvořit definici depistáže, kde nedostatečná reflexe toho, zda se v danou chvíli úvahy točí okolo depistáže jako činnosti, či se dokonce implicitně odvíjejí od představy konkrétní jednotlivé depistáže, či zda směřují k depistáži jako metodě, v některých aspektech v podstatě blokovala možnost dopracovat se k jakékoliv obecné definici depistáže.

Při diskusi základních parametrů depistáže se proto snažíme co nejvíce a explicitně rozlišovat mezi depistáží jako činností a depistáží jako metodou, včetně zvažování toho, kdy lze či má smysl v rámci definice a vymezení jednotlivých parametrů depistáže diferencovat a hledat definiční parametry/charakteristiky pro depistáž jako činnost či pro depistáž jako metodu, příp. obojí. Zároveň stručně vymezíme oblasti, v rámci nichž lze charakterizovat, co je depistáž jakožto metoda, tzn. např. pro koho je tato metoda určena, jaké jsou její základní principy, kde jsou její hranice apod.

## 10.2 Základní charakteristiky depistáže

V této části se tedy pokoušíme nastínit, jaké vlastnosti a jaké principy se zdají být adekvátní metodě depistáže uplatňované v sociální práci na obecních úřadech.

### 10.2.1 „Překlad“ pojmu depistáž a principy depistáže

Dotazovaní pracovníci především hledali český ekvivalent pojmu „depistáž“. Což samo o sobě ještě není definice, ale z rozhovorů se sociálními a vedoucími pracovníky vyplývalo, že to vnímají jako vhodný první krok, výchozí pozici pro další rozvíjení definice depistáže, resp. to, o jakém českém ekvivalentu pojmu „depistáž“ pracovníci uvažovali, vyplývalo z jejich spíše implicitního pojetí depistáže.

Nejčastějším řešením bylo nahradit či „popsat“ depistáž pomocí slova „hledání“ či „vyhledávání“ a nějakým upřesňujícím adjektivem či adjektivy – účastníci nejčastěji navrhovali „cílené“; „včasné“; „preventivní“; „aktivní“; „systematické“; „plánovité“; „v přirozeném prostředí“, a to v různých kombinacích.

Z těchto upřesňujících adjektiv popisujících různými způsoby žádoucí vlastnosti či parametry depistáže v podstatě plyne, že sociální pracovníci vnímají potřebu nějaké charakteristiky či charakteristik metody depistáže, které by odrážely účel i specifika této metody a možná rovněž určité podmínky či předpoklady pro její výkon. V obecnějším vymezení metody depistáže a jejích charakteristik by tak mělo mj. být zdůrazněno, že se jedná o záměrné a plánovité vyhledávání, přičemž záměrnost předpokládá aktivní přístup, určitou míru reflexe na straně sociálního pracovníka, tedy kontrolu nad procesem depistáže. Plánovitost pak znamená hledání určitého „vzorce“ či postupů, vhodných pro daný případ či situaci či lokalitu, což může zahrnovat i aspiraci na včasnost či preventivní charakter. Zároveň depistáž nemůže být vykonávána izolovaně od další sociální práce ani jí není možné realizovat jako solitérní povinnost jednoho sociálního pracovníka. To znamená, že je třeba usilovat o její organické začlenění v sociální práci vykonávané na obecních úřadech, kdy by měla být v souladu s cíli sociální práce na obecních úřadech a také v souladu s činností a součástí práce všech sociálních pracovníků. Což je charakteristika, která vyžaduje jednak určité organizační podmínky v rámci jednotlivých pracovišť a rovněž klade poměrně vysoké nároky na specifické znalosti, dovednosti sociálních pracovníků.

A to nejen proto, že už samotné začleňování soustavného uplatňování metody depistáže do praxe sociální práce na obecních úřadech může být a na řadě pracovišť bude složitou výzvou. Ale samotná depistáž jakožto velmi nerutinní metoda sociální práce, jejíž jednou z vlastností by měla být otevřenost vůči novým postupům a na straně sociálních pracovníků



ochota a schopnost depistážní postupy stále rozvíjet, vyžaduje velmi erudované sociální pracovníky. Role sociálního pracovníka OÚ je expertní, tzn., je schopen samostatně rozpoznávat a vyhodnocovat rizikové situace a předjímat jejich vznik, stejně jako odůvodnit své závěry a rozhodnutí. V této souvislosti při plánování depistáže záměrně posiluje preventivní charakter depistáže (tj. aby se jen „nehasily požáry“).

### 10.3 Na koho/co se má vyhledávání zaměřovat

Důležitá je i otázka, jak vymezit předmět depistáže, tzn. jak upřesnit, na jaké osoby, skupiny osob, životní situace apod. se má depistáž zaměřovat. Někteří účastníci kvalitativního výzkumu účastníci zvažovali, zda osoby, které mají být během depistáže vyhledávány, vymezovat spíše optikou cílových skupin či životních situací. Ve výpovědích pracovníků, kteří preferovali vymezení skrze cílové skupiny, pak bylo zřejmé, že preferují spíše užší pojetí depistáže. Mezi cílové skupiny, pro něž byla v tomto pojetí depistáž vnímána jako vhodná metoda, byly pak nejčastěji řazeny skupiny jako lidé bez domova, lidé závislí na návykových látkách apod.

Ti pracovníci, kteří považovali za účelnější chápat jako předmět depistáže spíše životní situace, pak tyto situace většinou vymezovali obecně jako „nepříznivé situace“, případně méně ortodoxně a šířeji jako „situace problematická“, „něco nestandardního“ atd.

Tato nejasnost jak nebo čím vymezit „na koho“ se má vyhledávání zaměřovat, souvisí s otázkou univerzálnosti metody depistáže. Podle některých účastníků nelze považovat depistáž za vhodnou či použitelnou metodu univerzálně, přičemž argumentem v tomto případě bylo např. to, že ne všechny postupy a metody sociální práce jsou univerzální a depistáže se to týká také. Opačným, a častějším pohledem pak bylo vnímat depistáž jako metodu, která se právě na širokou škálu nepříznivých sociálních situací zaměřovat musí a nelze některé životní situace či cílové skupiny *a priori* považovat za ty, jichž se depistáž netýká.

Pro potřeby výkonu depistáže na obecních úřadech se už z toho důvodu, že je samotná sociální práce na obecních úřadech z hlediska pokrytí cílových skupin a životních situací široce založená, navrhuje chápat depistáž jako univerzální metodu sociální práce. Vzhledem k tomu, že depistáž má za cíl mj. zvyšovat podíl lidí, jimž se pomoci či nabídky pomoci dostane včas, musí se nezbytně zaměřovat na široký okruh situací, které jsou či mají potenciál být zdrojem sociálních rizik a problémů.

Což směřuje k širší definici a „otevřenému“ pojetí depistáže. To mj. znamená požadavek na sociální pracovníky, aby neupadali do rutinního či limitovaného výkonu depistáže, ale naopak budou rozvíjet svou vnímavost vůči životním situacím/jevům/ problémům, které jsou nové, nebo mají nové projevy, nebo se v dané lokalitě vyskytují nově, a zároveň budou pěstovat vnímavost vůči situacím/jevům, které jsou netypické, nestandardní. Metoda depistáže pro potřeby sociální práce na obecních úřadech by tedy měla odpovídat různým cílovým skupinám či spíše potenciálně všem obtížným životním situacím, zahrnovat různé postupy, případně počítat s různými typy depistáže a být inkluzivní, tedy reagovat a přizpůsobovat se i novým, nestandardním apod. životním situacím.

Protože smyslem výkonu depistáže je snažit se vyhledávat včas, než se problém rozvine, případně než se na něj nabalí další problémy, tzn. naplňovat i preventivní funkci, nikoliv jen hasit požáry, je vhodné, aby se sociální pracovníci snažili soustředit na dvě kategorie situací, a to obtížné životní situace a nepříznivé sociální situace. To neznamená, že sociální pracovníci

předem určují, o jakou situaci se jedná, ale jde spíše o zvyšování citlivosti sociálních pracovníků vůči zatím latentně problematickým a ohrožujícím životním situacím, způsob přemýšlení o depistáži, způsob vyladění postupů a procesů depistáže tak, aby pomyslná síť byla dostatečně jemná a byla schopna zachytit i lidi, u nichž se zatím problémy akutně nerozvinuly, ale jejichž situace a životní okolnosti napovídají, že by mohli potřebovat pomoc či podporu. Jde o jakési obecné vodítko, jak nastavovat kritéria konkrétní depistáže (tj. jak má hledat známky toho, jaké typy životních situací mohou být obtížné/nepříznivé, nebo za jakých okolností by mohly tyto situace vzniknout). Z toho plyne potřeba všimnout si i obtížných životních situací, které vznikají, když dojde k výraznějšímu vychýlení rovnováhy mezi požadavky prostředí a schopnostmi člověka/skupiny osob na tyto požadavky prostředí reagovat a **současně** se jedná o situaci, která je svojí povahou a **průběhem** spojena s vyšší pravděpodobností vzniku **nepříznivé** sociální situace nebo ohrožení **nepříznivou** sociální situací. Obtížná životní situace nemusí přerůst v nepříznivou sociální situaci, ale riziko vzniku nepříznivé sociální situace představuje, a proto také má být předmětem pozornosti depistáž provádějícího sociálního pracovníka. Bez bližšího kontaktu s nimi či prvotního zmapování člověka v obtížné životní situaci nemůže sociální pracovník obecního úřadu odhadnout, zda obtížná životní situace aktuálně nepřerůstá nebo v blízké budoucnosti nepřeroste v nepříznivou sociální situaci.

### 10.4 Hranice depistáže

Depistáž je třeba chápat jako ohraničenou metodu, tedy i jednotlivé depistáže je třeba chápat jako ohraničené, a proto musí být možné určit, čím depistáž začíná a čím/ kdy končí. Toto ohraničení však úzce závisí na typu depistáže (viz výše), a proto je obtížné tyto hranice formulovat jednoznačně a univerzálně. Jako zásadní, ale obtížně řešitelnou otázku vnímali účastníci výzkumu určení hranic depistáže, tedy čím depistáž začíná a zejména co lze považovat za konec depistáže. Otázka určení hranic depistáže byla v rozhovorech řešena ve spojení s depistáží jako činností, případně konkrétní jednotlivou depistáží, nikoliv s ohraničením depistáže jako metody.

#### 10.4.1 Začátek či zahájení depistáže

Začátek depistáže sociální pracovníci určovali v návaznosti na to, které typy podnětů, impulzů k aktivitě v této oblasti považovali za definiční pro depistáž. Většinou pro ně začátek depistáže znamená okamžik, kdy v reakci na podnět z vnějšku nebo z vlastní iniciativy sociální pracovník zahajuje prověřování určité situace, místa, vyhledávání člověka či skupiny lidí. V otázce, zda je či není pro vymezení depistáže jako metody či jako činnosti relevantní to, odkud přijde první impulz k depistáži, nedospěli účastníci výzkumu ke shodě. Oslovení pracovníci nedocházeli k jednoznačnému pohledu na to, zda je to depistáž, případně či je to depistáž, pokud jde sociální pracovník vyhledat či kontaktovat nějakého člověka/skupinu lidí nebo prověřit nějaké místo na podnět někoho jiného, např. jiného subjektu, souseda. Zejména se neshodovali v případě, kdy se jednalo o velmi konkrétní tip na člověka, který byl v obtížné životní situaci – v takovém případě se někteří účastníci výzkumu domnívali, že jde už spíše o sociální šetření. Tedy neshodovali se v názoru na to, zda pokud je aktivita sociálního pracovníka podnětována aktivitou jiného subjektu, se jedná o depistáž, případně zda jde o depistáž vykonávanou sociálním pracovníkem obecního úřadu, či spíše depistáž vykonávanou jiným subjektem; dále zda se jedná o depistáž, když získávání těchto podnětů je výsledkem toho, že sociální pracovník, případně další pracovníci

sociálního odboru aktivně kultivují podmínky pro podávání těchto podnětů, záměrně rozvíjejí spolupráci s dalšími subjekty apod.

Vzhledem k tomu, že různé typy podnětů jsou součástí sociální práce na obecních úřadech a je naopak cílem zvýšit počet konkrétních podnětů, neboť to zvyšuje pravděpodobnost, že sociální pracovník začne pomáhat řešit obtížnou životní situaci včas, navrhuje se považovat za irelevantní to, odkud přišel případný podnět k vyhledání osoby. Definičním znakem a součástí uplatňování depistáže jako metody je i záměrná snaha rozšiřovat sítě a posilovat zdroje podnětů, tipů směřovaných na sociální pracovníky OÚ a na ty aktivně reagovat, tedy to, že odněkud sociální pracovník dostane podnět, který může být výsledkem této snahy. Nespoléhá-li se sociální pracovník na nahodilost a pouze iniciativu a úsudek jiných subjektů, tedy je-li na straně sociálních pracovníků přítomno vědomé a plánovité úsilí kultivovat a rozšiřovat spolupráci v oblasti depistáže včetně zdrojů podnětů, pak se i u podnětu, který sociální pracovník obdrží, jedná o součást depistáže.

Začátek depistáže můžeme stanovit jako okamžik, kdy sociální pracovník, v reakci na podnět z vnějšku nebo z vlastní iniciativy, zahajuje prověřování určité (nové) situace, místa, vyhledávání člověka či skupiny lidí, kteří ještě nejsou jeho klienty. Prvním krokem zahájení výkonu depistáže pak může být různě rozsáhlá a podrobná příprava na výkon v terénu. V jejím rámci se sociální pracovník ještě před vstupem do terénu snaží provádět kroky a opatření, aby výkon dané depistáže byl v rámci možností účinný a bezpečný. To může zahrnovat např. snahu získat představu o místě, které se chystá navštívit, o člověku, snažit se ho kontaktovat, zvažuje rizika, případně konzultuje s kolegy, nadřízeným apod.

#### 10.4.2 Ukončení depistáže

Jako daleko složitější se účastníkům výzkumu jevílo určení, co lze považovat za konec depistáže, a to zejména v určitých typech případů. Jako jasné a celkem neproblematické se účastníkům výzkumu jevílo rozpoznání toho, kdy končí konkrétní depistáž a začíná uplatňování jiné metody, pokud:

- a) sociální pracovník prověří danou situaci/místo/podnět a usoudí, že vyhledaný člověk není v dané chvíli potenciálním klientem, a tedy může se rozhodnout pro ukončení kontaktování/monitorování;
- b) sociální pracovník vyhledá člověka v obtížné životní situaci, a pokud je tento člověk ochotný spolupracovat, ohraničovali účastníci výzkumu depistáž nejpozději uzavřením zakázky.

Konec depistáže může takto být vymezen sjednáním zakázky nebo ukončením kontaktování či monitorování u osob nebo skupin lidí, u kterých sociální pracovník neshledá vážné ohrožení či problém, kvůli kterému by vyhodnotil jako potřebné snažit se pokračovat v dalších pokusech o navázání kontaktu či spolupráce a pokračování nabízení pomoci.

Jako nejasný a obtížně určitelný konec depistáže popisovali účastníci výzkumu případy, kdy vyhledají člověka v obtížné životní situaci, ale ten odmítá spolupracovat, případně se jedná o někoho, kdo na pokusy o kontakt či nabídky pomoci reaguje pomalu, váhavě. S tím pak souvisí otázka, zda je depistáž ve vztahu ke konkrétnímu člověku jednorázová záležitost nebo má opakovaný charakter; tedy zda opakované pokusy o kontakt a navázání spolupráce lze nahlížet jako stále probíhající depistáž a zda např. monitorování daného člověka či situace či *ad hoc* pomoc je součástí depistáže či nikoliv.

Domníváme se, že pokud se jedná o situace, kdy sociální pracovník vyhodnotí jako potřebné pokračovat v pokusech o kontaktování a získávání pro spolupráci, tedy u lidí neochotných spolupracovat, je možné v souladu s širším pojetím depistáže zahrnovat do depistáže i opakované kontakty/pokusy o kontakt; získávání **důvěry**, ad hoc pomoc; stát člověku „po boku“ atd. Což znamená nestanovovat v těchto případech hranici pevně, ale hranice, konec depistáže osciluje kolem stádia, kdy se sociální pracovník a daný člověk domlouvají na spolupráci, začnou řešit dostupné formy pomoci, pracovat na definování potřeb – ale ještě nemusí být sjednaná jasná zakázka, ale jedná se už o určitou formu zájmu, „objednávky“.

### 10.5 Cíle depistáže a efektivita depistáže

#### 10.5.1 Cíle

V souvislosti se zvažováním **cílů** depistáže jako **činnosti**, **příp. cílů** konkrétní jednotlivé depistáže, se projevovala tendence účastníků výzkumu svazovat cíle depistáže s cíli další pomoci, která případně po vyhledání člověka a navázání kontaktu s ním následuje (zde byly jako cíle uváděny zejm.: prevence vyhocení situace; prevence vypadnutí ze systému či zajištění návratu do systému; zlepšení životní situace daného člověka). To pak vede k otázce, zda lze na cíle depistáže nahlížet jen jako na cíle „instrumentální“ vůči cílům následné pomoci či zda má depistáž své vlastní, svébytné cíle. Jinak řečeno, zda jsou cíle depistáže jen východiskem k cílům spojeným s působením na životní situaci konkrétního člověka, či zda depistáž může splnit nějaký cíl, i když např. není možné někoho zachytit či dosáhnout spolupráce vyhledaného člověka, změny jeho životní situace, přestože depistáž byla vykonána. U širšího pojetí depistáže byly účastníky výzkumu někdy zmiňovány svébytné cíle depistáže jako navázání kontaktu, získání důvěry, nabídnutí dílčí pomoci, otevření cesty k pomoci do budoucna.

Cíle depistáže **obecněji**, ale ne jako metody, spíše jako **činnosti**, i když ne nutně ve vazbě na konkrétní depistáž, ale spíše jako možné cíle, které mohou být dosaženy tím, že bude provedeno hodně konkrétních depistáží, byly některými účastníky výzkumu také zmiňovány, a to často s tím, že mohou sloužit jako „legitimizační“ cíle zejména ve vztahu k vedení obce. Snahou o dosahování těchto cílů pak lze odůvodňovat potřebu věnovat se depistážním činnostem v případě, že vedení obce tomu není příliš nakloněno. Jedná se o takové cíle, jako je např. prevence šíření přenosných nemocí; prevence sociálně patologických jevů; (z)mapování lokality, monitorování lokality/území obce z hlediska výskytu problémových či sociálně patologických jevů; lepší předvídání potřeb lokality z hlediska služeb, koordinace spolupráce různých subjektů atp.

Můžeme tedy uzavřít, že depistáž jako metoda sleduje cíle na více úrovních. Na individuální úrovni jednotlivců či skupin v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích je cílem depistáže zvyšování jejich šancí, že se jim dostane nabídky pomoci, nejlépe včas či co nejdříve před tím, než se tato situace vyhrotí do akutně ohrožující nebo do obtížně řešitelné. Na úrovni lokality pak je cílem uplatňování metody depistáže kultivace zdrojů pomoci v lokalitě a zlepšování situace v lokalitě co se týče včasnosti a dostupnosti pomoci a podpory.

### 10.5.2 Efektivita

Efektivita depistáže byla účastníky výzkumu někdy spojována s úspěšností vyhledávání, jindy až s určitou úspěšností dalšího postupu v práci s vyhledaným člověkem. Problematické je to samozřejmě nejvíce ve vztahu k vyhledaným osobám, které nejsou nakloněny spolupráci okamžitě. Účastníci výzkumu navíc upozorňovali, že v řadě případů, či možná ve většině, je dlouhá „reakční doba“, tedy časový odstup a těžko prokazatelná spojitost mezi tím, co sociální pracovník v rámci konkrétní depistáže učinil a případnými efekty – např. když depistáží vyhledaný člověk přijde po delší době požádat o pomoc, přičemž tento časový odstup může být i v řádu měsíců.

Dále někteří účastníci výzkumu upozorňovali, že je těžké „změřit“ efektivitu výkonu depistážních činností celkově, protože je těžké „změřit“, jak by situace v dané lokalitě vypadala, kdyby se depistážní činnost neprováděla. Mezi možné doklady efektivity provádění depistážní činnosti může dle některých pracovníků patřit např. evidence monitorování a odhalování problematických míst/lokalit, dodávání podkladů pro plánování a rozvoj (sociálních) služeb a dalších zdrojů pomoci v lokalitě atd. Podle některých účastníků výzkumu bylo možné efektivitu depistáže vykazat také zvyšováním podílu nových klientů či podílu určitého typu nových klientů (např. z kategorie „hard to reach“) v jejich klientele, nicméně to se týkalo především sociálních odborů/oddělení, kde byl výkon depistáže spíše novou činností.

V souvislosti s problémem měření efektivity je ale třeba věnovat pozornost nejen otázce, zda efektivitu depistáže lze měřit, ale především zda příliš jednostranně nastavené měření efektivity depistáže nemůže mít nezamýšlený důsledek v podobě posunu cílů depistáže jako takové v tom smyslu, že se pracovníci soustředí přednostně či výhradně na ty aspekty výkonu depistáže, které jsou měřitelné a měřené a vykazované. Z toho důvodů je jeví jako vhodné nepřeceňovat význam a možnosti měření efektivity depistáže, protože charakteristikou depistáže je, že efekty jsou dlouhodobé a obtížně měřitelné z podstaty této metody.

Spíše než měření a kvantifikované vykazování efektivity či kromě tohoto vykazování nad jeho rámec, se jeví jako vhodné provádět určitou evaluaci výkonu depistáže. Ta by v souvislosti s hodnocením efektivity depistáže měla sloužit zejména k vyhodnocování adekvátnosti výkonu konkrétních činností depistáže. Mělo by jít o zvažování, zda zvolené strategie a postupy odpovídají stanoveným cílům depistáže či např. charakteristice skupin či životních situací, na něž měla být depistáž zaměřena, prostředí, v němž se uskutečnila atd. Smyslem této evaluace by bylo především vyvíjení a zlepšování depistážních postupů, učení se a sdílení zkušeností atd.

## 10.6 K definici a typologii depistáže

K navržení určité metody definice a níže i určité typologie depistáže se dostáváme až v závěru této kapitoly, zabývající se celkovým pojetím metody depistáže, uplatňované v kontextu výkonu v sociální práci na obecních úřadech, i když by se mohlo zdát logičtější návrhem definice kapitolu začít. Pro potřeby metodiky depistáže bychom určitě obrácené řazení doporučovali a preferovali, nicméně v této studii se jeví jako vhodnější definicí a navrženou typologií text spíše uzavřít, neboť všechny prezentované teoretické i empirické poznatky a jejich interpretace pomáhají nejen objasnit, o jaká východiska jsme se při hledání definice a vymezení typů depistáže opírali, co jsme se snažili zvažovat a brát v potaz, ale také celkově dokládají, že dospět k jednoznačné a stručné definici metody depistáže, případně k její přehledné typologii, není snadné a že určitě zůstává stále prostor pro revize, doplňování, diskusi.

### 10.6.1 Definice metody depistáže

Je třeba, aby základní definice metody depistáže byla dostatečně stručná, aby byla případně využitelná při přípravě různých metodických materiálů a pokynů, ale zároveň aby obsahovala hlavní parametry, poměrně jednoduché sdělení, které přiblíží podstatu metody depistáže. Považujeme za důležité v rámci definice metody depistáže shrnout především to, že existují potenciální příjemci pomoci či informací o možnostech pomoci, u nichž je z různých důvodů součástí jejich aktuální životní situace to, že jsou alespoň v počátku odkázáni spíše na aktivitu druhé strany, v tomto případě sociálního pracovníka obecního úřadu a na to, že se sociální pracovník pokusí k nim informace a pomoc dostat včetně toho, že se je snaží dle určitých znaků, indikujících problém či problémy, najít, kontaktovat, motivovat.

Navrhujeme tedy následující definici metody depistáže pro potřeby sociální práce na obecních úřadech: Depistáž je metoda sociální práce zaměřená na vyhledávání, oslovování, informování, **či** kontaktování 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**.

### 10.6.2 Rozlišování typů depistáže

Různé typy depistáže tak, jak jsme je našli a pojmenovali z empirických dat (kap. 7.1) v této kapitole využíváme jako podklad pro návrh k budoucímu metodickému rozlišení a popsání různých typů depistáže. Z empirických dat jsme dospěli k vymezení dvou typů a celkem pěti variant depistáže s tím, že tato typologie je založena na syntéze a následné kategorizaci poznatků o způsobech provádění depistáže. Tzn. o tom, co se reálně v praxi výkonu sociální práce na obecních úřadech skutečně děje, byť to často není explicitně označeno za depistáž, případně to bylo zachyceno zatím spíše jako okrajová praxe pokusy některých sociálních pracovníků či pracovníšť apod. Pro navrženou typologii není důležité, zda se jedná o běžně rozšířené postupy, či zda jsme zachytili něco, co je zatím uplatňováno jen okrajově a nesystematicky. Důležité je, že to v sociální práci na obecních úřadech funguje, či by za určitých okolností fungovat mohlo. Naší ambicí není do praxe výkonu sociální práce na obecních úřadech, a to ani v rámci snahy o inovativní pojetí metody depistáže a jejího etablování do každodenního výkonu sociální práce na obecních úřadech, vnášet cizorodé nebo zcela nezkoušené postupy a strategie.

Rozlišovat jednotlivé typy depistáže je vhodné z řady důvodů. Již při samotné formulaci definice depistáže je třeba mít na zřeteli, že lze v praxi uplatňovat různé typy depistáže, a to zejména pokud uchopení metody depistáže směřuje k širšímu pojetí, jinak může být již samotná definice, či spíše to, co z ní vyplývá pro praxi, konfúzní. Vědomé diferencování mezi typy depistáže také **napomůže vědomému rozvíjení různých postupů** a strategií provádění depistáže, opět v souladu s širším pojetím depistáže a chápáním depistáže jako univerzální metody. Uplatňování **různých typů** depistáže na sebe **může navazovat, případně uplatňování jednoho typu depistáže může usnadňovat uplatňování jiného typu depistáže**. Odlišování různých typů depistáže může dále sociálním pracovníkům **napomáhat při plánování toho, co budou v rámci depistáže dělat, a zároveň je vést k vědomému uplatňování různých postupů**. V případě metodických úprav výkonu depistáže je pak také u každé varianty možné rozpracovat dílčí cíle a **podrobnější popis postupů a strategií jejího výkonu, možných rizik atd.**

Navrhujeme rozlišovat následující typy a varianty depistáže:

### I. Typ: Depistáž primárně zaměřená na jednotlivce/skupiny osob

- Varianta I.1 - adresná depistáž – pod tímto označením shrnujeme konkrétní výkony depistáže, které sociální pracovník uskutečňuje z vlastního popudu či na podnět jiného subjektu, kdy tímto subjektem může být jak někdo z veřejnosti, blízkých osob daného člověka, či jiné organizace různého typu. Sociální pracovník nemusí vědět a většinou přesně neví, o koho jde či o jakou životní situaci se jedná. Adresnost, zaměření na konkrétní osoby/skupiny osob či místa, kde se mohou tito lidé zdržovat, znamená, že SP na základě vlastního pozorování **či** na základě informací od jiného subjektu získává představu, že se jedná o člověka v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, kde je možné ho zkusit kontaktovat, a někdy také o tom, jaké okolnosti mohou tento pokus o kontaktování doprovázet. Sociální pracovník tyto podněty prověřuje a cíleně tak vyhledává konkrétní osoby či skupiny osob, u nichž on či jiný subjekt zaznamenal nebo si myslí, že zaznamenal známky obtížné životní či nepříznivé sociální situace. Podněty mohou být v různé míře konkrétní a podrobné, někdy se může jednat např. i o poměrně málo sdělné upozornění na určité místo či širší lokalitu, kde by se dle podnětu mohli nacházet či nacházejí lidé v ohrožení.
- Varianta I.2 - přidružená depistáž – tato varianta je vlastně specifickou a zkrácenou variantou adresné depistáže. Přidružená depistáž probíhá či lépe řečeno může k ní dojít v souvislosti s jinou sociální prací, v souvislosti s pomocí jinému člověku, prací s jiným klientem, nejčastěji pak ve spojení zejména se sociální terénní prací zaměřenou na jiného klienta. Vzniká spon-tánně, ale ne náhodou, ale je výsledkem toho, že sociální pracovník si během výkonu sociální práce záměrně všimá, je otevřený novým situacím, novým jevům či projevům obtížných či nepříznivých sociálních situací a připravený, že se může setkat s člověkem v obtížné životní či nepříznivé sociální situaci, kterého nezná nebo nevěděl, že se na daném místě může nacházet. Sociální pracovník si např. všimne další osoby, když poskytuje pomoc či vykonává sociální šetření v terénu u svého klienta a využije dané příležitosti k pokusu informovat tuto osobu, navázat kontakt, nabídnout pomoc, spolupráci. To znamená, že sociální pracovník nejde vyhledat konkrétního člověka, ani se primárně nevydává vykonávat depistážní činnost, ale v reakci na konkrétní situaci či místo, na něž se v rámci výkonu sociální práce dostane, v případě potřeby zahájí depistáž. Toto přidružení depistážní činnosti sociální pracovník provádí vědomě a situačně. Přidružená depistáž je vykazována samostatně, tedy odděleně od činnosti sociální práce, k níž byla situačně přidružena.
- Varianta I.3 - neadresná depistáž – pod toto označení navrhujeme zahrnout výkon těch depistážních aktivit, které představují plánovité vyhledávání lidí v obtížných životních či nepříznivých sociálních situacích, které nejsou na základě podnětu zaměřené na předem vytipovaného konkrétního člověka či skupinu osob či místo a jsou založeny na zkušenostech a odborných poznatcích sociálních pracovníků obecních úřadů, že určitá místa **či** životní okolnosti a podmínky prostředí a změny těchto podmínek **či** např. nastavení systému sociální pomoci **či** změny tohoto nastavení zvyšují pravděpodobnost, že se někteří lidé ocitli **či** mohou nově **či** znovu ocitnout v obtížné životní **či** nepříznivé sociální situaci. To znamená, že sociální pracovníci na základě určitých kritérií předvídají, že se někteří lidé ocitají nebo by se mohli ocitnout v nepříznivé sociální situaci a mohli by v dohledné časové perspektivě potřebovat pomoc sociálního pracovníka obecního úřadu. Těmito kritérii může být např. věk, zdravotní stav, socioekonomická situace apod., **či** může být stanovena určitá frekvence **či**

vzorce vyhledávání, např. vyhledávání lidí v provizorním bydlení či na ulici v určitých ročních obdobích, zaměření se na místa, kde je pravděpodobnost zachytit osoby v obtížné životní situaci; např. vyhledávání podle určitých parametrů ve veřejném prostoru, v místech, kde může vznikat improvizované bydlení atp. Neadresná depistáž má výrazně preventivní charakter, kdy jde o snahu zachytit včas osoby, které se ocitly nebo se mohou ocitnout v životní situaci, kterou nejsou či nebudou schopni řešit vlastními silami.

## II. Typ: Depistáž primárně zaměřená na lokalitu

- Varianta II.1 - depistážní aktivity zajišťující šíření informací ve správním obvodu obce – tato varianta depistáže zahrnuje činnosti a strategie jak zajišťovat a udržovat pokrytí správního obvodu obce informacemi, které se týkají možností pomoci, poskytované ze strany sociálních pracovníků obecního úřadu občanům správního obvodu dané obce, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. Cílem je především povědomí občanů v dané obci a v jejím správním obvodě o činnosti a možnostech kontaktování sociálního odboru/oddělení daného obecního úřadu. V praxi je tato varianta depistáže realizována zejména prostřednictvím různých informačních akcí či kampaně, které jsou buď všeobecné nebo profilované na konkrétní situaci či konkrétní typy potenciálních klientů. Mezi obvyklé nástroje sloužící pro účely realizace této depistáže patří letáky o činnosti sociálních pracovníků OÚ a kontakty na ně, umístěné na veřejně dostupných místech, informační spot na zastávkách či přímo v prostředcích MHD, zpráva v místním tisku či v místním rozhlase, informační stánky na vybraných místech ve městě či v rámci jiných akcí např. dne dětí/sociálních služeb, dnů pro zdraví apod.
- Varianta II.2 - depistážní aktivity, směřující k rozvíjení spolupráce s dalšími subjekty - u této varianty depistáže jde o navazování formálních a neformálních spoluprací s různými relevantními subjekty, zejména působícími v dané lokalitě. Tyto spolupráce jsou navazovány a rozvíjeny v zájmu podpory a rozvoje zejména adresné depistáže realizované a k celkové kultivaci prostředí tak, aby bylo výkonu depistáže příznivější. V rámci provádění této varianty depistáže se tedy sociální pracovníci obecních úřadů snaží zahajovat, rozšiřovat, a posilovat spolupráci s jinými SP, profesionály z jiných odborností, úřady a organizacemi a edukovat je. Prostřednictvím této sítě spolupracujících subjektů je pak snadnější cíleně oslovit s nabídkou pomoci občany v určitých typech životních situací, k nimž se sociální pracovníci sami obtížně dostanou, sociální pracovníci obecních úřadů také mohou díky spolupráci s dalšími subjekty dosáhnout do prostředí, v němž se např. příliš neorientují. Dalším žádoucím efektem je zvýšení pravděpodobnosti, že se od spolupracujících subjektů sociální pracovník obecního úřadu včas dozví o osobě v nepříznivé sociální situaci, nebo v riziku jejího vzniku, která by se k němu sama o pomoc z jakéhokoliv důvodu neobrátila, ale tuto pomoc potřebuje, tedy že dojde ke zvýšení podílu adresných depistáží.

## 10.7 Závěr

Provádění depistáže je mimořádně náročnou disciplínou sociální práce. Vyžaduje od sociálních pracovníků vysokou erudici, obrovskou míru sebereflexe, klade nároky na schopnost rychle a efektivně komunikovat, reagovat na nečekané situace, schopnost kombinace osobní angažovanosti a zachování profesionality a v neposlední řadě i schopnost vyrovnat se s určitou mírou rizika. Ze své podstaty je to metoda, která je založena na situačním přístupu, schopnosti pracovat nerutinně a kreativně, ale zároveň záměrně, plánovitě a v jistém smyslu např. v zájmu



snižování rizik velmi disciplinovaně. Pro uplatňování depistáže v sociální práci na obecních úřadech pak toto všechno platí obzvláště významně vzhledem k šíři a rozmanitosti potenciálních depistáží vyhledávaných nových klientů, kteří se mohou rekrutovat ze všech cílových skupin sociální práce a nacházet se v nejrozmanitějších životních situacích.

Uplatňování depistáže v sociální práci na obecních úřadech tak vyžaduje také vytvářet určité podmínky pro sociální práci a sociální pracovníky. Mimo jiné to zahrnuje nutnost investovat do jejich vzdělávání a osobního a odborného rozvoje, do péče a podpory péče o sociální pracovníky z hlediska jejich ochrany před syndromem vyhoření, zajištění dostatečné autonomie sociálních pracovníků a respektu k jejich erudici a odbornému úsudku. Z tohoto hlediska nelze na obecních úřadech nahlížet na výkon depistáže ani jako pouze na záležitost a pracovní povinnost jednotlivých sociálních pracovníků, ani pouze jako na činnost, jejíž zajištění je problémem daného pracoviště sociální práce, tedy daného sociálního odboru či oddělení, ale hlavně jako na výzvu pro celý obecní úřad včetně jeho politického vedení.

## Literatura

ANDERSSON, B. 2013. Finding Ways to the Hard to Reach — Considerations on the Content and Concept of Outreach Work. *European Journal of Social Work*, Vol. 16, No. 2, Pp. 171-186.

DEWSON, S., CASEBOURNE, J., DAVIS, S. 2006. *Maximising the Role of Outreach in Client Engagement*. CDS.

Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech

FRASER M.W., GALINSKY M.J. 2010. Steps in Intervention Research: Designing and Developing Social Programs. *Research on Social Work Practice*, Vol. 20, No. 5, pp. 459-466.

JONES, E. 2009. Assertive outreach in the context of the care programme approach. *Mental Health Practice*, 12(7).

KLOPPENBURG, R., HENDRIKS P. (Eds) 2010. *Outreach Approaches in Social Work An International Perspective*. Utrecht: Hogeschool Utrecht: Centre of Social Innovation.

LOUČKOVÁ, I. 2001. Směrem k integrovaným strategiím nejen ve výzkumu v sociální práci. *Sociologický Časopis/Czech Sociological Review*, Vol. 37, No. 3, pp. 313-328.

MIKKONEN, M., KAUPPINEN, J., HUOVINEN, M., AALTO, E. (Eds.) 2007. *Outreach Work among Marginalised Populations in Europe Guidelines on Providing Integrated Outreach Services*. Foundation Regenboog: AMOC. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/280932166\\_Outreach\\_Work\\_among\\_Marginalized\\_Populations\\_in\\_Europe\\_Guidelines\\_on\\_Providing\\_Integrated\\_Outreach\\_Services](https://www.researchgate.net/publication/280932166_Outreach_Work_among_Marginalized_Populations_in_Europe_Guidelines_on_Providing_Integrated_Outreach_Services)

MORIARTY, J., MANTHORPE, J., CORNES, M. 2015. Reaching out or Missing out: Approaches to Outreach with Family Carers in Social Care Organisations. *Health & social Care in the Community*, Vol. 23, No. 1, pp. 42-50.

OZECHOWSKI, T. J., WALDRON, H. B. 2010. Assertive outreach strategies for narrowing the adolescent substance abuse treatment gap: Implications for research, practice, and policy. *The journal of behavioral health services & research*, 37.1: 40-63.

PALÁN, J. F. 2009. *Metodologie akčního výzkumu*. Dostupné z: [http://is.bivs.cz/el/6110/zima2009/B104ROZ/Metodologie\\_akcniho\\_vyzkumu\\_Palan\\_2009.pdf](http://is.bivs.cz/el/6110/zima2009/B104ROZ/Metodologie_akcniho_vyzkumu_Palan_2009.pdf)

PARSELL, C. 2011. Responding to people sleeping rough: Dilemmas and opportunities for social work. *Australian Social Work*, 64(3), 330-345.

Příloha k vyhlášce č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

SHAW, I., HOLLAND, S. 2014. *Doing Qualitative Research in Social Work*. London: Sage.

*Sociologická encyklopedie*, AV ČR. On-line. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDb%C4%9Br\\_z%C3%A1m%C4%9Brn%C3%BD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDb%C4%9Br_z%C3%A1m%C4%9Brn%C3%BD)

SZEINTUCH, S. 2014. Street Work and Outreach: A Social Work Method? *The British Journal of Social Work*, Vol. 45, No. 6, pp. 1923-193č

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

## Výtahy z oponentských posudků

Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.

Kvalita dat a jejich zpracování je na vysoké úrovni, autorky jsou nepochybně odbornicemi v oblasti statistického zpracování dat. V analýze a interpretaci dat neshledávám nějaké nesrovnalosti. Data jsou v textu uvedena slovně i graficky (formou tabulek, grafů apod.). Studie je bohatá na získaná data, která jsou vždy velmi podrobně interpretována.

Kvalita závěrů odráží zjištěná fakta a zkušenosti s depistáží. Přináší nové poznatky z důležitého, ale výzkumně opomíjeného tématu. Přínosné je, že autorky uvádí přímé výroky komunikačních partnerů, které podtrhují autenticitu každodenních situací z terénu.

Využitelnost výsledků je popsána zejména v kapitole č. 10 Vymezení pojmu "depistáž" - shrnutí a doporučení. Autorky na základě analýzy dat předkládají obecnou definici depistáže pro sociální práci na obecních úřadech a rovněž typologii depistáže pro praxi, přičemž rozlišují dva základní typy depistáže: 1. depistáž zaměřenou na jednotlivce či skupinu a 2. depistáž zaměřenou na lokalitu. V rámci těchto dvou typů popisují celkem 5 variant depistáže. Postulace návrhů na optimalizaci praxe jsou ve studii zřetelné a předpokládám, že budou podkladem pro druhou fázi projektu, tj. pro zpracování inovativní metodické příručky a interaktivního formuláře.

PhDr. Monika Punová, Ph.D.

Validita dat je založena na kvalitní metodologické přípravě. Autorky navazují na teoretická východiska uvedená v konceptualizační části a systematicky představují výsledky analýzy a interpretace dat. Činí tak s velkou precizností, což znamená, že čtenář má k dispozici velké množství analýz, na druhou stranu se po něm vyžaduje značná míra pozornosti, aby se zejména při seznamování se s dílčími tématy neztratil.

Závěry, k nimž autorky dospěly, mají jasnou logickou linii a působí konzistentním dojmem. Autorky v něm prokázaly, že dokáží propojit svět teorie, praxe a výzkumu.

Zatímco v teoretické části byla pojednána jednotlivá témata spíše z hlediska zahraničních diskurzů, které autorky reflektovaly s ohledem na český rámec, nepřinášely ucelenější obraz české depistážní reality (autorky například neusilovaly o sjednocující definice pojmů). Tu odkrývá právě závěrečná část, v níž jsou přehledně definovány jak jednotlivé klíčové pojmy, tak také charakteristiky, které s depistáží souvisí. Jediné dilema mám u definice metody depistáže, kdy z této definice mi nebyl zcela zřejmý rozdíl mezi depistáží a terénní sociální prací. Nicméně tato nejistota se částečně vyjasnila při následné typologizaci depistáže. Za pozitivní považuji, že část výzkumných implikací autorky v závěru směřují také k rozvoji profesního well-beingu samotných pracovníků, čímž navazují na současné pojetí, že je potřeba reflektovat potřeby nejen klientů, ale také sociálních pracovníků.

Jak autorky v závěru upozorňují, tato depistážní metoda klade na sociální pracovníky značné nároky mj. v oblasti vysoké erudice a profesionality. Tyto charakteristiky si s dovolením vypůjčím i pro celkové shrnutí. Vysoká míra odborné erudice a profesionality autorek je dle mého názoru jedním z definičních znaků této práce. Výsledkem je velmi cenný nástroj, který může vedle profesionalizace intervencí sociálních pracovníků přispět i k celkovému rozvoji profese jako takové. Do jaké míry se tak stane je nicméně otázkou, protože jak samy autorky poznamenávají, implementace metodiky depistáže se neodvíjí pouze od sociálních pracovníků, ale také od pracovníků celého obecního úřadu včetně jeho politického vedení, pro něž může představovat určitou "výzvu".