

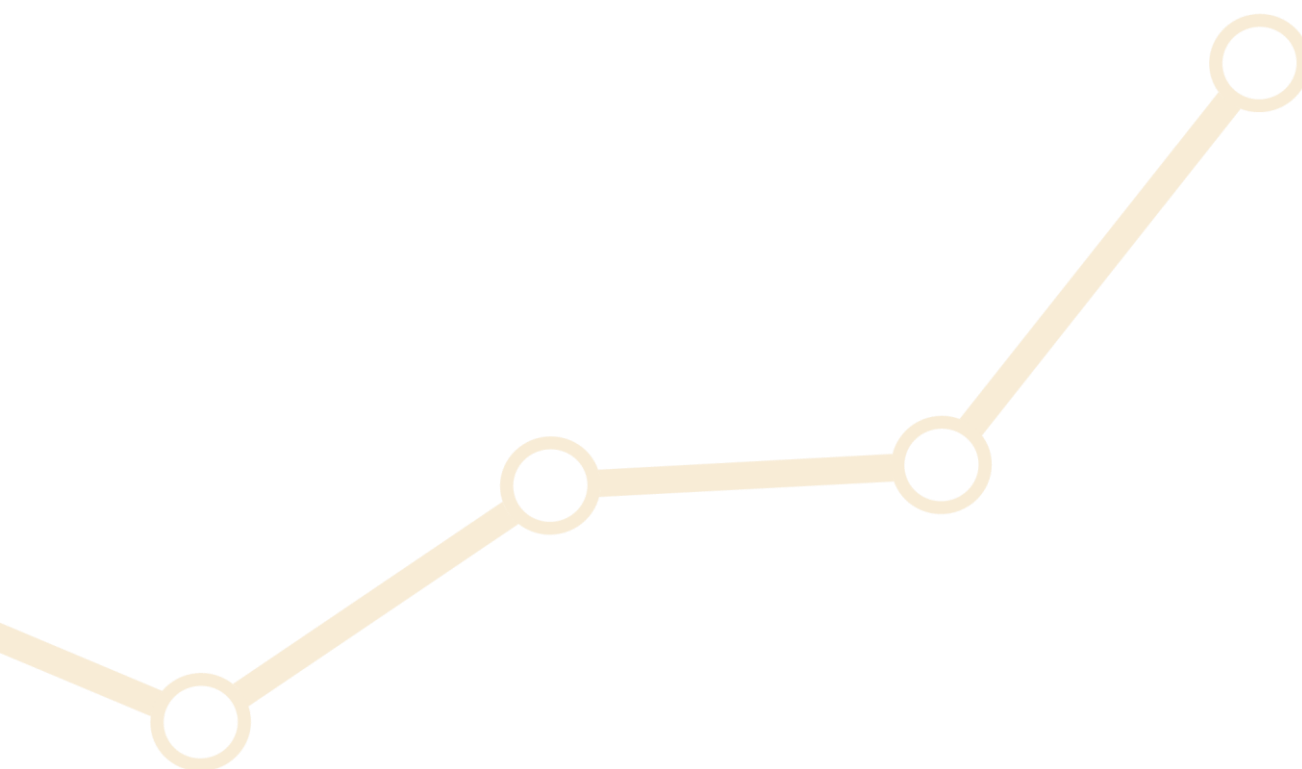
The background is a solid light orange color. On the left side, there is a large, light orange circle. At the bottom, there is a line graph with four data points connected by lines, also in a light orange color. The graph starts at a low point on the left, rises to a medium point, dips slightly, and then rises to its highest point on the right.

Záznamy v sociální práci: místo frustrace a neefektivity podpora kvality poskytované pomoci

RILSA Policy Briefs č. 2 | 2025

Jana Havlíková

Olga Hubíková



Výzkumný institut práce a sociálních věcí, v. v. i., (RILSA) je veřejnou výzkumnou institucí provádějící aplikovaný výzkum v oblasti práce, sociálních věcí a bezpečnosti práce na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Vykonává rovněž konzultantskou činnost, organizuje konference a vydává odborné publikace.

Svémi policy briefs nabízí RILSA stručná shrnutí odborných poznatků a kvalifikovaná doporučení ohledně aktuálních témat sociální politiky.

Shrnutí

Hlavní zjištění:

- **Význam záznamů:** Záznamy jsou klíčové pro zajištění kontinuity sociální práce, ochranu před ztrátou informací a poskytují důkazní materiál při stížnostech klientů.
- **Problémy s psaním záznamů:** Sociální pracovníci často pociťují negativní pocity vůči psaní záznamů kvůli časovému tlaku, nevhodným formulářům a neefektivním elektronickým systémům.
- **Mezinárodní kontext:** Problémy s psaním záznamů nejsou specifické pro ČR, ale vyskytují se i v jiných zemích.
- **Informační technologie:** Současné elektronické systémy pro záznamy jsou časově náročné a neodpovídají potřebám sociálních pracovníků, což vede k neefektivnímu používání.

Doporučení:

- **Uznání psaní záznamů jako odborné kompetence:** Zařadit tuto činnost do Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci.
- **Edukace nadřízených pracovníků:** Školení vedoucích pracovníků a metodických pracovníků o významu záznamů a potřebě vyčlenit čas na jejich psaní.
- **Vytvoření vhodných podmínek:** Zajistit dostatek času pro psaní záznamů, správný software, školení a reflexi vlastní práce.
- **Zapojení sociálních pracovníků do vývoje aplikací:** Aktivně zahrnout sociální pracovníky do vývoje elektronických formulářů a aplikací pro záznamy, aby odpovídaly jejich potřebám.

Důležitost výzkumu

Pečlivé vedení záznamů o práci s klientem přispívá ke kvalitnímu poskytování individuální sociální práce, a naopak nedbalé vedení záznamů může mít až fatální důsledky. Například nezávislé komise, které ve Velké Británii vyšetřovaly tragické případy zneužití a smrti dětí, opakovaně dospěly k závěru, že velký podíl na těchto neštěstích měly i neúplné záznamy sociálních pracovníků (Hoyle, Shepherd, Flinn & Lomas, 2019).

Přestože je vedení záznamů o práci s klienty dlouhodobě vnímáno jako podstatná a nedílná součást výkonu sociální práce, a je tedy i jedním z klíčových úkolů sociálních pracovníků, vzbuzuje u nich často ambivalentní až negativní pocity. Co může být příčinou? Jedná se o české specifikum? Jak by vlastně měl vypadat „dobrý“ záznam? K čemu všemu by měly být informace uvedené v záznamu využitelné? A nakolik v tomto může pomoci rozvoj informačních technologií?

Hlavní zjištění

Na výše uvedené a další otázky jsme hledaly odpověď rešerší zahraniční odborné literatury a zejména kvalitativní analýzou polostrukturovaných rozhovorů vedených v roce 2024 se 17 sociálními pracovníci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem a se 17 metodičkami sociální práce krajských úřadů. Po ukončení rozhovoru byla ještě respondentkám předložena dotazníková karta – seznam 17 různých účelů či využití těchto záznamů, kde na škále 1 (velmi žádoucí) –5 (velmi nežádoucí) vyjadřovaly svůj postoj k daným účelům. Tuto dotazníkovou kartu platně vyplnilo 16 sociálních pracovníků a 17 metodiček (Havlíková, Hubíková & Trbola, 2024).

Jaké jsou možné příčiny negativních pocitů spojených s psaním záznamů o případové sociální práci?

Z výzkumných rozhovorů jasně vyplývalo, že psaní záznamů o práci s klientem je náročná a důležitá činnost, která je ale jak sociálními pracovníky a pracovníci, tak jejich metodickým vedením často velmi podceňována jakoby s představou, že k psaní záznamu přece stačí umět česky. Současně je tato činnost i nedoceňovaná až přehlížená – sociální pracovníci ani jejich zaměstnavatelé ji obvykle nechápou jako plnohodnotnou činnost v rámci sociální práce s klientem, nepamatuje se na ni při rozvrhu denních činností sociálních pracovníků, tedy často na ni není dostatek času. Negativní postoj k vedení záznamů pak v případě sociálních pracovníků působících na obecních úřadech ještě prohlubuje nevhodně nastavená struktura elektronického formuláře Standardizovaný záznam sociálního pracovníka a uživatelská nevstřícnost této aplikace. Výmluvné je hodnocení „Nenávidím Standardizovaný záznam, tak, chcete ještě něco k tomu?“ (Sociální pracovníce 4). Více o problémech Standardizovaného záznamu viz RILSA Policy Briefs č. 3/2024.

Jedná se pouze o „problém“ českých sociálních pracovníků a pracovníc?

Komparace našich zjištění s poznatky prezentovanými v zahraniční literatuře jednoznačně ukazuje, že s obtížemi při psaní záznamů se potýká velká část sociálních pracovníků bez ohledu na to, ve které zemi působí.

Rovněž nejistoty, co a jak do záznamu napsat, a také pocity frustrace z nevhodné struktury zápisových formulářů a účelů, pro něž se informace ze záznamů využívají, se v zahraničí také vyskytují poměrně často (viz např. Burton a Van den Broek, 2009; Garrett, 2012; O'Rourke, 2010). O české specifikum se tedy jednoznačně nejedná.

Jak by měl vypadat „dobrý záznam“?

Obecná struktura, kterou dle našich zjištění sociální pracovníci obecních úřadů považují za vhodnou, zahrnuje tři hlavní části a jednu, dalo by se říci, fakultativní:

1. Informace o klientovi a jeho situaci, někdy označované jako „sociální anamnéza“;
2. S čím se klient na sociální pracovníci/ pracovníka obrátil a na čem se nakonec dohodli, že budou řešit, tedy „zakázka“ či „cíl“ spolupráce;
3. Záznam všeho, co se na případu den za dnem dělo, tedy průběh spolupráce;
4. Poslední část byla zmiňována spíše výjimečně: jednalo se o vyhodnocení spolupráce, obvykle na jejím konci.

Sám záznam pak by měl být „jasný, stručný, výstižný“ a konkrétní.

K čemu všemu by měly být informace uvedené v záznamu využívány, a k čemu naopak ne?

Dotázané sociální pracovníce a metodičky se shodly, že záznamy o případové sociální práci mají sloužit především k zajištění kontinuity práce s klientem, ochraně před ztrátou informací a jako důkaz při stížnostech. S nástupem manažerského řízení (New Public Management) se však záznamy čím dál více používají k monitorování pracovního výkonu sociálních pracovníků a řízení jejich pracovní zátěže. Respondentky byly kritické vůči těmto praktikám, protože záznamy jen částečně odrážejí kvalitu práce a nelze je považovat za jediný ukazatel pro hodnocení pracovní zátěže, která závisí na individuálních potřebách klientů.

Nakolik při psaní záznamů mohou pomoci informační technologie?

Evidence z našeho výzkumu realizovaného v českém prostředí i rešerše zahraniční literatury přinesly spíše negativní odpověď. Zatím se totiž nedaří (nebo není zájem) vytvářet aplikace pro záznam případové sociální práce skutečně na míru potřebám sociálních pracovníků. Při každodenním užívání současných elektronických informačních systémů čeští i zahraniční sociální pracovníci referovali o tom, že práce s nimi

je komplikovaná, velmi časově náročná a neladí s potřebami každodenního výkonu sociální práce. Na nutnost využívat tyto systémy pak sociální pracovníci nejčastěji reagovali strategiemi, které jim umožňovaly omezit rozsah práce s nimi, zachovat narativní charakter záznamů a vztahovou povahu sociální práce. Tyto strategie obvykle zahrnovaly redukování práce se systémem jen na ta nejnutnější pole záznamu, uvádění informací nahodile, tedy často do špatných polí, a zejména vedení vlastní papírové dokumentace. Tyto strategie pak dále prohlubují neefektivitu používání těchto systémů v sociální práci.

Doporučení

Aby psaní záznamů o práci s klientem nebylo jen samoúčelnou činností, která samotným sociálním pracovníkům nedává příliš smysl, některým příliš nejde, vede často k frustraci a snížení kvality poskytované pomoci a podpory jednotlivým klientům, doporučujeme:

- **Uznat psaní záznamů v sociální práci za svébytnou odbornou kompetenci** a jako takovou ji začlenit do *Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci ASVSP*.
- **Edukovat nadřízené pracovníky** sociálních pracovníků, tj. vedoucích sociálních oddělení a odborů obecních úřadů a metodické pracovníky krajských úřadů ohledně toho, že vytváření záznamů je nedílnou součástí individuální práce s klientem a že vyžaduje určitý čas a podmínky.
- **Na pracovištích sociální práce vytvořit vhodné podmínky**, zejména nerušený čas pro psaní záznamů, skutečně vhodný software či aplikace, školení, možnost osvojit si dovednost reflexe vlastních záznamů a mít na tuto aktivitu čas. Tyto podmínky je pak nezbytně nutné zohlednit při organizaci práce, zejména v oblasti počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka, uspořádání kanceláří a technického vybavení, a rovněž při zacílení formálního a neformálního vzdělávání.
- **Přímé zapojení sociálních pracovníků do vývoje aplikací** a elektronických formulářů pro vedení záznamů v sociální práci; jejich role je v tomto ohledu klíčová.

Literatura

BURTON, Judith & Diane VAN DEN BROEK, 2009. Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326–1342. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn027>

GARRETT, Kendra J., 2012. Managing School Social Work Records. *Children & Schools*, 34(4), 239–248. DOI: <https://doi.org/10.1093/cs/cds003>

HAVLÍKOVÁ, Jana, Olga HUBÍKOVÁ & Robert TRBOLA, 2024. Záznamy v sociální práci: opora případové práce nebo zbytečná zátěž? Praha: RILSA Dostupné z: https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_575.pdf

HOYLE, Victoria, Elizabeth SHEPHERD, Andrew FLINN & Elizabeth LOMAS, 2019. Child Social-Care Recording and the Information Rights of Care-Experienced People: A Recordkeeping Perspective. The British Journal of Social Work, 49(7), 1856–1874. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy115>

O'ROURKE, Liz, 2010. *Recording in Social Work: Not just an Administrative Task*. Bristol: Policy Press.

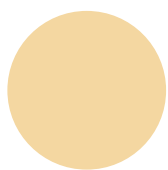
Autorky

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.

(jana.havlikova@rilsa.cz) je výzkumnou pracovnicí RILSA, kde se dlouhodobě věnuje výzkumu v oblasti sociální práce. V rámci svého odborného zaměření se soustřeďuje zejména na výkon sociální práce ve veřejné správě a na otázky spojené s tématem kvality v sociální práci. Svou práci prezentuje jak prostřednictvím publikací RILSA, tak odborných článků a různých konferenčních vystoupení a workshopů.

Mgr. Olga Hubíková, Ph.D.

(olga.hubikova@rilsa.cz) je výzkumnou pracovnicí brněnského pracoviště Výzkumného institutu práce a sociálních věcí, v. v. i., (RILSA) a dlouhodobě se věnuje aplikovaným výzkumům z oblasti sociální práce, v posledních letech zejména tématům kvality výkonu sociální práce a specifikům sociální práce v přenesené působnosti.



RILSA Policy Briefs

č. 2 | 2025

RILSA

Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1
T: +420 221 015 844
E: rilsa@rilsa.cz
W: <https://www.rilsa.cz>
Datová schránka: yi6jvet

© Výzkumný institut práce a sociálních věcí, v. v. i.
Praha 2025

RILSA Policy Briefs
ISSN 2788-2500



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons. Uveďte původ.
4.0 Mezinárodní veřejná licence. (<http://www.creativecommons.org>)



Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2023–2027 a je součástí výzkumného úkolu „Výzkum zaměřený na vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků obecních úřadů ve vztahu ke struktuře a potřebám jejich klientů“ řešeného Výzkumným institutem práce a sociálních věcí, v. v. i. (IP 70714).