**Normativní instrukce č. 19/2013**

Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,

Datum platnosti: 1. 12. 2013

Datum účinnosti: 1. 1. 2014

Určeno pro: Úřad práce ČR

 Odbor posudkové služby MPSV

 Odbor odvolání a správních činností nepojistných dávek

 Sekce 4 a odbor sociální a rodinné politiky - k informaci

Vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce

Počet stran: 13

Č. j.: 2013/44003 - 223

Normativní instrukce č. 19/2013 řeší způsob a průběh sociálního šetření u osoby, která žádá o nepojistnou sociální dávku příspěvek na péči či změnu výše již pobírané dávky, v jejím přirozeném prostředí. V normativní instrukci o těchto osobách hovoříme pouze jako o „žadateli“. Instrukce uvádí základní postupy sociálního pracovníka ve vztahu k žadateli, kterými je realizováno sociální šetření, prováděné v rámci řízení o příspěvek na péči. V normativní instrukci je dále uveden obsah sociálního šetření pro tento účel, včetně obsahu záznamu ze sociálního šetření, který je předáván Lékařské posudkové službě České správy sociálního zabezpečení jako podklad pro posouzení závislosti, při kterém je zohledněn výsledek sociálního šetření a vypracování posudku.

**Sociální šetření pro účely řízení o příspěvek na péči a sociální pracovník provádějící sociální šetření**

**Podle § 25 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 108/2006Sb.“), platí, že sociální šetření může vykonávat pouze sociální pracovník, který splňuje odbornou způsobilost požadovanou § 109, § 110, § 111 a § 120 zákona č. 108/2006 Sb.**

Sociální pracovník je samostatný profesionál vzdělaný v oboru, který se řídí etickým kodexem své profese. Ve vztahu ke každému klientovi uplatňuje citlivý a individualizovaný přístup, který zahrnuje respekt k jeho právům i potřebám. Ctí princip dobrovolnosti spolupráce ze strany žadatele a nabízí odpovídající podporu a pomoc, která koresponduje s celkovým charakterem této pomáhající profese. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. [[1]](#footnote-1)

**I. Charakteristika sociálního pracovníka:**

**Sociální pracovník:**

* **Respektuje žadatele -** to v praxi znamená, že přijímá žadatele takového, jaký je i s jeho pozitivními a negativními vlastnostmi, jeho potřebami
a schopnostmi.
* **Individuálně přistupuje k žadateli -** ke každému žadateli přistupuje nezaujatě, s úctou, trpělivostí a empatií. V rámci proklientského přístupu se snaží rozpoznat jedinečnost individuální situace žadatele a jeho aktuální potřeby, včetně jejich hierarchie.
* **Získává důvěru žadatele** – snaží seo získání důvěry žadatele v souvislosti s řešením jeho individuální situace. Proto se v prvé řadě snaží navázat s žadatelem přímý kontakt v komunikačním modu, který odpovídá schopnostem a preferencím žadatele. Přímá komunikace s žadatelem, byť s pomocí vhodných prostředků, která je prvořadá, a dále i komunikace s blízkými osobami žadatele, je nezbytnou podmínkou k navázání spolupráce a kvalitně provedeného sociálního šetření, které poskytne využitelný výsledek. Sociální pracovník dále nabízí pomoc a je v průběhu řízení žadateli dále k dispozici pro případ dotazů k řízení a případně vyžádané podpory minimálně v rozsahu základního sociálního poradenství. Sociální pracovník jako pomáhající profesionál, nabízí žadateli pomoc podle identifikace jeho potřeb: krátkodobější intervenci, nepřekračující délku řízení o PnP poskytuje sám, pokud je třeba delší případová práce, nebo jiná odborná intervence, předá žadateli kontakt na příslušnou instituci poskytující déledobější či odbornou pomoc.
* **Vysvětluje žadateli  jeho práva a povinnosti a ověřuje vhodnými otázkami, že poučení-** porozuměl.

**Sociální pracovník proto žadateli předává transparentním způsobem nejen všechny nezbytné informace k řízení o příspěvek na péči formou poučení (příloha č. 1) , ale také mu nabízí pomoc při uplatňování jeho práv v souvislosti s tímto řízením. *Žadatel*** *má právo na informace o průběhu řízení o dávce, včetně postupu úřadu, a možnosti opravných prostředků, má právo si stěžovat, při podání neúplné žádosti sociální pracovník pomáhá žadateli doplnit potřebné údaje tak, aby žádost odpovídala požadavkům platných právních předpisů, tzn. byla úplná, podává informace o účelu dávky, popř. učí žadatele dávku správně využívat, pomáhá s opravnými prostředky (námitka, odvolání) atp. Sociální pracovník vždy poučí žadatele, popřípadě i jeho blízké osoby o tom, že má možnost požádat o přizvání k  posudkové komisi, viz vzor Poučení v příloze č. 1*

* **Spolupracuje s rodinou nebo blízkými osobami -**  se záměrem podporovat co nejdelší možné setrvání žadatele v jeho přirozenémprostředí při šetření s rodinou i blízkými osobami spolupracuje, zapojuje je do plánování péče či pomoci (v případě že žadatel rodinu odmítá, je potřeba jeho rozhodnutí akceptovat a ve spolupráci s ním hledat jinou vhodnou variantu řešení).
* **Spolupracuje s obecním úřadem, v jehož působnosti se nachází bydliště žadatele -**  spolupracuje se sociálními pracovníky obecních úřadů, kteří mohou být v rámci činností sociální práce nápomocni zejména při řešení krizových situací žadatele a jeho následném vedení k opětovnému začlenění do běžného života, nebo i při dlouhodobější případové práci včetně součinnosti s vedením žadatele ke správnému využívání dávky atp.
* **Zachovává mlčenlivost -** sociálnípracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s šetřením i péčí o žadatele, informace o jeho osobních údajích, zdravotním stavu atd.V případech, kdy podání informací stanoví zákonný předpis či zvláštní zákonný předpis (např. občanský soudní řád, trestní řád atp.),postupuje sociální pracovník podle těchto zákonných předpisů.
* **Spolupracuje s lékařskou posudkovou službou** při řešení náročnějších případů, zejména těch, u kterých je obtížnější sladit výsledek sociálního šetření a hodnocení zdravotního stavu při celkovém posouzení závislosti , tedy odpovídajícím způsobem zohlednit výsledek soc. šetření. V rámci této spolupráce žádá lékaře Okresní správy sociálního zabezpečení o součinnost a zohlednění výsledků sociálního šetření v posouzení závislosti. Rovněž i poskytuje součinnost při potřebě došetření některých skutečností při tvorbě posudku

**II. Sociální šetření**

Ve většině případů sociální šetření provádí jeden sociální pracovník, který však předem prokazatelně vyhodnotí případná rizika realizace šetření tímto způsobem. Pokud by byl předpoklad, že tento pracovník by mohl být během cesty či vlastního šetření v rodině jakkoli ohrožen, případně bylo zjištěno, že by účelu šetření jinak nemohlo být dosaženo, doporučuje se provádět šetření ve dvojici pracovníků.

* **Cílem sociálního šetření v rámci řízení o příspěvek na péči je získání** takové **vypovídající hodnoty o životní a sociální situaci žadatele,** která směřuje k ověření plnění podmínek nároku na dávku, její výši, výplatu atp. **Proto sociální pracovník:**
* Shromažďuje informace:

Při sociálním šetření u žadatele o příspěvek na péči sociální pracovník shromažďuje informace týkající se péče o vlastní osobu, přirozeného prostředí, ve kterém žije a ve kterém se pohybuje, rodinných či sousedských vztahů v kontextu potřeby pomoci od blízkých osob a dalších dostupných subjektů v přirozeném prostředí žadatele, např. poskytovatele sociálních služeb či asistenta sociální péče atp.

* V rámci sociálního šetření se sociální pracovník dotazuje i na celkové sociální i ekonomické poměry žadatele jednak pro oenííých  a také z důvodu vyhodnocování aktuální situace žadatele pro případné poskytnutí pomáhající intervence minimálně v rozsahu základního sociálního poradenství a zprostředkování nezbytné pomoci. Tuto pomoc však sociální pracovník poskytuje pouze se souhlasem žadatele anebo v souladu s obecnými předpisy.
* Pomáhající intervence sociální práce sledují při zachování principů proklientského přístupu směřování žadatele k potřebné pomoci, která bude zohledňovat identifikované zdroje i preference žadatele.

Získané informace také mohou (se souhlasem žadatele) slouží i jako podklady pro individuální plánování pomoci – pro tvorbu plánu péče, který může realizovat po dohodě sociální pracovník obce, nebo poskytovatel sociálních služeb.

Pomocí individuálního plánování je pak možné lépe identifikovat druh, rozsah i frekvenci potřebné podpory a rovněž vyhodnocovat úspěšnost intervencí péče i jiné pomoci. Na základě tohoto plánování lze posléze i kontrolovat efektivitu poskytnuté podpory z veřejných prostředků

*Získané informace dále slouží i pro odborné sociální poradenství, hledání potřebné pomoci popř. následnou intenzivní sociální práci, a to jak pro sociální pracovníky Úřadu práce, tak i pro sociální pracovníky obecních úřadů.*

* Podporuje rodinu:

Sociální šetření v rodině by mělo současně podpořit i spolupráci členů rodiny na řešení případu žadatele. V těch případech, kdy při sociálním šetření vyjdou najevo jiné problémy v sociálním fungování rodiny, je žádoucí, aby se sociální pracovník pokusil rodině nabídnout či zprostředkovat kvalifikovanou pomoc. Například dává podnět ke spolupráci se sociálními pracovníky sociálního odboru místně příslušného obecního úřadu, nebo zprostředkovává poskytování sociálních služeb atp.

* **Postup při zpracování plánu sociálních šetření a dojednání vlastního termínu šetření:**

Sociální pracovník bere v úvahu, že řízení o příspěvek na péči je zahájeno termínem podáním žádosti, od té doby běží správní lhůta vyřízení žádosti
o nepojistnou sociální dávku, a proto je vhodné, aby si sociální pracovník předem vypracoval plán sociálních šetření tak, aby byly dodrženy lhůty stanovené zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

;+

1. **Zpracování plánu sociálních šetření**

Při zpracovávání plánu sociálních šetření sociální pracovník bere v úvahu zejména:

1. rodinné poměry - týká se nezletilých žadatelů a žadatelů, kde je žádoucí přítomnost zákonných zástupců, ostatních členů rodiny, popř. opatrovníků nebo blízkého okolí – čas sociálního šetření je přizpůsoben zejména pracovní době těchto osob atp.
2. zdravotní stav žadatele o příspěvek na péči - příkladem může být žadatel , který je ve špatném zdravotním stavu, vysokého věku, v hospicové péči atp.
3. organizační a technické podmínky pracoviště – personální situace, plán jízd, apod.
4. **Ohlášení termínu sociálního šetření a podmínka přímé komunikace se žadatelem**

*Při prvotním sociálním šetření v rámci řízení o příspěvek na péči se nedoporučuje přijít do přirozeného prostředí žadatele bez ohlášení, to je principiální podmínkou.*

Konkrétní termín sociálního šetření v přirozeném prostředí sjednává sociální pracovník předem již ze svého pracoviště, a to přímo se žadatelem o příspěvek na péči. Pouze v případě, že přímému kontaktu s žadatelem brání vážné důvody, pak domluví termín návštěvy v bydlišti s jeho zákonnými zástupci, členy jeho rodiny či osobami, které se pohybují v jeho okolí nebo se zástupcem poskytovatele sociální služby, přitom bere v úvahu potřeby a čas žadatele nebo osob v jeho okolí. V případě, že žadatel používá jiný komunikační modus, v rámci kterého lze přímou komunikaci se sociálním pracovníkem zajistit pomocí tlumočení, nebo technických prostředků, požádá sociální pracovník o zajištění těchto technických podmínek příslušnou pobočku Úřadu práce, způsobem, který žadatel preferuje.

*Příklad: Pro navázání přímé komunikace s osobou se sluchovým postižením volíme tento postup: (doplnit ve spolupráci s ASNEP)*

1. **Výjimka z ohlášení sociálního šetření v místě pobytu žadatele**

Výjimkou může být situace, kdy se nepodařilo dostupnými prostředky žadatele ani jeho blízké osoby kontaktovat. Vždy však musí být dva z minimálně tří pokusů o návštěvu ohlášeny, není možné, aby Úřad práce provedl např. tři neohlášená sociální šetření, při kterých žadatele/příjemce (společně posuzovanou osobu) sociální pracovníci nezastihli a na základě toho by byla dávka nepřiznána/odejmuta.

*Pozn.: Další výjimkou z tohoto principu pak může být opakovaná kontrola využívání dávky.*

1. **Délka sociálního šetření v přirozeném prostředí žadatele**

Doporučená délka sociálního šetření je stanovena vyhláškou
č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka**, a to v délce trvání 105 – 250 minut**, což poskytuje dostatečný prostor k tomu, aby sociální šetření bylo zpracováno kvalitně a co možná nejobjektivněji, tedy i s využitím více zdrojů informací o situaci žadatele. Uvedenou dobu by měl sociální pracovník strávit se žadatelem v jeho přirozeném prostředí. Je nutné upozornit, že ve výše uvedeném časovém úseku se nepočítá s dopravou sociálního pracovníka do místa pobytu žadatele a dále pak s vypracováním komplexního záznamu ze sociálního šetření.Dobu šetření je však třeba vztahovat k individuální povaze případu, zejména ve vztahu ke zjišťování potřebné šíře problematiky i aktuálnímu stavu žadatele z hlediska jeho schopnosti soustředění na průběh šetření. V duchu individuálního přístupu je třeba, aby socální pracovník byl schopen identifikovat signály svědčící např. o únavě žadatele a byl schopen délku šetření přizpůsobit.

Pokud nebude možné šetření v plné šíři realizovat v době, kdy je žadatel schopen jej absolvovat, je třeba realizovat šetření doplňkové v pozdějším termínu.

1. **Zdroje informací využívané sociálním pracovníkem**:
2. žadatel
3. nejbližší sociální okolí žadatele – rodina,
4. širší sociální okolí – příbuzní, sousedi, přátelé, známí – tento zdroj informací je cíleně využíván zejména v případech v případech podezření na zneužívání dávky, anebo tehdy, když je předmětem šetření závažná osobní situace žadatele, kde lze předpokládat další intenzivní intervence.
5. instituce – škola, zaměstnavatel, poskytovatel sociálních služeb, lékař, soud atp. Pro charakteristiku citlivé spolupráce s poskytovatelem sociálních viz příloha 2 (GŘ ÚP)

**III. A) Průběh sociálního šetření**

1. **Úvod:**
2. **Vstup do přirozeného prostředí žadatele**

Před vstupem do přirozeného prostředí žadatele se sociální pracovník představí a viditelně ukáže „průkaz sociálního pracovníka“, následně sdělí účel návštěvy. Sociální pracovník počítá zpočátku s více méně poněkud defenzivním postojem žadatele popř. i ostatních přítomných členů domácnosti., který je adekvátní při návštěvě rodiny cizí osobou.. Tento postoj nelze však považovat za znak špatného fungování rodiny. Sociální pracovník si je vědom toho, že během šetření, **kdy on shromažďuje informace o aktuální situaci žadatele a jeho rodiny a rovněž pozoruje interakce mezi žadatelem a jeho blízkými osobami,** současně také i jeho **hodnotí žadatel i všichni přítomní naopak jeho kompetence a celkovou důvěryhodnost Podle toho, jak se podaří sociálnímu pracovníkovi navázat se žadatelem a jeho blízkými kontakt, pak je ovlivněn i výsledek šetření (např. v míře otevřenosti rodiny při komunikaci).**

1. **Úvodní rozhovor se všemi přítomnými**

Po uvítání je vhodné, aby si všichni přítomní společně se sociálním pracovníkem sedli na místo, kde spolu mohou nerušeně mluvit a např.: pokud by v místnosti bylo zapnuté rádio, televize, nebo jiný zdroj hluku, sociální pracovník zdvořile požádá někoho z rodiny, aby se postaral o zajištění potřebného klidu pro rozhovor.

Před započetím úvodního rozhovoru je potřeba přítomným sdělit, jak bude sociální šetření probíhat, aby se přítomní mohli vyjádřit k tomu, zda budou chtít se sociálním pracovníkem mluvit sami, to znamená bez přítomnosti ostatních členů domácnosti, pečující osoby atp. **Dále sociální pracovník přítomné upozorní, že bude zaznamenávat průběh rozhovoru.**

Doporučuje se během celého sociálního šetření si dělat poznámky v takovém rozsahu, aby s jejich pomocí sociální pracovník byl schopen později vypracovat záznam ze sociálního šetření. Poznámky nemohou sociálního pracovníka však zaměstnávat natolik, aby to narušovalo plynulý průběh rozhovoru, např.. průběh návštěvy nemá být organizován podle toho, jak za sebou následují body v záznamu ze sociálního šetření, ale podle toho, jak se postupně vyvíjí interakce mezi pracovníkem a přítomnými osobami.

**Rozhovor se žadatelem je žádoucí začínat od obecnějších témat, pro získání důvěry a navázání kontaktu s žadatelem.**

**V průběhu šetření sociální pracovník zjišťuje informace pozorováním, rozhovorem se všemi zúčastněnými osobami (v prvé řadě s žadatelem samotným) a také reflexí všech získaných informací, které třídí a hodnotí. Na aktuální situaci žadatele si tvoří vlastní názor, avšak nikoli na základě osobních sympatií a preferencí, ale na základě odborné reflexe. Taková reflexe je dána schopností shromažďovat, třídit, porovnávat získané poznatky, zaměřovat se na objasňování rozporů i „bílých míst“ tak, aby bylo možné podat co „nejobjektivnější“ zprávu o aktuální situaci. To znamená podat zprávu strukturovanou, zdrojově vyváženou a odborně reflektovanou. V oblasti informačních zdrojů to znamená zajistit si v prvé řadě potřebné penzum informací i rozlišit je na ty, které uvádí: a) žadatel, b) jeho blízké osoby, c) další osoby a organizace podílející se na zajištění péče. Dále je třeba rozlišit ve zprávě ze soc. šetření tvrzení o činnostech, které: 1) žadatel pouze uvedl 2) předvedl, nebo jsou k dispozici jiné informace, které dokazují, jejich pravdivost, popřípadě i úroveň soustavnosti jejich zvládání (např. je schopen za určitých podmínek dojíždět do zaměstnání).**

**U nezletilých, dále u osob, u nichž bylo rozhodnuto o omezení způsobilosti k právním úkonům, či jinak handicapovaných žadatelů vede sociální pracovník rozhovor se zákonnými zástupci, opatrovníkem, popř. jinými přítomnými (podle situace se sociální pracovník přizpůsobí výše uvedenému a na takové žadatele se obrací s vhodnými doplňujícími dotazy).**

**Pro úvodní rozhovor se navrhují následující návodné otázky:**

* v úvodu rozhovoru se doporučují otázky typu: Které osoby s Vámi žijí v domácnosti? Jak se Vám zde žije? Jaké máte sousedy? Máte nějaké plány, pokud jde o bydlení?, atd.
* postupně se v rozhovoru přechází k otázkám týkajícím se provozu domácnosti a rodiny, tj. otázky typu: Kdo se o co v domácnosti stará? Jak se žadatel podílí na chodu domácnosti? Jaké jsou v rodině zavedené zvyky týkající se chodu domácnosti?, atd.
* dále je možné uplatnit otázky týkající se rodinných vztahů, tj. otázky typu: Jak spolu vycházíte? V jakém vztahu je který člen rodiny k jinému? Kdo mimo žadatele řeší problémy v domácnosti a jakým způsobem?, atd.
* následně je již možné klást otázky vztahující se k potřebám pomoci žadatele: Jak se dnes cítíte? Půjdete dnes sám nakoupit? Kdy jste byl naposledy navštívit lékaře? Nepociťujete hlad či žízeň?, atd.
* jako další je možné klást otázky o ekonomických poměrech, zejména k vyloučení rizika, že se žadatel nachází v hmotné nouzi, nebo je ohrožen chudobou. Toto může být podnětem pro poskytnutí pomáhající intervence k řešení takto nepříznivé sociální situace. (poradenství k dávkám pomoci v hmotné nouzi a dalších služeb)
* v závěrečné části úvodního rozhovoru je možné otevřít téma, jakou má žadatel představu o další pomoci, kdo v současné době péči/pomoc poskytuje, v jakém rozsahu a intenzitě atd.
* nezbytné je pohovořit o účelu a charakteru dávky příspěvek na péči takovým způsobem, aby žadatel porozuměl způsobu využití této podpory ve vztahu k řešení své situace. Na základě tohoto porozumění, je možné zprostředkovat žadateli další pomoc, nebo informace o dalších službách, které bude potřebovat
1. **Přirozené prostředí žadatele: prohlídka bytu/domu/zařízení sociálních služeb**

Doporučuje se požádat žadatele popř. jiné přítomné osoby o prohlídku žadatelova přirozeného prostředí.

Sociální pracovník se zaměří na vlastní prohlídku bytu/domu či ubytování v zařízení sociálních služeb, a to vždy v rozsahu nezbytném pro přiznání sociální dávky. To
v praxi znamená, že se nechá provést prostory, které jsou využívány k bydlení, je žádoucí, aby žadatel případně jiná přítomná osoba sociálnímu pracovníkovi poskytli objasňující komentář – např. kdo z členů rodiny jaké místnosti užívá, popř. jaké má spolubydlící, k čemu jednotlivé místnosti slouží, zmínit i bezbariérové vstupy, výtah atp. **Pokud žadatel nechce do některých místností sociálního pracovníka zavést nebo odmítá prohlídku, je potřeba to respektovat, avšak je potřeba vhodným způsobem upozornit, že nedostatečný nebo chybějící popis prostředí může mít vliv na výsledek šetření, který nemůže být komplexním v případě neúplných informací či chybějících zjištění.** Prohlídka pokoje (místa), které je osobním teritoriem žadatele by měla být ohleduplná. Sociální pracovník neformuluje negativní hodnotící komentáře k tomu, co vidí, spíše naopak v případě vhodného prostředí je vhodné je ocenit.

1. **Rozhovor se členy rodiny nebo zaměstnanci poskytovatele sociální služby v nepřítomnosti žadatele**

V odůvodněných případech dále může následovat i rozhovor s přítomnými osobami bez přítomnosti žadatele, kterýje pouze na uvážení sociálního pracovníka a v případě, že je žadatel srozuměn s tímto postupem a měl by vyplynout z předchozího rozhovoru se samotným žadatelem. Postup je doporučován v případech, kdy existují indicie, že v domácnosti/u žadatele není něco v pořádku. Může se jednat např. o případy násilí mezi dospělými, probíhající rozvodové řízení, závislost na návykové látce, psychická porucha, trestná činnost v rodině, mimomanželské vztahy, nesoulad v hospodaření s penězi, špatný zdravotní stav atp.

1. **Obsah sociálního šetření v řízení o příspěvek na péči:**

Navrhovaný způsob provádění sociálního šetření a následného zpracování písemného záznamu ze sociálního šetření pro účely řízení příspěvku na péči vychází z  § 25 zákona č. 108/2006 Sb.

Výstupem sociálního šetření pro účely řízení o příspěvek na péči je písemný **záznam ze sociálního šetření**, který slouží jako podklad pro vypracování posudku lékařem Lékařské posudkové služby okresní správy sociálního zabezpečení (dále jen LPS OSSZ).

**Záznam ze sociálního šetření** obsahuje popis situace žadatele a sociální pracovník volí takové otázky, které odpovídají níže uvedeným okruhům:

1. **péče o vlastní osobu,**
2. **výdělečná činnost / školní povinnosti,**
3. **rodinné vztahy,**
4. **sociální vztahový rámec (mimo rodiny),**
5. **domácnost,**
6. **prostředí.**
7. **Závěr -** shrnuje odborně obhajitelným způsobem hlavní zjištění, která jsou potřebná zohlednit v posouzení závislosti. Tento závěr představuje zhodnocení , tedy sice individuální, ale odborný, argumenty podložený názor sociálního pracovníka na celkovou aktuální situaci žadatele ve vztahu k účelu šetření. Obsahuje individualizovaný pohled na aktuální sociální situaci žadatele. Popisuje oblasti potřebné podpory u konkrétního žadatele a způsoby, kterými jsou nebo budou saturovány (plán péče)

**Popis situace žadatele:**

1. **Péče o vlastní osobu -** do záznamu sociální pracovník uvede situaci žadatele při hledání uspokojení potřeb péče žadatele.

U žadatelů, u kterých je možná porucha orientace, sociální pracovník během šetření informuje žadatele o vhodnosti doplnění lékařského vyšetření paměti a orientace. Toto vyšetření je cenné jako příloha žádosti, i pro včasné zahájení možné léčby dle povahy obtíží. V případě zájmu žadatele, nebo jemu blízkých osob, dále sociální pracovník doporučuje součinnost s praktickým lékařem žadatele, který může dát žadateli doporučení k místně dostupnému lékaři příslušné specializované odbornosti (neurologie, geriatrie, psychiatrie, medicína dlouhodobé péče), který je kompetentní ke komplexnímu hodnocení orientace v kontextu zdravotního stavu.

 U všech žadatelů, kteří jsou v dlouhodobé péči specializovaného lékaře,

 informuje sociální pracovník  o vhodnosti doplnění zprávy tohoto lékaře
 k žádosti. Zejména ve všech případech, kdy onemocnění sledované

 specializovaným lékařem má jakýkoli vztah k soběstačnosti žadatele.

**Popisuje se zejména:**

1. **zda žadatel dojde otevřít dveře bytu, domu, vzdálenost, kterou dokáže ujít a v jakém čase atp.**
2. **zda je orientovaný místem a časem, rozumí mluvenému slovu, chápe spojitosti, dokáže se orientovat po bytě, orientovat po okolí, zda poznává jiné osoby (pouze někdy nebo vždy) atp.**
3. **zda provádí osobní hygienu sám nebo s pomocí (dokáže si sám dojít do koupelny, na WC, případně zda používá inkontinenční pomůcky včetně četnosti použití) pokud ne, kdo pomáhá - rodina, poskytovatel péče, asistent sociální péče a proč – důvodem může být např. vada zraku, nepohyblivost končetin atp.**
4. **jakým způsobem popisuje svůj denní režim a zda chápe potřebu jídla a pití, zda je dodržován pitný režim,**
5. **zda sám manipuluje s oblečením, to znamená, zda je schopen oblékání a obouvání, a to přiměřeně okolnostem (pokud ne, kdo pomáhá),**
6. **zda se sám stravuje (připraví si sám jídlo, má je připraveno - pouze je ohřívá a jakým způsobem, kdo zajišťuje případnou pomoc),**
7. **zda používá kompenzační pomůcky (sluchadlo, brýle, berle, vozík atp.), popř. popis potřeby pomoci při jejich používání atp.**
8. **zda je schopen si připravit sám léky a dodržování léčebného režimu - pokud není – proč: např. špatně vidí, má třes rukou atp.**
9. **jakým způsobem se pohybuje v přirozeném prostředí - chůze kolem nábytku, chůze o dvou holích, s pomocí madel atp.**

*U všech výše uvedených skutečností je důležité identifikovat, v jakém časovém úseku je žadatel schopen úkon zvládnout včetně případného popisu přílišné péče ze strany blízkého okolí (údaj je důležitý pro další práci s žadatelem).*

**B) Výdělečná činnost / školní povinnosti -** do záznamu se popisuje zapojení žadatele do pracovní činnosti nebo studia.

**Popisuje se zejména**:

1. **zda žadatel dochází do zaměstnání, pokud ano, popíše se vzdálenost od bydliště, zda dochází sám či s doprovodem (koho),**
2. **vyhovující pracovní podmínky atp.**
3. **zda dokáže využívat MHD, vlastní upravené vozidlo atp.**
4. **zda má upraven pracovní prostor s ohledem na handicap (jak a kým) atp.**
5. **pokud se jedná o žadatele, který studuje, popíše se typ školy, potřeba pomoci s dopravou či doprovodem (kdo zajišťuje), frekvence docházky (týdenní, denní atp.)**
6. **zda žadatel pobírá sociální dávky, a jaké.**

**C) Rodinné vztahy -** do záznamu se popisuje vztahový rámec rodiny, zejména mezi partnery, rodiči a dětmi, či prarodiči, eventuálně dalšími příbuznými, způsob komunikace.

**Popisuje se zejména:**

1. **zda žadatel komunikuje s rodinnými příslušníky, a jakým způsobem – aktuální rodinné kontakty,**
2. **zda existuje rodinná historie vztahů,**
3. **jaký byl způsob dřívější komunikace rodiny včetně komunikace současné,**
4. **zda žadatel žije v manželském vztahu, a v jakém (harmonickém, míra angažovanosti ve vztahu atp.),**
5. **zda žadatel udržuje kontakty se všemi členy rodiny - vztahy mezi sourozenci,**
6. **zda žadatel preferuje jednu osobu – (koho) atp.**

**D) Sociální vztahový rámec (mimo rodiny) -** do záznamu se popisuje vztahový rámec mimo rodinu žadatele, zejména přátelské vztahy, způsob trávení volného času, sociální aktivity žadatele (popisuje se podle okolností případu).

**Popisuje se zejména**:

1. **zda existuje kontakt žadatele s jinými osobami než rodinnými příslušníky,**
2. **zda má žadatel nějakou osobu mimo rodiny, která je mu oporou a jakou,**
3. **zda žadatel preferuje jiné osoby před rodinnými příslušníky a proč,**
4. **zda žadatel tráví volný čas s jinými osobami (jakým způsobem, zda je aktivita přiměřená věku atp.*),***
5. **zda se žadatel zapojí do volnočasových aktivit pouze s doprovodem včetně udání důvodu atp.**
6. **u dětí si všímáme např. zapojení do předškolní přípravy atp.**

**E) Domácnost -** do záznamu se popisuje situace žadatele při hledání uspokojení potřeb žadatele vzniklých při standardním zajišťování chodu domácnosti.

**Popisuje se zejména:**

1. **zda žadatel dokáže manipulovat s předměty denní potřeby,**
2. **zda umí nakládat s vlastními penězi,**
3. **zda vykonává běžné domácí práce,**
4. **zda si zapne vařič a uvaří teplé jídlo a nápoj,**
5. **zda umí ovládat běžné domácí spotřebiče (pračka, sporák, včetně TV, radia, telefonu atp.),**
6. **zda a jak jsou patrná osobní teritoria (je schopen úklidu vlastního pokoje - o ostatní prostory se nestará), popř. velikost uklízených prostor atp.**

**F) Prostředí -** do záznamu se popisuje stav bydlení včetně vybavenosti pomůckami, bezbariérovost prostředí (v místě bydliště i v širším okolí – například zda je bezbariérový přístup do obchodu, k lékařské péči atp.).

**Popisuje se zejména:**

1. **jaký je příchod do objektu, kde se domácnost nachází,**
2. **vlastní vstup do domácnosti (např. počet schodů, kolikáté patro, existující výtah, bezbariérový vstup včetně komplexního popisu obývaného prostoru),**
3. **zda je koupelna v mezipatře, WC venkovní atp.**
4. **jaká je přítomnost nepříznivých faktorů prostředí (prach, hluk, nedostatečné osvětlení, nevhodná teplota, nevhodná vlhkost atp.),**
5. **zda je žadatel v čistém prostředí,**
6. **zda by prostředí žadatele mohlo mít vliv na jeho zdravotní stav (psychický, somatický atp.),**
7. **jaká je blízkost zdravotního střediska, praktického lékaře atp.**
8. **jaká je vzdálenost obchodu atp.**
9. **Písemný záznam ze sociálního šetření vždy obsahuje:**
10. **Datum, čas** (časový rozsah: kdy bylo započato, kdy bylo ukončeno) včetně místa, kde bylo šetření provedeno.
11. **Identifikační údaje žadatele**.
12. **Informace:**
	1. s kým byl veden při šetření rozhovor (všechny osoby),
	2. kdo je uváděn jako osoba zajišťující péči a v jakém rozsahu ji tato osoba zajišťuje,
	3. jak je potřebná péče s pečující osobou sjednávána (dostupnost péče v případě akutní potřeby),
	4. v případě, že je žadateli zajišťována potřebná péče registrovaným poskytovatelem sociálních služeb nebo terénní ošetřovatelskou službou, identifikační údaje těchto subjektů a rozsah poskytované péče.
13. **Vlastní popis situace žadatele** (viz dle popisu 6 oblastí - uvedeno výše, .

*V případě, že některé skutečnosti byly zjištěny z jiných zdrojů (například pozorováním, informace od jiných osob podílejících se na péči, náhledem do zdravotnické zprávy se souhlasem klienta atp.), musí být tyto zdroje do záznamu ze sociálního šetření přesně uveden.*

1. **Shrnutí a výsledek šetření**

Na základě konkrétního výčtu zdrojů informací sociální pracovník vyhodnotí individuální situaci žadatele a zformuluje výsledek šetření. Výsledek šetření má charakter shrnujícího závěru, který je odborně obhajitelný argumenty, které vycházejí ze zjištěných skutečností.

Výsledek šetření je zaměřen jednak na popis aktuální situace žadatele v šesti výše uvedených oblastech a rovněž i na identifikaci oblastí potřebné podpory žadatele z hlediska zajištění péče i případné podpůrné intervence jiného charakteru. Výsledek šetření může zahrnovat i plán zajištění péče, nebo podklady k jeho vytvoření, pokud byla , se souhlasem žadatele, navázána spolupráce s využitím metody individuálního plánování.

**V. Sociální pracovník – úředník MPSV**

Sociální pracovník – úředník MPSV vykonává sociální šetření v rámci řízení o odvolání, pokud je pro posouzení v odvolacím řízení nezbytné provést sociální šetření.

Pro vlastní provedení sociálního šetření využívá stejné postupy jako u sociálního šetření v první instanci.

**v. r.**

**Mgr. Zuzana Jentschke - Stöcklová**

náměstkyně ministryně pro sociální a rodinnou politiku

Příloha1: vzor POUČENÍ žadatele v řízení o příspěvek na péči, Poučení obsahuje informace o povinnostech a právech žadatele v řízení i nabídku podpory při uplatňování práv

 Příloha 2: Spolupráce s poskytovatelem sociálních služeb (materiál GŘ ÚP)

1. Cit.: Metody a řízení sociální práce – Matoušek a kol. (2003) [↑](#footnote-ref-1)