

**UNIVERZITA KARLOVA  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Bakalářská práce**

**Výkon sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi –  
zkušenosti z kontaktního pracoviště Úřadu práce v Jirkově**

**Nicol Hlavatá, DiS.**

**Katedra pastorační a sociální práce  
Vedoucí práce Mgr. Iva Frydrychová  
Studijní program B7508 sociální práce  
Studijní obor pastorační a sociální práce**

**Praha 2022**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Výkon sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – zkušenosti z kontaktního pracoviště Úřadu práce v Jirkově napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Jirkově dne 05. května 2022

Nicol Hlavatá

## **Anotace**

V bakalářské práci popisují sociální zabezpečení v České republice, organizaci tohoto zabezpečení a popisují systém pomoci v hmotné nouzi, který se úzce pojí s výkonem sociální práce a činností sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze Úřadu práce v České republice. Cílem této práce je popsat metody, nástroje a přístupy, které byly využity sociálním pracovníkem oddělení hmotné nouze Úřadu práce České republiky v případových studiích.

Dále má bakalářská práce za cíl popsat případovou práci s klientem sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze Úřadu práce v České republice, kontaktní pracoviště v Jirkově, dále poukázat na to, že sociální pracovník pouze nevyplácí dávky ze systému pomoci v hmotné nouzi jako úředník, ale pracuje s klientem v rámci možných nástrojů, metod a přístupů, které nám sociální práce nabízí.

Individuální práce sociálních pracovníků hmotné nouze Úřadu práce České republiky, kontaktní pracoviště Jirkov je podložena případovými studiemi, které jsou podrobně rozpracovány v praktické části práce.

## **Klíčová slova**

Úřad práce, Sociální práce, hmotná nouze, případová studie, metody, přístup a nástroje.

## **Summary**

In my bachelor's thesis I describe social security in the Czech Republic, the organization of this security and also describe the system of help in material need, which is closely linked to the performance of social work and social workers of the department of material need of the Labor office in the Czech Republic. The aim of this work is to describe the methods, tools and approaches that were used by the social worker of the department of material need of the Labor office of the Czech Republic in case studies.

Furthermore, the bachelor's thesis aims to describe case work with a client of social workers of the department of material need of the Labor office in the Czech Republic. Tools, methods and approaches that social work offers us.

The individual work of social workers in material need of the Labor office of the Czech Republic is based on case studies, which are detailed described in the practical part of the work.

## **Keywords**

Social work, Material mistress, individual work, tools and methods.

## **Poděkování**

Velice ráda bych poděkovala vedoucí práce Mgr. Ivě Frydrychové za její trpělivost, rady a odborné vedení. Další velké poděkování patří mému manželovi, který mi byl největší oporou při celém studiu.

## **Seznam zkratk**

ÚP ČR : Úřad práce České republiky

KoP : kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky

# Obsah

Úvod .....	8
1 Postavení dávek hmotné nouze v systému sociálního zabezpečení .....	9
1.1 Orgány sociálního zabezpečení .....	11
1.2 Systém pomoci v hmotné nouzi .....	12
2 Sociální práce .....	22
2.1 Realizace sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti v Jirkově .....	23
2.1.1 Sociální práce na ÚP ČR .....	23
2.1.2 Sociální pracovník ÚP ČR .....	24
2.1.3 Vybrané cílové skupiny sociálních pracovníků na kontaktním pracovišti v Jirkově a specifika práce s nimi .....	26
2.2 Nástroje sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi .....	32
2.2.1 Sociální poradenství .....	32
2.2.2 Sociální šetření .....	33
2.2.3 Depistáž .....	38
2.3 Přístupy a metody sociální práce využívané při výkonu sociální práce na kontaktním pracovišti v Jirkově .....	40
2.3.1 Přístupy sociální práce .....	40
2.3.2 Metody sociální práce .....	41
3 Metodologie - případová studie .....	45
3.1 Sběr dat .....	46
3.2 Případová studie č. 1 – pan Milan .....	47
3.3 Případová studie č. 2 – paní Simona .....	56
3.4 Případová studie č. 3 – paní Barbora .....	63
3.5 Vyhodnocení dat .....	67
Závěr .....	68
Seznam literatury .....	70

## Úvod

Téma bakalářské práce jsem zvolila „Výkon sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – zkušenosti z kontaktního pracoviště Úřadu práce v Jirkově“. Téma práce jsem volila s ohledem na to, že pracuji na Úřadu práce České republiky, konkrétně na kontaktním pracovišti v Jirkově v Ústeckém kraji. Uvedené pracoviště v Jirkově má tři oddělení - oddělení státní sociální podpory, oddělení zprostředkování zaměstnání a oddělení dávek hmotné nouze, kde pracuji jako sociální pracovník.

V úvodu své práce se zaměřuji na orgány sociálního zabezpečení a rozdělení sociálního zabezpečení v České republice, popisuji soustavy tří pilířů a popis systému hmotné nouze. Snažila jsem se podotknout, že dávky hmotné nouze jsou opravdu, až ta poslední možnost, kdy stát přebírá odpovědnost za člověka, který není schopen pomoci si vlastním přičiněním a obstarat si tak doslova základní životní potřeby. Ve své práci také přibližuji samotné dávky hmotné nouzi, sociální práci a především realizaci sociální práce v agendě hmotné nouze, vybrané cílové skupiny a činnost sociálních pracovníků Úřadu práce ČR.

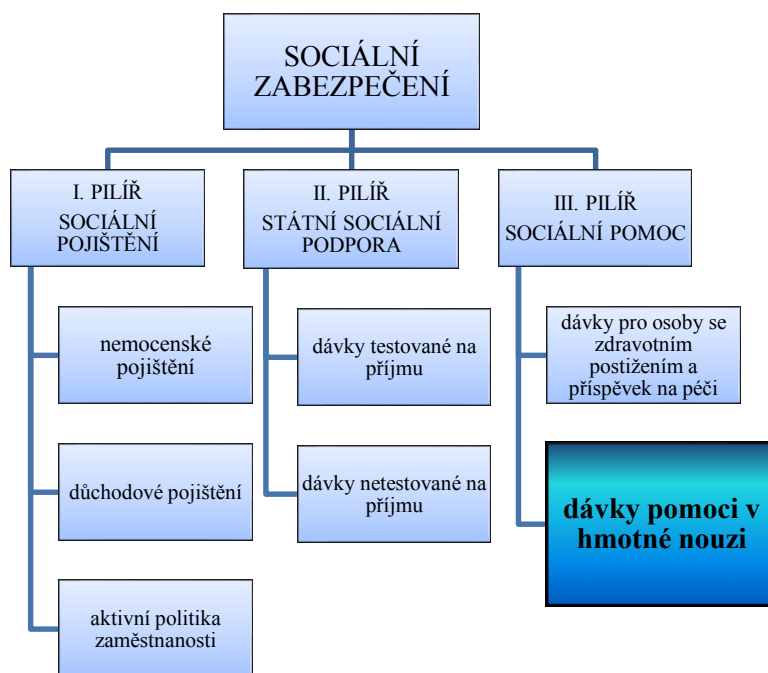
Cílem této práce je poukázat na to, že sociální pracovník pouze nevyplácí dávky hmotné nouze, ale realizuje sociální práci a využívá nástrojů systému pomoci v hmotné nouzi. Dále popisuji práci sociálního pracovníka kontaktního pracoviště v Jirkově v rámci vybraných metod a přístupu. Cílem je poukázat na sociální práci sociálních pracovníků hmotné nouze v Jirkově na konkrétních případových studiích.



# 1 Postavení dávek hmotné nouze v systému sociálního zabezpečení

Sociální zabezpečení je podpora státu občanů v situaci, kdy si nejsou schopni pomoci vlastními silami nebo je potká tak zvaná sociální událost. Sociální zabezpečení je tvořeno třemi základními pilíři. Dávky hmotné nouze jsou obsaženy v posledním pilíři sociálního zabezpečení.<sup>1</sup>

Schéma 1 - sociální zabezpečení v České republice



Zdroj: vlastní zpracování (2016)

---

<sup>1</sup>HLAVATÁ N. (rozená Keprtová) Absolventská práce - klienti na dávkách hmotné nouze. Vyšší odborná škola ekonomická, sociální a zdravotnická. 2016.

**První pilíř** sociálního zabezpečení zahrnuje nemocenské a důchodové pojištění a dále aktivní politiku zaměstnanosti.

- **Nemocenské pojištění** vychází ze zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. Cílem dávek je finančně zabezpečit ekonomicky aktivní občany v okamžiku, kdy se dostanou do situace, ať už z důvodu nemoci, ošetřování člena rodiny či těhotenství, mateřství a nemohou si tak zajistit výdělek.<sup>2</sup>
- **Důchodové pojištění** vychází ze zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Zákon umožňuje vyplácet tři typy důchodů - starobní důchod, invalidní důchod a pozůstalostní důchod.
- **Aktivní politika zaměstnanosti** vychází ze zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Tato politika je jedním ze základních cílů, kterými chce stát dosáhnout plné zaměstnanosti.<sup>3</sup>

**Druhý pilíř** sociálního zabezpečení vychází ze zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Tato podpora poskytuje dávky testované na příjmu - přídatky na děti, příspěvek na bydlení, porodné. Dávky netestované na příjmu - rodičovský příspěvek, pohřebné a dávky péčovské péče.

**Třetí pilíř** poskytuje sociální pomoc v podobě sociální péče, ze které vyplývají dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči. Dále je poskytnuta sociální pomoc v podobě dávek hmotné nouze. Dávky hmotné nouze jsou tedy poslední možností pomoci od státu v situaci, kdy člověk není schopen pomoci vlastními silami.

---

<sup>2</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. ČSSZ: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/mezinarodni-smlouvy-nemocenske-pojisteni>

<sup>3</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1660330/z%C3%A1kon+o+zam%C4%9Bstnanosti+k+2.+8.+2021.pdf/db3c785e-0891-3b35-4ce2-6c1b00519e2a>

Nedílnou součástí celého systému sociálního zabezpečení v České republice jsou i orgány, které upravují legislativu a působnost orgánů státní správy.

## **1.1 Orgány sociálního zabezpečení**

### **Ministerstvo práce sociálních věcí**

Úřad práce ČR řídí Ministerstvo práce a sociálních věcí, je jeho nadřízeným správním úřadem. Do kompetence ministerstva patří především sociální politika, sociální pojištění, oblast zaměstnanosti, pracovněprávní legislativa, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, rovné příležitosti pro ženy a muže, evropská integrace a oblast čerpání finanční pomoci z fondů Evropské unie. Ministrem práce a sociálních věcí je Marian Jurečka.<sup>4</sup>

### **Obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností**

Například v oblasti pomoci v hmotné nouzi plní některé úkoly rovněž pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a újezdní úřady. Výkon působnosti stanovené pověřeným obecním úřadům a obecním úřadům obcí s rozšířenou působností je výkonem přenesené působnosti.<sup>5</sup>

### **Úřad práce ČR**

Úřad práce ČR byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, kterým je vymezena jeho působnost. Dnem účinnosti tohoto zákona se úřady práce do té doby zřizované podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění

---

<sup>4</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí Mpsv.cz [online]. [cit. 10.2.2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/ministr>

<sup>5</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 230.

pozdějších předpisů, považují za kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce ČR. Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností a je účetní jednotkou. Organizačně je Úřad práce členěn na generální ředitelství a krajské pobočky. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště.<sup>6</sup>

### **Kontaktní pracoviště Jirkov**

Výše uvedené kontaktní pracoviště má tři oddělení a v čele je ředitel. Prvním oddělením je *zprostředkování zaměstnání*, které má svého vedoucího pracovníka, pět poradců specialistů a tři specialisty evidence a dávek podpory v nezaměstnanosti. Další oddělení je *státní sociální podpora* a oddělení *hmotná nouze*. Tyto oddělení mají svého vedoucího pracovníka. Oddělení státní sociální podpory má pět specialistů dávek státní sociální podpory a dávek přestoupské péče. Oddělení hmotné nouze má šest sociálních pracovníků a jednoho specialistu dávek. Na kontaktním pracovišti dochází k přímému kontaktu s klientem a následnému vyplácení dávek ze systému pomoci v hmotné nouzi.<sup>7</sup>

## **1.2 Systém pomoci v hmotné nouzi**

Systém je moderní formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb.<sup>8</sup> Vymezuje situace spojené s nedostatečným zabezpečením základní obživy, bydlením a mimořádnými událostmi. Systém napomáhá řešení některých nárazových životních situací. Zákon stanovuje, že každá osoba má

---

<sup>6</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 14.4.2022] Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/954420/plakat\\_soc\\_reforma\\_2012.pdf/0cab8698-2fde-38cf-2a3a-15b1124d4e8d](https://www.mpsv.cz/documents/20142/954420/plakat_soc_reforma_2012.pdf/0cab8698-2fde-38cf-2a3a-15b1124d4e8d)

<sup>7</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 2.5.2022] Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/kontakty-na-zamestnance-68>

<sup>8</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 209.

nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení.

## **Legislativní úprava**

Pomoc v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Zákon vychází z principu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá. Životní a existenční minimum je upraveno zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Oddělení hmotné nouze dále pracuje s vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení jednotlivých ustanovení a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád<sup>9</sup> (tento zákon upravuje postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, v tomto případě Úřad práce ČR).<sup>10</sup>

## **Životní a existenční minimum**

- **Životní minimum**

Je minimální společensky uznaná hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb.<sup>11</sup> Zákon stanovuje životní minimum jako minimální hranici peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 247.

<sup>10</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225499/z500\\_2004.pdf/f5f79625-2959-17ec-d768-20268523d31c](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225499/z500_2004.pdf/f5f79625-2959-17ec-d768-20268523d31c)

<sup>11</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 209.

<sup>12</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 247.

- **Existenční minimum**

Je minimální hranicí peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití.<sup>13</sup>

- **Částky životního a existenčního minima**

Od 1. 4. 2022 došlo k opětovnému navýšení částek životního a existenčního minima. Platné částky životního a existenčního minima jsou stanoveny nařízením vlády č. 75/2022 Sb., nařízení vlády o zvýšení částek životního minima a existenčního minima.

Částky níže uvedené jsou uvedeny za měsíc v Kč:

- pro jednotlivce		4 250
- pro první dospělou osobu v domácnosti		3 910
- pro druhou a další dospělou osobu v domácnosti		3 530
- pro nezaopatřené dítě ve věku	do 6 let	2 170
	6 až 15 let	2 670
	15 až 26 let	3 050
- existenční minimum		2 740. <sup>14</sup>

Částka životního a existenčního minima se může v průběhu pobírání dávek navyšovat, a to vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Zákon pamatuje na specifické situace, jako je například dietní stravování. V zákoně je výčet těchto diet, kdy

---

<sup>13</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 209.

<sup>14</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 22.04.2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/zivotni-a-existenci-minimum>

nejtypičtější je dieta v těhotenství a při kojení do jednoho roku věku dítěte, diabetes či dieta při onemocnění celiakií.<sup>15</sup>

### **Okruh poskytovaných dávek**

O dávkách pomoci v hmotné nouzi rozhodují a vyplácejí příslušné krajské pobočky Úřadu práce ČR. Dále kontaktní pracoviště, na kterých dochází k přímému kontaktu s klientem.<sup>16</sup>

Dávky, které mohou být v rámci systému pomoci v hmotné nouzi poskytovány, jsou<sup>17</sup>:

- příspěvek na živobytí
- doplatek na bydlení
- mimořádná okamžitá pomoc.

### **Nárok na dávky hmotné nouze**

Nárok na dávku hmotné nouze příspěvek na živobytí vzniká osobě či rodině, pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částky živobytí.

Dále vzniká nárok na dávku doplatek na bydlení, pokud dosahuje sám nebo spolu s příspěvkem na živobytí částek živobytí, ale nepostačuje k zabezpečení odůvodněných nákladů na bydlení a služeb s bydlením bezprostředně spojených.

---

<sup>15</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 218.

<sup>16</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 212.

<sup>17</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 211.

Také vzniká nárok na dávku hmotné nouze mimořádná okamžitá pomoc, kdy se osoba považuje za osobu v hmotné nouzi, jestliže nesplňuje podmínky pro přiznání dávky, avšak s přihlédnutím k jejím příjmům, celkovým sociálním a majetkovým poměrům jí hrozí vážná újma na zdraví.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, kterou postihne vážná mimořádná událost jako je například povodeň či vichřice. Při takové situaci vzniká nárok na dávku hmotné nouze mimořádná okamžitá pomoc.

Dále za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, která nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky k úhradě nezbytného jednorázového výdaje, či na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby, nebo na úhradu odůvodněných nákladů souvisejících se vzděláním nebo zájmovou činností nezaopatřeného dítěte. Při takové situaci vzniká nárok na dávku hmotné nouze mimořádná okamžitá pomoc.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením. Při takové situaci vzniká nárok na dávku hmotné nouze mimořádná okamžitá pomoc.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 218-219.



- **Příspěvek na živobytí**

Nedostatečnou příjmovou situaci řeší zákon o pomoci v hmotné nouzi především prostřednictvím příspěvku na živobytí.<sup>19</sup> Je to základní dávka pomoci v hmotné nouzi, která řeší nedostatečný příjem osoby a společně posuzovaných osob. Okruh společně posuzovaných osob je dán zákonem o životním a existenčním minimu. Vzhledem k tomu, že v praxi dochází k různým situacím, které jsou zcela individuálního charakteru, má orgán pomoci v hmotné nouzi možnost z okruhu společně posuzovaných osob některou osobu vyloučit, pokud však dojde k řádnému prokázání, že osoby spolu nehospodaří.

Dávka příspěvek na živobytí se může vyplácet i ve věcné formě, pokud je zjevné, že by ji příjemce dávky nevyužil k účelům, ke kterým je určena, a to k obstarání základních životních potřeb. Plátce dávky může určit tak, že nejméně 35 % a nejvýše 65 % přiznané dávky se bude vyplácet v potravinových poukázkách určených k nákupu zboží ve stanovené hodnotě.<sup>20</sup>

- **Doplatek na bydlení**

Je dávka pomoci v hmotné nouzi, která společně s vlastními příjmy občana a s příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (tj. nájmu, služeb s bydlením spojených, nákladů za dodávky energií, odvoz komunálního odpadu) zůstala osobě či rodině částka živobytí.

---

<sup>19</sup> Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb., určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV, Odbor sociální politiky.

<sup>20</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 225.

Nárok na doplatek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt a jehož příjem nebo příjem společně posuzovaných osob je po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení nižší než částka jeho živobytí nebo nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob. Okruh společně posuzovaných osob pro účely doplatku na bydlení je stejný jako pro účel příspěvku na živobytí.

Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení lze přiznat (s přihlédnutím k celkovým sociálním a majetkovým poměrům) i osobě, které příspěvek na živobytí nebyl přiznán, protože její příjem či příjem společně posuzovaných osob přesáhl částku živobytí osoby či společně posuzovaných osob, ale nepřesáhl 1,3násobek této částky.<sup>21</sup>

- **Mimořádná okamžitá pomoc**

Prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci může být poskytnuta pomoc v situacích nepříznivého a mimořádného charakteru, kdy je potřeba poskytnout pomoc bezprostředně. Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanoví několik situací, v nichž lze tuto dávku pomoci v hmotné nouzi poskytnout.<sup>22</sup>

První situací je ta, kdy osoba neplní podmínky hmotné nouze pro pobírání opakované dávky, ale kvůli nedostatku finančních prostředků jí hrozí *vážná újma na zdraví*.

Druhá situace, v níž lze poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc, je spojena s *vážnou mimořádnou událostí*. Mimořádná okamžitá pomoc může být poskytnuta osobě, kterou postihne vážná mimořádná událost a celkové sociální

---

<sup>21</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 220-221.

<sup>22</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 224.

a majetkové poměry této osoby jí neumožňují překonat událost vlastními silami. Takovou událostí je např. živelní pohroma (povodeň, vichřice, vyšší stupně větrné pohromy, zemětřesení a podobně).

Další situací, v níž lze poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc je situace, kdy osoba nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky, a to k *úhradě nezbytného jednorázového výdaje*, spojeného zejména se zaplacením správního poplatku při prokázání ztráty osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu nebo dokladů potřebných k přijetí do zaměstnání, s úhradou jízdného v případě ztráty peněžních prostředků, a v případě nezbytné potřeby s úhradou noclehu. Dále na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních *předmětů dlouhodobé potřeby*. Také na *uhrazení odůvodněných nákladů vzniklých v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí* a na *zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí*.<sup>23</sup>

Poslední situace se týká osob, které nemohou v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků, úspěšně řešit svoji situaci a jsou *ohroženy sociálním vyloučením*. Jde zejména o osobu, která je propuštěna z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 224.

<sup>24</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 219-220.

Dávka mimořádné okamžité pomoci se vyplácí bezodkladně, v peněžní formě či v potravinových poukázkách. Plátce dávky může určit tak, že nejméně 35 % a nejvýše 65 % přiznané dávky se bude vyplácet v potravinových poukázkách určených k nákupu zboží ve stanovené hodnotě.<sup>25</sup>

### **Posouzení příjmu**

Při posuzování nároku na dávky, na její výši a výplatu se podle zákona považuje závislá činnost a funkční požitky uvedené v zákoně o daních z příjmů a ze mzdových nároků vyplácených úřadem práce, příjem z náhrady mzdy pracovní neschopnosti, podpora v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, dávky důchodového pojištění a ostatní příjmy uvedené v zákoně o životním a existenčním minimu. Příjem se zjišťuje za období tří kalendářních měsíců před podáním žádosti o dávku, v průběhu pobírání dávky za jeden předcházející měsíc.

### **Posouzení celkových sociálních a majetkových poměrů**

Při posuzování nároku na dávky, na její výši a výplatu se prokazují sociální a majetkové poměry, v potaz se bere movitý a nemovitý majetek, který žadatel o dávku popřípadě společně posuzované osoby vlastní. Posuzuje se, zda tento majetek nelze ihned využít, popřípadě po určité době využít a zvýšit si tak svůj příjem.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 225.

<sup>26</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 192.

## **Zvýšení příjmu řádným uplatněním nároků a pohledávek**

Zvýšením příjmu řádným uplatněním nároků a pohledávek se rozumí uplatnění ostatních nároků na dávky, jako jsou nemocenské dávky, dávky důchodového pojištění, státní sociální podpory, nároku na výživné, uplatnění nároků z pracovních nebo obdobných vztahů a nároku na podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci. Uplatnění nároků a pohledávek příslušný orgán pomoci v hmotné nouzi nevyžaduje v případech, kdy je zřejmé, že jejich uplatnění by nebylo úměrné zisku z něj plynoucímu nebo pokud nepovažuje za možné je po osobě spravedlivě žádat.

Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou vypláceny sociálními pracovníky jednotlivých kontaktních pracovišť, kteří v rámci své profese využívají k řešení sociálních situací osob sociální práci.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Metodické pokyny pro sociální pracovníky Úřadu práce ČR: Metodický pokyn č. 5/2009 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV

## 2 Sociální práce

Sociální práce je definována jako profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám, či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek, které budou příznivé pro tento cíl.<sup>28</sup> Aktivity, které směřují ke zlepšení a obnovení sociálního fungování se myslí kvalitou společenských vazeb jednotlivce, skupiny či komunity.<sup>29</sup>

### Etický problém a etické dilema

*Etický problém* nastává v případě, kdy je zřejmé, jaké rozhodnutí má sociální pracovník udělat, ale toto rozhodnutí není v souladu s jeho osobním přesvědčením. *Etické dilema* sociální pracovník prožívá v době, kdy se musí rozhodnout pro jednu z možností, ale ani jedna mu nepřijde adekvátní pro řešení dané situace.<sup>30</sup>

*Pan Jan – jednatel, přiznána dávka příspěvek na živobytí. Dlouhodobě nezaměstnaný, uživatel návykových látek. Etický problém nastává v situaci, kdy sociální pracovník ví, které rozhodnutí má udělat, a to „netlačit“ klienta do sociální služby z důvodu jeho stylu života, ale toto rozhodnutí není v souladu s jeho osobním přesvědčením.*

---

<sup>28</sup> Profesionální komora sociálních pracovníků [online]. [cit. 03.05.2022] Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>

<sup>29</sup> PAYNE, Malcolm. What is professional social work?, 2006th ed.; Policy press: Briston. ISBN 9781861347046, EAN 9781861347046, s. 35.

<sup>30</sup> BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇÝ. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1, s. 42.

## **2.1 Realizace sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti v Jirkově**

### **2.1.1 Sociální práce na ÚP ČR**

Situace ve společnosti si stále více vyžaduje individuální přístup k řešení obtížných sociálních situací osob ohrožených hmotnou nouzí, tudíž je potřeba na tuto situaci reagovat výkonem sociální práce.<sup>31</sup> V rámci sociální práce využívá sociální pracovník nástroje systému pomoci v hmotné nouzi, metody a přístupy. Sociální pracovník postupuje v rámci etap:

#### **a) Etapa sociální evidence**

Jde o seznámení se s klientem a s jeho problémem. Údaje o klientovi získá sociální pracovník samotným kontaktem s klientem. Měl by být řádně formulován problém ze strany sociálního pracovníka, zda je třeba ještě jiných odborníků nebo organizací.

#### **a) Etapa diagnostická**

Etapa, která je zaměřena na zjišťování a hledání příčin problémů. Sociální pracovník musí posoudit životní situaci klienta (stanovení příčin, stanovuje se na základě rozhovoru s klientem nebo se členy rodiny, komunitou).

#### **b) Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie**

Jde o plán konkrétní pomoci, měl by uspokojovat všechny potřeby klienta. Návrh řešení by měl obsahovat více variant řešení a je nutné s nimi seznámit klienta. Důležitá je spolupráce klienta, motivace, nechat klienta

---

<sup>31</sup> Metodický pokyn č. 5/2009 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV

podílet se na situaci, nechat mu prostor pro rozhodování. Upozornění klienta na možné důsledky jeho nespolupráce.

#### **c) Etapa sociální terapie a výchovného působení**

V etapě jde o úpravu poměrů klienta formou konkrétní pomoci (konzultace, rozhovory, vyřízení dávky, odkaz na odborníka, rady). Nástrojem je osobní kontakt s klientem. Frekvenci kontaktu navrhuje sociální pracovník po zvážení závažnosti problému.

#### **d) Etapa ověřování výsledků**

Etapa je významná z hlediska prevence opakování sociálního problému. Hodnocení účinnosti sociální terapie, sociálních opatření, služeb či dávek. Může skončit buď úplným vyřešením sociálního problému, nebo částečným vyřešením. Sociální pracovník si v průběhu práce s klientem průběžně zaznamenává plnění úkolů, které klient vykonal, je vhodné po skončení práce s klientem vypracovat kazuistiku, v níž se zaznamenají údaje o průběhu a výsledcích řešení situace hmotné nouze osoby.<sup>32</sup>

### **2.1.2 Sociální pracovník ÚP ČR**

Dle nařízení vlády č. 222/2010 Sb., nařízení vlády o katalogu prací ve veřejných službách a správě je sociální pracovník v rámci své profese nápomocen osobám při řešení sociálních problémů aplikací odborných metod sociální práce. Mezi jeho činnosti dále patří diagnostická činnost, poradenství a účast na jednání se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů. Poskytuje pomoc a podporu fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi a základní sociální poradenství

---

<sup>32</sup> Metodický pokyn č. 5/2009 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV



o možnostech řešení nepříznivé situace nebo jejího předcházení. Vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce. Spolupracuje s dalšími správními úřady a orgány. V neposlední řadě provádí sociální šetření za účelem ověřování skutečností pro nárok na dávky v hmotné nouzi a kontroluje využívání poskytnutých sociálních dávek.<sup>33</sup> Sociální pracovník se snaží pochopit, co se skrývá za mluveným slovem klienta. Snaží se zjistit, s jakými emocemi klient pracuje a co v něm děje. Tento proces empatie je v sociální práci s klientem velmi důležitým prvkem.<sup>34</sup>

### **Vzdělání a kvalifikace sociálních pracovníků ÚP ČR**

Úřad práce ČR se rovněž řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kdy sociální pracovník musí mít ukončené vyšší odborné vzdělání sociálního směru, popřípadě vysokou školu v sociální oblasti.<sup>35</sup> Mezi další vzdělávání sociálních pracovníků je zaměstnavatel jakožto Úřad práce ČR povinen zabezpečit další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Sociální pracovník Úřadu práce je povinen splnit 16 hodin akreditovaného školení a 8 hodin neakreditovaného školení.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 01.05.2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/katalogy-praci-a-spravnich-cinnosti>

<sup>34</sup> GABURA, Ján a Jana PRUŽIŇSKÁ. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9, s. 35.

<sup>35</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/2383559/20210920-rizeni-socialni\\_pracovnikpracovnice\\_-\\_0.pdf/bb1f845b-3398-37d4-0f9d-cd8638b78aa7](https://www.uradprace.cz/documents/37855/2383559/20210920-rizeni-socialni_pracovnikpracovnice_-_0.pdf/bb1f845b-3398-37d4-0f9d-cd8638b78aa7)

<sup>36</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 159.

## **Činnost sociálního pracovníka ÚP ČR**

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.<sup>37</sup> Sociální pracovník oddělení hmotné nouze ÚP ČR v praxi zahajuje řízení o přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi na základě písemné žádosti na předepsaném formuláři. Sociální pracovník je povinen pomoci klientovi s vyplněním příslušné žádosti, poskytnout základní informace o podmínkách nároku dávek pomoci v hmotné nouzi a žádost musí vždy přijmout. Na základě podané žádosti a po zhodnocení plnění podmínek může sociální pracovník rozhodnout o poskytnutí či neposkytnutí dávek hmotné nouze. Sociální pracovník pracuje v rámci etap s klientem a realizuje u každé dávky sociální šetření v přirozeném prostředí klienta, analyzuje situaci a poskytuje navazující sociální poradenství k jejímu řešení. Na kontaktním pracovišti dochází k přímému kontaktu s klientem.<sup>38</sup>

### **2.1.3 Vybrané cílové skupiny sociálních pracovníků na kontaktním pracovišti v Jirkově a specifika práce s nimi**

Sociální pracovník se v rámci agendy hmotné nouze dnes a denně setkává s různorodými situacemi klientova běžného života. I když je životní situace každého člověka jedinečná, často bývají klienti zvláště kategorizováni do tzv. cílových skupin. Klienti zařazení do jedné cílové skupiny většinou sdílí nějaký charakteristický rys jejich životní situace, který je v dané chvíli jako dominantní. Nejběžnější práce je s cílovými skupinami, jako jsou rodiny s mnoha problémy, osamocení rodič, nezaměstnaný, uživatelé návykových látek, lidé bez domova, osoby v krizi či senioři. Dalším společným rysem

---

<sup>37</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 158.

<sup>38</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi#iz>

životní situace klientů v hmotné nouzi je materiální chudoba, která je často provázena zvýšeným rizikem sociálního vyloučení. U každé cílové skupiny je v první fázi zjištění anamnézy klienta, následně dochází k zajištění základních životních potřeb či následné poskytnutí dávky hmotné nouze.

### **Rodina s mnoha problémy**

Za mnoho problémovou rodinu považujeme takovou rodinu, která má dlouhodobě více než jeden problém a je specifická tím, že problémy dlouhodobě neřeší a je v defenzivním postoji.<sup>39</sup> Na oddělení hmotné nouze v Jirkově se sociální pracovníci často setkávají s rodinami, které vyhledávají tento systém pouze pro finanční pomoc a tím potvrzují výše uvedené. Je zřejmé, že si svých problémů nevšímají a jsou v defenzivním postoji. V rámci práce s rodinou sociální pracovník KoP Jirkov spolupracuje s rodinou ve více oblastech. Například v oblasti zdraví rodině pomáhá zajišťovat preventivní prohlídky k lékaři, je v kontaktu s pediatry, gynekology a je nápomocný s objednávání k lékařům specialistům. Dále sociální pracovník například pomáhá s nákupem běžných potravin v rámci sociálního šetření v rodině, učí rodinu hospodařit s penězi a leckdy pomáhá v sestavování jednoduchého jídelníčku. Běžnou praxí sociálního pracovníka je doprovod klienta (lékař, pohovor se zaměstnavatelem, navštívení školského zařízení a jiné). Dále se s klientem v rámci individuální práce řeší jeho finanční závazky, spolupracuje s poradnami, které se zabývají exekucemi či insolvencí. Nejčastěji řešený závazek je dluh na komunálním odpadu, pokuty od Městské policie a nebankovní půjčky.

---

<sup>39</sup> MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x, s. 75-80.

## **Osamělý rodič**

V rodině, kde je osamocený rodič může být několik příčin – úmrtí, rozvod, nesoulad v partnerství a jiné. Na oddělení hmotné nouze se častěji pracovník setkává s rozvedenou nebo svobodnou ženou, která žije se svými dětmi, avšak i rozvedený či svobodný otec s dětmi není výjimkou. Osamocený rodič řeší problém v podobě ekonomického zajištění rodiny, ale například i vedení domácnosti, péči o děti a výchovu. V rámci ekonomického zajištění rodiny se osamocený rodič často stává žadatelem o dávky hmotné nouze. Sociální pracovník může poskytnout mimořádnou okamžitou pomoc, která je zaměřena například na vybavení školních potřeb, kroužků a jiné. Sociální pracovník KoP Jirkov také pomáhá při volbě vhodného zaměstnání a často spolupracuje se sociálními pracovníky města Jirkov, pro vyřízení náležitostí městského bytu. Na základě sociálního poradenství pracovník odkazuje osamocené rodiče na centra, která pomáhají při práci s dětmi.

Zákon také pamatuje na specifickou situaci, která je řešena pracovníky KoP Jirkov dnes a denně, kdy druhý rodič neplatí výživné na své děti. V tomto ohledu umožňuje zákon č. 588/2020 Sb., zákon o náhradním výživném pro nezaopatřené dítě a o změně některých souvisejících zákonů, aby ÚP ČR oddělení státní sociální podpory vyplácel tak zvané náhradní výživné za rodiče, který výživné nehradí. Náhradní výživné je samozřejmě vypláceno, pokud jsou splněny zákonné podmínky.<sup>40</sup>

## **Nezaměstnaní**

Častou cílovou skupinou, se kterou se pracovníci v rámci agendy hmotné nouze setkávají, jsou lidé nezaměstnaní, kteří jsou vedeni oddělením

---

<sup>40</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 159.

zprostředkování zaměstnání Úřadu práce ČR. Nezaměstnaný člověk, je člověk, který nemá placené zaměstnání a není schopen si sám zajistit základní životní potřeby.<sup>41</sup> Dále nastává situace, kdy nezaměstnaný člověk často vyhledává pomoc u sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze a stává se žadatelem o dávky pomoci v hmotné nouzi. S nezaměstnaným člověkem sociální pracovník KoP Jirkov navazuje spolupráci v rámci hledání podkladů pro psaní životopisu, rozesíláním životopisu či případného doprovodu klienta na pracovní pohovor. V tomto ohledu se liší práce sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze a pracovníka oddělení zprostředkování zaměstnání.

### **Uživatelé návykových látek**

Práci s uživateli návykových látek se věnují především specialisté, jako jsou psychologové, psychiatři či speciální pedagogové.<sup>42</sup> Avšak i sociální pracovník oddělení hmotné nouze se s uživateli návykových látek setkává poměrně často. Možnost získání sociálních dávek v případě hmotné nouze jsou pro takové klienty často jediným motivačním důvodem s Úřadem práce ČR spolupracovat. U osoby se závislostí je totiž typické, že nedochází k rychlému navázání spolupráce a je s takovým klientem špatná komunikace, často se stává, že klient na domluvenou schůzku nepřijde nebo ano, ale v jiný čas. Vzhledem k jejich sociálním problémům je velká pravděpodobnost sociálního vyloučení. Uživatelům návykových látek se v rámci sociálních služeb - sociální prevence prvotně nabízí azylové domy, nocležny, práce v rámci terénních programů a jsou odkázáni na Kontaktní centra. Spolupracuje se s krizovými centry a řeší se jejich zdravotní stav a psychické problémy se specialisty. Často sociální

---

<sup>41</sup> MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, s. 163

<sup>42</sup> MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x, s. 211-215.

pracovník KoP Jirkov vyřizuje potřebné náležitosti s psychiatrickými nemocnicemi, lékaři a specialisty.

### **Lidé bez domova**

Dle Evropské typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí České republiky se rozlišují tři kategorie:

- *Bez bytu/střechy* - osoby přežívající venku, na nocležně či ubytovně, osoby v ubytovnách pro imigranty, osoby před opuštěním instituce (věznice, zdravotnická zařízení a jiné).
- *Nejisté bydlení* - osoby žijící v bytě bez právního titulu, osoby ohrožené vystěhováním či ohrožené domácím násilím.
- *Nevyhovující bydlení* – osoby žijící v přelidněném bytě, v neobyvatelných bytech či v neobvyklých stavbách.<sup>43</sup>

Sociální pracovníci KoP Jirkov reagují na výše uvedenou typologii a formou depistáže se zajímají o potencionální klienty z nejistého či nevyhovujícího bydlení. Dochází v rámci depistáže i na vyhledání osob z typologie „lidé bez bytu/střechy“, ale z praxe je běžné, že tato skupina osob vyhledá pomoc u sociálních pracovníků ještě dříve, než je depistáž provedena. Dále jsou pracovníci lidem bez domova nápomocni v mnoha směrech. Například v oblasti zdraví pomáhají zajišťovat praktického či speciálního lékaře. Pomáhají při zajištění s ubytováním v Azylových domech či nocležnách, jsou nápomocni při řešení dluhů a exekucí, řeší jejich poplatky, pokuty, případné dlužné výživné na děti, poskytují pomoc při hledání zaměstnání, dělají doprovod na pohovory a jiné.

---

<sup>43</sup> Portal Feantsa [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z:[https://www.feantsa.org/download/cz\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf)

## **Osoby v krizi**

Specifickou cílovou skupinou jsou osoby v krizi. Jsou to osoby, které leckdy nejsou schopni rozeznat realitu, osoby které vyžadují okamžitou pomoc a okamžité rozhodnutí sociálního pracovníka o dalším postupu. Sociální pracovník oddělení hmotné nouze v tomto případě poměrně často přiznává dávku pomoci v hmotné nouzi – mimořádná okamžitá pomoc. Za osobu v krizi můžeme mít na mysli osobu, kterou například potkala živelná pohroma, úmrtí v rodině, domácí násilí a podobně. V rámci sociálního poradenství je klient vždy odkázán na zařízení, které mu poskytne pomoc v akutní fázi.

## **Senioři**

Mezi seniory se objevují rozdíly týkající se finančního zabezpečení v důchodu. Spousta seniorů není finančně zabezpečena a mohou se tak stát ohroženou skupinou. V rámci depistáže sociální pracovníci KoP Jirkov takové seniory vyhledávají. Často se stává, že klient neví, na které dávky má nárok a je potřeba ho nasměrovat. Pokud je se seniorem práce navázána, běžnou praxí je například pomoc při zajištění rozvozů obědů do domácího prostředí. Jsou klienti, kteří docházejí za sociálním pracovníkem a každý týden společně telefonicky objednávají obědy. Dále je klient doprovázen na jiný úřad, k lékaři či do jiných institucí. V rámci sociálních služeb je například zařizována odlehčovací služba, centra denních služeb, denní či týdenní stacionáře.

Práce s klienty oddělení hmotné nouze není pouze o vyplácení, schvalování a poskytování dávek, práce je úzce spjatá se sociální prací, neboť cílem je pomoci překonat klientovi těžkou životní situaci a co nejdříve mu napomoci vrátit se k samostatnosti a začlenění se do společnosti. Sociální pracovník pracuje s každým klientem v rámci nástrojů, které nabízí sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi.

## 2.2 Nástroje sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi

System, se kterým pracují sociální pracovníci oddělení hmotné nouze ÚP ČR, KoP Jirkov má tři nástroje sociální práce:

- dávky pomoci v hmotné nouzi
- poradenství
- sociální práce (sociální šetření a také depistáž).<sup>44</sup>

### 2.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je základní činností systému pomoci v hmotné nouzi, a je upraveno zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., kdy každý má nárok na jeho poskytnutí.<sup>45</sup> Listina základních práv a svobod v článku 30 přiznává každému, kdo je v hmotné nouzi, právo na takovou pomoc, která je opravdu nezbytná pro zajištění jeho základních životních podmínek.<sup>46</sup> Sociální poradenství se dělí na dva typy - poradenství základní a odborné.<sup>47</sup>

#### a) Sociální poradenství základní

Základní poradenství nám poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo alespoň zmírnit obtížnou situaci člověka.<sup>48</sup>

---

<sup>44</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 15.

<sup>45</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 01.05.2021] Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)

<sup>46</sup> Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb., určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV, Odbor sociální politiky.

<sup>47</sup> Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon\\_108\\_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon_108_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87)

<sup>48</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 83.



## **b) Sociální poradenství odborné**

Takové poradenství již poskytuje přímou odbornou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde především o problémy v péči o děti, starší či zdravotně znevýhodněné osoby, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody a jiné.<sup>49</sup>

### **2.2.2 Sociální šetření**

Jak bylo již zmíněno, sociální šetření je nástroj sociální práce a je nedílnou součástí výkonu činnosti sociální práce sociálního pracovníka oddělení hmotné nouze KoP Jirkov.<sup>50</sup> Cílem sociálního šetření je získání a ověření poznatků o životě klienta, zjištění jeho potřeb, zmapování a podpora. Vstupem do sociálního prostředí klienta překonáváme zásadní bariéru při jednání.<sup>51</sup> Dále je velice důležité, že pracovník vystoupí z role „přepážkového“ úředníka a navštíví klienta doma.<sup>52</sup> Dalším cílem je získat vypovídající hodnoty o životní a sociální situaci žadatele.<sup>53</sup>

Sociální šetření pro účely řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi vychází ze zákona o pomoci v hmotné nouzi, kdy zaměstnanci jsou oprávněni vstoupit do obydlí, v němž osoby žijí, právě s cílem provést sociální šetření.<sup>54</sup> Pokud osoba či společně posuzovaná osoba nedá souhlas k provedení sociálního šetření či

---

<sup>49</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 83.

<sup>50</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 10.

<sup>51</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 3.

<sup>52</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 13.

<sup>53</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 3.

<sup>54</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0. s. 211.

znemožní vstup do obydlí a tím maří provedení sociálního šetření, může být žádost o dávku zamítnuta nebo odňata, případně snížena její výše.<sup>55</sup>

Vzhledem k tomu, že sociální šetření je jedním z podkladů pro rozhodnutí o dávkách pomoci v hmotné nouzi, provádí sociální pracovník sociální šetření v přirozeném místě žadatele (v domácnosti, na ubytovně, v domově pro seniory či azylovém době a jiné), aby došlo k ověření skutečností pro nárok na dávku či její výši.<sup>56</sup>

Sociální šetření v rámci dávek hmotné nouze slouží ke zjištění a ověření informací, které souvisí se stavem hmotné nouze osoby. Ověřují se majetkové, rodinné, bytové a sociální poměry klienta.<sup>57</sup>

### **Sociální šetření v rámci řízení o dávky hmotné nouze sociálním pracovníkem oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR, KoP Jirkov**

Cílem sociálního šetření v rámci nepojistných sociálních dávek je ověření plnění podmínek. Sociální pracovník shromažďuje informace a ověřuje skutečnosti uvedené klientem v žádosti.<sup>58</sup>

Většinou provádí sociální šetření jeden sociální pracovník, pokud ale byl předpoklad, že tento pracovník by mohl být během cesty či vlastního šetření v rodině jakkoliv ohrožen, doporučuje se provádět šetření ve dvojici

---

<sup>55</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 18.

<sup>56</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 18-19.

<sup>57</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 18-19.

<sup>58</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 3.

pracovníků.<sup>59</sup> V rámci vyloučených lokalit KoP Jirkov se provádí sociální šetření vždy ve dvojici.

### **Postup při zpracování plánu sociálního šetření sociálním pracovníkem oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR**

Sociální pracovník bere v úvahu, že řízení o dávkách je zahájeno termínem podání žádosti, od té doby běží lhůta pro vyřízení této dávky. Je velmi důležité, aby si vypracoval plán sociálních šetření tak, aby byly dodrženy lhůty pro rozhodnutí o dávce, které stanovuje zákon.<sup>60</sup>

#### **a) Zpracování plánu sociálního šetření**

Při zpracování plánu bere sociální pracovník především v úvahu rodinné poměry (přítomnost nezletilých dětí, ostatních posuzovaných osob a členů rodiny), dále čas sociálního šetření (například přizpůsobit čas šetření pro pracující žadatele, u seniorů návštěv lékařů a podobně). Dále je potřeba brát v potaz zdravotní stav žadatele (vysoký věk, zdravotní omezení a jiné).

#### **b) Termín sociálního šetření**

Konkrétní termín šetření v přirozeném prostředí sjednává pracovník předem již ze svého pracoviště. Při prvotním sociálním šetření se nedoporučuje přijít do přirozeného prostředí bez ohlášení. Výjimka z ohlášení sociálního šetření pro účely dávek hmotné nouze je však možná. Prvotní šetření může být neohlášené, pokud je k tomu pádný důvod, například předpoklad, že klient neuvádí pravdivé informace. Při posuzování nové žádosti o dávky však nelze jít na neohlášené sociální šetření vícekrát a na základě nepřítomnosti žadatele

---

<sup>59</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 3.

<sup>60</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 3.

dávku nepřiznat. Alespoň jedno šetření musí být vždy ohlášené. Výjimkou ohlášeného sociálního šetření je v průběhu pobírání dávek hmotné nouze.<sup>61</sup>

#### **c) Délka sociálního šetření**

Doporučená délka provádění sociálního šetření je stanovena vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka v délce trvání 105-250 minut, to v praxi znamená především to, že bude sociální šetření zpracováno kvalitně a co nejobjektivněji. Prvotní sociální šetření trvá minimálně 200 minut a více. Opakované sociální šetření trvá minimálně 105 minut a více. Pokud má sociální pracovník dostatek času, je větší pravděpodobnost, že si všimne nesrovnalostí mezi dostupnými informacemi od klienta a skutečností. Klient se také více rozovídá při delším sociálním šetření, pokud vidí, že se mu sociální pracovník opravdu věnuje.

#### **d) Zdroje informací využívané sociálním pracovníkem**

Informace sbíráme od klienta, od nejbližšího prostředí klienta (rodina), od širšího prostředí (sousedé, příbuzní, kamarádi a jiné), od institucí (škola, práce, lékař, soud, policie, či jiné instituce).<sup>62</sup>

#### **e) Sociální šetření v přirozeném prostředí klienta**

Sociální pracovník vstupuje do obydlí klienta a na základě zákonné povinnosti předkládá průkaz sociálního pracovníka (§64, zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi). Na začátku klienta upozorní, že výsledkem sociálního šetření bude písemný záznam, který bude součástí jeho žádosti.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup>Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 4.

<sup>62</sup>Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 4.

<sup>63</sup>Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 14.

Sociální šetření u dávek pomoci v hmotné nouzi je zaměřeno na anamnézu klienta, především na určení okruhu společně posuzovaných osob, na posouzení celkových sociálních a majetkových poměrů. Zkoumá se vybavení bytu, místností, vlastnictví movitých či nemovitých věcí.

V rámci sociálního šetření si sociální pracovník všímá například, zda k bydlení náleží garáž, zahrada, zda jsou v bytě položeny klíče od motorového vozidla (pokud ano, zjišťujeme majitele a zákonné pojištění vozidla, případně, z jakých peněz je financován provoz vozidla, jelikož dávky hmotné nouze nejsou určeny na provoz vozidla a pokud žadatel uvádí, že se nachází v hmotné nouzi, není na místě, aby své aktuální finance vynakládal na provoz automobilu). U automobilu zjišťujeme cenu vozidla, s ohledem na možnost využití tohoto majetku, tj. prodejem a došlo by tak ke zvýšení příjmu vlastním přičiněním. K vozidlu se samozřejmě nepřihlíží, zda je se státním příspěvkem či je využíváno na delší cesty do zaměstnání, školy a jiné.

Pracovník zjišťuje, zda klienti mají základní vybavení, jako jsou postele, skříně, pračka, lednici, dále zjišťuje, čím topí. Kontroluje, jaké jsou v domácnosti spotřebiče a uvádí do záznamu značku spotřebiče a případně barvu. V praxi se například stává, že klient vlastní pračku, ale zdá se mu již „špatná“, tak ji vyhodí a žádá v rámci dávek pomoci hmotné nouzi o mimořádnou okamžitou pomoc o pračku novou, poté se ze záznamu dá snadno zjistit, že spotřebič v domácnosti již byl a byl plně funkční.<sup>64</sup> Základní metodou pro získání informací v rámci sociálního šetření je rozhovor

---

<sup>64</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 11.

a pozorování. V rámci pozorování se samozřejmě dotazujeme na případné nesrovnalosti sdělovaného s pozorovaným.<sup>65</sup>

#### **f) Výstup ze sociálního šetření**

Každé sociální šetření je zaznamenáno v papírové i elektronické podobě ve formě Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.<sup>66</sup> Tento komplexní materiál vytvoří velmi důležitý podklad pro jednání s dalšími profesionály při následné případové práci na řešení situace klienta.<sup>67</sup>

### **2.2.3 Depistáž**

Depistáž je nedílnou součástí sociální práce v agendě hmotné nouze. Je to jedna ze základních činností sociálního pracovníka, kdy cíleně a včasně vyhledává jedince či skupiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí.<sup>68</sup> Depistáž je realizována sociálním pracovníkem ÚP ČR v přirozeném sociálním prostředí jedince či skupiny, a to s cílem nabídnout jim pomoc při hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace.<sup>69</sup>

V rámci KoP Jirkov se jedná o týmovou práci sociálních pracovníků KoP Jirkov, pracovníků Městské policie Jirkov a sociálních pracovníků města Jirkov. Jde o společné posouzení životní situace klientů, plánování činností, kroků a metod. Spolupracovat při realizaci kroků a společně vyhodnocovat dosažených cílů (například případová konference). Týmová práce v podobě

---

<sup>65</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 14-15.

<sup>66</sup> Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce, s. 14.

<sup>67</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 16.

<sup>68</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 21.

<sup>69</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 22.

depistáže probíhá jeden den v týdnu. Sociální pracovníci KoP Jirkov domlouvají s Městskou policií Jirkov a se sociálními pracovníky depistáž ve vyloučených lokalitách, případně v místech, kde je potřeba pomoci jedincům či skupinám, které jsou jakkoliv ohroženi sociálním vyloučením nebo jinou událostí. Z oddělení hmotné nouze depistáž provádějí dva sociální pracovníci, za město Jirkov také dva sociální pracovníci a z Městské policie dochází dva až tři příslušníci. Lokalita je každý týden jiná a je vybírána sociálními pracovníky města a Městskou policií Jirkov na základě hlášených událostí Městské policii a případně udělených pokut ohroženým osobám.

Velmi důležitá je informovanost sociálních pracovníků.<sup>70</sup> Tato teorie je potvrzena právě tím, že kontaktní pracoviště Jirkov dostává každý týden informace o tom, k jakému hlášení se Městská policie Jirkov dostavila a jaké byly případně uděleny pokuty. K sociálním pracovníkům KoP Jirkov se dostávají důležité informace, se kterými následně pracují. Sociální pracovník může například kontrolovat využívání dávek hmotné nouze a být nápomocný s placením pokut, případně pomoci zařizovat splátkový kalendář a jiné. Sociální pracovník má možnost s klientem komunikovat o hlášené události a být nápomocný při jejím řešení.

Vzhledem k tomu, že sociální pracovník KoP Jirkov pracuje v rámci týmové práce s dalšími orgány a společně plánují další kroky, je potřeba s klienty v rámci sociální práce jednat vhodným přístupem a metodou.

---

<sup>70</sup> Příručka praxe sociální práce: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6, s. 34.

## **2.3 Přístupy a metody sociální práce využívané při výkonu sociální práce na kontaktním pracovišti v Jirkově**

### **2.3.1 Přístupy sociální práce**

Jeden z důležitých přístupů z hlediska sociální práce na kontaktním pracovišti v Jirkově je přístup antiopresivní. Sociální pracovník se snaží předejít opresivnímu působení a redukovat individuální diskriminaci založenou na rase, pohlaví, postižení a jiné. Sociální pracovníci kladou velký důraz na anamnézu klientovi situace, jelikož tím eliminují své předsudky a stereotypy, které mohou mít.<sup>71</sup>

#### **Antiopresivní přístup**

Tento přístup můžeme označit jako antidiskriminující, je namířený proti znevýhodňování a utlačování ve snaze čelit opresivnímu působení sociálních struktur a institucí.<sup>72</sup> Tento přístup pracuje na základě tří imperativů:

- spravedlnost (nikomu se neodepřou či neomezí práva)
- rovnost (brát v úvahu rozdíly ve specifických potřebách lidí)
- spoluúčast (zapojení klienta do plánování a spoluúčast je důležitou složkou interpersonální komunikace)

Antiopresivní přístup má také několik typů, například asimilační, strukturalismus, perspektivy minoritních skupin, liberální pluralismus (důraz

---

<sup>71</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7, s. 237-238.

<sup>72</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7, s. 237-238.



na princip rovných příležitostí), kulturní pluralismus (každá etnická skupina si může zachovat své kulturní charakteristiky).<sup>73</sup>

### **2.3.2 Metody sociální práce**

Jelikož se v rámci pomoci hmotné nouze sociální pracovník setkává s různorodou klientelou, je nutné při práci s těmito osobami volit různé metody. Mezi základní metody sociální práce patří:

- *Práce se skupinou* - zahrnuje skupinovou práci a streetwork.
- *Práce s dětmi a mládeží* - zahrnuje práci s rodinou, posuzování potřeb ohroženého dítěte a videotrénink interakcí.
- *Komunitní práce* - zahrnuje tedy komunitní práci a hromadná neštěstí a jejich zvládnání.
- *Případová práce* - zahrnuje samotnou případovou práci, poradenství, krizovou intervenci, mediaci a úkolově orientovaný přístup.

Nicméně v praxi sociální pracovník KoP Jirkov využívá pouze případovou práci, která zahrnuje samotnou případovou práci, poradenství a úkolově orientovaný přístup. Sociální pracovník využívá osvojené znalosti ze studií a je směřovaný v rámci supervize a přístupu vedení.

#### **Metoda úkolově orientovaný přístup**

Mezi základní charakteristiky úkolově orientovaného přístupu je orientace na klientův problém, zde se pracovník zaměřuje na problémy, které sám klient vnímá jako problémy, nebo ty, které byly označeny zvenku. Dále jsou to úkoly

---

<sup>73</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7, s. 238-239.

nebo aktivity, které směřují k řešení problému, jako jsou aktivity či úkoly, které klient vykonává především mimo setkání. Sociální pracovník a klient by se měli shodnout na tom, kdo je odpovědný za plnění úkolů, neboť do některých úkolů je zapojen sociální pracovník a do některých, osoby z klientova života.

Dalším důležitým znakem je vztah založený na spolupráci. Pracovník s klientem provádí prvotní posouzení problému. Ze strany sociálního pracovníka by neměly existovat žádné skryté cíle. Každý krok musí být prováděný ve spolupráci s klientem.<sup>74</sup>

### **Metoda případová práce**

Další metoda sociální práce je práce případová. Je to zaměření na případ, na jedince a v oblasti sociální práce je to často uplatňovaná metoda.<sup>75</sup> Sociální pracovník KoP Jirkov tento přístup uplatňuje zejména v problematice dlouhodobé péče o klienta. Případová práce se zabývá takovými problémy, které klienta tíží, spoutávají a omezují. Některé problémy vyplývají z prostředí, některé problémy jsou mezilidské vztahy, zejména ty rodinné. Také to mohou být problémy psychické.<sup>76</sup>

Případová práce je proces, který zahrnuje sociální studii, vyšetření, intervenci a ukončení. Samotné *vyšetření* je dynamický a stále se proměňující proces, který pracovníka provádí celým obdobím případové práce. *Intervence* je samotná terapie, která probíhá již od samého začátku. *Ukončení* je závěrečná

---

<sup>74</sup> ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0726-9, s. 155.

<sup>75</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 67-68.

<sup>76</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 69.

fáze případové práce.<sup>77</sup> Případová práce je propracovaná metoda pomáhající lidem, aby si pomohli sami. Sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co si může udělat sám.<sup>78</sup>

- **Rozhovor**

Rozhovor je velmi důležité umět zvládnout, jelikož provází celým procesem případové práce.<sup>79</sup> Rozhovor dává klientovi příležitost co nejaktivněji se účastnit, vyjadřovat se k probírané problematice, vyjádřit své názory, myšlenky a postoje. V rozhovoru by neměli být používány otázky uzavřené, takové otázky, na které je odpověď pouze jednoznačným způsobem. Používají se spíše otázky otevřené, takové otázky, které poskytují klientovi prostor.<sup>80</sup> Sociální pracovník KoP Jirkov nevyužívá uzavřenou otázku typu: „Máte děti?“ Využívá otevřené otázky, jako je: „Povězte mi o svých dětech.“ Z praxe na výše uzavřenou otázku klient, který nemá například děti ve své péči, často reaguje jasnou odpovědí „ne“, jelikož nemá děti ve své péči, je pro něj tato odpověď automatická.

- **Naslouchání**

Dalším důležitým prvkem je aktivní naslouchání. Při naslouchání je důležitá odezva, jelikož klient musí cítit a být si vědom toho, že mu opravdu pracovník naslouchá.<sup>81</sup> Například při sociálním šetření sociální pracovník hmotné nouze KoP Jirkov klienta nechá hovořit a naslouchá, často dochází k tomu, že klient řekne o mnohem více, než při kladení jednotlivých otázek.

---

<sup>77</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 74.

<sup>78</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 80.

<sup>79</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 75.

<sup>80</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 77.

<sup>81</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 76.

- **Neverbální komunikace**

Důležitý je oční kontakt, jelikož vyjadřuje ochotu angažovat se v komunikaci. Je důležité, aby pracovník nebyl příliš hlasitý, vzbuzuje to pocit agresivity, ale zároveň nesmí být příliš tichý, to může vzbuzovat nezájem.<sup>82</sup> Jako příkladem dobré praxe na KoP Jirkov je, že sociální pracovník zásadně nepracuje na počítači při kontaktu s klientem, veškeré poznámky si zapisuje pouze na papír, na který klient vidí. U práce na počítači si klient může myslet, že ho pracovník neposlouchá a dělá si jinou práci nikoliv poznámky. V rámci pozice těla se doporučuje, aby klient a sociální pracovník seděli k sobě zhruba v pravém úhlu.<sup>83</sup> Toto doporučení nelze na KoP Jirkov využít, jelikož to nedovoluje rozložení stolů v kancelářích.

### **Hodnota jedince, jedinečnost a sebeurčení**

Případová práce vychází z předpokladu, že hodnota jedince je nadřazena všemu ostatnímu. Jedinec si zaslouží důstojné zacházení, řídí své kroky a má možnost se rozhodovat.<sup>84</sup> Sebeurčení v případové práci znamená, že klient má být i nadále sám sebou, nikoho tak zvaně „nepředělávat“, ani nepoučovat.<sup>85</sup>

---

<sup>82</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 79-80.

<sup>83</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 79-80.

<sup>84</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 68.

<sup>85</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 69.

### 3 Metodologie - případová studie

Případová studie je soubor informací o jednom jednotlivém případě, který slouží ke komplexnímu porozumění všech aspektů a okolností.<sup>86</sup> Výzkumník se snaží dát smysl shromážděným údajům z případové studie. Výzkumník postupuje *holisticky*, to znamená, že neusiluje o rozbití nashromážděných dat, ale hledá závěry posouzení dat jako celku. Další formou je postup *analytický* neboli kódování. To znamená, že systematicky prohledává data a klasifikuje jednotlivé části, kdy výsledkem této analýzy je interpretování jako určitý příběh.<sup>87</sup> Typy případových studií rozlišuje podle sledovaného případu (osobní případová studie, studie komunity, studie sociálních skupin, studium organizací a institucí a zkoumání událostí, rolí a vztahů).<sup>88</sup>

Výzkum pomocí případové studie se skládá z následujících kroků:

- a) *Určení výzkumné otázky, výběr zkoumaného* (volí se jev, ke kterému se bude výzkumník vztahovat ve výzkumu).
- b) *Určení metod a sběru dat* (pokud výzkumník volí více případů, každým se zabývá samostatně).
- c) *Analýza dat, příprava samotné zprávy.*

Typy případových studií podle funkcí, které mají plnit:

- *Exploratorní studie* (neboli průzkumná studie, má za cíl prozkoumat neznámou strukturu případu), *explanační studie* (podává vysvětlení

---

<sup>86</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 541.

<sup>87</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 226.

<sup>88</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 226-227.

případu), *deskriptivní studie* (používá se k podrobnému a komplexnímu popisu).

- *Intrinziční studie* (v takovém případě se výzkumník případu věnuje kvůli němu samému, a chce poznat právě tento případ do hloubky), *instrumentální případy* (výzkumník usiluje o poznání toho, jak a proč fenomén existuje v jeho době), *kolektivní studie* (jedná se o hloubkové zkoumání vícero případů).<sup>89</sup>

### 3.1 Sběr dat

K realizaci výzkumného šetření byla zvolena metodologie případové studie. Podklady pro výzkumné šetření byly použity z kontaktního pracoviště Jirkov, Úřad práce ČR, sociální pracovníci a klienti dávek hmotné nouze. Použita byla osobní případová studie.

*Určení výzkumné otázky, výběr zkoumaného* – výběr případů nebyl náhodný, ale zaměřený na získání informací specifického typu, byly vybrány takové případy, ve kterých se dokazuje využívání určitých metod, přístupu a nástrojů sociální práce v systému hmotné nouze sociálním pracovníkem KoP Jirkov.

*Sběr dat* – jedná se o úřední záznamy Úřadu práce ČR KoP Jirkov, dlouhodobá práce s klienty, kteří pobírají či pobírali dávky hmotné nouze. Výzkumník postupoval holisticky.

*Analýza dat* – vzhledem k tomu, že výzkumník nemá jasné postupy práce jako například u kvantitativního výzkumu, je potřeba, aby si výzkumník našel svůj

---

<sup>89</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 236-242.

vlastní styl a došlo k empirickému uvažování.<sup>90</sup> Při analýze byly využity znalosti a zkušenosti výzkumníka.

*Příprava zprávy* – byl zvolen chronologický postup prezentace údajů v tom pořadí, jak se případ vyvíjel během sledovaného období. Výzkumník přibližuje počáteční stav, změny a konečný výsledek práce s klientem. Dále výzkumník dbal na to, aby se jednalo o anonymitu, tedy o utajení všech zkoumaných osob a dokumentů, které jsou výstupem empirického výzkumu.

### **3.2 Případová studie č. 1 – pan Milan**

Níže uvedená případová práce hovoří o klientovi, který pobíral dávky hmotné nouze na kontaktním pracovišti v Jirkově, oddělení hmotné nouze ÚP ČR. Sociální pracovník využil metodu případové práce, nejvhodnější přístup sociální práce, a to úkolově orientovaný přístup a také rozhovor, který je základním prvkem pro případovou práci. Dále byl využitý antiopresivní přístup a sociální poradenství. V této případové práci byly využity všechny nástroje, které nám systém pomoci v hmotné nouzi nabízí, a to sociální šetření, sociální poradenství a samotné dávky hmotné nouze.

#### **Anamnéza klienta**

- **Prostředí a složení rodiny**

Pan Milan, 66 let žije sám, byl osobou bez domova několik let, následně využíval nocležnu a ubytování v Azylovém domě Jirkov. Nyní je v domově pro seniory v Maš'ově.

---

<sup>90</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 133.

- **Rodinná anamnéza**

Pan Milan nemá v Jirkově žádné příbuzné ani rodinu, jeho rodiče již nežijí a občas se setkává se svou sestrou, která žije v Německu. Celý život žil v Klášterci nad Ohří, kde také vlastnil byt. V Jirkově se ocitl dle jeho slov náhodou a již zůstal.

- **Vzdělání a zaměstnání**

Klient má vystudované učiliště v zemědělském oboru. Je poživitelem starobního důchodu s nárokem na výplatu a exekučním příkazem srážkami ze starobního důchodu. Klient měl občasné přivýdělek na DPP (dohoda o provedení práce) do maximální výše 1000,- Kč měsíčně.

- **Sociální a majetkové poměry**

Pan Milan nevlastní žádný movitý či nemovitý majetek.

- **Zdravotní dokumentace**

Zdravotní stav klienta není konkrétně znám. Pouze je zřejmé, že je uživatelem návykových látek - alkoholu. Několikrát byl hospitalizován v psychiatrických nemocnicích a v psychiatrické léčebně Petrohrad, dle svých slov léčbu pokaždé na vlastní žádost ukončil.

### **Uvedení do situace**

Tato kazuistika ukazuje, že i zdánlivě složitý případ s člověkem, který žil bez domova skoro celý svůj život může mít pozitivní konec. Práce byla velice dlouhá, trvala šest let, ale byla úspěšná. Někdy člověk jako sociální pracovník přemýšlí nad těžkými osudy a neúspěchy svých klientů, až si říká, zda nedochází k jeho vlastnímu selhání. V tomto případě však hrála velkou roli intervence, komunikace a neverbální komunikace, kterou níže uvedený klient opravdu velmi citlivě vnímal.



## **Příprava, první kontakt**

Následující klient, byl člověk bez domova, který neměl z počátku zájem se „z ulice“ vymanit, styl života, který vedl, mu začal naprosto vyhovovat a záměrně jednal se slovy, že je „nemocný“ a nikam ho nevezmou. Pan Milan měl na mysli například ubytování v ubytovacích zařízeních, jelikož je závislý na alkoholu a často bývá agresivní. Ačkoliv tento postoj se během chvíle změnil.

Nyní bylo potřeba se zaměřit na jedince, který má několik problému, jedním ze zásadních problémů byla závislost na alkoholu, dále byly evidentní psychické problémy, občasná neorientovanost a také člověk, který nemá žádné zázemí. V rámci úkolově orientovaného přístupu si klient zvolil jako problém zázemí, to že nemá, kde být. Ihned bylo zřejmé, že po identifikaci klienta je potřeba naplánovat sociální službu v podobě sociální prevence, a to azylového domu či nocležny. Dále bylo vhodné vyšetření specialistou ohledně psychického stavu klienta a také zajistit obvodního lékaře v blízkosti Jirkova, kde se pan Milan zdržoval.

O dávky pomoci v hmotné nouzi na kontaktním pracovišti v Jirkově požádal pan Milan v roce 2016 se slovy, že mu ukradli byt v Klášterci nad Ohří a on teď nemá, kde být a nemá, co jíst. Nechala jsem pana Milana hovořit, jak dlouho potřeboval, bylo evidentní, že se potřebuje vypovídat, byl nervózní, občas mluvil tak zvaně z cesty. Mluvil o více tématech najednou a já si pouze začala psát body, abych klienta nevyrušila při monologu, ale zároveň jsem se potřebovala při naší následující práci něčeho „chytit“.

Z prvního hovoru Pan Milana jsem se dozvěděla všechno, co pro nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi potřebuji vědět a okamžitě jsme tedy začali společně vyplňovat potřebné formuláře. Běžně klientům formuláře a jiné potřebné podklady dávám domů, aby měli čas a klid na vyplnění, ale zde jsem

cítila, že je potřeba jednat ihned. Tušila jsem, že touto rychlou formou pomoci, bude mít klient ve mne důvěru. Bylo evidentní, že klient cítí, že je na správném místě, kde se rozumí jeho potřebám a pracovníci mají kompetence, které uplatňují pro takovou cílovou skupinu, jako je právě on.

Pan Milan tedy během dne podává na kontaktním pracovišti v Jirkově, oddělení hmotné nouze žádost o dávku příspěvek na živobytí, která byla ve stejný den přiznána a ke konci pracovní doby si klient vyzvedává část dávky příspěvek na živobytí v potravinových poukázkách, jelikož už při prvním kontaktu bylo zřejmé, že klient má problémy s alkoholem, ačkoliv chvíli popíral. Také dostane část dávky ihned a nebude muset čekat na složenku s penězi. S potravinovými poukázkami klient nakoupí veškeré základní potřeby jako je jídlo, hygiena, oblečení a podobně, kromě alkoholu a tabákových výrobků. Původně byl pan Milan s životem „na ulici“ naprosto spokojený, návštěva za mnou byla pouze „finanční“ pomoc. Proto se práce zprvu zdála velice složitá.

Při přiznané dávce příspěvek na živobytí a po vyzvednutí potravinových poukázek, jsme se s panem Milanem domluvili na další návštěvě ihned další úřední den. Ještě v tentýž den, kdy klient podal žádost o dávku, jsem v rámci intervence a zabezpečení základních potřeb panu Milanovi zařídila alespoň nocležnu, kdy zřizovatelem je Městský ústav sociálních služeb v Jirkově. Mohl se umýt a v klidu se vyspat. Vzhledem k tomu, že se mu na ulici „líbilo“, domluvila jsem mu, že se může dostavit na nocležnu, až v deset hodin večer, jinak jsou příchody klientů tolerovány do osmi hodin do večera. Ačkoliv jsem tomu nevěřila, měla jsem před sebou klienta, kde několika roční práce vedla k těm „nejúspěšnějším“ a na kterou velice ráda vzpomínám.

## **Posouzení situace**

Z hovoru klienta vyplynula tedy jeho závislost na alkoholu, která samozřejmě podlomila jeho zdraví a byla doplněna o spousty zničených vztahů. Pan Milan nemá děti, z hovoru bylo zřejmé, že vyrůstal v disfunkční rodině, kdy otec užíval alkohol, klienta opakovaně bil a matka nebyla schopna situaci řešit, jelikož byla často v práci. Klient má o rok mladší sestru, která utekla do Německa, kde žije dodnes, o sestře mluvil pan Milan velice hezky, jsou spolu v kontaktu po telefonu a občas se klient za sestrou vydá. Avšak u dotazů na otce a matku, začal být nervózní, odskakoval od tématu a občas mluvil z cesty, a to doslova, jelikož při otázce na vztah s otcem se rozčílil a začal mluvit o ukradené kytaře. Bylo evidentní, že o rodičích mluvit nechtěl, bylo zřejmé, že rodina nebyla funkční a klient má psychické problémy.

Klient měl být v osobním vlastnictví v Klášterci nad Ohří, který doslova prohrál v kartách, po mém následném hovoru a dotazování se na katastru nemovitostí bylo zjištěno, že došlo k převodu bytu na základě darovací smlouvy cizí osobě. Pan Milan toto v jednom hovoru přiznal, poté zase popíral a mluvil o krádeži bytu. Sociální pracovnice z Městského úřadu v Klášterci nad Ohří potvrdila, že opravdu došlo k darování bytu svému „kamarádovi“.

O závislosti na alkoholu jsem se již zmínila, ale u pana Milana to bylo takové jiné. Na naše domluvené schůzky dorazil většinou včas, někdy se zpožděním, ale dorazil a splnil veškeré úkoly, které měl. Začínali jsme na plnění menších úkolů, jako například hrazení pokut udělené Městskou policií v Jirkově, hrazení dluhu na komunálním dopadu a podobně. Samozřejmě se také stalo, že měl například právě doložit další doklad o úhradě komunálního odpadu a najednou přišel se slovy, že chce „nějaký“ peníze, že už žádné nemá, ačkoliv si v tentýž den vyzvedl na poště svůj starobní důchod. Závislost na alkoholu byla zřejmá, ale při našich schůzkách se vždy uměl pan Milan ovládat

a alkohol ho nikterak neovlivňoval při plnění svých úkolů, což bylo velmi zajímavé a setkala jsem se s tím poprvé.

S panem Milanem jsme hovořili o tom, co je tedy předmětem naší spolupráce. Samozřejmě, že nás velice spojovala vyplácená dávka příspěvek na živobytí, ačkoliv dávka byla minimální, jelikož pan Milan pobíral starobní důchod. Sám říkal, že k nám na úřad „chodí rád“. Pan Milan situaci přehodnotil a jako předmětem spolupráce viděl zázemí. Viděl, že si na nocležně odpočinul, byl čistý a chtěl tedy od toho více a více. Jeho přání bylo „mít střechu nad hlavou“, mít dostatek peněz na přežití a taky se dostat z toho kolotoče „ulice-byt“ ven. Prožíval přesně to, co většina lidí bez domova, chtěl někam patřit, mít to svoje.

Takové menší zklamání přišlo ve chvíli, kdy se pan Milan dozvěděl, že sociální pracovník není kouzelník, který všechno zařídí. Zjistil, že je to pouze pomáhající osoba, ale většina je na samotném klientovi, tedy na panu Milanovi. Nyní přišlo to, co jsem očekávala, a to hněv a agrese, slova typu, že jsme tu stejný jako všude a nejsme schopni mu pomoci. Avšak při dalším jednání tuto informaci dokázal pan Milan zpracovat a bylo zřejmé, že klíčové jsou dlouhé hovory. Někdy se jednalo o dlouhý monolog ze strany klienta, ale i to bylo vždy přínosné. Z monologu bylo zřejmé, že na klienta dopadá situace mezilidských vztahů, v blízkosti nikoho nemá, cítí se sám.

Nyní přichází velice stresová situace pro pana Milana, která nám na pár týdnů přerušila spolupráci. Klient v sociálním pracovníkovi chtěl vnímat kamaráda, ke kterému si přijde postěžovat a on mu vždycky poradí a pomůže, chce mít takového kamaráda, který mu bude vždycky k dispozici, tudíž služební telefon zvonil o víkendu, přes dovolenou a podobně. Samozřejmě že sociální pracovník akceptoval klientovu potřebu, ale stát se kamarádem bylo striktně odmítáno a tudíž dochází, ze strany klienta k několika týdenní odmlce. Taková

odmlka byla dlouhá, jelikož pan Milan chodil na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR opravdu každý den.

Nyní bylo vše pouze na klientovi, jelikož byl písemně vyzván, aby se dostavil na oddělení hmotné nouze a objasnil skutečnosti rozhodné pro nárok na dávku příspěvek na živobytí. Klient několik týdnů nereagoval. Došlo k sankčnímu odejmutí dávky příspěvek na živobytí, jelikož klient nereagoval na zasílané výzvy a uvedený telefonní kontakt již nefungoval.

Při dalším jednání popsal situaci, kdy se začal cítit osaměle, tento pocit ho trýznil a on přiznal, že ho to přemohlo a jel k sestře do Německa. Ukázalo se to jako významný krok v naší spolupráci, jelikož si pan Milan uvědomil, že pouze on sám je ta klíčová postava, která může všechno změnit, buď k lepšímu, nebo k horšímu. Při odejmutí dávky příspěvek na živobytí si uvědomil, že nelze jednat takto spontánně, ale je potřeba si plnit své úkoly řádně a hlavně včas. Pan Milan se tedy začal vnímat jako klíčová postava svého úspěchu, což vedlo k další pozitivní reakci ze strany klienta.

Při posouzení této situace máme několik zásadních fází. Vyjasnění rolí klienta a sociálního pracovníka a také vyjasnění a udržení tak zvaných hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Při takové práci s klientem je velmi tenký led, nesmíme se vcítit do role kamaráda a v rámci hranic nesmíme tak zvaně „splynout“, ale zároveň se nesmíme stavět do situace, že nás problémy klienta nezajímají a stavíme si kolem sebe pevnou zeď.

Klient si také prošel fází, kdy si uvědomil, že sociální pracovník není ten, který vyřeší veškeré problémy a vše zařídí. Jak uvádí případová práce, je to metoda pomáhající lidem, aby si pomohli sami. Také uvádí, že sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co si může klient udělat sám. Oběma fázemi si pan Milan prošel a zdálo se, že jsme opravdu na dobré cestě.

### **Dohoda o cílech a formulace úkolů**

Cíl pana Milana byl jasný – bydlení, zázemí, klid. Problém byl vytyčen v rámci úkolově orientovaného přístupu. Pro pana Milana byl tento cíl jednoznačný, ale i ten se křížil s neúspěchy. Došlo totiž několikrát během naší spolupráce k situaci, že klienta nepustili do Azylového domu, jelikož byl v podnapilém stavu a tudíž se zase ocitl na ulici. Takové ačkoliv malé „jednodenní“ neúspěchy si žádaly velmi časté revize cílů a revize dohod, jejich opětovné plánování a plnění. To, že byl pan Milan v Azylovém domě, i když s občasnými neúspěchy bylo opravdu skvělé, jelikož jsme spolu začínali ve smyslu „vyplacení peněz v rámci dávky“ a „bydlení venku je v pořádku“. Bohužel se azylové bydlení stalo i trochu demotivačním prvkem, jelikož pan Milan viděl, že má jisté bydlení a neměl potřebu se posouvat dál. Již neviděl své další problémy, byl spokojený. Panu Milanovi bylo nabídnuto místo v domově pro seniory, ale odmítal se slovy, že je v Azylovém domě zvyklý a nechce jít zase do jiného města.

Důležité je, že sociální pracovník má také své úkoly, a to právě napomoci klientovi, aby i negativní zkušenosti vnímal jako přínosnou, která ho i tak posouvá vpřed. Jako právě výše zmíněná situace, kdy došlo k odejmutí dávky hmotné nouze příspěvek na živobytí, ale zároveň došlo k tomu, že se klient i přesto přiblížil ke svému cíli.

### **Plnění úkolů**

Při plnění úkolů jsme se ocitli tak trochu v „bezvládí“, protože klient měl za to, že si splnil svůj cíl, jelikož má bydlení v Azylovém domě. Já jsem tušila, že přijde ten pravý okamžik posunout se dál a pan Milan udělá další krok a odhodlá se posunout se za lepším bydlením. Takže i toto „bezvládí“ se mi zdálo v pořádku a i nadále si klient plnil menší úkoly v podobě hrazení pokut, hrazení dluhů a podobně.

Zase je potřeba zmínit, že v rámci sociální práce s klientem byl často vyžíván úkolově orientovaný přístup, kdy klient vykonával právě úkoly, především mimo setkání a sám. Zaměřili jsme se tedy na problémy, které klient sám vnímal jako problémy.

### **Ukončení spolupráce**

Ukončení spolupráce přišlo tak trochu samo, jelikož s každoroční valorizací starobního důchodu pana Milana došlo k odejmutí dávky příspěvek na živobytí z důvodu vyšších příjmů. Z hlediska sociální práce přišlo takové ukončení včas, jelikož byla zřejmá klientova závislost v podobě řešení všeho a každé maličkosti se sociálním pracovníkem.

Klient samozřejmě věděl, že odejmutí dávky neznamena kompletní ukončení spolupráce, ale byl to právě ten pravý okamžik, kdy se klient chtěl „osamostatnit“ a jako další cíl viděl již nabízený domov pro seniory. Po vyřízení uvedeného bydlení se klient přestěhoval do domova pro seniory do Mašťova, kde se má dobře a stále si plní své menší úkoly. Klient pravidelně na oddělení hmotné nouze volá, aby sdělil, jak se má a zeptal se, jak se máme my na oddělení hmotné nouze.

Ráda bych podotkla, že případ pana Milana a jeho odhodlání v takto vysokém věku bylo opravdu o jeho velkém sebezapření, byla to velmi dlouhá cesta, která trvala roky.

Také bych podotkla, že ve výše uvedeném příběhu byla práce sociálního pracovníka především o schopnosti klienta podporovat a akceptovat jeho potřeby a závislosti (například užívání alkoholu a potřeb dlouhých hovorů a monologů). V tuto chvíli to vidím jako klíčovou schopnost, můžu říct snad i kompetenci. Klient byl velmi citlivý na neverbální kontakt, bylo velice

důležité držení těla, řeč, postoj a obecně hrála velkou roli neverbální komunikace. Základním a důležitým prvkem byl samozřejmě rozhovor.

### **3.3 Případová studie č. 2 – paní Simona**

Níže uvedená případová práce hovoří o klientce a její rodině, která má mnoho problémů a pobírá dávky hmotné nouze na kontaktním pracovišti v Jirkově, oddělení hmotné nouze ÚP ČR. V této případové práci byly využity všechny nástroje, které nám systém pomoci v hmotné nouzi nabízí, a to sociální šetření, sociální poradenství a samotné dávky hmotné nouze. Sociální pracovník využil metodu případové práce, přístup sociální práce, a to úkolově orientovaný přístup a také rozhovor a pozorování. Dále byl využitý antiopresivní přístup a sociální poradenství.

#### **Anamnéza rodiny**

- **Rodinné prostředí a složení rodiny**

Rodina žije v nájemním bytě o velikosti 2+1. Paní Simona 42 let, partner Alexander 67 let, děti: syn Alexander 13 let, který nemá otce v rodném listě. Matka paní Simona uvádí, že je to pouze shoda náhod ve jméně se svým nynějším partnerem a skutečného otce syna Alexandra nezná. Petr 11 let, Daniel 8 let, Kateřina 6 let. Tyto děti mají v rodném listě právě výše zmíněného partnera paní Simony, pana Alexandra. Paní Simona má ještě dceru Simonu 21 let, která je umístěna do náhradní péče, kterou zajišťuje stát, a to od narození. Nyní je v dětském domově, jelikož je stále studující. Dcera Simona tudíž není řešena s rodinou v rámci okruhu společně posuzovaných osob dávek hmotné nouze.



- **Rodinná anamnéza**

Rodina žije dlouhodobě v Jirkově, paní Simona i pan Alexander mají v Jirkově rodinu a příbuzné. Všechny děti navštěvují speciální třídy základní školy. Mají výchovné problémy a problémy s výukou. Rodina je pod dohledem sociálních pracovníků sociálně právní ochrany dětí, jelikož byl v minulosti nad dětmi stanoven soudní dohled z důvodu zanedbání péče o děti. Rodina je také pod kontrolou sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR, sociálních pracovníků Městského úřadu a spolupracuje s neziskovými organizace. Rodina byla již několikrát řešena v rámci případové konference.

- **Sociální a majetkové poměry**

Rodina nevlastní žádný movitý či nemovitý majetek.

- **Vzdělání a zaměstnání**

Dospělé osoby mají základní vzdělání. Pobírají dávky ze systému pomoci v hmotné nouzi, tj. příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Klientka pobírá invalidní důchod III. stupně. Partner paní Simony je většinu času nezaměstnaný a práci vykonává nelegálně, pokud dojde k odhalení nelegálního zaměstnání, je schopný nastoupit do zaměstnání na hlavní pracovní poměr. Rodina má příjem v podobě invalidního důchodu paní Simony, případného příjmu ze zaměstnání (ať už priznaného či nikoliv), přídatků na děti (dávka státní sociální podpory), příspěvku na bydlení (dávka státní sociální podpory), doplatku na bydlení a příspěvku na živobytí.

- **Zdravotní dokumentace**

Klientka pobírá invalidní důchod III. stupně, jelikož v mládí chtěla spáchat sebevraždu a nyní trpí velkými problémy s končetinami, avšak nechodí o berlích ani není připoutána na invalidní vozík. Dávka příspěvek na péči nebyla přiznána. U partnera paní Simony není známa žádná zdravotní

komplikace. Nejstarší syn špatně slyší a dochází na kontroly ke specialistovi. Všechny děti navštěvují logopeda.

### **Uvedení do situace**

Uvedený příběh je typický příběh, který je každodenně řešený sociálními pracovníky oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR, KoP Jirkov. Jedná se o rodinu, která má mnoho problémů, jako například záškoláctví, neschopnost péče o děti, nezaměstnanost, nízké vzdělání a další. Rodina nemá cíle, případně nemá potřebu si cíle stanovit a nemá pocit, že mají problém.

Žadatelkou o dávky je paní Simona. Dávka o pomoci v hmotné nouzi byla postoupena na partnera paní Simony, pana Alexandra v době, kdy paní Simona již nadále nemohla být žadatelkou o dávky, jelikož měla termín nástupu do výkonu trestu odnětí svobody za pojištění podvody. Původně byl výkon trestu odnětí svobody odložen, z důvodu těhotenství paní Simony. Při jejím nástupu do výkonu trestu odnětí svobody byla dávka tedy postoupena na pana Alexandra a děti byly umístěny na jeho vlastní žádost do zařízení pro děti, které vyžadují okamžitou pomoc, fond ohrožených dětí Klokánek. Dávkou pomoci v hmotné nouzi byl pan Alexander řešen jako jednotlivec, který využíval dočasné bydlení v Azylovém domě. Po výkonu trestu odnětí svobody se paní Simona vrací domů a opětovně jsou děti umístěni do péče matky a otce. Žadatelkou o dávky je opět paní Simona.

### **Příprava, první kontakt**

První kontakt nebyl tak zcela první, jelikož rodina paní Simony je sociálním pracovníkům oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR velmi dobře známá. Při žádosti o dávky hmotné nouze rodina vstupuje s tak zvaným „čistým štítem“, ačkoliv přesně sociální pracovníci vědí, co nyní od klientky a její rodiny mohou očekávat. Klientka je totiž velice dobře známá pro falšování podkladů,

a to například pro výpočet dávky hmotné nouze. Klientce byl několikrát vyčíslen dluh v rámci dávek hmotné nouze a dávek státní sociální podpory – příspěvek na bydlení, jelikož neuváděla pravdivé informace a nedokládala skutečné doklady nebo byly doklady paní Simonou upraveny. Paní Simona v minulosti zfalšovala několik dokladů o výši měsíčního příjmu jejího partnera ze zaměstnání a také dokládala zfalšované doklady o zaplaceném nájemném a službách, ačkoliv nájemné ani služby uhrazené neměla. Sociální pracovník však musí být profesionál, a pokud píšu, že se s klienty začíná s „čistým štítem“, narážím tedy na to, že nešlo o tak zvaný labeling neboli nálepkování.

### **Posouzení situace**

Nyní se situace zdá o mnohem lepší, než kdy dříve. Paní Simona si s partnerem, panem Alexandrem ihned našla bydlení. Jednalo se o tak zvanou vyloučenou lokalitu, byt o velikosti 2+1. Děti se vracejí domů z Klokánku, byt je vybavený částečně, ale dostatečně pro příznivý návrat dětí domů. Děti mají, kde spát a mají zázemí pro učení a psaní domácích úkolů. V další místnosti jsou dvě matrace, na kterých spí dospělé osoby a skříň, kde mají všichni členové domácnosti oblečení. Kuchyň je kompletně vybavena od majitele bytu (lednice, pračka a elektrická kamna). Elektrická energie je zřízena na pana Alexandra, jelikož paní Simona má u každé společnosti dodávající energie dluh a tudíž není možné zřídit dodávku na její jméno.

Ačkoliv je byt rodinou obydlený chvíli, je v bytě velký nepořádek, po zemi poházené odpadky a pytle s různými věcmi. Klientka nemá podvědomí o tom, že nedodržování základních hygienických návyků a velký nepořádek ohrožuje zdraví jejich dětí. Celá rodina působí velmi zanedbaným dojmem. Děti mají několik hodin týdně omluvenou absenci, ačkoliv k lékaři nedochází. Děti mají písemné omluvy typu „bolení břicha, nevolnost“.

Při posouzení situace musí sociální pracovník porozumět situaci, ve které se klient nachází a co se v jeho životě děje. V této fázi je důležité znát veškeré podstatné informace a odkázat klienty na zdroje, které mu mohou pomoci. V tuto chvíli paní Simona již veškeré potřebné další zdroje využívá. Paní Simona spolupracuje s neziskovou organizací Světlo Kadaň, děti navštěvují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

### **Dohoda o cílech a formulace úkolů**

S ohledem na to, že se rodina potýká s řadou problémů, sociální pracovník usiluje o to, aby si paní Simona s partnerem sami určili, jaký problém je prioritní. Nakonec se klienti s pracovníkem shodují na tom, že nejdůležitější pro ně je, aby děti měly dostatek jídla a nebyly ohroženy špatnou hygienou a velkým nepořádkem v domácnosti.

V rámci nástrojů sociální práce je využíváno sociální šetření. Pan Alexander při něm uvádí, že nestíhá chodit do práce a ještě se starat o děti a domácnost. Uvedl, že potřebuje, aby byla do péče o děti a domácnosti zapojena i matka dětí, paní Simona. Ta však naopak uvádí, že se stará dost a partner není vůbec doma a tráví s rodinou málo času. Situace se zdá být nepřehledná, ale při sociálním šetření je zřejmé, že veškeré dokumenty má na starosti pan Alexander, s přehledem reaguje na veškeré otázky, zná zdravotní stav dětí a přesně ví, co dnes mají za úkol ze školy a podobně. Paní Simona není vůbec schopna na takové dotazy odpovědět. Je zřejmé, že výše uvedené (domácnost, péče o děti, výchova a případné zaměstnání) má opravdu na starosti pouze partner žadatelky.

Ačkoliv se u paní Simony a jejího partnera rozcházel představy o rodinných problémech, poměrně rychle šly formulovat úkoly pro členy domácnosti a dohodnout se na cílech. Cílem tedy bylo zajistit dětem pravidelnou stravu, zvýšit pořádek v domácnosti, vstát s dětmi každé ráno a vypravovat je do školy

a zavést trávený čas společně rodičů s dětmi. Vzhledem k věku partnera žadatelky o dávky a jeho vytížení jak pracovního tak i v domácnosti, je potřeba vytvořit pro otce čas na odpočinek po práci. Pravidelnou stravu a pořádek v domácnosti zajistí po celý den matka dětí, která je s nimi v domácnosti. Trávený společný čas zajistí partner paní Simony.

### **Plnění úkolů**

V této fázi iniciuje pracovník debatu o způsobech, jak dosáhnout výše uvedených cílů. Cíle jsou stanoveny s ohledem na zdroje, které má rodina k dispozici.

V rámci dávek hmotné nouze je dávka příspěvek na živobytí rozdělena do více dílčích výplat. Dávka je rozdělena na 65% v potravinových poukázkách a zbytek je vyplácený na složenku. Vzhledem k tomu, že si klientka dochází pro potravinové poukázky dvakrát týdně, je pro ni snadnější plnit úkol v rámci zajištění dětem pravidelnou stravu. Klientka má pocit, že má u sebe stále finance, jelikož není schopna si peněžní prostředky rozpočítat měsíčně. Nyní si finanční obnos rozpočítá na pár dní, což je pro ni jednodušší. Tento cíl se zdá být velmi realistický, což je u každého cíle potřeba. S matkou dětí je také probrán jednoduchý jídelníček, aby ze surovin byla schopna dětem vytvořit kvalitní jídlo.

Další z úkolů se zdá být běžná činnost v domácnosti, a to je úklid. S paní Simonou je domluveno, že každý den, který bude před dnem, kdy si vyzvedává potravinové poukázky, bude dělat větší úklid domácnosti, to znamená dvakrát týdně, to paní Simoně připadá reálné.

Pan Alexandr zajistí strávený čas s dětmi a s rodinou, a to každý den po práci, až si odpočine. Sám pan Alexander uvedl, že s dětmi bude trávit alespoň hodinu denně, aby si matka dětí odpočinula od běžného chodu domácnosti,

který bude mít na starosti. Uvedl, že bude s dětmi dělat školní úkoly a další přípravu.

Paní Simoně ze začátku připadá jako nereálný úkol vstát s dětmi každé ráno a vypravovat je do školy. V tomto případě byla sjednaná spolupráce s pracovníci Městského úřadu v Jirkově, které každé ráno s vypravováním dětí paní Simoně pomůžou. Tímto dalším „zdrojem“ dostává paní Simona odhodlání k tomu, aby plnila i tento úkol, který se jí zdál zprvu nereálný. Ačkoliv se tento úkol zdál nereálný, bylo potřeba ho uskutečnit, jelikož zanedbaná péče a školní docházka je jedna z věcí, které také kontrolují sociální pracovníci sociálně právní ochrany dětí. Paní Simona ví, že pokud tento každodenní „úkol“ nebude plněn, budou jí děti opět odebrány z péče.

Jednou z klíčových věcí také bylo podporovat rodinu v dialogu a povzbuzování všech účastníků rodiny v plnění úkolů.

### **Ukončení spolupráce**

Spolupráce nebyla ze začátku nikterak časově ohraničena, jelikož bylo zřejmé, že paní Simona potřebuje vedení a řád, který sama sobě neumí nastavit. Po skoro roční spolupráci bylo zřejmé, že se paní Simona začíná stávat závislou na pomoci systému, ale také na svém partnerovi.

V průběhu plnění cílů bylo tedy domluveno, že intervence skončí, pokud dojde alespoň k částečnému naplnění cílů, z důvodu již dlouhodobé spolupráce a fixace klientky na systému a sociální pracovníci. Vzhledem k tomu, že cíle začínaly být plněny a rodina pod dohledem fungovala, byla tedy spolupráce ukončena a do rodiny se chodilo pouze na běžné opakované sociální šetření, které se provádí v rámci pobírání dávek hmotné nouze.

### **3.4 Případová studie č. 3 – paní Barbora**

Níže uvedená případová práce hovoří o klientce, která se ocitla v krizi. Situace vyžadovala okamžitou pomoc v rámci přiznání dávek hmotné nouze na kontaktním pracovišti v Jirkově, oddělení hmotné nouze ÚP ČR. Sociální pracovník využil nástroje, kterými bylo sociální šetření, sociální poradenství a samotné dávky hmotné nouze. Využita byla také depistáž. V níže uvedené práci je zřejmé, že se sociální pracovník potýkal s etickým dilematem.

Sociální pracovník využil metodu případové práce, také rozhovor a pozorování. Dále byl využitý antiopresivní přístup a sociální poradenství, kdy je klientka odkázána na zařízení, které jí poskytne pomoc v akutní fázi.

#### **Anamnéza klientky**

- **Rodinné prostředí a složení rodiny**

Paní Barbora bydlela v rodinném domě s matkou svého partnera, který zemřel. Rodinný dům je ve vlastnictví právě matky jejího partnera.

- **Rodinná anamnéza**

Paní Barbora žije dlouhodobě v menší obci Strupčice, kousek od Jirkova. Má jednu vlastní dceru a dceru od partnera, kterou vychovávala od útlého dětství. S oběma dcerami se stýká a mají krásný vztah. Ve své blízkosti má svou matku, o kterou se také v rámci možností stará.

- **Vzdělání a zaměstnání**

Klienta je vyučena jako prodavačka a posledních 10 let byla osobou pečující o svého partnera, který byl upoutaný na lůžko a pobíral dávku příspěvek na péči. Paní Barbora nebyla v evidenci uchazečů o zaměstnání. V době, kdy pečovala o partnera, měla občasný přivýdělek na DPP (dohoda o provedení práce) v menším obchůdku s potravinami v místě bydliště. Příjem klientky

a její rodiny byl tvořen pouze z příspěvku na péči, starobního důchodu partnera matky a občasného přívýdělku.

- **Sociální a majetkové poměry**

Paní Barbora nevlastní žádný movitý či nemovitý majetek.

- **Zdravotní dokumentace**

Zdravotní stav klienty odpovídá pracovní neschopnosti z důvodu psychických problémů. Jiné zdravotní problémy nemá, uvádí, že se s ničím neléčí.

### **Uvedení do situace**

Na oddělení hmotné nouze se ocitá žena, která je velmi zmatená a prochází se po chodbě se slovy, že hledá evidenci uchazečů o zaměstnání. Nasměrována je na sociální pracovníci, jelikož působí velmi zmateně a vyžaduje známky pomoci.

### **Příprava, první kontakt**

Do kanceláře vchází žena, které zemřel partner, o kterého pečovala dlouhých deset let. Paní Barbora byla poskytovatelem péče v rámci dávky příspěvek na péči, který byl poskytován ve IV. stupni, tudíž nebyla paní Barbora v evidenci uchazečů o zaměstnání a myslela si, že po smrti partnera by první kroky měly vést právě tam. Paní Barbora žila ve společné domácnosti s partnerem, o kterého pečovala a s jeho matkou, o kterou také částečně pečovala, ačkoliv bez příspěvku na péči. Žili ve společném domě se zahradou.

Po zjištění dostupných informací bylo zřejmé, že se jedná o osobu v krizi. Klientka seděla na židli a s pláčem vyprávěla svůj příběh, který končí smrtí jejího partnera. Z projevu paní Barbory bylo zřejmé, že nedochází k potlačení krize a chce opravdu pomoci.



Klientka celé dny a noci pečovala o svého partnera a zároveň o jeho nemocnou matku, jejich příjem byl tvořen pouze z příspěvku na péči a starobního důchodu partnera matky. Po zjištění všech potřebných informací bylo zřejmé, že nárok na dávku příspěvek na živobytí vznikne, ale v opravdu malé částce, jelikož klientka bude řešena v rámci okruhu společně posuzovaných osob s matkou partnera, jak udává zákon. Ten nám ale samozřejmě umožňuje jednat v rámci další dávky a tou je mimořádná okamžitá pomoc.

Nyní se sociální pracovník ocitá v situaci, kdy řeší etické dilema. Sociální pracovník se musí rozhodnout pro jednu z možností, ale ani jedna mu nepřijde adekvátní pro řešení dané situace paní Barbory. Pracovník má tedy možnost přiznat sice opakující se dávku příspěvek na živobytí, ale ve výši řádu stovek. Další možnost, je přiznat jednorázovou dávku, ale ve výši životního minima jedinců, čili řada tisícovek. Vzhledem k situaci paní Barbory není adekvátní ani jedna možnost, jelikož opakující se dávka nebude postačující k pokrytí všech nákladů a na druhé straně jednorázová dávka je sice vyšší, ale je pouze na pár měsíců. Jednorázovou dávku nelze poskytovat dlouhodobě.

### **Posouzení situace**

Sociální pracovník vyhodnocuje jako adekvátnější řešení poskytnutí mimořádné okamžité pomoci a následně se vydává na depistáž do obce, kde klientka žije s matkou zesnulého partnera. V rámci sociálního poradenství je klientka odkázána na pomoc psychologickou, na neziskovou organizaci Světlo Kadaň, která poskytne doprovod při vyřizování náležitostí s pohřbem. Klientka je také odkázána na oddělení Úřadu práce ČR – příspěvek na péči, kde je potřeba ukončit aktuální příspěvek na péči a jsou ji poskytnuty veškeré potřebné informace o podání příspěvku na péči matky jejího zesnulého partnera.

V rámci depistáže bylo zjištěno, že je paní Barbora s matkou partnera ohrožena hned několika sociálními situacemi. Dům, ve kterém společně žijí je zatížený hypotékou, kterou nejsou společně schopni splácet, v rámci sociálního poradenství je klientka odkázána na sociální poradnu, která je nápomocná při řešení dluhových pastí, insolvenčí a podobně. Dále je v řešení dávka státní sociální podpory – příspěvek na bydlení. Hrozí riziko, že se paní Barbora s matkou partnera ocitnou bez přístřeší. Duševní ani zdravotní stav matky zesnulého neodpovídá tomu, aby došlo k využití azylového bydlení, nocležny či domova pro seniory. Dále bude klienta v evidenci uchazečů o zaměstnání a je zřejmé, že bude i nadále bez příjmu, ale s vysokými náklady na bydlení. Psychický stav klientky neodpovídá nástupu do zaměstnání a je s ní řešena návštěva lékaře a pracovní neschopnost. Zdravotní stav klientky dále řeší obvodní lékař.

### **Ukončení spolupráce**

Ještě tentýž den byla paní Barboře vyplacena dávka mimořádné okamžité pomoci. Byla zvolena možnost jednorázového výdaje, a to ve výši životního minima jednotlivce. V úvahu také byla možnost mimořádná okamžitá pomoc, kdy kvůli nedostatku finančních prostředků hrozí vážná újma na zdraví, ale dávku lze poskytnout pouze v případě, kdy žadatelka nedosáhne na běžnou dávku hmotné nouze, to však nebyl případ paní Barbory. Dávka byla vyplacena v hotovosti na oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Paní Barbora využila veškeré pomoci, která jí byla doporučena a zajištěna sociálním pracovníkem oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR. Následující měsíce byla paní Barbora řešena již běžnou dávkou ze systému pomoci v hmotné nouzi - příspěvek na živobytí, jelikož se odstěhovala z domku do bytu, kde bylo jasně prokazatelné, že žije a hospodaří sama. K odstěhování z domu došlo v situaci, kdy matka partnera zemřela.

### **3.5 Vyhodnocení dat**

Uvedené případové studie ukazují na příklady dobré praxe na kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, KoP Jirkov, oddělení hmotné nouze. Sociální pracovníci případové studie používají v dalším období, kdy jim můžou napomoci nalézt odpovídající postup pro pomoc osobě, která se dostane do obdobné sociální situace.

Případové práce dokazují, že i pro výkon sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi se najde velká část a nejedná se pouze o vyplácení dávek. Sociální pracovníci volí ideální přístup k lidem, jakožto ohroženým cílovým skupinám, kteří potřebují pomoc. Volí vhodné metody a využívají nástroje sociální práce. Otázkou však zůstává, zda takovou sociální práci můžou poskytnout větší města, kde je o mnohem více klientů a zda mají možnost takto detailním způsobem s klientem pracovat. Takovou sociální práci vidím jako dobrý příklad aplikace na všech kontaktních pracovištích oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR.

## Závěr

Vzhledem k tomu, že pracuji na Úřadu práce ČR jako sociální pracovník oddělení hmotné nouze, byl můj cíl práce jasně daný. Poukázat, že nejsme pouze úředníci, kteří sedí za stolem, počítají a vyplácejí dávky, ale jsme sociální pracovníci. Sociální pracovníci, kteří tuto práci velmi dobře znají, používají metody a nástroje sociální práce a na základě těchto znalostí s klientem pracují. Sociální práce je jedna z aspektů pro přiznání dávky či nikoliv, proto je sociální práce u každé podané žádosti velmi důležitá. Sociální práci také dokazují v popisu depistáže, kterou sociální pracovníci z kontaktního pracoviště v Jirkově provádějí. Sociální práce by měla být žádoucí na každém kontaktním pracovišti, kde se sociální pracovník v rámci dávek hmotné nouze setkává s klientem. Dále jsem ve své práci věnovala pozornost sociálnímu zabezpečení, do kterého spadají uvedené dávky hmotné nouze a orgánům sociálního zabezpečení. Tento popis sloužil k zasvěcení, čím se sociální pracovník oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR mimo jiné zabývá.

Ve své práci jsem popsala sociální práci, metody, nástroje a přístupy využívané v případových studiích sociálními pracovníky oddělení hmotné nouze KoP Jirkov. Ve zpracovaných případových studiích jasně potvrzuji, že sociální práce s klientem je pro sociální pracovníky oddělení hmotné nouze naprosto běžná. Sociální práci znají a není jim nikterak cizí, umí pracovat s klientem v rámci metod, používají vhodné přístupy a používají nástroje, které nám systém pomoci v hmotné nouzi nabízí. Jak je možné vidět v případových studiích, sociální pracovník oddělení hmotné nouze je schopen pracovat s jednotlivcem v krizi, tak s mnohočetnou rodinou či s jednotlivcem. Tímto faktem potvrzuji rozmanitost dávek hmotné nouze. Nejsme

sociální pracovníci, kteří mají danou pouze jednu cílovou skupinu, na kterou se zaměřují každý den a je jejich náplní práce. Z případových studií je zřejmé, že práce sociálních pracovníků oddělení hmotné nouze ÚP ČR, KoP Jirkov není zaměřena pouze na jednu cílovou skupinu.

# Seznam literatury

## Odborná literatura

- BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇÝ. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.
- GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.
- GABURA, Ján. Sociálna práca s rodinou. Vyd. 1. Bratislava, OZ Sociálna práca, 2006. MDT 173:30(075).
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

- PAYNE, Malcolm. What is professional social work?, 2006th ed.; Policy press: Briston. ISBN 9781861347046, EAN 9781861347046.
- PŘÍRUČKA PRAXE SOCIÁLNÍ PRÁCE: výběr praktických poznatků získaných v rámci realizace projektu Systémová podpora sociální práce v obcích. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. ISBN 978-807421-240-6.
- SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: Ostrava: Sagit, [1993]-. ÚZ. ISBN 978-80-7488-461-0.
- ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0726-9.
- ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

### **Internetové zdroje**

- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. ČSSZ: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/mezinarodni-smlouvy-nemocenske-pojisteni>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. ČSSZ: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/starobni-duchod>
- Česká správa sociálního zabezpečení Csz.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1660330/z%C3%A1kon+o+za>

- m%C4%9Bstnanosti+k+2.+8.+2021.pdf/db3c785e-0891-3b35-4ce2-6c1b00519e2a
- Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV: 2021 [cit. 17.09.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí Mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/65>.
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV: 2021 [cit. 17.11.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci>
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>.
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/2383559/20210920\\_rizeni-socialni\\_pracovnikpracovnice\\_-\\_0.pdf/bb1f845b-3398-37d4-0f9d-cd8638b78aa7](https://www.uradprace.cz/documents/37855/2383559/20210920_rizeni-socialni_pracovnikpracovnice_-_0.pdf/bb1f845b-3398-37d4-0f9d-cd8638b78aa7)
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 17.9.2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi#iz>
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 30.11.2021] Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/kontakty-na-zamestnance-68>
  - Portal Feantsa [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf)
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)
  - Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225499/z500\\_2004.pdf/f5f79625-2959-17ec-d768-20268523d31c](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225499/z500_2004.pdf/f5f79625-2959-17ec-d768-20268523d31c)



- Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 31.01.2022] Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon\\_108\\_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon_108_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87)
- Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 26.02.2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/informace-o-vyplacenyh-davkach>
- Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 01.05.2021] Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)
- Úřad práce Portal.mpsv.cz [online]. [cit. 01.05.2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/katalogy-praci-a-spravnich-cinnosti>
- Profesionální komora sociálních pracovníků [online]. [cit. 03.05.2022] Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>

### **Ostatní zdroje**

- zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
- zákon č. 588/2020 Sb., zákon o náhradním výživném pro nezaopatřené dítě a o změně některých souvisejících zákonů
- zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- vyhláška č. 389/2011 Sb., vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi

- vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka
- nařízení vlády č. 75/2022 Sb., nařízení vlády o zvýšení částek životního minima a existenčního minima
- nařízení vlády č. 222/2010 Sb., nařízení vlády o katalogu prací ve veřejných službách a správě
- Usnesení č. 2/1993 Sb., usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky
- HLAVATÁ N. (rozená Keprtová) Absolventská práce - klienti na dávkách hmotné nouze. Vyšší odborná škola ekonomická, sociální a zdravotnická. 2016
- Úřad práce České republiky, kontaktní pracoviště Jirkov - sociální pracovníci a interní dokumenty:
  - Metodické pokyny pro sociální pracovníky Úřadu práce ČR: Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb., určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV, Odbor sociální politiky a Metodický pokyn č. 5/2009 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: MPSV
  - Normativní instrukce č. 19/2013 k postupu o vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách hmotné nouze podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, určený Úřadu práce ČR, vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce

## **Seznam schémat**

Schéma č. 1 - sociální zabezpečení v České republice