**Sociální šetření pro oblast nepojistných sociálních dávek a sociální pracovník**

Podle § 25 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách platí, že sociální šetření může vykonávat pouze sociální pracovník, který splňuje odbornou způsobilost. Sociální pracovník je samostatný profesionál vzdělaný v oboru, který se řídí etickým kodexem své profese. Ve své činnosti je povinen respektovat práva a potřeby klientů. Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

*Charakteristika sociálního pracovníka:*

* **Respektuje žadatele -** uzná žadatele takového, jaký je i s jeho pozitivními a negativními vlastnostmi, jeho potřebami a schopnostmi.
* **Individuálně přistupuje k žadateli -** ke každému žadateli přistupuje nezaujatě, s úctou, trpělivostí a snahou se vcítit do jeho pocitů.
* **Získává důvěru žadatele -** získává důvěru ve vztahu k žadateli a zachovává hodnověrnost a otevřenost –je nutné si uvědomit, žechování sociálního pracovníka při vykonávání sociálního šetření žadatelé podvědomě vnímají, podle přístupu sociálního pracovníka k němu získávají důvěru.
* **Seznamuje žadatele s jeho právy a povinnostmi -** vhodně voleným přístupem navazuje užší kontakt se žadatelem a nejlépe i s jeho blízkým okolím, žadatel má právo na informace o průběhu řízení o dávce a možnosti opravných prostředků, má právo si stěžovat, při podání neúplné žádosti sociální pracovník pomáhá žadateli doplnit potřebné údaje tak, aby žádost odpovídala požadavkům platných právních předpisů, tzn. byla úplná, podává informace o účelu dávky, popř. učí žadatele dávku správně využívat, pomáhá s opravnými prostředky (námitka, odvolání) atp.
* **Spolupracuje s rodinou nebo blízkými osobami -** podporuje rodinné vztahy se záměrem o co nejdelší možné setrvání žadatele v jeho přirozenémprostředí. Při péči o žadatele s rodinou spolupracuje, zapojuje ji do péče či pomoci. V případě, že žadatel rodinu odmítá, je potřeba jeho rozhodnutí akceptovat a ve spolupráci s ním hledat jinou vhodnou variantu řešení.
* **Spolupracuje s obecním úřadem, v jehož působnosti se nachází bydliště žadatele -** úzce spolupracuje se sociálními pracovníky obecních úřadů, kteří mohou být v rámci činností sociální práce nápomocni při řešení krizových situací žadatele.
* **Vždy zachovává mlčenlivost -** sociálnípracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s péčí o žadatele, zejména informace o jeho osobních údajích, zdravotním stavu atp.

*Sociální šetření*

Ve většině případů sociální šetření provádí jeden sociální pracovník, výjimečně dvojice pracovníků.

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

Při sociálním šetření u žadatele o nepojistnou sociální dávku sociální pracovník **shromažďuje informace** týkající se

* péče o vlastní osobu,
* přirozeného prostředí, ve kterém žije a ve kterém se pohybuje,
* rodinných či sousedských vztahů,
* potřeby pomoci od okolí,
* poskytovatele sociálních služeb či asistenta sociální péče atp.

V rámci sociálního šetření sociální pracovník **ověřuje**: celkové sociální a majetkové poměry žadatele, stanovení okruhu společně posuzovaných osob, ať už pro nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi nebo dávky pro osoby se zdravotním postižením atp.

Sociální šetření v rodině by mělo současně **podpořit spolupráci členů rodiny** na řešení případu žadatele. V těch případech, kdy sociální šetření objeví problémy v sociálním fungování u jiných členů rodiny, je žádoucí, aby se sociální pracovník pokusil těmto členům rodiny nabídnout či zprostředkovat kvalifikovanou pomoc.

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

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

1. **Zpracování plánu sociálních šetření**

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

1. rodinné poměry - týká se nezletilých žadatelů a žadatelů, kde je žádoucí přítomnost zákonných zástupců, ostatních členů rodiny, popř. opatrovníků nebo blízkého okolí.
2. zdravotní stav žadatele – týká se zejména žadatelů o příspěvek na péči.
3. **Ohlášení termínu sociálního šetření**

Konkrétní termín sociálního šetření v přirozeném prostředí sjednává sociální pracovník buď přímo se žadatelem o nepojistnou sociální dávku nebo s jeho zákonnými zástupci, členy jeho rodiny či osobami, které se pohybují v jeho okolí nebo se zástupcem poskytovatele sociální služby, přitom bere v úvahu potřeby a čas žadatele nebo osob v jeho okolí.

1. **Výjimka z ohlášení sociálního šetření**

Výjimkou může být sociální šetření pro účely dávek pomoci v hmotné nouzi, kdy se doporučuje prvotní sociální šetření provést neohlášeně a případně až druhý termín  
s žadatelem domluvit konkrétně. Další výjimkou z tohoto principu může být kontrola využívání jednotlivých dávek.

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

Doporučená délka provádění sociálního šetření je stanovena vyhláškou  
č. 332/2013 Sb., a to v délce trvání 105 – 250 minut, to v praxi znamená, že bude sociální šetření zpracováno kvalitně a co možná nejobjektivněji. Uvedenou dobu by měl sociální pracovník strávit se žadatelem v jeho přirozeném prostředí.

1. **Zdroje informací využívané sociálním pracovníkem:**
2. od klienta,
3. od nejbližšího sociálního prostředí klienta – rodina,
4. od širšího sociálního prostředí – příbuzní, sousedi, přátelé,
5. od institucí – škola, práce, lékař, soud atp.

*Průběh sociálního šetření pro účely dávek podmíněných nepříznivým zdravotním stavem - příspěvek na péči:*

1. **Úvodní sociální šetření v rodině:**
2. *Vstup do přirozeného prostředí žadatele*

Před vstupem do přirozeného prostředí žadatele se sociální pracovník představí a viditelně ukáže „průkaz sociálního pracovníka“, následně sdělí účel návštěvy.

1. *Rozhovor se všemi přítomnými*

Po uvítání je vhodné, aby si všichni přítomní společně se sociálním pracovníkem sedli na jedno místo, kde spolu mohou nerušeně mluvit. Před započetím úvodního rozhovoru je potřeba přítomným sdělit, jak bude sociální šetření probíhat, aby se přítomní mohli vyjádřit k tomu, zda budou chtít se sociálním pracovníkem mluvit sami, to znamená bez přítomnosti ostatních členů domácnosti, pečující osoby atp. Dále sociální pracovník přítomné upozorní, že bude zaznamenávat průběh rozhovoru. Doporučuje se během celého sociálního šetření si dělat jen stručné poznámky. Celkový záznam ze sociálního šetření je žádoucí vypracovat až po ukončeném šetření. Průběh návštěvy nemá být organizován podle toho, jak za sebou následují body v záznamu ze sociálního šetření, ale podle toho, jak se postupně vyvíjí interakce mezi pracovníkem a přítomnými osobami. Rozhovor se žadatelem je žádoucí začínat od obecnějších témat, pro získání důvěry a navázání kontaktu s žadatelem. Během rozhovoru si sociální pracovník sám všímá a popisuje aktuální situaci, např. co žadatel při jeho návštěvě říká a jak se chová, tzn. způsob komunikace, co vidí, co dělá, způsob jeho pohybu po domácnosti. U nezletilých, nesvéprávných či jinak handicapovaných žadatelů vede sociální pracovník rozhovor se zákonnými zástupci, opatrovníkem, popř. jinými přítomnými.

Pro úvodní rozhovor se navrhují následující návodné otázky:

* v úvodu rozhovoru se doporučují otázky typu: Které osoby s Vámi žijí v domácnosti? Jak se Vám zde žije? Jaké máte sousedy? Máte nějaké plány pokud jde o bydlení?
* postupně se v rozhovoru přechází k otázkám týkajícím se provozu domácnosti a rodiny: Kdo se o co v domácnosti stará? Jak se žadatel podílí na chodu domácnosti? Jaké jsou v rodině zavedené zvyky týkající se chodu domácnosti?
* dále je možné uplatnit otázky týkající se rodinných vztahů: Jak spolu vycházíte? V jakém vztahu je který člen rodiny k jinému? Kdo mimo žadatele řeší problémy v domácnosti a jakým způsobem?
* následně je již možné klást otázky vztahující se k potřebám pomoci žadatele: Jak se dnes cítíte? Půjdete dnes sám nakoupit? Kdy jste byl naposledy navštívit lékaře? Nepociťujete hlad či žízeň?
* jako další je možné klást otázky o majetkových poměrech: Jste vlastníkem tohoto bytu/domu? Jste vlastníkem automobilu? Disponujete nějakou větší finanční částkou?
* v závěrečné části je možné otevřít téma, jakou má žadatel představu o další pomoci, kdo v současné době péči/pomoc poskytuje, v jakém rozsahu a intenzitě atd.

1. *Přirozené prostředí žadatele: prohlídka bytu/domu/zařízení sociálních služeb*

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

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

Dále může následovat rozhovor s přítomnými osobami bez přítomnosti žadatele, kterýje pouze na uvážení sociálního pracovníka, a měl by vyplynout z předchozího rozhovoru se samotným žadatelem. Postup je doporučován v případech, kdy z chování žadatele vyplývá, že v domácnosti není něco v pořádku.

1. **Vlastní sociální šetření zaměřené na žádosti v oblasti příspěvku na péči**

Výstupem sociálního šetření pro účely řízení o příspěvek na péči je písemný záznam ze sociálního šetření, který slouží jako podklad pro vypracování posudku lékařem Lékařské posudkové služby okresní správy sociálního zabezpečení. Záznam ze sociálního šetření obsahuje popis situace žadatele a sociální pracovník volí takové otázky, které odpovídají níže uvedeným okruhům.

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

* zda žadatel dojde otevřít dveře bytu, domu, vzdálenost, kterou dokáže ujít a v jakém čase…
* zda je orientovaný místem a časem, rozumí mluvenému slovu, chápe spojitosti, dokáže se orientovat po bytě, orientovat po okolí, zda poznává jiné osoby…
* zda provádí osobní hygienu sám nebo s pomocí (dokáže si sám dojít do koupelny, na WC, případně zda používá inkontinenční pomůcky), pokud ne, kdo pomáhá - rodina, poskytovatel péče, asistent sociální péče a proč…
* jakým způsobem popisuje svůj denní režim a zda chápe potřebu jídla a pití, zda je dodržován pitný režim…
* zda sám manipuluje s oblečením, to znamená, zda je schopen oblékání a obouvání, a to přiměřeně okolnostem (pokud ne, kdo pomáhá)…
* zda se sám stravuje (připraví si sám jídlo, má je připraveno, pouze je ohřívá a jakým způsobem, kdo zajišťuje případnou pomoc)…
* zda používá kompenzační pomůcky (sluchadlo, brýle, berle, vozík…), popř. popis potřeby pomoci při jejich používání…
* zda je schopen si připravit sám léky a dodržování léčebného režimu…
* jakým způsobem se pohybuje v přirozeném prostředí - chůze kolem nábytku, chůze o dvou holích, s pomocí madel…

1. **Výdělečná činnost/školní povinnosti** - do záznamu se popisuje zapojení žadatele do pracovní činnosti nebo studia. Popisuje se zejména:

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

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

* zda žadatel komunikuje s rodinnými příslušníky, a jakým způsobem – aktuální rodinné kontakty…
* zda existuje rodinná historie vztahů…
* jaký byl způsob dřívější komunikace rodiny včetně komunikace současné…
* zda žadatel žije v manželském vztahu, a v jakém…
* zda žadatel udržuje kontakty se všemi členy rodiny - vztahy mezi sourozenci…
* zda žadatel preferuje jednu osobu (koho)…

1. **Sociální vztahový rámec (mimo rodiny) -** do záznamu se popisuje vztahový rámec mimo rodinu žadatele, zejména přátelské vztahy, způsob trávení volného času, sociální aktivity žadatele. Popisuje se zejména:

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

1. **Domácnost -** do záznamu se popisuje účast žadatele při standardním zajišťování chodu domácnosti. Popisuje se zejména:

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

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

* jaký je příchod do objektu, kde se domácnost nachází…
* vlastní vstup do domácnosti (např. počet schodů, kolikáté patro, existující výtah, bezbariérový vstup včetně komplexního popisu obývaného prostoru)…
* zda je koupelna v mezipatře, WC venkovní…
* jaká je přítomnost nepříznivých faktorů prostředí (prach, hluk, nedostatečné osvětlení, nevhodná teplota, nevhodná vlhkost…)
* zda je žadatel v čistém prostředí…
* zda by prostředí žadatele mohlo mít vliv na jeho zdravotní stav (psychický, somatický…)
* jaká je blízkost zdravotního střediska, praktického lékaře…
* jaká je vzdálenost obchodu…

1. **Písemný záznam ze sociálního šetření vždy obsahuje:**

* **Datum, čas** (časový rozsah: kdy bylo započato, kdy bylo ukončeno) včetně místa, kde bylo šetření provedeno.
* **Identifikační údaje žadatele**.
* **Informace:**
* s kým byl veden při šetření rozhovor,
* kdo je uváděn jako osoba zajišťující péči a v jakém rozsahu ji tato osoba zajišťuje,
* jak je potřebná péče s pečující osobou sjednávána (dostupnost péče v případě akutní potřeby),
* v případě, že je žadateli zajišťována potřebná péče registrovaným poskytovatelem sociálních služeb nebo terénní ošetřovatelskou službou, identifikační údaje těchto subjektů a rozsah poskytované péče.
* **Vlastní popis situace žadatele** (dle popisu 6 oblastí - uvedeno výše, sociální pracovník neprovádí vlastní závěr, ale pouze popis situace).

Zpracoval: Mgr. Michal Šimůnek