



Financováno Evropskou unií

Závěry z rozhovorů s dalšími organizacemi

Databázový systém

Stávající databázový systém a jeho provoz

Vývoj a provoz databázového systému je neustálý proces a je určitou formou **know-how organizace**. V tomto ohledu je velmi oceňovaná **dostupná a časově flexibilní IT podpora** a možnost redesignu databáze. Ideální variantou je pak **schopnost upravovat databázi prostřednictvím vlastních lidských zdrojů**.

Z pohledu robustnosti databáze se objevuje jak využití pro evidenci přímé i nepřímé práce, tak pro evidenci pouze přímé práce. **Klientské rozhraní není v současnosti v žádné z organizací aktuální téma**. Objevila se potřeba mobilní aplikace pro práci v terénu.

A tam se vlastně zaznamenává úplně všechno. Úplně veškerá práce, i ne s klientem je tam taková vlastně, **dá se tam vystopovat snímek pracovní doby, protože databáze tam nabízí i týmové události. Tam se zapisují porady, stáže, vzdělávání. Máme tam v elektronické podobě terénní deník, aby se dalo zapisovat jednání se zájemcem o službu a tím i evidovat rovnou odmítnutý zájemce o službu. Monitoring, depistáž, jednání se skupinou, v rámci té práce se zájemci**. Všechno je to vtažený do téhle jedné databáze, kterou používáme, a jinač se vlastně záznamy nepíší.

Ono se to nastavilo a my máme kolegyni, která má tu databázi na starosti a ona už je v tom, taky **už umí to programovat sama, že už není potřeba, abychom se obraceli na externisty**. Kdyby šlo o něco asi velké zásah, tak bychom se museli obrátit na firmu, ale **jinak si to už dokážeme obsluhovat sami jako administrátoři, že opravdu si umíme přidávat políčka**, už to opravdu umí ta kolegyně naprogramovat k našim potřebám.

On [databáze] je hodně opravdu širokej a propojenej. Je fajn, že **když si s ním nevíme rady nebo potřebujeme nějaký výstup, kterej neumožňuje, tak je možný si zavolat, domluvit se, vykomunikovat, zeptat se, proč zrovna tohle nejde nebo jak by to šlo udělat**. Tak to je hrozně fajn, že vlastně máme tu možnost tý konzultace vlastně v podstatě kdykoliv v pracovní době.

Přemýšleli jste nad tím, že byste ho třeba jako ve spolupráci s tou vývojářskou firmou ještě rozšířili? Třeba na další organizace s podobnou agendou?

Asi úplně ne, protože si myslím, že **každý by si měl najít jakoby to svoje, co jemu jako vyhovuje, podle nějakých vnitřních předpisů směrnic, metodik, standardů a tak dále**. Já nevím, jak se na to nahlíží, ale

každá organizace určitě chce mít nějaký know-how. Já si nemyslím, že by úplně dali celý systém někomu jako k dispozici, ale že by třeba jsme mohli být součástí jako vývoje tým, že už máme v tom nějakou praxi a něco jsme odpilotovali, tak to jako asi jo to. **Ale abychom tady předali prostě naši aplikaci, tak to si úplně nemyslím.**

Já si myslím, že v tom základu je to asi dostačující. **Myslím si, že by bylo lepší, kdyby to mělo možnost nějaký aplikace,** že by krom toho, že by to byl ten ten pevný program, kterej je v tom počítači nebo notebooku i v telefonu. Protože my, když si otevřeme teďka *databázi*, tak ji máme jenom v tom webovém rozhraní. **To znamená, že na telefonu už si to člověk musí přibližovat. A není to tak uživatelsky příjemný jako třeba na počítači nebo notebooku.**

...když potřebuji report nebo nějak jinak, tak uděláme požadavek, kterej se teda zaplatí. A on, pokud je to zvládnutelné, tak to pro nás udělá, ale vlastně se to propíše všem, to znamená i těm organizacím, který ho mají taky.

A pomáhá to samozřejmě i tomu projektovému oddělení, a pak nám to pomáhá i získávat ty projekty a tak dále, takže je to opravdu docela esenciální. Ta databáze je fakt... **Nedokážu si představit, že bychom ji nepoužívali.**

...my jsme chtěli tu databázi mít spojenou pouze s těma uživatelema těch služeb. Jo, **nechtěli jsme tam jakoby nic navíc: žádný kontakty, žádný výstupy prostě z nějakých depistáží a tak dále.**

Bavíme se o tom. Každý týden máme porady týmů, takže tam se musí tady ty věci, ať už klientský nebo tady ty technický. **Takže vždycky posbírám nějaký podněty a já poprosím o nějakou realizaci.** Takže úplně špatný mi to nepřijde, co máme. No výhoda je ta, že do toho můžem vrtat.

Problémy spojené s provozem databáze se týkají například **sladění rozdílných potřeb jednotlivých služeb** nebo **omezené možnosti přizpůsobení** databázového systému. Jedna z organizací se v době rozhovoru nacházela v pilotní fázi provozu.

...a my si třeba v SASu něco vymyslíme, co by se líbilo nám, ale ty ostatní služby můžou říct: ale nám se to nelíbí. A pak to třeba ta inovace pro nás neprojde. Že čím víc služeb a jedna databáze, tak se musíme vždycky shodnout, jak má třeba vypadat karta individuálního plánu. Já bych jí prostě potřebovala úplně jinak, ale kolegům prostě z jiný služby ne, nám se to líbí, tak to potřebujem takhle. **Takže v tom já vidím takovou poměrně slabinu, že to vlastně pořád se snažíme nějak inovovat. Nabobtnává to. Ale je to míň a míň čitelný pro...**

...kdyby [databáze] byl třeba **víc jakoby šitý na míru naší službě, nebylo tam zbytečných kolonek, který by tam nemusely se zobrazovat, tak by to pro nás bylo přehlednější.** Vlastně my bychom si tam mohli zvolit to schéma toho, co my tam jakoby využíváme a ten zbytek by vlastně byl skrytý, tak by to asi bylo přehlednější pro nás, nebo aspoň pro mě teda.

A ozývá se třeba z řad téhle služby, toho SASu, že by se jim líbilo, kdyby nějaký zakázky ještě měli takhle nějak předdefinováno. No a do toho právě vstupuje: *ale tuhle zakázku používá i tahle služba a oni to předdefinovaný potřebujou mít třeba jinak.* No takže tady jsou přesně potom takový ty nešvary, že **hledáme kompromis a někde ten kompromis je za mě úplně paskvil.** Že to nevyhovuje nikomu, ale je to někde uprostřed a nic to nepřineslo.

...když někdo něco uloží, někdo něco vymaže, tak aby tam nenaskakovaly prostě ty chyby který ten systém prostě bohužel zatím jako vykazuje. To je potom na odstranění, že už to není zas tak jako tragický. Nicméně ti vývojáři, ten jeden je jako nemocnej a ten druhý v podstatě to sám jako nestíhá.

Struktura a obsah evidence

U všech organizací evidence sleduje strukturu: **karta klienta - zakázky (oblasti potřeb) - úkony.** Individuální plán se může nacházet v kartě klienta nebo v zakázce. Pro zakázky a úkony existuje metodika včetně typologie. Frekvence výskytu v rámci typologie je pak jednou z oblastí vyhodnocování

služby. **Jedna intervence může být v zápise rozvinuta do více úkonů**, což vychází z omezení datové struktury, kde úkon musí být řazen pod konkrétní zakázku. **Hlídá se zatížení pracovníků** at' už v oblasti nároků na kvalitu evidence práce, tak například kategorizací a distribucí klientek podle zátěžovosti mezi týmy.

Terén plánuje, nebo všechny služby plánují tou metodou SMART. **Takže když vlastně ten teréňák založí zakázku, tak v tom okně se mu už rozjede ta kostra. Co má vlastně ten individuální plán obsahovat. Je tam výchozí stav, cíl, měřítko a termín splnění. Jo, že má tam ty taháky, co vlastně všechno má vědět.**

...takže tam vlastně on zaznamená zakázku a tam je vlastně jaký je to téma, kdy začala ta zakázka a ta zakázka má takovej charakter, že vedle těch vyplňujících polí se tam otevře takzvané, my mu říkáme okno zakázky, a tam ty terénní programy vlastně i individuálně plánují. Proto říkám, že každá služba to má jinak. **Třeba služba SAS plánuje v té kartě individuální plánování, ale terén plánuje jenom v tom okně zakázky.**

A jak by měl tento text ideálně vypadat a jaké by měl mít náležitosti? My jako to máme asi individuální, podle toho, co se děje. Nicméně **máme vlastně jakoby nějaký předepsaný šablony, který se vlastně dají využít a je samozřejmě to pak rychlejší.** Je jasný, že na začátku kontaktu nebo prvokontaktu jsou nějaký věci, který s klientem uděláme, tak vlastně je nemusíme pořád dokola vypisovat, ale vlastně v šabloně to máme s tím, že se nám to tam objeví a my to jenom odklikneme a víme, že jsme to s tím klientem udělali a objeví se nám to tam samo.

Co je nepraktický? Třeba sedíte s tím člověkem hodinu a řešíte tři věci, řešíte peníze, řešíte bydlení a pak třeba vztahy, ne ve zlém, ale prostě něco s někým a **ten pracovník to musí rozsekat do těch třech témat. On nemůže mít jakože jednu zakázku, do který by se psalo všechno.** To by potom zase byl fakt guláš a člověk by nevěděl vlastně o čem to téma je. Kdyby se všechno strkalo pod bydlení a psalo se tam, jo? Takže to je nevýhoda, že ten pracovník tu jednu konzultaci rozseká do tří částí. Dvacet minut se bavili o bydlení, 20 minut o penězích a 20 minut o vztahu se strejdou, s tetou, s bráchou.

No a každá služba má vypracovaný manuál. Takže třeba tam máte 25 typů zakázek. Je to dávky mapování, dávky zprostředkování, bydlení pomlčka, udržení stávajícího bydlení, bydlení, řešení krizové situace a **je tam takhle třeba 25 typů a každá služba má vlastně vypracovaný metodický postup. Že k té zakázce každý pracovník vlastně ví, co je náplní ty zakázky. To není součástí databáze, to je prostě na sharepointu v excelovský tabulce, to dostává takovej balíček při příchodu se standardama.**

Je to tak, že **v rámci jednoho setkání může být i víc výkonů, protože my ty výkony máme rozdělený na oblasti.** To znamená, jestli se to týká jako sociální oblasti, nebo se to týká bydlení, nebo se to týká financí. A při jednom setkání se vlastně můžeme bavit o víc tématech.

Je tam karta klienta, kde jsou nějaký osobní údaje, který jsou podpořený souhlasem se zpracováním osobních údajů, který nám ten klient dá. **Pak se tam evidují ty oblasti potřeb. To znamená, máme vytipovaných asi šest nebo sedm kategorií,** který se týkají nějakýho ekonomického statusu, zaměstnanosti, zdravotního stavu, péče o děti, pocitu bezpečí.

Ne, to se dělá vlastně na začátku ty karty toho klienta a odráží se to v podstatě od ty prvotní zakázky. **Když si pak samozřejmě uživatel vydefiniuje další zakázku, tak se tam zaškrtně další typ zakázky,** ale je to v jednoduchosti jako bydlení, práce, dluhy, dávky, úřady, osvěta a tak dále. **Opravdu nechceme po těch pracovnících, aby tam vypisovali dlouhosáhlé texty, prostě to opravdu ne.**

...**máme nově rozdělený klienty podle náročnosti vlastně v tý evidenci.** Každý tým, máme 4 týmy, a každéj ten tým má klienty. **Abychom i sledovali vlastně jakoby zatížení pracovníků,** aby neměl třeba jeden tým moc zátěžových klientů. Takže i to rozdělení vlastně s nízkou zátěží. Středně náročný nebo náročný klienty.

Tam vesměs v tom jednání s uživatelem je datum, je tam délka trvání. Ten zápis je důležitý taky, protože vykazujeme délku přímé práce pro donátora a pak je tam nějaká **forma jednání,** jestli to byl doprovod nebo osobní rozhovor, pak je tam městská část, to tam nemusí bejt, ale je to tam. Je tam potom nějaký **cíl toho jednání, nějaké shrnutí... tam dole je pak ten text a pak jsou tam nějaký typy intervencí a pak jsou**

tam témata jednání, který jsou zase pro nějaký vykazování, kolikrát řešíme bydlení, kolikrát řešíme finance a tak dál. Takže ono to ještě má potom v té interní rovině to má ještě ty statistické věci, který my pak využíváme vůči těm donátorům a nebo vůči sami sobě při nějakém vyhodnocování služby.

Když s nima děláme tady tohle, to znamená děláme ty oblasti potřeb, tak to s nima děláme individuální plán, tak to vyplňujeme teda s nima jo. Ale zápisy z intervencí se většinou dělají až ex-post.

My jsme třeba, jak jsem vám říkala, že máme ty **oblasti zdraví, práce, dluhy, bydlení, vztahy a tak dále.** Tak to pořád vlastně děláme. **Zaznamenávali jsme to do do těch zápisů, ale my jsme udělali nový políčka tady k těm oblastem. A my jsme to udělali abysme to mohli statisticky vést, že ke každý té oblasti máme, zda to ten klient řeší, nebo neřeší, nebo nechce řešit.** Potom můžeme díky právě tomu, že jsme to vyčlenili, a tak se to z toho potom dá vytáhnout, že kolik klientů řeší tady tu oblast a tak dále.

A jaký je podle vás ideální způsob evidence práce s klienty? Jak ideální způsob vypadá? Jaké má funkce? Nejlépe žádná. Administrativa hrozně jako zdržuje od té přímý práce. Každý kraj má podíl přímý práce různě, my třeba máme 80 %, což je teda jako velice jako tristní a na tu administrativu zbývá opravdu málo času...

Organizace se snaží vycházet pracovnícím v oblasti zapisování do databáze vstříc. **Mluví se o určité míře svobody při tvorbě zápisů, jejich jednoduchosti a stručnosti při současném dodržení standardů kvality sociální práce.** Objevují se experimenty se zápisem formou speech-to-text.

...já to tady vidím vlastně u kolegů nebo u jednoho kolegy, **ktorej opravdu i do toho wordu si to takhle jako nahrával a hodně mu to zjednoduší čas,** když o tom jenom hovoří a nemusí přemýšlet vlastně, jak dobře to strukturovat. Jak dobře to napsat a napasovat tu větu, aby byla bezchybná a podobně. Načež my teda na to neapelujeme, aby to bylo bez chyb, protože to prostě není úplně gró práce naší.

Ale pak je ta druhá věc a to je mít výkaznictví pro donátora. Že děláme nějakou práci, takže za mě, já nejsem příznivcem velkých zápisů a tak dál, já tam potřebuju mít obecně řečeno pár věcí, který obsáhnou to, co jsme s tím klientem udělali, jak se naplňuje individuální plán a vesměs to je všechno. **Já vlastně nejsem příznivcem toho, že v těch databázích jsou nějaký velký elaboráty o klientech.**

Přesně, to je v bloku. To není nějak nastavený předem, to si tam každý může napsat, jak mu to nejlíp vyhovuje. **Někdo píše v bodech, někdo píše v celých větách, to je různý a není to tam přednastavený.** Přednastavený je jenom zadání data a zadání druhu té schůzky. Jestli to teda bylo osobní, skype, ještě email anebo telefon, nebo nepřímá práce.

Tak nemám určitě rád minimalismus jo, to znamená, to se nám stávalo dřív, že tam někdo napsal jenom složenky. A to je málo. To je fakt málo. Anebo příspěvek na bydlení. Takže já vždycky říkám kolegyním, **že by to měl být takový mikro příběh, to znamená, měl by tam být i v rámci té velké spolupráce, i v rámci toho setkání by to mělo mít nějaký počátek, nějaký počáteční stav, s čím ten klient přišel, co se dělo a s čím odešel.** Taková jednoduchá osa tří bodů, co by to mělo obsahovat. Měl by to být trošku uzavřený příběh s výhledem, co se bude dít dál, tzn. kdy bude příští schůzka nebo co se stane v dohledné době.

A pak by tam ten pracovník měl tak nějak zaznamenat nějakou tu atmosféru, tu náladu. Zase z toho úkonu velmi hezky vidíte, jak ten pracovník o tom přemýšlí. No že si třeba všimne, že ten člověk je nějaký zklésej, smutnej. Otevřeli další, jiný téma. Vidíte tam z těch záznamů ten vztah, jestli se tam nějak navazuje.

Evaluace a kontrola

V databázovém systému se z kvantitativních dat sleduje **množství intervencí** pro potřeby vykazování donátorovi, pro vnitřní potřeby se sleduje **míra zastoupení jednotlivých témat**, ale také **vytíženost pracovníků**. Kvalitativní složku většinou vyhodnocují určené pracovníce **pročítáním zápisů, výzvou je získávání zpětné vazby** od klientů*ek. Alternativním způsobem vyhodnocování a získávání zpětné vazby je vyplňování dotazníku.

Jo a ještě **máme takové nařízení, že ta databáze musí být aktuální**. Není to tak, že si sedne pracovník jednou za uherák a napíše všechno. Měla by být fakt aktuální. **Ty záznamy by neměly být starší než 3 dny**. Právě i proto rychlou zastupitelnost.

No tak na to máme přímo evaluátora, našeho interního. A vždycky pošle nějaký jako dotazníky, který vyplňujeme buď společně jako s klientama v rámci jako spokojenosti. V rámci toho, co by chtěl ještě jakoby za ty cíle, a tak dále.

Zase, ten nadřízený, my tomu říkáme koordinátor, už z toho plánu taky může číst přístup toho pracovníka. Jak hodně informací třeba o tom, co v tom rozhovoru bylo, protože ten výchozí stav někdy můžete mít: no, paní nemá bydlení, hledá byt dva jedna. **Už z toho můžete přemýšlet, jak hodně ten pracovník o tom člověku přemýšlí, co všechno mapoval, jestli hledá zdroje toho člověka, že to ukazuje v podstatě ten přístup.**

...data nebo ty záznamy pročítá přímý nadřízený, koordinátor služby, a ten z toho vlastně tahá bloky, který pro tu evaluaci chceme. ... Protože ten obsah je zhodnocenej. Jak jsem říkala, že na té kartě klienta vidíte, jestli cíl byl splněn nebo nesplněn, nebo byl splněn částečně. To je vlastně o tom obsahu. Našlo se bydlení, udrželo se bydlení, přestalo být záškoláctví, rodiče pečují, mají doktory. Jo, tohleto všechno obsahově. Ta databáze krásně těma statistikama, byť s těma různě odchytkama, že úkony a časy. **Ale neumíme z databáze, a nevím jak by to mohlo jít, jako najít to hodnocení, jak k tomu přispěla ta služba, to je prostě v těch textech. A ten koordinátor načítá ty texty, protože ve standardu 15 máme vlastně 6 oblastí, na který se ta evaluace zaměřuje.** První oblast je spokojenost klienta se službou, takže koordinátor pročítá průběžný závěrečný hodnocení tý daný služby, ať v okně zakázky u teréna nebo v SASu u individuálního plánu. A z toho vlastně zobe ty texty. ... **Něco se tam dá tvrdě najít, jako stížnosti. Jo, to umí ten koordinátor, najít si. Na to máme elektronickou knihu, takže tam si to najde a data z úkonů i z těch individuálních plánů a hodnocení prostě čte. A hledá tam ty odpovědi.**

...pak jsou tam témata jednání, který jsou zase pro nějaký vykazování, kolikrát řešíme bydlení, kolikrát řešíme finance a tak dál. Takže ono to ještě má potom v té interní rovině to má ještě ty statistické věci, který my pak využíváme vůči těm donátorům a nebo vůči sami sobě při nějakém vyhodnocování služby.

A v rámci toho zvyšování kvality my do toho vstupujeme jako metodici a **opravdu chceme nějakým způsobem, aby ty pracovníci našli nějaký nástroj k tomu, aby ten klient dával lepší zpětnou vazbu**, aby se to líp dalo jako nějakým způsobem evaluovat a jak opravdu jako zkvalitnit tu službu vzhledem ke klientovi.

Máme vytipovaných několik ukazatelů kvalitativních, který sledujeme. Některý jsou takový tvrdý ve smyslu, že se nejedná o nějaký měkký dovednosti, ale evidujeme, kolika lidem jsme pomohli najít bydlení, kolika lidem jsme pomohli najít legální práci, kolik lidí vstoupilo do oddlužení, kolik lidí například získalo dar z nadačního fondu a tím si pomohlo ke kauci, k novému bydlení nebo nákupu nějakých věcí pro děti. Máme tam taky několik kategorií, který se týkají... My tomu říkáme zaučování, zaškolování. Máme tam kategorie, které se týkají vyplňování formulářů, nějakého povědomí o tom, jak řešit dluhovou situaci, povědomí o tom, jak si řešit, jak si hledat sám bydlení na komerčním trhu nemovitostí atd.

Na tu databázi je navázaná ještě naše jedna tabulka, kde si děláme přehledy my poradci a poradkyně, děláme si tam přehledy klientů, kolik jich máme a kolik aktivit. Spíš je to jenom jsou to čísla a hlídáme si tím i kapacity, a ta tabulka musí být vyplněná do 10. v měsíci. A ta tabulka se tahá z té databáze. My máme tu strukturu, že **máme teda každé liniového manažera a ten by taky měl jednou za čas zkontrolovat, jestli ten člověk toho nemá moc a bude vycházet tady z té tabulky**, protože jinak to vlastně nemá šanci poznat, kolik má kdo klientů.

Zjednodušily se obecně jakoby ty výstupy. Naši pracovníci byli zvyklí psát jako knížky za ten jeden den. Popsat tam opravdu jakoby velké bloky textu. **A teď prostě my po nich chceme jenom: co jsi udělal, jak jsi tomu pomohl a co udělá jakoby ten klient.** Takže rovnou vlastně nějakým způsobem po každý schůzce tímhle tím krátkým textem to jako hodnotíme a už nepotřebujeme nějaký hodnotící formulář úplně na konci uzavření individuálního plánu, což se stávalo taky velmi zřídkem, protože ty klienti, jak říkám, se prostě vracej. No, takže nám to přišlo jako nesmysl zavírat, otvírat individuální plány, zavírat otvírat nové smlouvy, takže tenhle proces jako jednodušší.

Tak čas pracovníků je jenom jeden a radši budu, když ho budou věnovat interakci s klientem, než administrativou, kterou oni musejí udělat a je potřebná, jak jsem říkal ze dvou důvodů, jak toho interního, tak to externího, ale zase odsud posud. To znamená, že je pro mě důležitější ten rozhovor s klientem nebo doprovod nebo nácvik nebo cokoliv, než to, že bude nějaký rozsáhlý zápis, o kterém si vedoucí může přečíst. Jo, plus je to tam v tom interním, je to nějaká kontrola, že jo. Protože je to jedna z možností, jak kontrolovat tu práci.

Tak obsahem je samozřejmě, co jsme řešili za nějaký jako potřeby toho klienta, jakým způsobem byly vyřešené, co se pro to mohlo jiného udělat. **Kde selhal třeba pracovník, kde možná selhal i ten klient, kde selhala vlastně vůbec ta jeho situace.**

Jakože je to vlastně rozdělený podle těch kategorií. A pak je jasný, že máme třeba... Aby se dalo vytáhnout z té databáze i to, nebo že se to z toho dá vytáhnout, jestli třeba máme víc klienty, který potřebují finanční pomoc nebo potřebují víc ohledně bydlení, poradenství atd. Takže vlastně je to rozškátlovaný tak, abychom věděli i sami tu potřebnost vlastně těch klientů. Na co se jako služba zaměřovat třeba víc nebo kam nás to vlastně vede.

Máme jakoby dotazníky ohledně jakoby posunu klientů, který máme vlastně vedený v databázi. S tím, že si vlastně po určité době vždycky sledujeme stav toho klienta na začátku a po určité době, kdy vlastně ten pracovník si to hodnotí. Vlastně i ten klient sám vlastně má k dispozici vlastně v rámci rozhovorů s pracovníkem, nebo pak v rámci toho dotazníku vlastně si uvědomit, co vlastně všechno se zvládlo, co nějakým způsobem vlastně se podařilo, někdy třeba i nepodařilo, ale jakým způsobem vlastně se ten klient posunul.

...my jsme se rozhodli s kolegou metodikem, když jsme nastoupili na pozice jako metodiků a regionálních ředitelů hodně zasáhnout do standardů kvality poskytování sociálních služeb a hodně do metodik, protože nám přišlo, že vlastně předchozí metodička byla taková hodně byrokratická. A když přišla jakákoliv kontrola, tak než aby byla schopná ta organizace ten dokument prostě obhájit, tak ho radši přepracovala. A vlastně to nesplňovalo ani míry prostě různých typů jako kontrol, at' už jakoby krajských anebo inspekce kvality. Takže my jsme do toho nějakým způsobem šáhli a už jsme chtěli tím dát najevo, že těm **naším pracovníkům vlastně jako důvěřujeme, že jim nic nenakazujeme a že jim jenom doporučujeme.** Takže podle toho to bylo vyvinuté, no.

Klienti*ky a databáze

Klientský přístup do databáze, zápis s klientkami/v terénu

Napříč organizacemi je reportován **velmi malý zájem klientů*ek o nahlížení do databáze.** Evidence je klienty*kami vnímána jako nástroj pro vykazování sociální práce, obsah evidence je dle organizací pro klient*ky **obtížně srozumitelný.** Do evidence se společně nahlíží při kontroverzích, reflexích individuálního plánu a při vytváření reportů o klientkách.

Zapisování s klienty*kami/v terénu není příliš obvyklé, je zatěžující a mohlo by ovlivnit kvalitu intervence. Objevuje se ale i pozitivní přístup k zápisu v terénu, ze kterého vyplývá potřeba mobilní aplikace a funkce speech-to-text.

Do těch jednotlivých zápisů z intervencí se zpětně moc nekouká. Úplně takhle bez příčiny to není úplně nutný. **Kouká se do toho v případě, kdy dejme tomu nastane nějaká lehčí kontroverze mezi klientem a**

pracovníkem, kdy tvrdí, že se něco dělo a ten pracovník mu ukazuje, že se to stalo ten a ten den. Nebo si zaznamenáváme, jak ten klient nebo klientka vlastně byli k zastížení nebo jak docházeli na schůzky.

Takže on by to tam neviděl, kdyby do toho měl náhled, tak tohle to tam nevidí. To co by tam viděl, tak: tolik jsme toho udělali, ale spíš ne obsahově, to kvantitativní, tolik schůzek, přesně to by tam viděl. A tam se třeba zaškrtávají nějaký věci fakt v bodech. **Takže já si myslím, že by tam z toho nepoznal, co všechno má za sebou**, ale to je to, co se mu říká. V průběhu spolupráce.

Když s nimi děláme tady tohle, to znamená děláme ty oblasti potřeb, tak to s nima děláme individuální plán, tak to vyplňujeme teda s nimi, jo. Ale **zápisy z intervencí se většinou dělají až ex-post**.

A mají klienti zájem o náhled do databáze nebo do evidence? Ne, to je 1 případ ze 100, ale často se to nestává.

Při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby, kterou my teda děláme, je poučený, že tu možnost [nahlížet do databáze] má. **Ale nikdo to nevyužívá teda upřímně**.

Projevují klienti zájem nahlížet do svých záznamů? Ne, málo.

My opravdu zapisujeme pouze úkony toho našeho pracovníka. Proto si myslím, že když dobře to vysvětlí ten terénní pracovník, potažmo sociální pracovník, tak není potřeba, aby klient jako nahlížel do dokumentace. Stává se to samozřejmě, když klient třeba chce nějaký dokument pro OSPOD, takže ho jako sepíšeme, ale není to jakoby výtah klasického individuálního plánu, když se to té zakázky jako netýká, tak to jako neděláme.

Nevím, možná je to tím, že mají pocit, že to nepotřebují a že neví možná k čemu by jim to bylo. Že když já jsem vlastně dělala jakoby v ruce individuálně s klientem, ne vlastně jakoby počítačově, tak vlastně než jsem jim vysvětlila, proč je to pro ně dobrý, tak vlastně na začátku jsem se setkávala s tím, že: **Vy si to potřebujete napsat. To je vaše**. Jo, vy si to tam potřebujete mít. Ale vlastně je důležitý, aby věděli, že to může nějakým způsobem sloužit i pro ně. Jakože vlastně by z toho mohli využít, co by pro ně bylo dobrý. Tak to asi. To asi jako nevědí.

Když je třeba ten individuální plán, tak třeba oni mají notebooky, takže si přinesou notebook, otevrou to a rovnou ten plán píšou spolu. Nebo i teoreticky, někdy to může bejt i zápis, že rovnou si ho napíše tam a vlastně dám mu ho přečíst. Ale nemáme na to na to nějaký interní postup, že takhle to musí bejt. **To je spíš přístupová záležitost jednotlivých pracovníků**. Jo, já třeba osobně takovej přístup třeba mám, protože mi to přijde v pořádku. **Někdo může bejt takovej, že to nerad dělá na tý schůzce a že si to v klidu radši zapíše doma nebo v práci a pak to udělá druhý den**. Takže to je takovej neformální přístup k té dokumentaci.

Pak ale ten formální je, že požádá sociálního pracovníka nebo klíčového pracovníka nebo vedoucího o nahlédnutí do dokumentace. A tomu nemůžeme zabránit. **A to se pak děje, že když je to v těch bytech, tak bych si vzal notebook, zaplo se to tam a ten člověk si to může přečíst**. Dokážu si představit, že se to i třeba vytiskne. Záleží asi kolik toho je a záleží občas třeba na typu klienta.

Mají třeba klienti zájem alespoň se podívat do té databáze? Třeba společně s pracovníkem v té elektronické formě? Ne, vůbec. **Mám pocit, že je to nezajímá, že ten focus je zaměřený na tu praktickou rovinu**. Ve smyslu vyplníme tady žádosti, vytiskneme životopis, co ten člověk potřebuje. Hledáme bydlení, hledáme doktory. Takhle to je na začátku. Když je seznamujeme s tou službou, tak jim říkáme, že vedeme elektronický záznam o naší spolupráci. Ten člověk je o tom informován přesně i s tím, jak je to zabezpečeno. Ale nikdy jsem nezažila: *"a co to je ta databáze a ukažte mi ji"*, to jsem nezažila. Pamatuju si kolegyni, která v rámci taky SASu tu rodinu sama vyzvala: *Pojďte se podívat, já vám ukážu, co potom dělám, když mi odejdete, kam to zaznamenávám*. Že to sama vlastně rodině ukazovala. Ale ten zájem. Ne, ne, ne.

Takže počítáte i s tím, že by si třeba pracovník něco zapisoval v terénu? Ano. **Zapisoval a nebo dokonce do toho i hovořil a zapisovalo se mu to samo**, protože častokrát jako je to daleko jednodušší, když třeba přejíždějí, jedou v autě, nebo ten pracovník má, trpí, dysgrafik, dyslektik a tak dále, tak je to pro ně jako komfortnější.

Umíte si představit, že by třeba záznam úkonu dělal pracovník spolu s klientem v průběhu kontaktu? Ne. **Tam**

je potřeba se soustředit na ten rozhovor. Neumím si představit, že se tam ještě do toho ten pracovník věnuje nějakému záznamu.

Klientské dokumenty

K nakládání s osobními dokumenty klientek se organizace staví rezervovaně, naopak **dokumenty vznikající ve spolupráci s klientkami jsou důkazem o poskytování služby.**

Nějak jsme se k tomu nepropracovali. Je pravda, že **třeba fyzicky někdy ty dokumenty máme, máme od nich souhlas, ale máme je třeba zkopírovány.** Máme je zamčený v skříni. **Ale jako elektronicky je neukládáme.** Takže to jsme zatím jako o tom neuvažovali.

My si je maximálně propůjčíme, než to samozřejmě s klientem dáme nějakým způsobem dohromady, a pak je vrátíme. A to je možná další jako věc, to zkompetentňování. **My nejsme žádný úložný boxy a ani to jako nemáme mít a nechceme to mít a je to prostě klientova věc jestli to ztratí prostě.** Bohužel pro nás potom práce častokrát navíc, ale právě je to jeden nástroj k tomu zkompetentňování klienta.

No my vlastně do těch dokumentů nahráváme vše, co s tím klientem my tady uděláme. Když uděláme životopis, když mu právě předáme ten vzor nájemní smlouvy, vzor evidenčního listu, to se tam dá nahrát. To není na škodu to tam mít, ale zase není povinnost každého pracovníka... **My tam musíme zaznamenat ty dokumenty, který s nim vytvoříme. I pro nějaký potom důkazní řízení.** Kdyby ten klient tvrdil, že jsme tam napsali tohle a tohle ho poškodilo, tak my vlastně máme ten dokument uložený, tam je datum, všechno.

Ta naše databáze na to není. Do té se nedají nahrávat soubory do té naší databáze. *Ukládáte si nějaké kopie dokumentů klientů tady v papírové formě?* Ad hoc, snažíme se tomu vyhýbat. **Když už tak ta kopie, originálu se vyhýbáme jako čert kříži.**

Tohleto je vyloženě třeba specifický pro oddlužení. Potřebujeme takovýhle osobní dokumenty. Tak je skenujeme. Máme jejich kopie, k tomu máme samozřejmě souhlas toho klienta. A snažíme se je vrátet zpátky ty originály samozřejmě. Pokud teda u nás nějak zůstanou potom, protože ono se občas stane, že klient nám je donese a pak se teda ztratí ve spolupráci, protože přestane spolupracovat a nám zůstanou, tak ale to je výjimečný. **Spíš se snažíme ty originály nemít. Spíš jenom kopie, k tomu máme teda souhlas.**

Zmocňování

Definice a zmocňující praxe v sociální práci

V rozhovorech je zmocňování nejčastěji asociováno s procesem **zkompetentňování.** Hovoří se o **nabírání dovedností, samostatnosti při rozhodování a jednání, zodpovědnosti a získávání sebevědomí.** Akcentuje se **rovnocenný vztah** s klienty (především v oblasti plánování), **práce s motivací, oceňování a bezpečné prostředí,** které umožňuje selhání. Podle povahy služby se také zmiňuje zajištění základních potřeb a vytvoření podmínek pro zotavení jako předpoklad pro proces zmocňování. V systémové rovině je řeč o lobbyingu.

O zmocňování se nehovoří v kontextu moci, emancipace, hájení svých práv či komunitního organizování.

Já si myslím že to je nějaká participace toho klienta s tou službou nad téma svými potřebama, které jsou potom daný nějakým plánem. A vlastně **není to o tom, že expertně ten pracovník vytvoří kroky k tomu, jak ten člověk se má dostat z tí chudoby nebo toho bezdomovectví, ale že vlastně ten klient je strůjcem toho, jak ten plán bude** a ten pracovník ho doprovází a téma zdarama nebo nezdarama se ten člověk znova zplnomocňuje. Je to nějaká kontrola podle mě ještě nad tou službou, ale hlavně nad tím svým individuálním plánem.

Tady ten pojem úplně myslím, že ho ani nemáme v metodikách zmíněný. Jde o to, že jsme si dali za takovej cíl vnitřní, že chceme, abychom nedělali věci za klienty nebo za klientky, pakliže to není nutný. To znamená,

velice se snažíme si ověřovat i v tom frkotu, který tady je, protože těch lidí je opravdu hodně. **Snažíme si ověřovat, na co ti lidi stačí sami, doptávat se, nedělat věci automaticky,** se kterými přijdou.

Všechno záleží na tom klientovi. Pokud jako chce ten doprovod, tak my samozřejmě moc rádi, milerádi mu ho poskytneme. Zároveň když ten klient nějak nereaguje ani na ty svoje potřeby, ani vlastně na toho pracovníka, tak asi úplně mu nevyvoláváme třeba desetkrát, kde je a tak dále. **My se snažíme nějakým způsobem i ty klienty jako motivovat, že to je vlastně jeho životní jako situace.** Že to vlastně není náš problém a snažíme se utvořit nějakým způsobem partnerskej vztah na rovný linii. **Nevystupujeme a ani nesmíme vystupovat prostě jako represe** a zároveň se třeba snažíme i vystupovat takhle prostě před úřadama.

Ale my vždycky jdeme tempem toho klienta, co ten klient zvládne. Protože ta úroveň těch kompetencí je pokaždý někde jinde. Takže, co ten některý klient dokáže, tak aby v té formě fungoval. Některý klient, u něho se dá poznat, že nezvládne něco. Takže tam ani není možný, abychom to nechali na něm úplně.

Takže snažíme se, aby ti lidi nejdřív si to vyzkoušeli sami, nebo za pomocí svých blízkých, **aby hledali zdroje uvnitř své rodiny.** To znamená, aby je nemusel doprovázet na poštu pracovník, když chtěj zaplatit něco, aby se domluvilo, že to bude nějaký vnuk. Nebo někdo, kdo tam stejně bydlí s tím člověkem, pakliže je to možný samozřejmě.

Anebo já nechápu zplnomocnění tak, že je to zásluhovost. Někdo někdo to může chápat tak, že když jsme zásluhoví vůči klientům a ty lidi to dělaj, tak se zplnomocňují. Tak to já to tak nechápu. Já **zplnomocňování chápu jako nějaký prostor pro to, že ten klient to zkouší řešit vlastníma silama, ale je v tak bezpečný síti, že si může dovolit selhat.** Nebo selhává.

Vstupuje tam opravdu x generační frustrace, negativní postoj. Ke světu, k sobě. A ta naše práce kolikrát hmatatelně se nemusí dostavit hned. Ale mohli jsme tomu člověku prostě být nějakým zábleskem, nějak mu v ten moment v něm najít to, že nejsem vlastně tak špatnej a škaredej, jak mi to všichni říkají. Něco umím, něco zvládám a tohle vnímám jako gró toho zplnomocnění. To, že si umím napsat životopis, je jedna věc. **Myslím si, že posláním tý služby je vlastně v těch lidech zvyšovat to sebevědomí, aby si věřili, aby přestali vnímat ten svět jako tu džungli nebezpečnou, kde na ně každé kaše.**

Když jde spíš, třeba v těch denních centrech a noclehárnách, tak tam si myslím, že **navíc je to o nějakým zajištění jeho potřeb základních** a tam to zplnomocňování může být mnohem slabší.

My používáme pojem zkompetentňování, jestli je to teda to samé, jestli se bavíme o tom samým. **Abby měli sami větší kompetence a silnější aby byli, aby měli dovednosti v tom jednat za sebe. Aby si uměli říct co chtějí.**

Ta důvěra je hrozně důležitá pro nás, aby věděl ten klient, že s ním neskončíme. **Že naše spolupráce neskončí i při nějakém sebemenším neúspěchu, že ho budem podporovat dál** a že se vlastně jakoby nic neděje, když se to nepodaří, tak že se to zkusí znova. A to si myslím, že tam jako na tom to asi hodně stojí.

Tak to je náš cíl. Vlastně **cíl každé naší služby je, aby byl ten klient samostatný, aby nás nepotřeboval. Tomu já říkám zmocňování.** Takže vlastně naší prací je toho člověka provést tím tématem, naučit ho to. Naše heslo je **neděláme to bez klientů, neděláme bez nich nic.** Proto se na nás někteří zlobí, proto nejsou spokojený, že tam nechcem volat.

No, jde o to najít ten balanc. Kdy už je to nějaký, když to přeženu, nějaký opuštění toho klienta nebo klientky a kdy je to právě nějaká ta **prevence závislosti na nějaké službě sociální.** No takže jde o to najít ten balanc. **Což je samozřejmě proces někdy dlouhodobý, někdy může být kontroverzní.** Někdy se stává, že ti klienti nebo klientky to úplně nepoberou v tom smyslu, že se na nás zlobí. Když něco odmítneme udělat.

Bariéry zmocňování

Limity zmocňování jsou úzce spojené s **nepříznivou sociální situací klientek.** U klientek se objevuje **stres, únava, rezignace a nedůvěra v systém,** které v kombinaci s více či méně **omezenými zdroji a kompetencemi** vedou k interakcím se službou, které jsou spíše pragmatického charakteru - **vyřešit**

problém, krizovou situaci.

Na straně sociálních služeb pak může být limitujícím faktorem **kapacita služby**, zahlcení pracovníků, jejich množství a kvalifikace.

Systémovými bariérami jsou **přetrvávající předsudky ve společnosti a její hodnotové nastavení**, které se zhmotňují v politické reprezentaci a propisují do **přístupu úřadů, pronajímatelů či zaměstnavatelů**. V oblasti infrastruktury je problémem především **trh s bydlením** a dostupnost péče o duševní zdraví.

Přijde člověk a pak se radši řeší ta jeho zakázka. **Když je to sedmý člověk za den, tak už i ten pracovník uvažuje, jestli s ním stráví dvacet minut nebo hodinu a půl tím, že ho to bude učit.** No tak to prostě je.

To znamená, že i to zplnomocňování je prostě menší, protože **ta kvalita života je horší**. Tím pádem **my nemůžeme úplně očekávat, že najednou ty lidi budou mít energii chytit ten život do vlastních rukou**, když prostě pak jdou na pokoj, kde jsou tři lidi nebo dva a nemají třeba ani svoje soukromí.

...klienti jdou hodně za řešením té zakázky. Takže i když zjistíme nějakou diskriminaci na trhu práce nebo na komerční nemovitost, tak často vlastně **klienti o to řešení nemají zájem, protože oni chtějí hlavně bydlet nebo chtějí pracovat**, že oni jdou fakt za tím řešením často. Ale není to absolutní. Měli jsme pár klientů, co do toho šli.

Přichází spíš za tím řešením toho problému nebo té věci. Tohle většinou není jejich přání: *"Přicházím sem, abych sem už nemusel potřeby přijít a udělat si to sám."* Většinou se cítí jistější, když ten člověk tady z poradny, z kanceláře jim tu dejme tomu složenku nebo ten formulář vyplní i popáté, pošesté.

Tím je asi ta frustrace vyšší. **Opakovaný neúspěch rovná se větší skepse, menší motivace k nějaký spolupráci a tak dále.**

Já myslím, že jako bezmocný, někdy jako nevidí řešení. Určitě je tam jako strach, vlastně nejistota, velká obava z těch situací. **Často vlastně někdy nerozumí těm situacím nebo tomu, co po nich vlastně to okolí třeba chce nebo vyžaduje.** Takže možná zahnání do kouta, nevidí řešení. No asi tak.

No, je to ta motivace. Vnitřní i vnější ve smyslu vnitřní motivace. Ten člověk je pak už odevzdaný a to nepůjde a vy mi nepomůžete, **vy mi nemáte jak pomoci.**

Lidi, kteří si neví rady vlastně v komunikaci s úřady. Několikrát třeba měli špatný zkušenosti s vlastně s tím jednáním na úřadech. Proto nás oslovují a prosí o doprovody. Jsou to lidi, kteří třeba nemají žádný jiný sociální kontakty, jsou třeba opuštění, osamocení. Jsou to lidi, kteří bydlí na ubytovnách nebo vůbec v nepříznivých podmínkách.

Jenom prostě najít pediatra, pro sebe obvodního doktora. Otázka bydlení? To už vůbec. Bezdlužnost vůči městu, že ten člověk je vlastně neustále... **Furt jenom naráží na ty neúspěchy a na to, proč to nejde.** A fakt jsou objektivní. To nezmění nikdo z nás. A tohle je něco, co strašně spaluje tu motivaci, ten elán a vede to k rezignaci nebo k tomu smíření se s tím, v čem je ten člověk.

Tam potom přesně opadá nějaký zplnomocnění, protože ty lidi přicházejí pouze pro ty potraviny, nechtějí tu svoji situaci vlastně řešit a je to až konfliktní.

No a nebo potom bariéru vidím i občas v přístupu třeba úředníků, že i když třeba jsme jako doprovod, tak **někteří úředníci v nás vidí nějakou třeba hrozbu** nebo nevím, jak to popsat, ale můžou tam nastat nějaký potíže i v té komunikaci.

Asi ta bariéra je pro mě i celá ta společnost, která na to možná není připravená. **V podstatě furt se tady pereme s nějakými předsudky.** Moc se to teda nelepší. Do toho vstoupili vlastně ještě lidi z Ukrajiny.

Míň a míň solidární v tom pochopení. A neříkám nějakým financování, ale nějaký snaze pochopit toho, kdo je na tom dně a proč na tom dně je. Za všechno si každé může sám. **Běžte makat a všechno se vyřeší.** Mám pocit té povrchnosti která je tomu na škodu. Protože ta sociální rovina je důležitá. Ta veřejnost, možná i ty média vlastně o těch kauzách informují spíš bombasticky a musíte fakt v tom bejt kovaný, abyste tomu rozuměl, aby to nebyl jenom ten povrch.

A my si je sami stavíme samozřejmě taky tím výběrem těch služeb. **Pro mě je bariéra u vysokoškolsky vzdělaných, připravených pracovníků.**

Potenciály a hrozby klientského rozhraní

Klientské rozhraní by mohlo vést k větší transparentnosti, která pro klientky spočívá v **možnosti kontroly** toho, co je o nich evidováno. Vlastní rozhraní by také mohlo snížit práh pro **poskytování zpětné vazby a podávání stížností**.

V oblasti case managementu je vnímán potenciál ve funkcích pro **efektivnější a kolaborativnější řešení zakázek**, jako jsou **to-do listy, kalendář a správa dokumentů**.

Já myslím, že to by bylo docela užitečný, kdyby to i viděl. Ono je to někdy fakt dobrý, když to člověk vidí, že. **Co všechno má za sebou, nebo co všechno, čím prošel, pozitivním i negativním.** Kdyby to bylo nějakým způsobem znázorněný, tak to si myslím, že by pro něho nějaký efekt mělo.

Možná by se tím daly zajímavě hledat... takový reflexe by to mohly zajímavý být. A bavilo by mě, a to nevím, protože to nám nejde, to je s rodinami, a hlavně teda v terénu to nejde, **získávat od těch lidí zpětné vazby.** Tak to by se mi líbilo, kdyby nám tam psali klienti zpětné vazby. Na tu spolupráci, průběžné hodnocení a závěrečné hodnocení.

A k čemu by ten záznam mohl být pro toho klienta prospěšný? Tak nahlédne do toho, jak ten pracovník vlastně o něm přemýšlí. **Je to nějaká kontrola toho pracovníka i toho jak přemýšlí o tom případě,** to znamená, myslím si, že to je další kontrola tý kvality práce. Aby do toho klient mohl mluvit... I protože prostě, já jsem se setkal s takovým tím subjektivním hodnocením, napíše: *"choval se jak debil"*, a to prostě se nemá objevit.

No možná minimálně k těm dokumentům. To by bylo fajn, že by si ty dokumenty o sobě, který by si mohl třeba i sám evidovat, aktualizovat. No to by asi bylo fajn, ty úkony úplně nevím no.

Mohl by tam mít uložený **nějaký dokumenty svoje naskenovaný, aby to měl ve svých rukou, aby to neměl někde analogově doma, kde se to může znehodnotit, ztratit,** když je to domácnost, kde je hodně lidí, což se stává. Nebo někdo, kdo se stěhuje často.

Já si myslím, že pro určité typ klientů nebo pro některý lidi by to mohlo bejt zajímavý v tom, že když třeba jsou víc strukturovaný, že mají třeba rádi ten životní plán, víc naplánovat strukturovaně, tak že by to mohla být taková... Nechci říct game, ale **takovej plán, kterej by nebyl jenom na nějakým papíře v počítači sociálního pracovníka, bylo by tam nějaký odškrtávací.** Já nevím něco takovýho pro některý lidi, který mají problém si někdy zapamatovat ty termíny. Taky by tam mohlo bejt nějaký úložiště zase věci, **mohl by tam mít naskenovaný třeba dokumenty svý.** Dejme tomu že si tam naskenuje nájemní smlouvu. Nevím. Rozhodnutí o invaliditě, nějaký rozhodnutí úřadu práce. Jasný, ono by se to mohlo dělat už na Googlu jo. Ale když už bysme to brali v tom systému, tak si myslím, že úložiště pro toho klienta v nějaký elektronický podobě by nemuselo bejt úplně od věci. **Kalendář.** Jasný, ono to záleží, jestli na to potřebujeme mít to v tom interním systému.

Jo, když se třeba obrátí na službu po půl roce, tak vlastně si ani nepamatuje, co možná s tou službou před půl rokem jako řešil. Tak maximálně třeba pro to a jestli tam nejsou třeba uložený častokrát i třeba já nevím data dětí nebo různých jako případů, který jsme společně řešili, nebo já nevím čísla jednací co se týče insolvenčí, tak myslím si **takovýhle ty důležitý věci pro něj, který oni si nejsou schopný zapsat nebo zapamatovat.**

Myslím si že ano, protože myslím si, **že spoustakrát ten klient volá pracovníkovi jen z toho ohledu, že prostě zapomněl ty jeho úkoly.** Jo, co má udělat, kam má dojít a za kým má dojít, čemu se jako věnovat, co sepsat, co doložit a co přinést za materiály. A kdyby si to tam načetl, protože ten pracovník to tam samozřejmě jako napíše, tak že by ho to mohlo vést k tomuhle tomu zkompetentnění.

Možná by jej mohli využít pro to, aby dokázali nebo ukázali na nějakých úřadech nebo na institucích

tu svojí práci s náma, co se jim třeba podařilo nebo na čem pracovali. Mě tak napadá právě třeba ten OSPOD, že jako ty individuály, jak se plnily nebo jak to probíhalo, ta spolupráce s náma.

Kdyby klient mohl také kontrolovat minimálně tu písemnou část o tý službě, jestli je to tak, jak to bylo a tak dál. Tak by tam mohlo bejt něco ve stylu nějakýho poznámkového bloku, to znamená těch věcí, co se dohodly s tím sociálním pracovníkem, od termínu schůzek po nějaký termíny, třeba doprovodů, třeba na úřady po nějaký kontakty, třeba, který spolupracujou s těma jinejma organizacema nebo institucema, a tak dál. Že vlastně v tomhleto ohledu si myslím, že by to mohlo bejt celkem zajímavý. **V tu chvíli by fakt dávalo smysl, že je tam nějaký fakt dobrej plán s nějakýma věcmi, který oba dva viděj.** Pracujou na tom, **třeba i ten klient by tam mohl psát: mám hotovou občanku.** Vymejšším si, můžeme i nahrávky, jo, takže vlastně by tam byla nějaká komunikace nebo jiná, než jenom to, že to ten klient zavolá, nebo to řekne na té schůzce.

V tu chvíli je to nějaký diář a ten klient se podívá zpátky, co se všechno udělo na těch schůzkách. Ano, jo, to je ta možnost, ale já nevím, **jestli zrovna tohleto je to, co by pomáhalo konkrétně v nějaké větší míře ty lidi zplnomocňovat.**

Zmocňující efekt samostatného nahlížení klientek do evidence v její stávající podobě je nejistý.

Limitem je jak předpokládaný **malý zájem klientek** o nahlížení do evidence, tak její **srozumitelnost**. Za největší hrozby jsou považovány **úniky citlivých dat a nežádoucí úpravy** ze strany klientek. Obavy panují také ohledně **náročnosti správy databáze** s klientským rozhraním.

Co se úkonů týče, tam by mi asi vůbec nevadilo, kdyby do toho mohl nahlédnout, ale bez nějaké revize... Furt je to záznam toho pracovníka. Ale aby mu tam do toho klient něco začal psát. To si můžou messenger psát přes jiný vzkazy. **Jenže přemýšlím, čemu by to bylo pro toho klienta přínosný.**

Umím, nemám s tím jako problém. **Mají to děti ve škole prostě, ale byla by to další jako práce.** Musel by mít svoje heslo, musel by tam samozřejmě vidět jenom sám sebe. **A možná nemít ani možnost tam něco cokoliv přepisovat a editovat** no.

Já si myslím, že on by **určitě ten člověk by nemohl mít přístup, že by se do ní přihlásil a něco tam dělal,** to ne. Dokážu si představit, že by viděl jenom pouze svojí kartu a aby samozřejmě neviděl někoho jinýho, nějakýho jinýho klienta. Že by viděl, co si teda o něm vedeme.

Prostě opravdu ta databáze ještě není zcela úplně vyvinutá, není našitá na míru různým projektům a **myslím si, že by to byl takovej chaos,** že radši se do té databáze přihlásím a klientovi to vytisknu když by to chtěl.