

MODUL C

VYTVÁŘENÍ ZÁZNAMŮ O PŘÍPÁDECH

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



Projekt Program rozvoje a školení poradců
je financován programem EU PHARE.



Březen 2002

VYTVÁŘENÍ ZÁZNAMŮ O PŘÍPADECH

OBSAH

CÍLE MODULU	2
1: ÚVOD	3
1.1 Proč vytvářet záznamy o případech?	
1.2 Záznamy a diskrétnost	
1.3 Přístup klientů k jejich záznamovým archům	
2: DOVEDNOSTI PŘI VYPLŇOVÁNÍ ZÁZNAMOVÝCH ARCHŮ	9
2.1 Čitelnost	
2.2 Rozhodování o nezbytných podrobnostech	
2.3 Stručné vyjádření obsahu	
2.4 Používání správné terminologie	
2.5 Vyvarování se hodnotících poznámek	
3: JAK DÁT VŠECHNY DOVEDNOSTI DOHROMADY	19
3.1 Co patří do záznamového archu?	
3.2 Kdy psát záznam o případu?	
4: POUŽÍVÁNÍ ZÁZNAMOVÝCH ARCHŮ PRO ÚČELY SOCIÁLNÍ POLITIKY	25
SHRNUTÍ MODULU C	26
PŘÍLOHY	27

CÍLE MODULU C

Po prostudování tohoto modulu byste měli:

- poznat, kdy je třeba vyplnit a založit záznamový arch o případu,
- porozumět standardu Asociace občanských poraden pro záznamy případů,
- být schopni vyplnit záznamový arch podle standardu Asociace.

Než začnete pracovat s tímto modulem, měli byste již mít zvládnuté moduly 1 a 2.

V průběhu práce s tímto modulem je třeba absolvovat alespoň jeden následný rozhovor v poradně a během něho si udělat poznámky o důležitých bodech případu. Tyto poznámky použijete v některých cvičeních tohoto modulu.

Cvičení v tomto modulu jsou zvýrazněna v rámečcích. Veškeré odpovědi, nápady a poznámky si zaznamenejte do svého osobního sešitu poradce.

1: ÚVOD

Vytváření záznamů o případech klientů je nedílnou součástí práce každé občanské poradny. Záznamy slouží pro pomoc jednotlivým klientům i jako důkaz potřeb a problémů v komunitě.

Na další straně vidíte příklad vyplněného záznamového archu. Pravděpodobně jste mnoho podobných již viděli ve své občanské poradně. Záznamové archy jsou většinou stručné, obsahují hodně informací a poměrně snadno se čtou. Před tím, než se dosáhne takové kvality záznamů, potřebuje většina lidí alespoň nějakou praxi. Tento modul dává možnost vyzkoušet si dovednosti, které potřebujete, a zamyslet se nad faktory, které přispívají k dobré kvalitě záznamů o případech.

Záznamové archy slouží k uchování informací o veškerých dotazech, se kterými se klienti na poradnu obrátí.

Přemýšlejte o různých způsobech, jak mohou klienti poradnu kontaktovat.

Kontakt může být:

- návštěva v poradně
- telefonický dotaz
- během práce v terénu (např. pobočka poradny v nemocnici nebo vězení)
- dopis
- návštěva doma
- a další

Většina pracovníků občanských poraden zjišťuje, že záznamy případů jim jdou snadněji s tím, jak dále rozvíjejí své dovednosti vedení rozhovoru. Na konci svého zaškolování se budete cítit jistěji při vedení rozhovoru a při vytváření záznamů o široké škále klientů.

1.1 PROČ VYTVÁŘET ZÁZNAMY O PŘÍPADECH?

Jak bylo řečeno v úvodu, vytváření záznamů je základní součástí práce občanských poraden. Je to součást fungování zodpovědné a profesionální organizace. Budete mít i nadále příležitost vidět a pročíst v poradně některé záznamy o případech. Uvědomíte si, že vytváření záznamů je činnost, která vyžaduje svůj čas a prostor.

Kdo má užitek z vytváření záznamů a jak nám to pomáhá při dosahování našich cílů?

Prostudujte si [záznamový arch na další straně](#).

Jaký užitek vám jako poradcům přinese to, že budete mít k dispozici podobný záznamový arch?

Přemýšlejte o dalších důvodech, proč zpracováváme záznamy případů. Udělejte si poznámky o všech důvodech, které vás napadly.

Komentář [I1]: není

Důvody vytváření záznamových archů:

A. užitek pro poradce

- * Klient se může vrátit. Při této příležitosti budete mít jako poradce jistě užitek z dobře napsaného, čitelného záznamového archu. Naopak vás pravděpodobně znechutí a zabere zbytečně mnoho času, když budete před rozhovorem s klientem studovat nečitelný a nekompletní záznamový arch.
- * Záznamové archy můžete použít, abyste viděli, jak pracují jiní poradci, a také k seznámení se s okruhem problémů v poradně.
- * Pokud si vyhradíte čas na pročtení svých vlastních záznamů, může vám to pomoci při monitorování vlastní práce. Záznamový arch můžete použít pro hodnocení procesu i obsahu poradenského rozhovoru.
- * Minulé případy mohou být účelně využity při zaškolování nových poradců.

B. užitek pro klienta

- * Jak víte, klienti se často do poradny vrací. Kdokoliv bude s klientem hovořit při opakované návštěvě, potřebuje úplné, ale stručné informace o tom, v čem je problém, čeho chce klient dosáhnout, co již pro řešení udělal a zda byly naplánovány další kroky. Jestliže se klienti do poradny vrací, nepomáhá jim a někdy to pro ně může být i stresující, když musí svůj problém znovu opakovat. Klienti mají nárok očekávat profesionální službu. Uklidní se a získají k poradci důvěru, pokud ten dobře rozumí podrobnostem jejich případu. Klienti by neměli být nuceni vše znovu opakovat, a to nejen proto, že je to stresující, ale také je to plýtvání časem - jejich, ostatních poradců, poradny a jiných klientů.
- * Práce na klientově dotazu často pokračuje i poté, co klient poradnu opustil. Je jednodušší psát dopisy, vyřizovat telefonáty nebo dotaz konzultovat s odborníky mimo návštěvní hodiny v poradně a s klientem si domluvit další schůzku. Záznamový arch slouží k připomenutí, co je třeba udělat. Dále se arch používá k zaznamenání informací, které se mají klientovi předat při další návštěvě či telefonickém rozhovoru.

Pamatujte na zachování diskrétnosti! Není možné kontaktovat klienta, pokud k tomu nedal předem souhlas!

- * V neposlední řadě je užitečné, že klient může dostat kopii záznamu. Jedním z hlavních účelů poradenství je pomoci tazatelům převzít odpovědnost za vlastní záležitosti. Není účelem převzít jejich problém a řešit jej způsobem vlastním příslušnému poradci. Poradce by se měl s klientem shodnout na postupu kroků. Často je nejlepší dát tazateli kopii informací a rad, které mu byly poskytnuty, a toho, co bylo dohodnuto, aby dále už mohl jednat samostatně.
- * Pokud jsou na záznamovém archu uvedeny osobní údaje klienta, má klient ze zákona právo vidět, jaké údaje jsou o něm vedeny a jakým způsobem.

C. užitek pro ředitele poradny

- * Ředitel OP je zodpovědný za kvalitu práce a za dodržování standardů služeb pro klienty. Aby to mohl uskutečňovat, musí kontrolovat provedenou práci. Jedním ze způsobů kontroly kvality je pravidelné čtení záznamových archů. Ředitel tak vidí, zda poradci poskytují přesné informace, sledují zásady Asociace a vytvářejí užitečné záznamy. Na

základě toho může nabídnout pomoc, podporu a příležitost k rozvoji jednotlivým poradcům.

- * Ředitel může také díky záznamům posoudit, zda činnost občanské poradny naplňuje potřeby komunity.
- * Pravidelné čtení záznamových archů může pomoci identifikovat problematické oblasti, kterým lze pak věnovat výběrová školení. Konkrétní složitější případy lze také diskutovat na pracovních poradách.

D. užitek pro poradnu

- * Příležitostně se stane, že si klient stěžuje na chybnou práci poradny. Záznamový arch pak slouží jako důkaz toho, co se v rozhovoru událo. Přesný záznam toho, jaká byla poskytnuta rada a jaké byly podniknuty kroky, má zásadní význam, mají-li být chyby napraveny.
- * Záznamy lze použít také k analýze statistických údajů a trendů. Tyto analýzy slouží jako důkazy šíře, hloubky a kvality práce poradny a jsou součástí žádostí o přidělení grantu či dotace.
- * Členství poradny v Asociaci občanských poraden zaručuje jisté standardy úrovně služeb. Tyto standardy jsou pravidelně kontrolovány a hodnoceny. Záznamy o případech mohou poskytnout podklady pro tento hodnotící proces.

E. užitek pro všechny – ovlivňování sociální politiky

- * Záznamové archy obsahují množství informací o nejrůznějších problémech klientů. Umožní shromažďování statistických údajů ze všech dotazů, takže poradny mají informace o tom, který okruh problémů je důležitý.
- * Záznamy o případech poskytují důkazy o opakujících se problémech klientů. Poradna může tyto důkazy použít k informování tvůrců politiky o důsledcích jejich legislativy nebo praktik, a tak minimalizovat negativní vliv na občany země. Návrhy poraden jsou bezcenné, pokud nejsou podloženy nezvratnými důkazy o tom, co se děje těm, kdo se na poradny obracují. Informace mohou být využity na místní i národní úrovni.

Ve čtvrté kapitole se podíváme, jak lze záznamové archy využít pro sociální politiku.

1.2 ZÁZNAMY A DISKRÉTNOST

V modulu 1B jste se naučili, že princip diskretnosti se týká záznamů stejně jako mluvení o klientech. Pravidla jsou dána i zákonem o ochraně osobních údajů.

Během pročitání všech různých využití záznamových archů vás teď možná napadlo, jak to lze sloučit se zachováním diskretnosti.

Stejně jako všichni noví pracovníci občanských poraden jste před začátkem svého školení podepsali prohlášení o mlčenlivosti. Záznamové archy poradny jsou přístupné pouze těm osobám, které tak učinily.

S případy se nikdy nezachází takovým způsobem, kdy by se mohla odhalit identita klienta, pokud k tomu klient nedal souhlas.

Někdy se stává, že naopak klienti stojí o publikování podrobností jejich případu, např. aby to pomohlo jiným lidem.

Jen velmi zřídka lze v poradně ospravedlnit porušení diskretnosti (viz Modul 1B). Zatímco pod tlakem určité situace se něco může zdát jako důvod pro její porušení, při pečlivém zvážení často vyjde najevo, že to tak není.

Pamatujte, že jakékoliv možné porušení diskrétnosti vždy musíte projednat s vedoucím své poradny.

Podívejte se na následující příklady. Jak byste se v těchto případech zachoval/a? Udělejte si poznámky a prodiskutujte své odpovědi s vedoucím výcviku.

Případ 1

Místní policie vám telefonuje, že mají ve vazbě muže obviněného z loupeže. Tento muž říká, že v době, kdy se měla loupež stát, byl ve vaší poradně. Policie vás žádá, abyste zkontrolovali záznamové archy, aby se ověřilo, zda v poradně skutečně byl.

Budete s tím souhlasit?

Případ 2

Nový člen správní rady přijde na návštěvu do poradny. Vedoucí poradny se zdržel a tento nový člen by se rád seznámil s případy, se kterými se klienti na poradnu obracejí. Navrhuje, že by si během čekání prohlédl některé záznamové archy.

Budete s tím souhlasit?

Případ 3

Ředitelka koordinačního centra Asociace občanských poraden vám dopisem sděluje, že dostala stížnost na vaši poradnu. Žádá vás o zaslání kopie záznamového archu a veškeré korespondence vztahující se k danému případu.

Budete s tím souhlasit?

Případ 4

Klient vás žádá, abyste mu ukázal/a záznam o jeho případě.

Budete s tím souhlasit?

Komentář [I2]: ředitel

Občanské poradny berou svůj závazek vyjádřený v principu diskrétnosti skutečně vážně a od vás se očekává to stejné. Jestliže ve výjimečných případech budete cítit, že jste z nějakého důvodu nuceni porušit diskrétnost, musíte to vždy nejprve probrat s vedoucím své poradny.

1.3 PŘÍSTUP KLIENTŮ K JEJICH ZÁZNAMOVÉMU ARCHU

Případ č. 4 z předchozího cvičení se vztahoval k situaci, kdy si klient chtěl přečíst svůj vlastní záznamový arch.

Charta občanských poraden k tomu říká:

O všech dotazech klientů jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout.

Přemýšlejte nad svou vlastní zkušeností s tím, že víte, že je o vás někde veden záznam.

Měli jste možnost si tento záznam přečíst?

Jak jste se cítili?

Všichni máme zkušenosti s tím, že jsou o nás byly vedeny záznamy a my jsme si je nemohli přečíst; např. škola, lékař, zaměstnavatel.

Asociace občanských poraden byla již před přijetím zákona o ochraně osobních údajů přesvědčena, že všichni klienti by měli mít přístup ke svým záznamům. AOP se zavazuje k budování otevřeného a diskrétního vztahu ke klientům. Vytváření „tajných složek“ by bylo v rozporu s tímto principem.

Napadnou vás další důvody, proč mají klienti i občanské poradny prospěch z toho, že klienti mají přístup k záznamům o svém případě?

Poznamenejte si své nápady.

Umožnění přístupu klientů k záznamům o jejich případě:

- umožňuje klientům aktivně se podílet na procesu rozhovoru - není to něco, co se dělá za ně nebo pro ně,
- buduje v klientovi důvěru, že pracujeme v jeho zájmu,
- pomáhá klientovi cítit uspokojení, že mu poradna poskytla tu nejlepší možnou službu, přestože problém nebyl „vyřešen“,
- pomáhá zvýraznit odlišnost OP od státní správy a samosprávy - mnoho z úřadů vedlo záznamy, ke kterým klienti neměli přístup.

Praxe v poradnách

Zjistěte:

- Jaká je ve vaší poradně praxe ohledně umožnění přístupu klientů k záznamům - je to aktivně podporováno?
- Vědí klienti, že si mohou přečíst své záznamové archy?
- Jaký systém je ve vaší poradně používán k zabezpečení diskrétnosti záznamových archů?
- Jak dlouho jsou záznamové archy uchovávány?
- Co se s nimi děje pak?

Shrnutí

V této kapitole jste měli uvážit důvody, proč jsou vytvářeny záznamy o případech a jak mohou být užitečné pro pomoc klientům, poradně a jejímu personálu a širší komunitě. Měli byste nyní rozumět strategii Asociace ohledně zachování diskrétnosti mezi klientem a poradnou, jestliže klient nedá svolení k něčemu jinému. Také byste měli chápat strategii Asociace ohledně umožnění přístupu klientů k jejich záznamovým archům.

2: DOVEDNOSTI PŘI VYPLŇOVÁNÍ ZÁZNAMOVÝCH ARCHŮ

V této části si procvičíte dovednosti, které jsou potřeba pro vytváření užitečných záznamů o případech. Jde o:

- čitelnost
- rozhodování o nezbytných podrobnostech
- shrnutí
- používání správné terminologie
- vyvarování se hodnotících poznámek

2.1 ČITELNOST

Je zřejmé, co je špatně na tomto záznamu - rukopis. Pokud by se dotyčný klient vrátil, měla by většina poradců velké problémy se čtením.

Komentář [I3]: není

Vraťte se ke svým poznámkám, které jste si udělal/a během náslechu rozhovoru.

Jak jsou čitelné? Požádejte kolegu (ale ne někoho, kdo je zvyklý na vaše písmo), aby přečetl, co jste napsal.

Když si obvykle děláme poznámky, předpokládáme, že je budeme číst jen my sami. Pokud tedy měl váš kolega problémy se čtením vašich poznámek, měl byste být při vyplňování záznamového archu pečlivější. Ale pokud víte, že ostatní budou mít opravdu potíže se čtením vašeho písma, prodiskutujte s vedoucím poradny jiné možnosti (např. psaní počítači, na stroji).

Komentář [I4]: budou-li jen v ISOPu zbytečné.

Pozn.: Mnoho poraden používá pro zapisování příjmení klienta tiskací písmo. Pomáhá to nejen při vyplňování, ale i při opakovanému vyhledávání záznamu.

2. 2 ROZHODOVÁNÍ O NEZBYTNÝCH PODROBNOSTECH ZÁZNAMU

Jak je patrné z úvodu, záznamy případů plní mnoho různých funkcí. Musí být nejen čitelné, ale také užitečné. Jak se přesvědčíte, že váš záznam obsahuje všechny potřebné informace?

Přečtěte si následující záznamový arch.

Komentář [I5]: není

Poradce, který zapisoval tento případ, musel zajistit, aby jeho kolega, který následující týden případ převezme, znal dostatek podrobností a nemusel klienta znovu kontaktovat. Vypište ze záznamu všechna základní fakta, která bude druhý poradce potřebovat.

Druhý poradce bude k vyjednávání se zaměstnavatelem klienta potřebovat:

- jméno a adresu klienta
- postavení v zaměstnání
- jméno a kontakt na zaměstnavatele
- datum krádeže
- hodnotu ukradeného zboží
- informaci o tom, jestli klient podepsal dohodu o hmotné odpovědnosti (tento údaj však chybí)

Používání jednotlivých kolonek v záznamovém archu pomáhá ostatním poradcům rychleji se v něm zorientovat a najít základní fakta.

Když budete záznamový arch vyplňovat poprvé, bude asi obtížné rozeznat, které údaje jsou důležité a které ne. Bude to snadnější, jak si budete postupně zvykat na vedení rozhovorů. Také vám to usnadní dělán si poznámek během rozhovoru.

V Modulu 2 jsme poznali, že není nutné dělat si poznámky v první fázi rozhovoru, neboť to blokuje naši plnou pozornost a aktivní naslouchání. Když sumarizujeme klientovo vyprávění, shodneme se spolu s klientem na klíčových bodech a můžeme začít s poznámkami. Je užitečné do tohoto procesu klienta co nejvíce zapojit.

Detaily, jako např. plné jméno a adresa další zainteresované osoby ještě v této fázi nejsou potřeba. Lze je zaznamenat, až když to bude vyžadovat cíl, který si klient zvolí. V tomto okamžiku lze také klientům říci, že záznamy jsou pro ně přístupné.

Mnoho lidí, kteří do poradny přicházejí, nemá pouze jednu jednoduchou otázku s možností přímé odpovědi. Mnoho z nich je v obtížné osobní situaci různého druhu. Klient může začít hovořit o jednom z problémů, ale ještě tu zůstávají k vyřešení jiné. A nebo klient může mluvit o více problémech najednou. Poznámky, zapisované během rozhovoru, pomohou vytvořit záznamový arch, který bude užitečný pro ostatní, ve kterém budou jednotlivé problémy systematicky utříděné a ve kterém bude zaznamenáno, co zůstalo nedokončené.

Následující záznamový arch byl psán ve spěchu a chybějí v nich některá důležitá fakta.

Komentář [I6]: není

Jaké další informace měl váš kolega zaznamenat?

Budete potřebovat tyto další informace:

- věk dětí
- výše důchodu matky
- výše příjmu klientčina přítele
- telefonní číslo klientky
- příp. i současnou výši jednotlivých sociálních dávek

Poznamenali jste si všechny tyto body? Pokud si nejste v něčem jistí, udělejte si poznámku do svého osobního sešitu a na příští schůzce to prodiskutujte s vedoucím výcviku.

Pokud cítíte, že byste potřeboval/a více praxe, můžete využít možnosti náslehu rozhovoru. Udělejte si poznámky o tom, co pokládáte za klíčové body, a poté je porovnejte s vytvořeným záznamovým archem.

2.3 STRUČNÉ VYJÁDRĚNÍ OBSAHU

Přečtěte si záznamový arch na následující straně.

Komentář [I7]: není

Co si o něm myslíte?

Některé záznamy sice obsahují všechny základní údaje, ale jsou příliš dlouhé a plné zbytečných rozvláčných detailů.

Mnohem stručnější způsob, jak napsat první věty, může být:

... umožnila bydlení vnučce a jejímu příteli ve svém bytě, soužití však problematické. Mladí se nepodíli na placení nájemného, brání užívání bytu...

Tato druhá verze stále obsahuje všechna základní fakta o případu, ale v mnohem stručnější formě. Záznam není psán v celých větách a některá slova jsou zkrácená, ale celkově je jasný a stručný.

Tento záznamový arch dovoluje, aby jiný poradce mohl v případě pokračovat, aniž by se mu předem musela celá situace podrobně vysvětlovat.

Přepište uvedený záznamový arch do jasné a stručné podoby. Možná bude pro vás užitečné nejprve jej projít a poznamenat si základní údaje. Potom své poznámky převed'te do vhodnějšího záznamu.

Obsahoval váš záznam stejné množství údajů? Jestliže z dřívějšíka nemáte mnoho zkušeností se psaním zpráv o případech, můžete zjistit, že vám zabere čas, než jste schopni přiměřeně rychle napsat shrnutí případu. V tomto okamžiku si nemusíte dělat starosti, pokud se vám zdá, že vaše záznamy nejsou dokonalé. Hlavní věc je mít možnost praxe. Promluvte si s vedoucím výcviku o tom, zda děláte pokroky.

2.4 POUŽÍVÁNÍ SPRÁVNÉ TERMINOLOGIE

Určitě jste si již všimli, že klienti ne vždy znají či používají správnou terminologii nebo odborné výrazy používané v poradně. Je na vás, abyste zjistili, co přesně míní, abyste to pak mohli přesně zapsat do záznamového archu.

V záznamovém archu je důležité používat správné technické nebo právnické termíny, aby další poradci nemuseli s klientem vyjasňovat základní fakta.

Klient například řekl: „Byl jsem vyhozen z bytu.“ Toto tvrzení ale může znamenat různé věci:

- byl jsem soudně vystěhován
- byl mi doručen návrh na soudní vystěhování
- vypršela mi nájemní smlouva uzavřená na dobu určitou
- vyhodil/a mě partner/ka
- vyhodili mě rodiče

Jak budete získávat praxi ve vedení rozhovoru, budete schopni vyjasnit, co klient míní pojmy, které by mohly být špatně interpretovány, pokud by se zapsaly do záznamu.

Například, klient může používat pojem „být na podpoře“. Pomocí komunikačních dovedností zjistíte, že má na mysli pobírání hmotného zabezpečení v nezaměstnanosti. Dále je třeba s klientem vyjasnit, že jeho pojem „být na podpoře“ znamená totéž jako pobírat hmotné zabezpečení v nezaměstnanosti. V záznamovém archu použijete správný termín „hmotné zabezpečení v nezaměstnanosti“, a tak bude záznam srozumitelný pro všechny, kdo jej budou v budoucnu číst, tj.:

- další poradci
- vedoucí poradny
- klient
- vedoucí výcviku aj.

Zkratky používejte jen tehdy, pokud jste si jistí, že jim ostatní budou rozumět.

Jazykový styl

Při čtení záznamových archů objevíte nejrozličnější druhy jazykových stylů. Mnoho lidí považuje za srozumitelnější ty záznamy, které jsou psány v jednoduché hovorové češtině. Tou zde míníme jasný a spisovný, ale jednoduchý jazyk s krátkými větami. Dlouhá, složitá souvětí plná cizích slov pouze zmatou klienty i vaše kolegy. Používání jednoduchého jazyka nepopírá to, co bylo řečeno o správné terminologii; obojí jde dohromady. Obojí se používá, aby záznamy o případech byly srozumitelnější.

2.5 VYVAROVÁNÍ SE HODNOTÍCÍCH POZNÁMEK

Když hovoříte s klientem, přirozeně si o něm vytváříte názory a hodnotíte ho. V modulu 2 jste viděli, jak je důležité si své názory a hodnocení uvědomit a zamezit tomu, aby ovlivnily způsob práce s klientem. Používání hodnotících poznámek je v rozporu s principem

neutrannosti, který Asociace občanských poraden deklaruje. Stejně tak je důležité, abychom hodnotící poznámky nenechali proniknout do svých záznamových archů. Nepomohou nijak dalším uživatelům záznamu a klienti proti nim mohou mít námitky.

Podívejte se na následující záznam. Není příliš dlouhý ani neuspořádaný, ale obsahuje některé věty, které vyjadřují hodnotící stanovisko pisatele. Naleznete je?

Poznamenejte si jakékoliv názory a hodnocení, které poradce v záznamu vyjádřil.

Tyto hodnotící poznámky můžeme rozdělit do tří typů:

A. irelevantní k případu

př. moderní přítel; pro někoho to znamená nezodpovědný a nestálý, pro jiného naopak podnikavý a energický. V kontextu případu je však zcela lhostejné, zda přítel je nebo není „moderní“.

B. problém rovného přístupu

př. starší žena se může cítit nepříjemně, pokud ji nevhodně oslovíme slečno – neměli bychom nevhodně zdůrazňovat odlišnosti (musíme mít ovšem na paměti respektování individuálního přístupu)

C. neospravedlnitelné - nepodložené

př. „Myslím, že se Jana hlavně bojí být sama.“

Na základě čeho vzniklo toto tvrzení? Měl poradce takový dojem, nebo se klientky zeptal?

Pokud myslíme, že je pro případ důležité zaznamenat určité chování (buď aby to pomohlo dalším poradcům nebo abyste byl čestný vůči klientovi), je vhodnější:

- a) zhodnotit spíše sebe než klienta
př. Bylo pro mě obtížné s Janou jednat.
- b) zaznamenat doslova, co klient řekl
př. Jana řekla, že se cítí nejistá.
- c) zaznamenat skutečné chování klienta
př. Jana plakala, když mluvila o rozchodu se svým přítelem.

Tímto způsobem zaznamenáme, co se skutečně během rozhovoru událo, a nevytváříme dohady a hodnocení, proč se klient choval určitým způsobem.

Používejte svých komunikačních dovedností, abyste s klientem ověřili, co cítí.

Při vytváření záznamů o případech se vždy sami sebe zeptejte: „Jak by se klient cítil, kdyby četl, co jsem o něm napsal?“

Klienti potřebují mít jistotu, že pro ně děláme to nejlepší, i když jsme jejich problémy nedokázali vyřešit.

Cvičení na irelevantní poznámky

Podívejte se na následující příklady ze záznamových archů. Podtrhněte výrazy, které jsou pro případ irelevantní (které pouze vyjadřují názor a hodnocení poradce).

1. Věra Novotná, energická žena v domácnosti, chce vědět, jestli může dostat nazpět peníze za nefungující sporák. Sporák je pouze šest měsíců starý.

2. Eva Poláková (65 let) dostala vysoký účet za elektřinu, který nemůže zaplatit. Má také jiné dluhy - není si jistá, v jaké výši; chce pomoci s jejich vyřízením. Byla velmi dobře oblečená a měla hodně šperků.

3. Dan Topol dostal výpověď z organizačních důvodů. Myslí si, že nedostal odstupné ve správné výši. Žije sám, dost neupravený.

Cvičení na otázku rovného přístupu

Následující příklady byly také převzaty ze starších záznamových archů. Podtrhněte výrazy, které popisují klienta nevhodně vzhledem k jeho věku, pohlaví, etnické příslušnosti apod.

1. Benjamin Okoro je černoch, říká, že někdo opakovaně rozbíjí okna v jeho bytě. Myslí, že je to záměrné.
2. Starší muž, třetím rokem v důchodu, by rád pracoval na částečný úvazek.
3. Jana přišla v slzách. Její partner chce opustit jejich společnou domácnost.
4. Pan Lakatoš je Róm. Se svou ženou již pět let nežije a rád by se rozvedl.
5. Kamila Bártová, svobodná matka, má dvě děti ve věku 3 a 5 let, nedostala tento měsíc sociální dávky a je nyní ve finanční tísní.
6. Jakub je gay. On a jeho přítel Pavel spolu bydlí již šest let. Nyní jim chce majitel domu dát výpověď.
7. Simona přišla kvůli reklamaci nefungujícího magnetofonu. Koupila ho před třemi týdny. Chce vědět, na co má právo, než půjde do obchodu. Chudák dívka je slepá.

Shrnutí

Když budete psát záznamový arch, můžete si jej zkontrolovat z hlediska následujících bodů:

- ⇒ je čitelný?
- ⇒ obsahuje všechna důležitá fakta?
- ⇒ je přehledný a stručný?
- ⇒ bude srozumitelný pro vaše kolegy a pro klienta?
- ⇒ neobsahuje hodnotící poznámky?

V další kapitole se zaměříme na to, co do záznamového archu patří a kdy se píše.

3: JAK DÁT VŠECHNY DOVEDNOSTI DOHROMADY

Ve druhé kapitole jste si procvičili některé dovednosti potřebné pro vytváření záznamů o případech. V této kapitole se naučíte, jak všechny tyto dovednosti spojit, abyste vytvořili dobrý záznamový arch.

Podívejte se znovu na **záznamový arch na straně 4.**

Komentář [I8]: není

Použijte tento příklad a své zkušenosti ze čtení záznamových archů v poradně a vypište si části, které jsou běžné u většiny záznamů, např. obvykle je to jméno klienta nebo **číselná kategorie dotazu.**

Komentář [I9]: není jen běžná – je povinná!

Nyní se podíváme, co jednotlivé kolonky znamenají.

3.1 CO PATŘÍ DO ZÁZNAMOVÉHO ARCHU?

Komentář [I10]: NOVÉ

Jeden záznamový arch se týká jedné problémové situace a jsou na něm uvedeny všechny konzultace, které byly k vyřešení problému potřeba.

číslo případu

- 1. ledna se začíná jedničkou (za lomítkem je poslední dvojčíslí roku; např. 3/01 je třetí případ roku 2001)
 - případ klienta, který má více konzultací týkajících se jednoho problému nebo několika souvisejících a logicky na sebe navazujících problémů, se posuzuje jako případ jednoho klienta (má tedy stále jedno číslo a jeden záznamový arch), za logickou návaznost považujeme např. to, že dotaz nebyl zcela dořešen, problém se opakuje a klient se na svoji původní návštěvu poradny odvolává
 - v případě, že se klient do poradny vrátí s jiným problémem, dostává nové číslo, i když je možné dohledat starý záznamový arch
 - v případě, že má klient dva a popř. více nesouvisejících problémů (ať už při jedné konzultaci nebo v různých časech) dostává dva (popř. více) záznamových archů (resp. čísel případu), posuzuje se tedy jako dva klienti
- př.: klient má následující problémy: 1) jak probíhá rozvodové řízení
2) jak ukončit pracovní poměr*

poradce

- jméno poradce nebo poradců, kteří na případu pracují

konzultant

- člověk, kterého poradce vyzve ke spolupráci
- podílí se na hledání řešení nebo posouzení správnosti navrhovaného řešení
- může to být poradce, který už stejný nebo podobný případ řešil, ředitel poradny, externí odborník na dané téma
- jiná instituce, se kterou je případ konzultován (např. Fond ohrožených dětí)

jméno, příjmení, adresa, telefon (osobní data klienta)

- tyto údaje není třeba vyplňovat - záleží na systému vytvořeném v poradně
- v každém případě by měla poradna mít vypracovaný systém ukládání těchto informací tak, aby se k nim nedostal nikdo nepovolaný
- telefon A/N - označení, zda poradce smí klientovi zatelefonovat

věk

- vyplní se vždy, pokud je znám nebo jej lze odhadnout

charakteristika tazatele

M	Muž
Ž	Žena
Vk	Více klientů
O	Organizace

zdroj informací

- zde se podrobně uvede zdroj informací - ASPI, literatura, číslo zákona i paragrafu, jednotlivé části informační databáze atd.
- zdroj informací „není“ osoba

další údaje

- kolonka vhodná pro sledování zvlášť důležitých údajů z hlediska poradny (např. konzultace s právníkem nebo statistické podklady pro různé granty)

datum

- uvede se datum, ve kterém proběhla konzultace

kontakt

- způsob, jakým klient poradnu kontaktoval

N	Návštěva klienta v poradně
T	Telefonický rozhovor klienta s poradcem
D	Dopis
B	Návštěva poradce v bytě klienta – může být i jinde, ale nespadá sem úřad
I	Internetová zpráva (e-mail)
A	Asistence - poradce zastupuje nebo doprovází klienta na jednání (<i>např. úřad, soud...</i>). Je to společný pojem pro doprovázení, vyjednávání a zastupování.

úroveň služby

1	Informace
2	Rada
3	Aktivní pomoc
4	Asistence

Dále je třeba uvést, pokud poradce klienta odkázal nebo předal další instituci.

O	Odkazování
P	Předávání

dotazy

- uvádí se čísla z klasifikace informačního systému
- za jeden dotaz se považuje problém, který je možno zodpovědět pomocí jedné části informační databáze, resp. jiného informačního zdroje k dané oblasti, odpovídající jedné kategorii klasifikace. V případě, kdy poradce při řešení dotazu musí ve větší než malé míře použít druhý informační zdroj nebo druhou část informační databáze, posuzuje se problém již jako sestávající ze dvou dotazů. V případě, že je problém posouzen jako více dotazů, musí být ze záznamového archu zřejmé, se kterými různými informačními zdroji poradce pracoval. Za další dotaz se nepovažuje případ, kdy je řešení jednoho problému rozloženo do více kroků, jde o více kontaktů s klientem, ale pouze o jeden dotaz.

příští konzultace

- kdy a jakým způsobem bude probíhat (datum, hodina, návštěva, telefon, zda volá klient nebo poradna apod.)

charakteristika situace, možnosti a zvolené řešení

- zápis průběhu konzultace
- ze zápisu by měla být zcela jasná klientova zakázka dohodnutá s poradcem (tzn. zvolený cíl), a dále možnosti (alternativy akcí) a případné zvolené řešení (plán akce). (V případě nejjasnosti si projděte si Modul 2 – fáze rozhovoru.)

poznámka

- místo pro informace, které jsou pro poradce důležité a v textu by se mohly ztratit
- vhodné pro sledování informací důležitých pro poradnu (projekty a statistika)

Za textem, který je zkontrolován, je **podpis ředitele poradny**.

Případné další konzultace

Za další konzultaci s klientem se považuje jen taková činnost poradny, která odpovídá alespoň první úrovni služby nebo kdy dojde alespoň k fázi pohovoru „kde jsme teď“ (zjištění situace).

př.: u klienta, který se na poradnu obrátí telefonicky a poradce si s ním po krátkém rozhovoru sjedná osobní návštěvu, se za „konzultaci“ považuje až a pouze jeho návštěva v poradně. Telefonický hovor se v tomto případě za konzultaci nepovažuje. Stejně tak se za konzultaci nepovažuje telefonát nebo návštěva klienta, který ztratil adresu úřadu, kterou mu poradce již dříve poskytnul, jelikož není splněna podmínka minimální úrovně služby.

U dalších konzultací je důležité si dát pozor, aby se bezmyšlenkovitě neopisovala čísla dotazů z předchozích konzultací, i když poradce zjištěné informace sděluje klientovi až nyní. Zapisují se čísla pouze těch dotazů, které vyplynou jako nové v průběhu této konzultace.

Statistika

Záznamy o případech jsou podkladem pro zpracování statistických údajů v rámci každé poradny i celé Asociace. Statistika zahrnuje počty případů, konzultací a dotazů, údaje o klientovi i o jeho kontaktu v poradně. Důležitý je údaj o druhu dotazu klienta.

Každá poradna má svůj systém shromažďování statistiky. Většina používá tabulku, do které se denně zaznamenávají jednotlivé údaje (viz přílohy). Pro konečné zpracování statistiky slouží speciální počítačový program.

Zjistěte, jaký systém zaznamenávání statistických dat se používá ve vaší poradně. Prostudujte si návod k vyplnění statistické tabulky a případné nejasnosti prodiskutujte s vedoucím výcviku.

Sociální politika

Pro zachycení témat sociální politiky slouží zvláštní formulář. Na rozdíl od záznamového archu je zcela anonymní. Identifikuje, v čem spočívá nedostatek legislativy nebo chybná praxe úřadů. Tyto formuláře se pravidelně zasílají do koordinačního centra Asociace, kde jsou problémové okruhy interpretovány. Sociální politika se však provádí také na místní úrovni.

V samotném záznamovém archu se pro označení tématu sociální politiky používá kolonka „další údaje“ nebo „poznámka“.

Vezměte si poznámky, které jste si udělali po následu rozhovoru, a vyplňte pokud možno co nejvíce do záznamového archu. Použijte čistý formulář vaší poradny.

Obsahuje váš záznam následující?

- * klientovo jméno, adresa a telefon - pokud je klient chtěl uvést
- * zda lze klienta na uvedené adrese/ telefonu kontaktovat
- * věk a charakteristika tazatele
- * zdroj informací
- * jméno případného konzultanta
- * datum konzultace
- * způsob kontaktu poradny
- * úroveň poskytnuté služby
- * kategorie dotazu/ů
- * zda je domluvená příští konzultace, případně, co je třeba do té doby udělat
- * charakteristika situace klienta
- * cíl klienta - formulovaná zakázka
- * možnosti řešení a jejich důsledky
- * zvolené řešení
- * akce v zájmu klienta - kdo, kdy
- * předání klienta do jiné organizace
- * údaje o příp. další zainteresované straně
- * další údaje (konzultace s právníkem, téma sociální politiky)
- * vaše jméno

Nyní jste možná zjistili, že vaše poznámky neobsahují všechny údaje, které jsou třeba k vyplnění záznamového archu. Nic si z toho nedělejte, pokud je to tak. Vaše dovednost psát poznámky se bude zlepšovat spolu s rozvojem komunikačních dovedností. Také již uběhl nějaký čas od doby, kdy jste poznámky psali - bylo těžké si vzpomenout na detaily rozhovoru?

Z toho vyvstává otázka:

3.2 KDY PSÁT ZÁZNAM O PŘÍPADU?

Pokud pracujete v hodně vytížené poradně, kde musí lidé delší dobu čekat, budete se cítit pod tlakem, abyste případy vyřídili co nejrychleji, spíše než abyste psali záznamové archy hned po rozhovoru. To však nemusí být v nejlepším zájmu klientů.

Psát záznamy ihned po rozhovoru s klientem má pro vás jako poradce výhody.

Napadají vás nějaké?

Výhody jsou:

- Jasně si pamatujete, o čem se mluvilo a co se udělalo.
- Poskytuje vám to prostor „nabrat dech“ mezi jednotlivými rozhovory. Pomůže vám to zajistit, aby se žádné duševní nebo citové reakce na jednoho klienta nepřenesly do dalšího rozhovoru. K dalšímu klientovi přistupujete svěží a připravení věnovat mu veškerou pozornost.
- Vyvarujete se hromady případů, které byste museli zapsat na konci pracovní doby.
- Pomáhá to snížit stres a tlak na vás. Když případ jednou zaznamenáte, nemusíte se stále snažit nosit v hlavě veškeré informace z mnoha rozhovorů. Nemusíte si pamatovat, co vaše zkratkovité poznámky detailně znamenají ještě dlouho potom, co jste si je napsali. Když máte záznamový arch zapsaný, můžete na případ zapomenout - dokud není třeba pokračovat nějakou následnou prací (tj. např. vyhledávání informací, konzultace se specialistou, psaní dopisu).
- Máte možnost znovu posoudit celý rozhovor, a to obsah i proces. Můžete přijít na chyby nebo nedostatky a rychle klienta kontaktovat, pokud je to nutné. Reflexe vašich dovedností při vedení rozhovoru pomůže vaši budoucí práci s klienty.

Z těchto výhod budete mít užitek vy i vaši klienti. Pokud jste schopni s každým jednat otevřeně a uvolněně a věnujete jim plnou pozornost, tak od vás získají kvalitnější službu.

Myslíte si, že tyto výhody platí v každé situaci? Budou nějaké odlišnosti při záznamu konzultace prostřednictvím telefonu nebo dopisu? Jak bude způsob kontaktu poradny ovlivňovat záznam případu?
--

Zapište si odpovědi na tyto otázky.

Domníváme se, že uvedené výhody se uplatní při jakémkoli způsobu kontaktu poradny.

Záznamový arch byste měli vyplnit stejným způsobem, ať je způsob kontaktu jakýkoli. Pokud klient kontaktuje poradnu prostřednictvím dopisu, jste samozřejmě limitováni množstvím informací, které v něm klient uvede. Při telefonickém rozhovoru se zase můžete cítit pod tlakem času, zvláště když klient volá z telefonní budky.

Na zodpovídání písemných dotazů si budete moci vyhradit zvláštní čas a vyplnění záznamového archu lze tedy snadno provést ve stejné době.

Psát záznamové archy může být problematické, pokud máte službu u telefonu a telefon zvoní neustále. Telefonickým rozhovorem se blíže zabývá druhá část modulu 4. Každopádně bude záležet na množství telefonických žádostí na vaši poradnu. Také záleží na tom, zda se u telefonu může střídat více poradců, což by umožnilo psát záznamy ihned po každém rozhovoru.

Při všech způsobech kontaktu poradny by se měly dodržovat stejné standardy vytváření záznamů o případech.

Shrnutí

V této kapitole jsme se zabývali otázkami, co všechno by mělo být obsaženo v záznamovém archu a kdy záznamy psát.

Záznam by měl umožnit sledovat případ ve všech jeho fázích. Měl by jasně zachycovat, co se během rozhovoru událo.

Kdykoli budete mít možnost, dělejte si poznámky z náslechu rozhovoru a poté zkuste vyplnit záznamový arch. Zkontrolujte svůj záznam se záznamem, který vytvořil poradce. Jakékoli nejasnosti prodiskutujte s vedoucím výcviku.

4: POUŽÍVÁNÍ ZÁZNAMOVÝCH ARCHŮ PRO ÚČELY SOCIÁLNÍ POLITIKY

Jak již víte, občanské poradny si kladou dva cíle:

1. zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby,
2. na základě analýzy problémů občanů upozorňovat zákonodárné orgány, orgány místních samospráv a příslušné orgány státní správy na nedostatky legislativy a neřešené problémy občanů, a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.

Během studia Modulu 2 jste poznali, že při práci s klientem byste vždy měli uvažovat o sociální politice (tj. druhý uvedený cíl) jako o jedné z možných akcí v zájmu klienta. Zpětná vazba, kterou občanské poradny poskytují státním orgánům, přispívá k prevenci podobných problémů, jako mají jednotliví klienti, u dalších lidí, a zkušenost klientů se dostává k tvůrcům sociální politiky, což následně může vést ke změně sociální politiky.

Poskytování zpětné vazby je nedílnou součástí práce každé poradny. Když vytváříte záznamy o případech, zaznamenejte problematiku, které přitom identifikujete.

Osvědčilo se přemýšlet u každého případu, který zaznamenáváte, zda se v něm nevyskytl nějaké téma sociální politiky.

Používání příslušných kolonek na záznamovém archu umožní vedoucímu poradny sledovat, jak se témata sociální politiky vyskytují v poradně. Výsledky poté lze využít např. ve výroční zprávě, žádosti o finanční podporu, práci s médii a poskytování zpětné vazby na místní i národní úrovni.

Projděte v poradně některé záznamové archy z poslední doby. Vyskytují se v nich problémy, u kterých by byla vhodná sociální politika?

Takové zpětné využívání záznamů pro účely sociální politiky může zabrat velmi mnoho času. Tento úkol však podstatně usnadní používání příslušných kolonek záznamového archu.

Zjistěte:

1. Jak je evidence záznamů organizována ve vaší poradně?
2. Kdo je zodpovědný za zasílání vyplněných formulářů k sociální politice do koordinačního centra AOP?
3. Sleduje v tomto okamžiku vaše poradna některou problematiku oblast pro účely sociální politiky? Je to na místní nebo na národní úrovni?
4. Zaznamenala vaše poradna již nějaký úspěch v prosazování změn v sociální problematice?

Prodiskutujte své odpovědi s vedoucím výcviku. Tématem sociální politiky se zabývá i Modul 1A.

SHRNUTÍ MODULU C

Vytváření záznamů je neoddělitelná součást poradenské práce s klienty.

Článek IX. Charty občanských poraden říká:

O všech dotazech klientů jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout. Dotazy všech klientů jsou statisticky zpracovávány a na základě jejich vyhodnocení jsou upozorňováni pracovníci státní správy a zastupitelé na všech úrovních na problémy občanů a nedostatky legislativy.

Napsat dobrý záznam o případu trvá určitý čas a ten nejlepší čas pro jeho napsání je ihned po skončení rozhovoru s klientem.

Dobrý záznamový arch by se měl dát snadno najít, snadno číst a snadno používat. Měl by umožnit, abychom z něj pochopili celý klientův problém a všechny fáze rozhovoru.

Záznamy o případech lze využít při školení nových poradců a pro práci v sociální politice.

PŘÍLOHY:

1. Návod k vyplnění záznamového archu
2. Statistická tabulka
3. Návod ke statistické tabulce
4. Formulář k sociální politice
5. Návod k formuláři k sociální politice
6. Výňatek z Minimálních standardů AOP o záznamech