



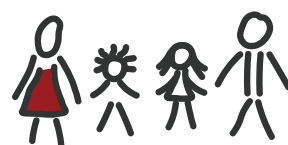
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Efektivní řízení sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny v ORP Chrudim

ZPRACOVÁNO V RÁMCI PROJEKTU
EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ SÍTĚ SLUŽEB PRO OHROŽENÉ DĚTI V ORP CHRUDIM
CZ.03.2.63/0.0/0.0./16_065/0003829

Projekt je spolufinancovaný z prostředků EU a ze státního rozpočtu ČR prostřednictvím
Evropského sociálního fondu v Operačním programu Zaměstnanost.





EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ SÍTĚ SLUŽEB PRO OHROŽENÉ DĚTI A RODINY V ORP CHRUDIM

1. SÍŤ POMOCI A PODPORY V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ /	1
1.1 OPTIMALIZACE SÍTĚ POMOCI A PODPORY	
1.2 DATABÁZE - SÍŤ POMOCI A PODPORY NA CHRUDIMSKU/ SPONA	
1.3 ŘEŠENÍ SITUACÍ PŘI IDENTIFIKACI CHYBĚJÍCÍCH SLUŽEB SÍTĚ	
2. SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ/	23
2.1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ V KOSTCE	
2.2 KOMPETENCE ROLÍ V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ	
2.3 ROLE KOORDINÁTORA PŘÍPADU V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ	
3. PŘÍPADOVÁ PRÁCE V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ/	35
3.1 POSTUP EFEKTIVNÍHO ŘÍZENÍ SÍTĚ SLUŽEB PRO OHROŽENÉ DĚTI A RODINY	
3.2 SDÍLENÍ INFORMACÍ V PŘÍPADOVÉ PRÁCI	
3.3 DOHODA O KOORDINACI	
3.4 NÁSTROJE SPOLUPRÁCE	
3.5 MODELY SUPERVIZE V RÁMCI SPOLUPRÁCE	
3.6 OBTÍŽNÉ MOMENTY SPOLUPRÁCE	
4. FORMALIZOVANÉ SÍŤE PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ JAKO NÁSTROJ PRO PŘÍMOU PRÁCI S KLIENTEM/	75
5. SDÍLENÍ PRAXE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY/	80
6. KVALITA A EFEKTIVITA V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ/	84

Jak poznáte, že spolupráce funguje?

„Spolupráce funguje, když dávám a dostávám zpětnou vazbu, nebojím se o zpětnou vazbu požádat, vím, že pracovníci všech subjektů jsou profesionálové, známe se.

Vím, kdo a co v daném případě dělá a proč, s jakým cílem. Rozumí tomu také klient.

Dodržujeme mlčenlivost, ale nebrání nám ve spolupráci. Potkáváme se, komunikujeme.

Všem nám jde o pomoc klientovi, neubíráme mu kompetence, panuje shoda, že klient je odborníkem na svou situaci a my jako profesionálové mu v tom pouze napomáháme.

Když klient nesplní, co měl, neshazujeme ho a přiměřeně na to reagujeme. Pokud se něco nepodaří, mluvíme o tom, neobviňujeme se. Vzájemně se respektujeme.“

Anonymní odpověď z webového on-line dotazníku v rámci projektu Efektivní řízení sítě služeb pro ohrožené děti v ORP Chrudim, prosinec 2017.

Cílem realizace projektu bylo vyladit stávající síť služeb pro ohrožené děti a rodiny v ORP Chrudim, nastavit mechanismy, které podpoří partnerství mezi aktéry sítě, podpořit pracovníka OSPOD v roli koordinátora případové práce a prohloubit multidisciplinární spolupráci.

Pro účely této metodiky je zkratka OSPOD používána pro orgán sociálně-právní ochrany dětí zařazený do obecního úřadu obce s rozšířenou působností (ORP).

Text je zpracován na základě cíleného dotazování a zjišťování postojů a názorů jak pracovníků OSPOD Chrudim, tak i zástupců místní sítě služeb. V rámci projektu byl sestaven tzv. multidisciplinární tým složený ze zástupců pěti služeb v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. V týmu byly zastoupeny sociálně aktivizační služba, organizace doprovázející pěstouny, středisko výchovné péče, azylový dům a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Co sociální pracovníky OSPOD a NNO při vzájemné spolupráci spojuje, co naopak rozděluje?

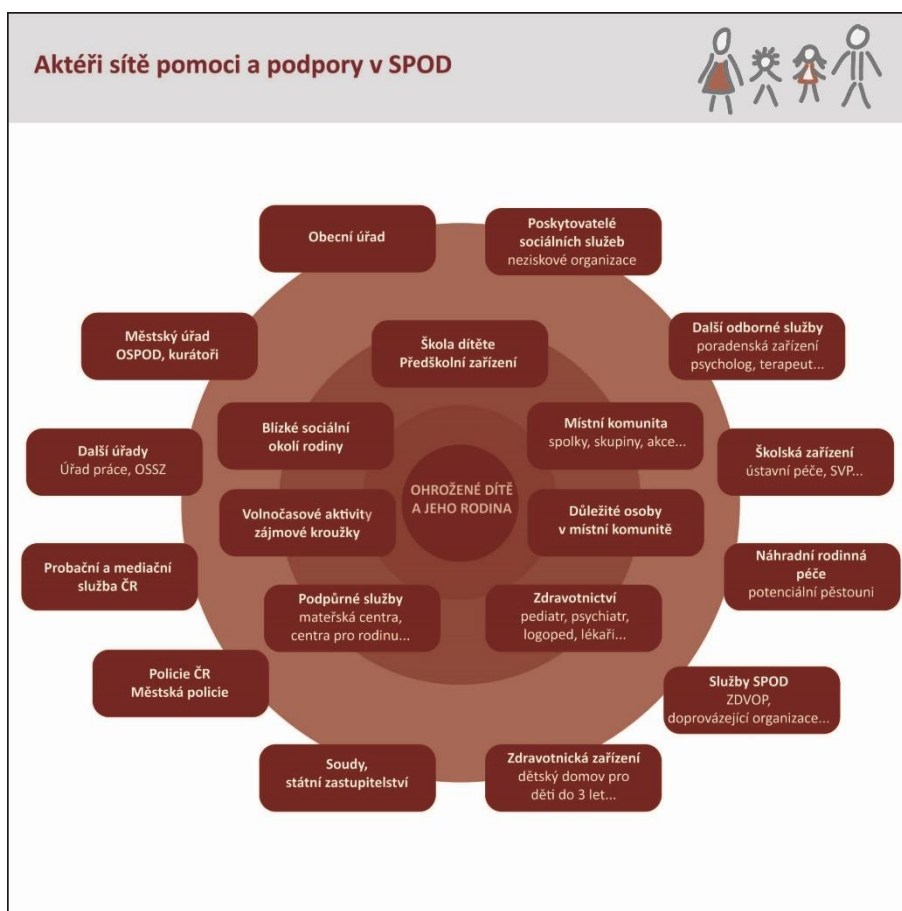
SPOJUJE NÁS	ROZDĚLUJE NÁS
<ul style="list-style-type: none"> • Vzájemně se potřebujeme. • Profese. • Potřeba pomoci klientovi. • Výkon profesionální sociální práce. • Stejný cíl - nejlepší zájem dítěte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Různá míra odpovědnosti. • Moc. • Nekompatibilní legislativa. • NNO pracuje s klienty na základě jejich dobrovolnosti, může svou službu ukončit, OSPOD nesmí. • NNO má více času na klienta, má menší počet případů. • NNO umí používat více metod, nástrojů pomoci, které OSPOD nemá a nepoužívá. • OSPOD disponuje znalostmi zákona, které NNO nemá a NNO to často považuje za „byrokratický přístup“.
Co může pomoci nás více spojit?	Co prohlubuje naše rozdělení?
<ul style="list-style-type: none"> • Otevřenost. • Aktivní komunikace, předávání konstruktivní zpětné vazby. • Respekt ke zkušenostem druhého. • Důvěra. • Pravidelná osobní setkávání. • Otevírání nedorozumění, neshod, nepochopení. • Společné vzdělávání. • Položit telefony, vypnout počítač a sejít se. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatek prostoru, času, vytíženost pracovníků. • Fluktuace pracovníků – neznáme se. • Nevyřčená očekávání, nevyřčená nespokojenost.. • Nepracujeme s chybou, chyb se obáváme • Souboj o to, kdo to s klientem myslí lépe, malicherné spory. • Rozdílné představy o tom, jaký by měl být průběh práce s klientem a neschopnost o tom mluvit.



JSME SÍŤ POMOCI A PODPORY

1. SÍŤ POMOCI A PODPORY V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

Síť je formálním či neformálním spojením lidí, skupin, organizací, která umožňuje jejich vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti se snaží o dosažení stejných nebo podobných cílů, a proto společně sdílejí dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o naplnění stejných či podobných záměrů. **V sociálně-právní ochraně dětí (SPOD) je tímto záměrem ochrana dítěte v jeho nejlepší záměru.**



Síť pomoci a podpory v sociálně-právní ochraně dětí dle této metodiky zahrnuje instituce, organizace a další subjekty působící na území obce s rozšířenou působností (ORP) Chrudim, které mohou přispět k řešení problémové situace ohroženého dítěte a jeho rodiny.

Aktéry sítě pomoci a podpory členíme na:

- Služby úřadů a státní správy.
- Služby definované zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o sociálních službách) – služby zaměřené jak na předcházení nepříznivým sociálním situacím, tak i na řešení těchto situací v rodinách s dětmi.
- Služby dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o sociálně-právní ochraně dětí) – služby specificky zaměřené na náhradní výchovu a péči o ohrožené děti.
- Školská zařízení – výchovná a vzdělávací zařízení spadající pod resort školství.
- Zdravotnická zařízení – zařízení zaměřená na prevenci a léčbu dětských pacientů.
- Ostatní služby – neregistrované služby či projekty sociálního charakteru zaměřené na ochranu dětí.

DESATERO FUNKČNÍ SÍTĚ V SPOD

❶ V místní síti SPOD panuje shoda, že vzájemná spolupráce je klíčová pro efektivní a kvalitní pomoc a podporu ohroženým dětem a rodinám.

Funkční síť boří mýty vy a my.

Síť SPOD se vyznačuje interdisciplinární = mezioborovou spoluprací.
Propojuje sociální služby se školskými, zdravotnickými, s justicí atd.

❷ Síť se setkává, vytváří a sdílí společná pravidla spolupráce.

Existují platformy ke společnému setkávání a společné práci,
setkávání probíhá plánovaně a kontinuálně.

❸ O nastavená pravidla se aktéři opírají v případové práci.

Bod 2 a 3 jsou vzájemně průchozí, probíhají současně a doplňují se.
Aktéři ví, jak postupovat v situacích, kdy se neshodnou.

❹ Síť sdílí zodpovědnost za proces sociálně-právní ochrany dětí.

Síť rozumí kompetencím jednotlivých aktérů,
má vydefinovaná práva a povinnosti v rámci spolupráce.

❺ Aktéři sítě si důvěřují.

Poskytují si zpětnou vazbu na úrovni spolupráce a v rámci případové práce.

❻ Aktéři sítě jsou autonomní a v síti panuje rovnocenný přístup.

Aktéři sítě jsou na sobě závislí pouze v rámci sledování společného záměru,
kterým je nejlepší zájem dítěte.

❼ Síť usnadňuje neformálním jednotlivcům a aktérům pohyb ve formálních systémech.

Do pomoci a podpory jsou zapojováni také neformální aktéři.

❽ Síť sdílí možnosti, kontakty a nové přístupy k řešení problémových situací.

Vzájemná propojenost sítě umožňuje sdílení zkušeností
a urychlení procesu řešení daného problému.

❾ Síť je vzájemně informovaná.

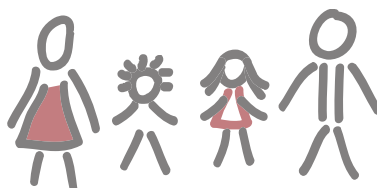
Aktéři sítě informují o svých aktivitách ostatní aktéry spolupráce,
síť má nastavený způsob předávání aktuálních informací.

❿ Síť spolupracuje v rámci Komunitního plánování sociálních služeb.

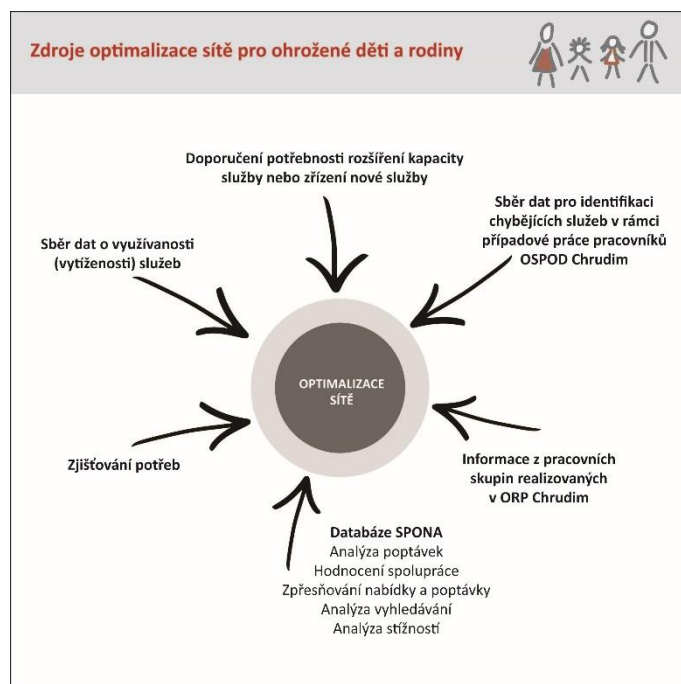
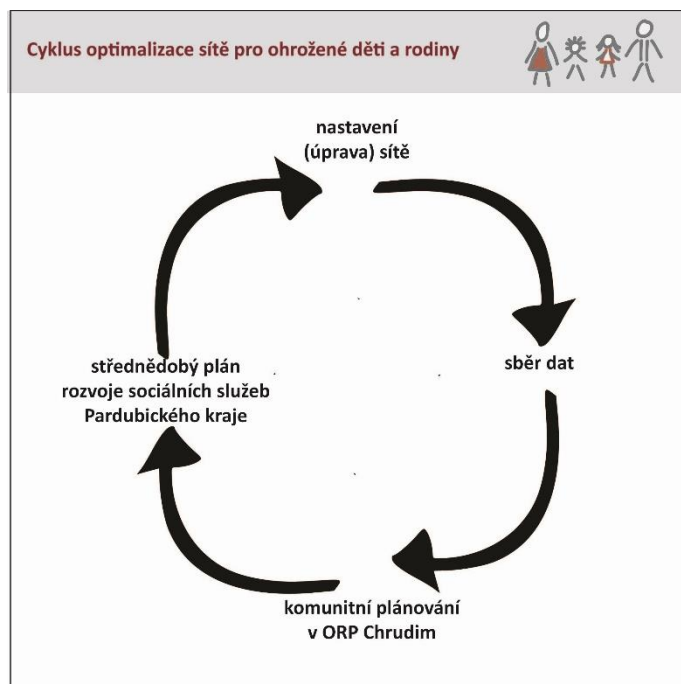
Síť zná svoji kapacitu a rozumí potřebám uživatelů služeb na místní úrovni. Pracuje s optimalizací sítě a efektivně komunikuje své potřeby také na úrovni systému (kraj, stát).

Pracujeme s pojmy ideální, reálná a optimální síť.

Ideální síť	Reálná síť	Optimální síť
VIZE	SKUTEČNOST	TO NEJLEPŠÍ ZA DANÝCH PODMÍNEK
Zahrnuje všechny možné služby včetně jejich programů a aktivit, které lze využít v sociálně-právní ochraně dětí. Služby existující i služby nově navržené. Slouží jako vize, inspirace, motivace.	Popisuje síť aktérů, kteří v ORP Chrudim poskytují své služby v rámci sociálně-právní ochrany dětí na tomto území.	Popisuje žádoucí stav sítě za daných podmínek. Optimální síť naplňuje identifikované potřeby v potřebné kvalitě, intenzitě a dostupnosti.



1.1 OPTIMALIZACE SÍTĚ POMOCI A PODPORY



Zdroje optimalizace sítě služeb pro ohrožené děti

1. Databáze SPONA

- a) **Analýza poptávek z databáze SPONA** – na základě analýzy poptávek, které jsou evidovány pomocí databáze SPONA, lze vyhodnotit, jaké konkrétní aktivity a pro jaký typ lidí, rodin či skupin jsou nejvíce poptávány. Dále je možné vyhodnotit, které poptávky byly realizovány, na které někdo alespoň reagoval svou nabídkou a které zůstaly úplně bez odezvy. Tento typ poptávky je nejdůležitějším zdrojem pro zhodnocení nastavení současné sítě. Je třeba odhalit příčiny toho, že nikdo na danou poptávku ani nereagoval. Může jít jak o problém s tím, kdo danou poptávku zadal do systému, tj. s konkrétním aktérem sítě, kdo má být příjemcem pomoci, případně se špatně formulovanou poptávkou či prostě poptávkou po něčem, co nikdo ze sítě služeb nenabízí ani není schopen nebo ochoten realizovat.
- b) **Hodnocení spolupráce** – u realizovaných poptávek jsou obě strany požádány o zpětné zhodnocení vzájemné spolupráce. Kromě známkování zadaných kritérií je umožněna i zpětná vazba pomocí slovního hodnocení. Hodnocení má primárně sloužit pro zvyšování kvality vzájemné spolupráce, ale zároveň lze využít i pro koordinátora komunitního plánování, který je zároveň hlavním správcem databáze SPONA. Ten z uvedených hodnocení může zjistit, které služby jsou vysoce hodnoceny a které naopak nízkou. Pro potřeby vedoucího oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) to zase umožňuje zpětnou vazbu na to, jak jeho pracovníci umí formulovat poptávku po konkrétní pomoci a jak jsou schopni posléze spolupracovat s vybraným partnerem. Dále je možné analyzovat, kterým službám dávají poptávající přednost a které si pro spolupráci naopak nevybírají.
- c) **Zpřesňování nabídky a poptávky** – v procesu dojednávání spolupráce bude docházet k upřesňování poptávky i nabídky, která na ní bude reagovat. Analýzou této komunikace je možné odhalit nejasnosti v kompetencích jednotlivých služeb, organizací či sociálních pracovníků.
- d) **Analýza vyhledávání** – webová aplikace umožňuje sledovat vyhledávané výrazy zadané do fulltextového vyhledávání. Dále reportní služba zaznamenává místo poptávané pomoci, oblast či konkrétní aktivitu, druh služby nebo formu služby. Kromě kompletního logu vyhledávání obsahuje databáze také 10 nejvyhledávanějších frází a 10 frází s nulovým výsledkem. Z těchto všech údajů lze usuzovat, jaká pomoc je širokou i odbornou veřejností nejvíce vyhledávaná. Na základě analýzy vyhledávaných frází je možné jednak upravovat popisy jednotlivých karet služeb či názvy oblastí a aktivit tak, aby se zobrazovaly, i na fráze, které jsou veřejností používány, ale doposud nebyly v popisech využívány. U vyhledávaných frází, které nespádají (např. jako synonyma) do žádné karty služby, lze vyvolat diskusi nad rozšířením stávajících služeb či vzniku služby nové se specifickým zaměřením. Z logu vyhledávání lze též vyčíst, v kterých místech regionu je hledaná jaká pomoc a zdali jí hledající našel nebo ne.
- e) **Analýza stížností** – koordinátor komunitního plánování má možnost pomocí kontaktního formuláře na webových stránkách databáze SPONA přijímat různé podněty, připomínky i stížnosti na fungování sítě sociální pomoci a podpory. Na základě analýzy těchto různorodých podnětů je možné upravovat nastavení sítě tak, aby více odpovídala aktuálním potřebám regionu.

2. Zjišťování potřeb občanů na území ORP lze ideálně sledovat v periodických výzkumných šetřeních, které budou využívat standardizované nástroje tak, aby byly výsledky v čase porovnatelné. Jako výzkumné nástroje lze použít:

- Fokusní skupiny se zástupci samospráv.
- Individuální hloubkové rozhovory se zástupci cílových skupin či pečujících osob.
- Dotazníkové šetření mezi poskytovateli sociálních a dalších služeb.
- Dotazníkové šetření mezi pracovníky OSPOD.
- Porovnání benchmarkingu v rámci jiných území.

3. Sběr dat o využívání sítě – na základě základních parametrů (počet úvazků, počet lůžek, čekací doba, počet hodin poskytnuté péče a finančních nákladů) lze porovnávat vytiženost jednotlivých služeb, z kterých lze odvodit potřebnost konkrétních služeb na daném území.

4. Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim – viz formulář 1

5. Informace z pracovních skupin realizovaných v ORP Chrudim:

- Pracovní skupina Case management.
- Pracovní skupina Propustné bydlení.
- Pracovní skupina k řešení sociální problematiky dětí ve školách.
- Pracovní skupina k realizaci tzv. Cochemské praxe.
- Pracovní skupina k řešení sociální problematiky dětí v mateřských školách v Chrudimi.

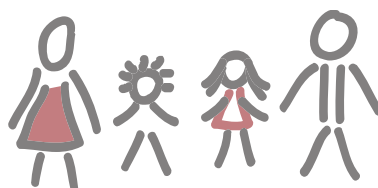
6. Doporučení potřebnosti rozšíření kapacity služby nebo zřízení nové služby ze strany obce s rozšířenou působností Chrudim – viz formulář 2

Zodpovědnost za sběr a analýzu dat má koordinátor komunitního plánování v úzké spolupráci s týmem oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Jednotliví aktéři sítě služeb jsou zodpovědní za součinnost, která je nutným předpokladem pro pravidelný sběr dat z jednotlivých zdrojů.

FORMULÁŘ 1: Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim

ZÁKLADNÍ ÚDAJE
CHYBĚJÍCÍ SLUŽBA A JEJÍ SPECIFIKACE Jak má chybějící služba vypadat a na co se má zaměřit?
PROBLÉMOVÁ OBLAST Co je důvodem pro zprostředkování této služby?
CÍLOVÁ SKUPINA Komu je služba určena?
LOKALITA A DOSTUPNOST SLUŽBY V jakém místě má být služba poskytována, aby byla pro klienta dostupná?
FREKVENCE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY Jak často je třeba službu poskytovat, v jakém období a jak dlouho?

DOPLŇUJÍCÍ ÚDAJE
KDO BY MĚL TUTO SLUŽBU POSKYTOVAT Jaký typ služby, jaká odbornost má být součástí této služby?
CO DALŠÍHO BY MĚLA SLUŽBA SPLŇOVAT Jaké další dovednosti by měla služba či pracovník, který službu poskytuje mít?
ÚHRADA ZA SLUŽBU Má klient možnost za službu platit?



FORMULÁŘ 2: Doporučení potřebnosti rozšíření kapacity služby nebo zřízení nové služby ze strany obce s rozšířenou působností Chrudim

PODKLAD PRO

(zaškrtněte jednu z možností a níže vyplňte příslušnou tabulku, údaje o organizaci vyplňte vždy)

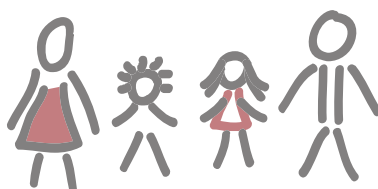
- ZAVEDENÍ NOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**
 ROZŠÍŘENÍ STÁVAJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ÚDAJE O ORGANIZACI		
NÁZEV ORGANIZACE	ADRESA SÍDLA	WWW
KONTAKTNÍ OSOBA	TELEFON	E-MAIL
JE VAŠE ORGANIZACE PARTNEREM KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA CHRUDIM?		
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne		
JE VAŠE ORGANIZACE V DATABÁZI „Síť pomoci a podpory na Chrudimsku“?		
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne		
ÚČASTNÍ SE VAŠE ORGANIZACE NĚKTERÉ PRACOVNÍ SKUPINY MĚSTA CHRUDIM?		
<input type="checkbox"/> CASE MANAGEMENT		
<input type="checkbox"/> PROPUSTNÉ BYDLENÍ		
<input type="checkbox"/> JINÉ, NAPIŠTE JAKÉ:		

ZŘÍZENÍ NOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
O jakou službu se jedná?
Jaký problém služba řeší?
Jaké jsou příčiny tohoto problému?
Jak je ověřena potřeba této služby?
Kde bude služba poskytována?
Jaká bude provozní doba služby?
Čím je služba specifická ve srovnání s obdobnými službami v ORP Chrudim?
Co se stane, pokud tato služba nevznikne?
Jak je zajištěno financování služby?
Budete požadovat spolufinancování ze strany města Chrudim?
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
Pokud ano, jakou formou?
<input type="checkbox"/> Přímá dotace <input type="checkbox"/> Ostatní dotace a granty města Chrudim <input type="checkbox"/> Peněžitý dar Rady města Chrudim
<input type="checkbox"/> Jiný příspěvek města Chrudim, napište jaký:

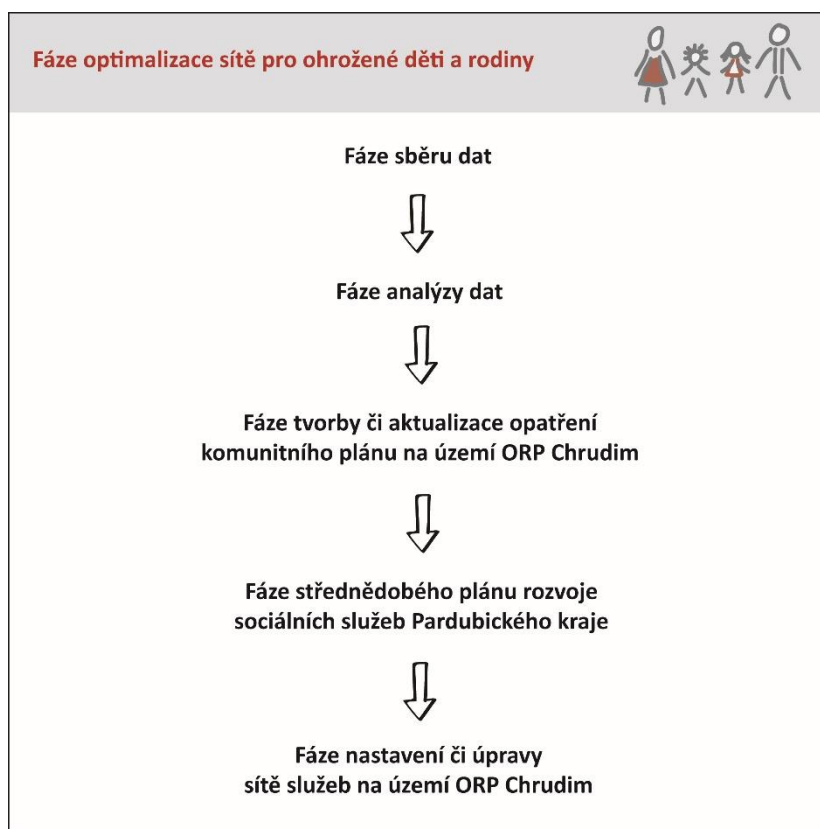
ROZŠÍŘENÍ KAPACITY STÁVAJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název a druh stávající služby
O jaký typ rozšíření žádáte? (např. o navýšení personálního zajištění o 1,0 úvazku pro možnost rozšíření provozní doby na... apod.)
Jaké jsou důvody pro rozšíření kapacity dané služby? (např. odmítnutí zájemci o službu, neuspokojené potřeby uživatelů služby, rozšíření do dalších částí ORP, nárůst cílové skupiny, vznik nové vyloučené lokality, potřebnost doložená OSPOD či jinými partnery apod.)
Co rozšíření služby přinese?
Jakým způsobem poznáte či vyhodnotíte tento přínos?
Co se stane, pokud k rozšíření služby nedojde?
Jak je zajištěno financování rozšíření služby?
Je služba spolufinancována městem Chrudim? <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne Pokud ano, jakou formou? <input type="checkbox"/> Přímá dotace <input type="checkbox"/> Ostatní dotace a granty města Chrudim <input type="checkbox"/> Peněžitý dar Rady města Chrudim <input type="checkbox"/> Jiný příspěvek města Chrudim, napište jaký:



Fáze optimalizace sítě pro ohrožené děti

Fáze rozpracovávají jednotlivé části cyklu optimalizace sítě za pomoci využití různých zdrojů.



Fáze sběru dat

Ke sběru dat dochází jak periodicky, tak i průběžně. Periodický sběr dat je spojen s procesem komunitního plánování na území ORP Chrudim, kde je sběr dat prováděn jak na začátku plánovacího období, tak poté v ročních intervalech před hodnocením naplňování jednotlivých opatření.

Při úvodním sběru dat jsou používány standardizované výzkumné metody:

- Fokusní skupiny.
- Individuální hloubkové rozhovory.
- Dotazníkové šetření.
- Sekundární analýza dat (analýza dotačního řízení města, výstupy z různých pracovních skupin atd.).

Průběžný sběr je prováděn za pomoci těchto zdrojů:

- Doporučení potřebnosti rozšíření kapacity služby nebo zřízení nové služby.
- Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim.
- Informace z pracovních skupin realizovaných při Městském úřadu Chrudim.
- Databáze SPONA (Analýza poptávek z databáze SPONA, Hodnocení spolupráce, Zpřesňování nabídky a poptávky, Analýza vyhledávání, Analýza stížností).
- Sběr dat o využívanost (vytíženost) služeb.

Fáze analýzy dat

Na základě sebraných dat od všech aktérů komunitního plánování, tj. od uživatelů služeb, potencionálních zájemců o sociální služby, poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb, pracovníků OSPOD, Úřadu práce atd. a zástupců obcí dochází k analýze těchto dat. Výsledkem analýzy je výzkumná zpráva, která pro své závěry využívá výstupy z výše zmíněných výzkumných metod a jejich dílčí závěry propojuje do hlavních závěrů a doporučení.

Fáze tvorby či aktualizace opatření komunitního plánu na území ORP Chrudim

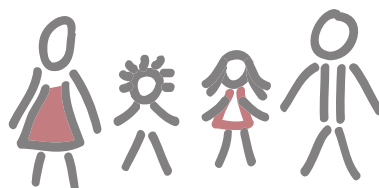
V této fázi dochází k návrhům jednotlivých opatření na základě výstupů z analýzy dat a doporučení vzešlých z výzkumné zprávy, případně k aktualizaci těchto opatření na základě zhodnocení jejich naplňování a potřeby pro další plánované období. Pro aktualizaci plánu jsou využívána data z průběžného sběru dat.

Fáze střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje

Komunitní plán pro území ORP Chrudim slouží jako podklad pro střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb na úrovni kraje. Aktualizace komunitního plánu pro území ORP, případně akční plán na období jednoho roku pro toto území je následně podkladem pro Akční plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje.

Fáze nastavení či úpravy sítě služeb na území ORP

Na základě krajského komunitního plánu dochází k nastavení sítě sociálních služeb celého kraje, včetně území ORP Chrudim. K úpravám této sítě dochází na základě Akčních plánů rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje nebo v případě akutních potřeb na základě společného vyjednávání aktérů komunitního plánování ORP Chrudim (poskytovatelé, městský úřad, obce, kraj) o zvýšení kapacity či zapojení do krajské sítě služeb.



1.2 DATABÁZE - SÍŤ POMOCI A PODPORY NA CHRUDIMSKU/ SPONA

Síť pomoci a podpory na Chrudimsku je webovou aplikací, která zprostředkovává informace o sociálních a souvisejících službách v chrudimském regionu určené ohroženým dětem a jejich rodinám. Vlastníkem aplikace je Město Chrudim, databázi spravuje Odbor sociálních věcí Městského úřadu Chrudim.

Aplikace Síť pomoci a podpory na Chrudimsku užívá zkrácený název **SPONA**.

spona.chrudim-city.cz



Základní myšlenkou bylo vytvořit online prostor pro vzájemnou komunikaci a prezentaci sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny v ORP Chrudim. Databáze obsahuje přehledné informace o sociálních a souvisejících službách v chrudimském regionu. Nabízí organizacím prezentovat své služby a současně umožňuje spolupráci mezi organizacemi. Poskytuje statistická data pro účely komunitního plánování a optimalizaci sítě služeb v ORP Chrudim. Fungování systému je založeno na úzké spolupráci oddělení sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadu Chrudim a organizací poskytujících služby na území ORP Chrudim.

Struktura informací v databázi

Databáze obsahuje informace o pomáhajících organizacích a jejich službách v tzv. Kartách organizací a Kartách služeb. Údaje se zobrazí ve formátu pdf a karty je možné následně tisknout.

Karta organizace obsahuje: název organizace, kontaktní informace, odkaz na webové stránky, posláni organizace a přehled služeb, které poskytuje.

Karta služby obsahuje: název a popis služby a komu je určena, v čem je tato služba originální, zda se jedná o službu ambulantní, terénní či pobytovou, kde a v jakém čase je poskytována, zda je bezplatná, aktuální kontakty a co daná služba nabízí, co je jejím obsahem (oblasti pomoci a aktivity).

VNĚJŠÍ ČÁST DATABÁZE

- Hledání pomoci a podpory.
- Tisk karet služeb a organizací.
- Prezentace organizací a služeb.
- Aktuality v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Je určena neregistrovaným uživatelům – veřejnosti bez možnosti přihlášení se do systému. Neregistrovaný uživatel má k dispozici veškeré informace umístěné v kartách organizací a kartách služeb a aktuální informace v sekci nástěnka.

Způsob hledání informací:

Fulltextovým vyhledáváním

Zadáním libovolného řetězce znaků do pole „Jakou pomoc hledáte?“ Hledání lze zpřesnit zadáním místa v poli „Kde?“, případně toleranci vzdálenosti od tohoto místa.

Pomocí přepínačů

- **Oblasti pomoci** – výběr konkrétní oblasti pomoci. Po kliknutí na danou oblast se zobrazí veškeré služby, které se touto oblastí zabývají. Před názvem oblasti lze rozkliknout červený trojúhelník a zobrazit tak aktivity, které do dané oblasti patří, a službu tak vyhledat podle konkrétní aktivity. Počet aktivit spadajících do dané oblasti značí číslo v závorce.
- **Služby/zařízení** – výběr druhu služby a po té již konkrétní služby. Číslo v závorce udává počet služeb, které jsou v databázi obsaženy u daného druhu služby.
- **Organizace** – výběr ze seznamu organizací v databázi řazených dle abecedy.

Pomocí mapy

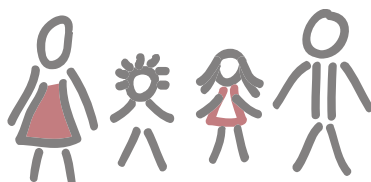
Organizace a jejich služby lze hledat na mapě ve spodní části. Po kliknutí na špendlík se zobrazí základní informace o dané službě s možností vstoupit do karty organizace či služby a získat podrobné informace.

Vyhledávání lze zpřesnit zadáním:

- **Forma služby** - ambulantní, pobytová, terénní.
- **Oblast podpory** - pomocí konkrétního výběru lze seznam vyhledaných služeb omezit.
- **Kapacita** - možnost omezení kapacity služby od 10 do 500 a více (vztahuje se na pobytová zařízení).
- **Druh služby/zařízení** - omezení vyhledaných služeb dle jejich druhu.

Záložky v horním menu aplikace:

- **O síti** – informace, jak s databází pracovat, a slovníček pojmů.
- **Nástěnka** – aktuální informace řazené do kategorií pracovní nabídky, kurzy, semináře a ostatní.
- **Napište nám** – pomocí webového formuláře lze odeslat dotaz administrátorovi databáze.



VNITŘNÍ ČÁST DATABÁZE

- **Administrace karet organizací a karet služeb.**
- **Vkládání aktualit v sekci nástěnka.**
- **Realizace spolupráce v poptávkovém systému.**

Vnitřní část je určena pouze registrovaným uživatelům v následujících rolích:

- Uživatel organizace.
- Pracovník OSPOD.
- Vedoucí OSPOD.
- Administrátor databáze (Admin).

Uživatel organizace

Zástupce organizace, který má v dané organizaci práva administrátorská (Oprávnění Administrátor) nebo práva pouze editační (Oprávnění Editor). Pracuje s nástěnkou (vidí všechny příspěvky na nástěnce, které vytvořil, a může je upravovat nebo mazat). Upravuje údaje o organizaci a poskytovaných službách. Vyplňuje oblasti podpory a aktivity, které jsou svázány s poskytovanou službou (jedná se o co nejkonkrétnější popis činností, které daná služba nabízí). Může vytvářet a editovat poptávky v systému, který slouží ke komunikaci mezi zaregistrovanými uživateli pro zajištění vhodné podpory klienta. Vidí seznam poptávek jiných organizací.

Pracovník OSPOD

Pracuje s nástěnkou (vidí všechny příspěvky na nástěnce, které vytvořil, a může je upravovat nebo mazat). Může vytvářet a editovat poptávky v systému za OSPOD. Vidí seznam poptávek jiných organizací. Mazat může pouze poptávky OSPOD. Vidí seznam všech organizací a služeb, které může tisknout do pdf.

Vedoucí OSPOD

Vidí všechny své příspěvky na nástěnce a může je spravovat pomocí ikonky tužky u každého příspěvku. Mazat příspěvky může pomocí ikonky koše. Může vytvářet a editovat poptávky v systému za OSPOD. Vidí seznam poptávek jiných organizací. Vidí seznam všech organizací a služeb, které může tisknout do pdf.

Administrátor databáze (Admin)

Admin je uživatel systému s nejvyššími právy. Spravuje číselníky, upravuje systémové nastavení jako např. automaticky generované texty zasílané e-mailem, veřejné stránky databáze a další texty. Může spravovat příspěvky na nástěnce, registruje nové uživatele databáze a přiděluje jim jednotlivé role (uživatel organizace, pracovník OSPOD, vedoucí pracovník OSPOD atd.). Následně spravuje údaje o organizacích a jejich službách. Admin dále oslovuje organizace/zařízení k pravidelné aktualizaci dat (minimálně 1x za 2 měsíce), provádí zaškolování zaregistrovaných uživatelů a poskytuje jim podporu při práci se systémem. Komunikuje s firmou, která databázi spravuje z technologického hlediska.

Databáze je jedním ze zdrojů pro systematické získávání dat v rámci procesu komunitního plánování a síťování služeb. Následující tabulka shrnuje statistiky a logy generované databází SPONA pro účely analýzy a optimalizace sítě.

STATISTICKÁ DATA GENEROVANÁ DATABÁZÍ SPONA	
Sledování aktivity uživatele v databázi	Změna hesla u uživatele (datum, čas).
	Poslední úprava v Kartě organizace (datum, čas).
	Poslední úprava v Kartě služby (datum, čas).
Návštěvnost Karet organizací	Počet zobrazení jednotlivých Karet organizací.
Návštěvnost Karet služeb	Počet zobrazení jednotlivých Karet služeb.
Přehledy	Přehled zaregistrovaných organizací (Název organizace, právní forma, IČO, administrátor, adresa sídla, telefon, kontaktní e-mail).
	Přehled Karet služeb (Název služby/zařízení, organizace, forma poskytované služby, druh služby, kontaktní osoba, kontaktní telefon, e-mail, sídlo poskytované služby).
Report hledání Možnost exportu do xls souboru	Nejčastěji hledané fráze (ve fulltextovém vyhledávání) – výskyt hledání (počet) – kolik služeb bylo ve vztahu k hledané frázi nenalezeno/nalezeno.
	Lokalita místa hledání – v jaké lokalitě bylo nejčastěji hledáno. - výběrem z daného číselníku. - dle aktuální polohy (souřadnice). - vzdálenost od místa lokality (5, 10, 20, 30, 50, 75, 100 km).
	Forma služby – jaké služby byly nejčastěji vyhledávány (ambulantní, terénní, pobytová).
	Oblasti podpory – kolik služeb bylo vyhledáno dle daného číselníku. Aktivity – kolik služeb bylo vyhledáno dle daného číselníku.
	Druh služby (sociálně-právní ochrana dětí, sociální služby, školská zařízení, zdravotnická zařízení, ostatní) – kolik služeb bylo vyhledáno na základě druhu služby.
Report hodnocení poptávkového systému	Název poptávky – co je nejčastěji poptáváno.
	Datum poptávky – kdy byla poptávka vytvořena.
	Poptávku vytvořil – jaká služba poptávku vytvořila.
	Realizátor poptávky – kdo poptávku realizoval.
	Vyhodnocení realizace poptávek může sledovat pouze poptávající a realizátor dané poptávky. Hodnocení všech poptávek vidí Administrátor databáze.
web	V databázi jsou uvedeny služby, které existují dle příslušných zákonů. Ty, co jsou v ORP dostupné, jsou barevně odlišeny (zvýrazněny) a v závorce je uveden počet nabízených služeb (s možností prokliku na danou službu). Služby, které jsou v ORP nedostupné, jsou barevně odlišeny (nevýrazné, bez počtu uvedených služeb a aktivního prokliku na název služby).
	Přehled služeb a pokrytí na mapě (s možností prokliku na službu).

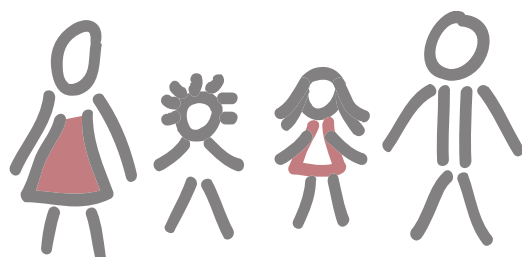
Poptávkový systém

Slouží ke komunikaci mezi registrovanými uživateli v databázi pro zajištění vhodné podpory klienta. Pracovníci OSPOD Chrudim prostřednictvím poptávkového systému oslovují organizace a hledají pro klienta konkrétní službu. Organizace prostřednictvím systému oslovují ostatní organizace pro zajištění vhodné podpory pro klienta. Může jít o případy, kdy organizace/služba nemá dostatečnou vlastní kapacitu na pokrytí dané poptávky, nebo klient nespadá do její cílové skupiny a je třeba mu najít vyhovující službu.

Stavy poptávky v systému manuálně mění poptávající:

- **AKTIVNÍ** – po založení a odeslání poptávky.
- **V ŘEŠENÍ** – probíhá řešení poptávky.
- **BEZ NABÍDKY** – na poptávku nebyla vytvořena žádná nabídka.
- **K HODNOCENÍ** – poptávka byla vyřešena a je připravena k hodnocení.
- **VYHODNOCENA** – ukončení poptávky s hodnocením (hodnotí poptávající a realizátor).

STRUKTURA POPTÁVKY	
Název poptávky	Stručný a výstižný název poptávky – předmět poptávky.
Poptávku vytvořil	Kdo – jaká služba poptávku vytváří.
Termín pro příjem nabídek	Ve výchozím nastavení 30 dní od založení, možnost nastavit vlastní termín.
Časová náročnost	Určení časového rozsahu poptávané činnosti.
Forma poskytované služby	Jakou formu služby je třeba využít pro realizaci poptávky.
Oblasti podpory	Výběr oblasti, do které poptávka spadá, zadavatel poptávky vyplňuje v případě, že chce vybírat příjemce poptávky dle filtru oblastí, které dané služby nabízejí.
Aktivity	Výběr aktivity oblasti podpory slouží ke zpřesnění poptávky.
Lokalita místa poskytované služby	Pro určení místa – lokality pro poptávanou činnost.
Cíl poptávky	Stanovení konkrétního cíle, kterého má být realizací poptávky dosaženo.
Text poptávky	Co nejpřesnější popis poptávky, tzn., jakým způsobem má probíhat realizace poptávané činnosti.
Výběr příjemců poptávky/ PŘÍJEMCE POPTÁVKY	1. ruční výběr příjemců – výběr konkrétních služeb. Poptávající ví, kterou službu chce oslovit, vybírá jednu nebo více služeb. 2. podle vybraných aktivit – výběr Aktivity z dané Oblasti pomoci Po zadání oblastí a aktivit se poptávajícímu zobrazí počet služeb, které mají danou aktivitu uvedenou na kartě služby. 3. poptávka bude rozeslána všem uživatelům , kteří jsou v databázi zaregistrováni.



1. Založení poptávky a vyplnění formuláře poptávky viz STRUKTURA POPTÁVKY

Tlačítkem **uložit** se poptávka pouze uloží jako koncept. Po uložení poptávky ji poptávající ve stavovém řádku odesílá, a tím se mění stav na **AKTIVNÍ**.



2. Odeslání poptávky

Po odeslání se zobrazí poptávky všem registrovaným uživatelům a zároveň bude odeslána notifikace na e-mail poptávajícímu a vybraným příjemcům dle nastavení **PŘÍJEMCE POPTÁVKY**.

Notifikační e-mail obsahuje: název poptávky/poptávku vytvořil/kontaktní osoba/ kontaktní e-mail/ kontaktní telefon/ formy poskytované služby/ oblasti podpory/ aktivity/časová náročnost/ termín pro příjem nabídek/ lokalita místa poskytované služby/ text poptávky/ cíle poptávky/ komu byla poptávka odeslána.



3. Reakce na poptávku

tzn. učinění nabídky

- ✓ V kolonce „Odeslat nabídku“ vybere reagující konkrétní službu své organizace, na kterou reaguje. Následně pak vyplní pole „Text nabídky“ a nabídku odešle.
- ✓ V detailu poptávky je tlačítko „zvolit služby“, kde poptávající vybere konkrétní službu.
- ✓ Poptávajícímu odchází automatická notifikace o přijetí poptávky formou e-mailu. Obsahem e-mailu je informace o uživateli, který na poptávku reagoval a jeho kontaktní údaje a označení poptávky s odkazem na detail poptávky.



4. Domluva o realizaci poptávky stav poptávky – V ŘEŠENÍ

- ✓ Po té, co se poptávající domluví s konkrétní službou na realizaci poptávky, změni poptávající stav poptávky na „V ŘEŠENÍ“ a označí vybranou službu, která poptávku realizuje.
 - ✓ Zároveň se tato změna objeví v seznamu i detailu poptávky.



5. Poptávka nevyřešená stav poptávky BEZ NABÍDKY

Pokud na poptávku nikdo nezareaguje, poptávající přepne poptávku na stav „BEZ NABÍDKY“

- ✓ V případě, že poptávka nebyla ve stanovené lhůtě (termín pro přijetí nabídky) vyřešena, může poptávající tuto poptávku znovu odeslat. Přepne ji na stav koncept, může ji upravit a znovu odeslat.
- ✓ Tato lhůta může být ve výchozím stavu 30 dní, pracovník OSPOD ji nastaví při vytváření poptávky, aby ostatní věděli, jak rychle mají reagovat. Termínem je stanoveno, jak je poptávka akutní.



6. Uzavření poptávky stav poptávky – K HODNOCENÍ

Poptávající může uzavřít poptávku:

Pokud je poptávka vyřízena – přepne se do stavu „K HODNOCENÍ“.

Obě strany (poptávající i realizátor) jsou vyzváni notifikačním e-mailem k hodnocení uzavřené poptávky.



7. Hodnocení poptávky

Hodnocení poptávky se zobrazí pouze zadavateli a realizátorovi poptávky. Správce databáze vidí všechna hodnocení.

HODNOTÍCÍ KRITÉRIA DLE ROLE	
POPTÁVAJÍCÍ	REALIZÁTOR POPTÁVKY
<ul style="list-style-type: none"> • Rychlost reakce na poptávku. • Dosažení cíle zadané poptávky. • Komunikace se službou. • Povinné volné pole pro vyplnění slovního hodnocení. 	<ul style="list-style-type: none"> • Srozumitelnost zadané poptávky. • Dosažení cíle zadané poptávky. • Komunikace s poptávajícím. • Povinné volné pole pro vyplnění slovního hodnocení.
Hodnotící škála hvězd – 1 hvězda znamená nejmenší spokojenost, 5 hvězd největší spokojenost.	

Profilace pracovní pozice pro práci s databází

Nově vytvořená databáze je nástroj, který umožňuje efektivně řídit síť. Generuje informace, které je nezbytné analyzovat a vyhodnocovat, a výstupy efektivně komunikovat s celou sítí pomoci a podpory. U optimalizace sítě uvádíme, že zodpovědnost za sběr a analýzu dat má koordinátor komunitního plánování v úzké spolupráci s týmem oddělení sociálně-právní ochrany dětí a jednotliví aktéři sítě služeb jsou zodpovědní za součinnost, která je nutným předpokladem pro pravidelný sběr dat z jednotlivých zdrojů. Jejich součinnost je nezbytná také při udržování aktuálnosti databáze. ORP Chrudim byla zapojena v uplynulém období do projektu MPSV a spolupracovala s lokálním síťárem. Následující profil pracovní pozice, kterou nazýváme manažer sítě, zahrnuje roli:

1. koordinátora komunitního plánování.
2. lokálního síťáře.
3. administrátora databáze SPONA.

Základními pracovními nástroji manažera sítě jsou:

- Komunitní plán sociálních služeb.
- pracovní skupiny realizované při Městském úřadě Chrudim.
- supervize sítě.
- databáze SPONA.

Manažer sítě ORP Chrudim je přímým podřízeným vedoucí Odboru sociálních věcí Městského úřadu Chrudim. Jeho náplní práce v obecné rovině je **řízení sítě a kultivace spolupráce ve prospěch klienta pomocí profesního rámce**. Manažer sítě zajišťuje realizaci Komunitního plánování sociálních služeb na celém území ORP Chrudim, zajišťuje také realizaci pracovních skupin Městského úřadu Chrudim (case management, propustné bydlení, pracovní skupina k řešení sociální problematiky dětí ve školách a další) a realizaci supervize sítě (nástroje spolupráce určené ke kultivaci sítě jsou více popsány v kapitole 3.4). Manažer sítě pracuje s daty a definuje, ve spolupráci s ostatními aktéry, variantu optimální sítě služeb v ORP Chrudim a hledá možné cesty k naplnění této varianty. Spolupracuje s krajským úřadem. Podporuje efektivní využívání stávajících zdrojů systému a využívání existujících nástrojů spolupráce. Podporuje, koordinuje a rozvíjí vzájemnou komunikaci aktérů v síti služeb. Je součástí týmu Odboru sociálních věcí, zná problematiku sociálně-právní ochrany dětí a rozumí práci OSPOD. Komunikuje s poskytovateli služeb na území ORP Chrudim napříč rezorty, zajišťuje dle potřeby multidisciplinární setkávání aktérů sítě pomoci a podpory.

1.3 ŘEŠENÍ SITUACÍ PŘI IDENTIFIKACI CHYBĚJÍCÍCH SLUŽEB SÍTĚ

Na úrovni případové práce lze v současné praxi pracovat s modelem ve formě „zakázky“. Kvalifikovaným odhadem je stanoveno, že práce s rodinou (naplnění stanovených cílů) bude obnášet určité množství (pracovních) hodin a dalších nákladů vyjádřených finanční částkou. Následně je hodnoceno, zda cílů bylo dosaženo, zda došlo k dodržení předpokládaných nákladů atd. Souběžně je možno formou případových studií stanovovat „přiměřené“ náklady a ty následně promítat do rozhodovacích procesů (dotace, granty atd.).

Nejde však jen o sledování okamžitých nákladů a přínosů. Sociální práce s ohroženými skupinami (zejména dětmi) má i dlouhodobé přínosy. V současné době jsou například podrobně vyčísleny náklady na jednotlivé typy intervencí (umístění dítěte do ústavní výchovy, náhradní rodinné péče, průměrné náklady na přímou práci s rodinou v případě setrvání dítěte v péči rodičů). Pokročilejší modely by měly zohledňovat i náklady dlouhodobého sociálního vyloučení jedince.

Návrh modelu, jak může obec s rozšířenou působností postupovat v případě zjištění chybějící služby propojujeme s optimalizací sítě a s poptávkovým systémem databáze SPONA.

MODEL POSTUPU PŘI ZJIŠTĚNÍ CHYBĚJÍCÍ SLUŽBY V ORP CHRUDIM

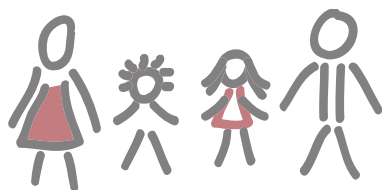
❶ V rámci případové práce sociálních pracovníků OSPOD Chrudim probíhá kontinuální sběr dat pro identifikaci chybějících služeb.

❷ Při identifikaci chybějící služby vyplňuje pracovník OSPOD formulář *Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim* (strana č. 6 této metodiky).

❸ Po konzultaci s vedoucí OSPOD zadává do systému SPONA poptávku bez cenové nabídky. Je realizováno 1. kolo poptávky, popř. 2. kolo poptávky (viz následující schéma).

❹ Pokud nedoručí v poptávkovém systému databáze SPONA k reakci na poptávku bez cenové nabídky, probíhá konzultace s vedoucí OSV a ekonomem odboru. Dochází k rozhodnutí, zda bude realizováno 3. kolo poptávky s cenovou nabídkou. Pokud ano, je stanovena cena a určen finanční zdroj, ze kterého bude zakázka financována.

Identifikaci chybějících služeb a průběh realizace poptávek v databázi SPONA monitoruje a vyhodnocuje manažer sítě (koordinátor KPSS) a předává vedoucí OSV průběžné měsíční reporty. Výstupy jsou využity pro optimalizaci sítě a pro komunikaci s Pardubickým krajem o potřebnosti služeb na území ORP Chrudim.



Postup identifikace chybějící služby a následné řešení



OSPOD hledá potřebnou službu v konkrétním případě

Prostřednictvím databáze zadává poptávku po službě

1. KOLO POPTÁVKY

Poptávka je zaslána konkrétní organizaci nebo skupině organizací, které poskytují daný typ služby

STAV POPTÁVKY: AKTIVNÍ

Reakce na poptávku
STAV POPTÁVKY: V ŘEŠENÍ
Probíhá domlouvání a realizace poptávky

Reakce na poptávku není
STAV POPTÁVKY: NEVYŘÍZENÁ – BEZ NADÍDKY
Následuje 2. kolo poptávky

2. KOLO POPTÁVKY

Poptávka je zaslána na všechny organizace v databázi

STAV POPTÁVKY: AKTIVNÍ

Reakce na poptávku
STAV POPTÁVKY: V ŘEŠENÍ
Probíhá domlouvání a realizace poptávky

Reakce na poptávku není
STAV POPTÁVKY: NEVYŘÍZENÁ – BEZ NADÍDKY
**IDENTIFIKACE CHYBĚJÍCÍ SLUŽBY
VE STÁVAJÍCÍCH PODMÍNKÁCH**
chybí kapacita/finance na danou službu

DISPONUJE OSPOD FINANČNÍM ZDROJEM?

ANO

3. kolo poptávky s finanční pobídkou

NE

Poptávka je aktuálně nerealizovatelná
IDENTIFIKACE CHYBĚJÍCÍ SLUŽBY
Podklad pro KPSS a optimalizaci sítě

3. KOLO POPTÁVKY S FINANČNÍ POBÍDKOU

Poptávka je zaslána na vytipované organizace

STAV POPTÁVKY: AKTIVNÍ

Reakce na poptávku
STAV POPTÁVKY: V ŘEŠENÍ
Domlouvání poptávky
Tvorba zakázky
Stanovení ceny

Reakce na poptávku není
STAV POPTÁVKY: NEVYŘÍZENÁ – BEZ NADÍDKY
IDENTIFIKACE CHYBĚJÍCÍ SLUŽBY
Podklad pro KPSS a optimalizaci sítě

ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU
do 50.000,- Kč
OBJEDNÁVKA

ZAKÁZKA VELKÉHO ROZSAHU
nad 50.000,- Kč
SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

Efektivní řízení sítě služeb
pro ohrožené děti v ORP Chrudim



Struktura zakázky vychází z **formuláře č. 1 Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim** (strana č. 6) a doplňuje obsah **poptávky v databázi SPONA** (strana 15). Po zrealizování poptávky v databázi dle výše uvedeného postupu, je struktura zakázky součástí objednávky v případě zakázky malého rozsahu a nebo součástí smlouvy o poskytnutí služeb v případě zakázky velkého rozsahu.

STRUKTURA ZAKÁZKY	
Předmět zakázky:	Vychází z identifikace chybějící služby – Jak má chybějící služba vypadat a na co se má zaměřit? viz formulář č. 1 Kopíruje text poptávky v databázi včetně stanoveného konkrétního cíle, kterého má být realizací poptávky dosaženo. viz. Struktura poptávky v databázi
Místo plnění zakázky:	Vychází ze stanovení lokality a dostupnosti služby – V jakém místě má být služba poskytovaná, aby byla pro klienta dostupná? viz formulář č. 1 Kopíruje zadanou lokalitu místa poskytované služby. viz. Struktura poptávky v databázi
Předpokládaná doba trvání poskytování služby:	Vychází ze stanovení frekvence poskytování služby – Jak často je třeba službu poskytovat, v jakém období a jak dlouhou? viz formulář č. 1 Kopíruje definovanou časovou náročností poptávané činnosti. viz. Struktura poptávky v databázi
Charakteristika služby:	Vychází z doplňujících údajů formuláře – Jaký typ služby, jaká odbornost má být součástí služby? Jaké další dovednosti by měla služba či pracovník, který službu poskytuje mít? Má klient možnost za službu platit? viz formulář č. 1 Charakteristika služby může být definována také výběrem oblasti, do které poptávka spadá. Zadavatel poptávky vyplňuje v případě, že chce vybírat příjemce poptávky dle filtru oblastí, které dané služby nabízejí. Výběr aktivity oblasti podpory slouží ke zpřesnění poptávky. viz. Struktura poptávky v databázi
Doba zahájení poskytování služby:	Nejzazší termín zahájení služby
Předpokládaná hodinová dotace po dobu trvání zakázky:	Přímá práce s klienty Související činnosti – návazné odborné a administrativní činnosti nutné k zajištění služby, např. doba potřebná na cestu, vedení záznamů týkajících se průběhu poskytování služby, spolupráce s dalšími aktéry apod.

Finální podoba zakázky a její cena je výstupem dohody poptávajícího se službou, která bude danou zakázku realizovat.

Stanovení ceny sociální služby se řídí kritérii financování sociálních služeb Pardubického kraje. Pardubický kraj stanovuje optimální náklady na službu na základě jednotkových vstupních údajů a k těmto celkovým optimálním nákladům přiřazuje jednotlivé zdroje financování v poměru na základě svých priorit a historického vývoje.

Stanovení ceny u specifických či doplňkových služeb vychází z cen obvyklých za danou službu v lokalitě ORP Chrudim. Stanoví se hodinová sazba, ve které se zohlední předpokládaná složitost konkrétní činnosti a nároky na pracovníka, který tuto činnost bude vykonávat. Hodinová sazba se stanoví jako průměr ze sazby pro přímou práci s klientem a sazby pro související činnosti.

Finanční fond

Existence finančního fondu je možnou alternativou v případě podfinancování sociálních služeb ze zdrojů státní podpory, nedostupnosti služeb v některých místech ORP či v případech chybějící doplňkové či specifické služby.

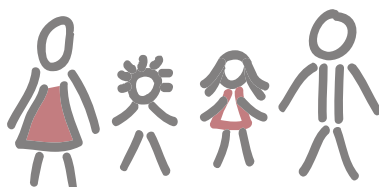
Smyslem fondu je získat větší flexibilitu v zajišťování služeb pro klienty v celé lokalitě ORP Chrudim. Město Chrudim nemůže krýt ze svého vlastního rozpočtu služby pro celý region. Dotace města Chrudim podporují organizace, které poskytují služby občanům města Chrudim. Většina sociálních služeb se soustřeďuje do Chrudimi a jejího nejbližšího okolí. Finanční fond je doplňujícím zdrojem financí pro pokrytí potřebných služeb pro rodiny s dětmi v rámci celého regionu ORP Chrudim.

Existence alternativního zdroje financování by v rámci optimalizace sítě umožnila také vytvářet pobídky pro rozšiřování terénních služeb do míst se zjištěnou potřebností či zřizování detašovaných pracovišť.

Finanční fond je tvořený příspěvků od obcí 1. a 2. typu z ORP Chrudim a je administrovaný prostřednictvím sedmi dobrovolných svazků obcí, které na území ORP Chrudim působí. Administrace přes dobrovolné svazky obcí přinese zjednodušení. Uzavírání smluv mezi městem a jednotlivými obcemi, kterých je v ORP Chrudim 86, by znamenalo velikou administrativní zátěž jak pro město, tak pro kraj, který musí ve správním řízení vydat rozhodnutí o souhlasu s uzavřenou smlouvou a poté ji zveřejnit na své úřední desce. Smlouva nabývá účinnosti dnem vydání rozhodnutí.

Návrh postupu pro vytvoření finančního fondu E2:

- 1. Výzva dobrovolným svazkům obcí,** které působí na území ORP Chrudim a jednotlivým obcím v ORP Chrudim doplněná o setkání se starosty obcí na jednání valné hromady dobrovolných svazků, případně jednání s jednotlivými starosty zvlášť.
- 2. Oslovení obcí, které nejsou součástí sedmi dobrovolných svazků.**
- 3. Stanovení výše příspěvku** – v rámci sociálně-právní ochrany dětí vycházíme z počtu dětí ve věku do 18ti let, žijících v jednotlivých obcích. Bude stanovena výše příspěvku na jedno dítě, např. 50 Kč a o výslednou částku bude navýšen členský příspěvek obce v daném dobrovolném svazku.
- 4. Definování podmínek veřejnoprávní smlouvy,** kterou město Chrudim uzavře s jednotlivými dobrovolnými svazky.



REGIONÁLNÍ SVAZKY PŮSOBÍCÍ V ORP CHRUDIM	
Mikroregion Chrudimsko	29 členských obcí z ORP Chrudim: Bořice, Bylany, Chrast, Chrudim, Dolní Bezděkov, Dvakačovice, Honbice, Horka, Kočí, Lány, Licibořice, Lukavice, Mladoňovice, Morašice, Nabočany, Orel, Přestavky, Rabštejnská Lhota, Řestoky, Slatiňany, Sobětuchy, Stolany, Třebřichy, Trojovice, Tuněchody, Úhřetice, Vejvanovice, Zaječice, Zájezdec
Dobrovolný svazek obcí Heřmanoměstecko	9 členských obcí z ORP Chrudim: Heřmanův Městec, Hošťalovice, Klešice, Kostelec u Heřmanova Městce, Načešice, Rozhovice, Úherčice, Vápenný Podol, Vyžice
Mikroregion Železné hory	11 členských obcí: Běstvina, Bousov, Biskupice, Kněžice, Lipovec, Míčov-Sušice, Podhořany u Ronova, Prachovice, Ronov nad Doubravou, Třemošnice, Žlebské Chvalovice
Svazek obcí Košumbersko	7 členských obcí z ORP Chrudim: Hrochův Týnec, Chroustovice, Jenišovice, Lozice, Luže, Rosice, Střemošice
Mikroregion Skutečsko-Ležáky	9 členských obcí z ORP Chrudim: Hroubovice, Leštinka, Mrákotín, Prosetín, Předhradí, Skuteč, Smrček, Vrbatův Kostelec, Žumberk
Sdružení obcí Toulovcovy Maštale	5 členských obcí z ORP Chrudim: Bor u Skutče, Hluboká, Perálec, Proseč, Zderaz
Centrum Železných hor	11 členských obcí z ORP Chrudim: Bojanov, České Lhotice, Ctětín, Hodonín, Horní Bradlo, Krásné, Křižanovice, Libkov, Liboměřice, Nasavrky, Seč
Obce mimo svazky	Bítovany, Čankovice, Dřenice, Ostrov, Svídnice, Žďárec u Skutče

Rizika navrženého modelu:

- Služby budou čekat až na poptávku s finanční pobídkou.
OPATŘENÍ: Deklarace spolupráce se službami jako součást modelu, vysvětlení principu finančního fondu a způsobu využití těchto finančních prostředků, potvrzení nedostatečné kapacity služby financované z klasických dotačních zdrojů.
- Obce budou očekávat kompletní servis ze strany obce s rozšířenou působností na poli sociálně-právní ochrany dětí a nebudou samy aktivně řešit nepříznivou sociální situaci svých obyvatel.
OPATŘENÍ: Vysvětlení principu fondu, jasná deklarace způsobu spolupráce, vykazování činnosti služeb, které v obci působí, pravidelné informování o způsobu využití fondu jako součást komunitního plánování v rámci ORP Chrudim.
- Zdlouhavé projednávání s dobrovolnými svazky. Rozhodovacím orgánem svazků je valná hromada. Projednání spolupráce a schválení navýšení příspěvku náleží rozhodnutí valné hromady.
OPATŘENÍ: Časové plánování kroků s ohledem na konání valné hromady jednotlivých svazků. Spolupráci předjednat s vedením svazků, eventuálně se starosty jednotlivých obcí.

2. SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

2.1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ V KOSTCE

SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ – SPOD	
Obsah SPOD	Právní úprava SPOD
<p>❶ Ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu.</p> <p>❷ Ochrana oprávněných zájmů dítěte včetně ochrany jeho jmění.</p> <p>❸ Působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny.</p> <p>❹ Zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě.</p>	<p>❶ Úmluva o právech dítěte.</p> <p>❷ Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.</p> <p>❸ Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPOD, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>❹ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>❺ Instrukce MPSV aj.</p>
Děti, kterým je SPOD určena	
<p>SPOD se zaměřuje na rizikové skupiny dětí ❶ děti, jejichž rodiče zemřeli ❷ děti, jejichž rodiče zneužívají svá práva ❸ děti, jejichž rodiče neplní své povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, ❹ děti, které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte ❺ děti, které vedou zahálčivý a nemravný život (záškoláctví, alkohol, trestná činnost atd.), ❻ děti, které se opakovaně dopouští útěků, ❼ děti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, mravní vývoj, aj. ❽ děti, které jsou na základě žádosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti, ❾ děti, které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu.</p>	
Orgány SPOD	
<p>Úřad obce s rozšířenou působností (OSPOD)</p>	<p>Vede evidenci ohrožených dětí, pravidelně vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny, na základě vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny stanoví opatření k ochraně dítěte, zajišťuje agendu náhradní rodinné péče, kurátora pro děti a mládež, vykonává kolizní opatrovnictví, koordinuje SPOD.</p>
<p>MPSV</p>	<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí je ústředním orgánem státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Vykonává ve vztahu k ní zejména legislativní, metodickou a kontrolní činnost, včetně přezkumu pravomocných rozhodnutí krajských úřadů v odvolacím a přezkumném řízení.</p>
<p>Krajský úřad</p>	<p>Metodicky vede orgány sociálně-právní ochrany dětí, vydává pověření k výkonu SPOD, kontroluje výkon SPO a naplňování standardů kvality, zprostředkovává náhradní rodinnou péči, zajišťuje odbornou přípravu žadatelů o NRP, je poradenskou pomocí žadatelům o NRP.</p>
<p>Obecní úřad</p>	<p>Vyhledává a sleduje rizikové děti a rodiny, působí na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, projednává s rodiči a dítětem nedostatky ve výchově, oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že se jedná o ohrožené děti.</p>
<p>Úřad pro mezinárodní ochranu dětí</p>	<p>Zajišťuje sociálně-právní ochranu ve vztahu k cizině v rozsahu uvedeném v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí. Předmětem činnosti je zejména pomoc při vymáhání výživného ze zahraničí a do zahraničí, při řešení případů tzv. mezinárodních únosů dětí, při zajištění práva styku a při mezinárodním osvojení.</p>
<p>Úřad práce</p>	<p>Vede agendu dávek pěstounské péče a agendu státního příspěvku na výkon pěstounské péče. Provádí inspekci poskytování sociálně-právní ochrany u pověřených osob.</p>

Výkon SPOD jinými subjekty

- ❶ pověřené osoby (např. neziskové organizace), mohou vykonávat jen část SPOD dle svého pověření*.
- ❷ obce v samostatné působnosti (samospráva).
- ❸ kraje v samostatné působnosti (samospráva).
- ❹ komise pro sociálně-právní ochranu dětí (při obci s rozšířenou působností, rozhoduje o preventivních programech, např. o pořádání dětských táborů).

Činnosti SPOD

Preventivní a poradenská činnost – poskytnutí, případně zprostředkování poradenství při výchově (při řešení výchovných problémů nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě), sledování nežádoucích vlivů působících na děti, zjišťování příčin jejich vzniku a konání opatření k omezení jejich působení na děti, pravidelné vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny, pořádání případových konferencí, přednášek a kurzů zaměřených na řešení problémů souvisejících s péčí o dítě.

Ukládání výchovných opatření – orgány SPOD působí na rodiče, aby plnili své povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti a aby včas odstranili případné nedostatky. Nerozhodne-li o tom obec, může tak učinit soud.

Jedná se o: ❶ **napomenutí** – OSPOD vhodným způsobem napomene rodiče dítěte nebo jiné osoby odpovědné za výchovu ❷ **dohled** – sledování rodiny za součinnosti školy, případně dalších institucí nebo osob (Policie ČR, lékař, obecní úřad v místě bydliště, zaměstnavatel) ❸ **omezení** – uložení dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu omezení spočívající v zákazu určitých činností (návštěvy určitých míst nebo zařízení) ❹ **povinnost** – uložení dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu povinnost využít odbornou poradenskou pomoc.

Opatření na ochranu dětí – OSPOD může podat návrh soudu na:

❶ **výchovná opatření**, ❷ **zásahy do rodičovské zodpovědnosti** (určité omezení rodičovských práv a povinností), ❸ **návrh na vydání předběžného opatření** (v případě, že se dítě ocitlo bez péče anebo je vážně ohroženo jeho zdraví nebo život, soud schvaluje do 24 hodin od podání návrhu), ❹ **nařízení, prodloužení či zrušení ústavní či ochranné výchovy** – vážný zásah do života dítěte, přistupuje se k němu v případě, že ostatní opatření selhala, ❺ **návrh na svěřeni dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc**, ❻ **návrh na svěřeni do pěstounské péče na přechodnou dobu**, ❼ **návrh na rozhodnutí, zda je třeba souhlasu rodiče k osvojení dítěte** a další.

Další opatření na ochranu dětí – ❶ **výkon opatrovnictví** (právní zastupování dítěte, hrozí-li střet zájmů dítěte na jedné straně a jiné osoby na straně druhé, nehájí-li zákonný zástupce zájmy dítěte v dostatečné míře, opatrovník je jmenován na omezenou dobu, po níž má funkci vykonávat) a ❷ **poručníctví** (vůči dítěti má všechny povinnosti a práva jako rodič, v případě, že není rodič s rodičovskou odpovědností v plném rozsahu, poručník nemá k dítěti vyživovací povinnost, o důležitých rozhodnutích musí rozhodnout soud).

Sociální kuratela pro děti a mládež: Sledování výkonu opatření soudu pro mládež – opatření směřující k odstranění, zmírnění nebo zamezení závažných výchovných problémů, sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí, věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní, spolupracuje se školami a zájmovými sdruženími, působí proti opakovaným poruchám v chování, zvláštní pozornost věnuje pachatelům trestné činnosti, nabízí programy pro využití volného času.

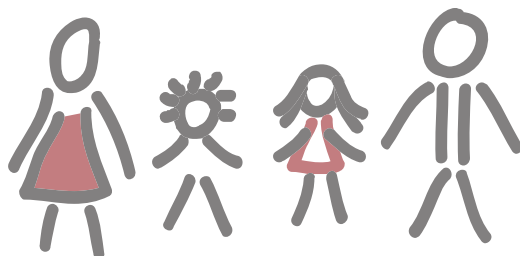
Ve věcech **zprostředkovávání osvojení a pěstounské péče** vyhledává děti vhodné k osvojení nebo ke svěřeni do pěstounské péče, osoby vhodné stát se osvojiteli či pěstouny, přijímá a následně zpracovává žádosti od osob, které mají zájem stát se osvojiteli a pěstouny, pravidelně sleduje vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, zajišťuje výkon funkce opatrovníka nebo poručníka nezletilých dětí.

***Pověřené osoby mohou v sociálně-právní ochraně:**

- Vyhledávat ohrožené děti.
- Provádět poradenskou činnost - pomáhat rodičům, při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytovat nebo zprostředkovávat rodičům poradenství při výchově a

vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené, pořádat v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.

- Vykonávat činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku.
- Zřizovat zařízení sociálně-právní ochrany – zařízení odborného poradenství pro péči o děti, zařízení sociálně výchovné činnosti, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, výchovně rekreační tábory pro děti.
- Provádět přípravy žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, poskytovat odborné poradenství a pomoc žadatelům.
- Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče, poskytovat výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče.
- Vyhledávat fyzické osoby vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny.
- Vyhledávat děti, kterým je třeba zajistit péči v náhradním rodinném prostředí.



2.2 KOMPETENCE ROLÍ V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

Při práci s ohroženými dětmi a rodinami se na místní úrovni setkávají různé typy subjektů, které mají zcela odlišné kompetence a role. Jejich znalost a dodržování je nezbytnou podmínkou pro úspěšný průběh spolupráce. Současný systém ochrany dětí a pomoci rodinám je založen zejména na činnosti orgánů veřejné správy, (profesionálních) poskytovatelů služeb a komunitních institucí. Vysoký potenciál pro uvedenou spolupráci může mít také zapojení širšího rodinného prostředí.

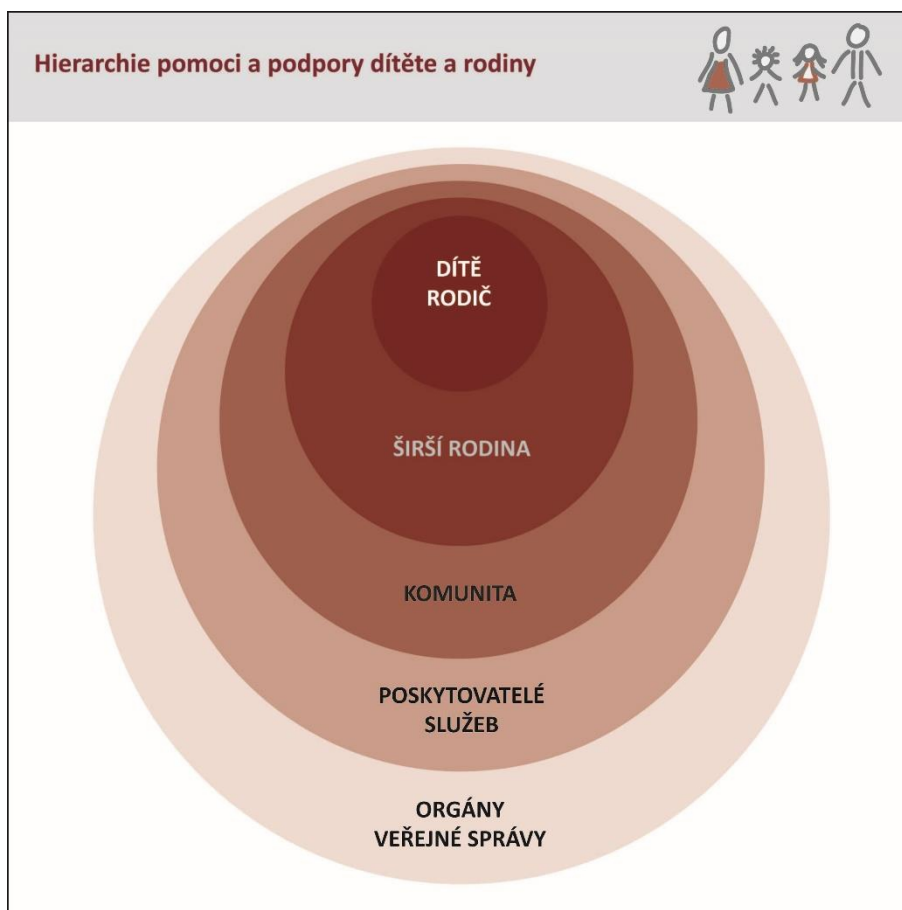
ORGÁNY VEŘEJNÉ SPRÁVY	POSKYTOVATELÉ SLUŽEB	KOMUNITA
Orgán sociálně-právní ochrany dětí	Poskytovatelé sociálních služeb (prevence, poradenství)	Školy a školská zařízení
Obec	Osoby pověřené k výkonu sociálně-právní ochrany dětí	Zdravotnická zařízení (dětští a dorostoví lékaři, nemocnice)
Úřad práce ČR	Poradenská zařízení	Komunitní centra
Další státní orgány	Další odborné služby (např. psycholog, mediátor atd.)	Dobrovolnické a svépomocné aktivity

Ve specifických případech se do řešení situace ohrožených dětí a jejich rodin zapojují i další subjekty, například soudy, probační a mediační služba, policie, služby pro oběti trestných činů a podobně. V případě umístění dítěte do náhradní rodinné péče nebo ústavní výchovy se systém spolupráce rozšiřuje o náhradní rodinu (a službu, která tuto rodinu doprovází) či ústavní zařízení.

Hierarchie pomoci a intervencí

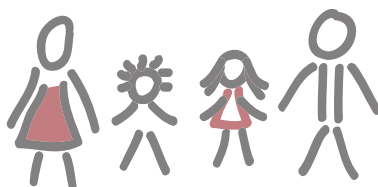
„Nositelem“ změny je rodič, v případě starších dětí může být tímto „nositelem“ i samo dítě. Přijetí pomoci (realizace změny) od aktérů sítě pomoci a podpory vychází z uplatnění formální či neformální autority. Je nutno vyhodnotit, komu rodič nebo dítě věří, resp., kdo může mít pozitivní vliv na jeho jednání. Důležitý je i charakter vztahu mezi rodičem (dítětem) a jednotlivými aktéry sítě. Veřejné orgány mohou vůči rodiči vystupovat z pozice veřejné moci. Ostatní subjekty spolupracují s rodičem na základě dobrovolně uzavřené smlouvy (dohody) nebo na základě skutečnosti, že přichází s dítětem a rodinou do běžného kontaktu (škola, zdravotní služby atd.). Při práci s ohroženými dětmi a rodinami je proto nutno dodržovat určitou „hierarchii“ pomoci a intervencí.

Při plánování pomoci a podpory je třeba dodržet pravidlo:
Tam, kde může pomoci širší rodina či subjekty z komunitního prostředí, by neměly přímo intervenovat orgány veřejné správy.



Jednotliví aktéři sítě disponují různými zdroji pomoci. Koordinovaný plán by měl zohledňovat všechny dostupné zdroje, využívat komunitních zdrojů a silných stránek rodiny včetně širšího rodinného prostředí. Síť podpory a pomoci by měla působit i preventivním způsobem.

ZDROJE POMOCI		
VEŘEJNÁ SPRÁVA		
Obecní úřady obce s rozšířenou působností	Obec (samostatná působnost)	Úřad práce ČR
OSPOD <ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Vyhodnocování a individuální plánování • Koordinace práce s rodinou 	<ul style="list-style-type: none"> • Programy na podporu dětí a rodin • Dostupné bydlení 	<ul style="list-style-type: none"> • Pomoc při vstupu na trh práce, podpora v nezaměstnanosti • Státní sociální podpora • Dávky pomoci v hmotné nouzi
Sociální práce s dospělými <ul style="list-style-type: none"> • Koordinace sociálních služeb • Odborné sociální poradenství • Sociální práce podle zákona o sociálních službách 		
SLUŽBY PRO CÍLOVOU SKUPINU		
Sociální služby a pověřené osoby	Poradenská pracoviště	Další odborné služby
<ul style="list-style-type: none"> • Odborné sociální poradenství • Sociálně terapeutické činnosti • Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím • Pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství při výchově dítěte • Poradenství při zadlužení • Právní poradenství (občanské poradny) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediace • Terapeutické, diagnostické a psychologické služby • Probační programy • Služby pro oběti trestných činů
KOMUNITA		
Školy • Zdravotní služby • Zaměstnavatelé • Svépomocné a podpůrné skupiny • Další komunitní zdroje		
RODINA A BLÍZKÉ OSOBY		



KOMPETENCE HLAVNÍCH ROLÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

OSPOD

orgán sociálně-právní ochrany dětí obecní úřad obce s rozšířenou působností

OSPOD má specifické postavení mezi aktéry spolupráce. Právní úprava mu ukládá hlavní odpovědnost za ochranu dítěte a následující oprávnění, která nelze přenést na jiný subjekt:

- Vstupovat bez souhlasu oprávněných osob (vlastník, uživatel) do prostor, kde se dítě nachází.
- Pořizovat si bez souhlasu dotčených osob audiovizuální a jiné podobné záznamy.
- Vyžadovat spolupráci, účast na jednání, předložení listin a dokladů týkajících se dítěte.
- Podávat návrhy na předběžnou úpravu poměrů dítěte, svěření dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu, umístění dítěte do ústavního zařízení atd.

Podpora a dohled

OSPOD je podpůrným, ale zároveň i dohledovým orgánem. Disponuje potřebnou autoritou a „donucovacími“ nástroji, tato formální autorita však může být zároveň příčinou nedůvěry, resp. překážkou přijetí pomoci (změny).

Koordinace pomoci a podpory

Novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí byly do činnosti orgánů SPOD zavedeny Standardy kvality výkonu sociálně-právní ochrany. Standard č. 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu, kritérium 8c: Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

OBEC

(samostatná působnost)

Každý obecní úřad má vyhledávat ohrožené děti (resp. děti uvedené v § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.), může rovněž působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, případně projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte (§ 10 odst. 1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí).

Obec v samostatné působnosti dle zákona o obcích „pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů.“ Obce navíc disponují potřebnou infrastrukturou, kterou je možno využít pro řešení situace ohrožených dětí a rodin (byty, školy, komunitní služby).

POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Poskytovatelé sociálních služeb působí v síti služeb pro ohrožené děti a rodiny jako smluvní partner rodiče.

Princip dobrovolnosti

Využívání sociálních služeb je (až na výjimky) založeno na principu dobrovolného příchodu klienta do služby (existuje povinnost či možnost uzavření písemné smlouvy podle § 91 a násl. zákona o sociálních službách). Volnost při výběru sociální služby a dobrovolné uzavření smlouvy platí i v případě, kdy je obecním úřadem obce s rozšířenou působností nebo soudem formou tzv. „výchového opatření“ uložena rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít odborné poradenství (§ 12 a § 13 zákona o sociálně-právní ochraně dětí). Na stranu druhou poskytovatel sociální služby je povinen na žádost klienta smlouvu uzavřít, s výjimkou případů, kdy neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb) nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

Podpůrná a motivační role

Sociální služby mají výhradně podpůrný a motivační charakter. Existuje proto u nich větší potenciál navázat vztah a spolupráci s rodičem. Jejich úkolem je pracovat s rodičem na jeho motivaci ke změně, poskytovat mu psychosociální podporu, pomáhat mu budovat vztah k dítěti, pracovat na nácvicích rodičovských kompetencí a spolupracovat na řešení praktických záležitostí jako je řešení otázky bydlení, finančního zabezpečení rodiny a podobně.

OSOBY POVĚŘENÉ K VÝKONU SPOD

U osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany dětí právní úprava uzavření smlouvy s klientem nevyžaduje. Jejich přímá práce v rodině je vykonávána se souhlasem rodičů. Role pověřených osob a vztah ke klientům jsou obdobné jako u poskytovatelů sociálních služeb.

Pověřené osoby mohou mimo jiné pomáhat rodičům při řešení výchovných a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytovat nebo zprostředkovávat rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené. Relativně obecná právní úprava činnosti pověřených osob umožňuje vykonávat ve vztahu k dětem a rodinám činnosti neupravené v zákoně o sociálních službách.

Pozn. Překryv sociální služby a činnosti vykonávané na základě pověření k SPOD.

Oproti původnímu výkladu, kdy byla vyžadována v případech práce s ohroženými dětmi jak registrace sociální služby, tak pověření, platí od roku 2013 stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí, podle něhož „konkrétní fyzická nebo právnická osoba je oprávněna vykonávat činnost v rozsahu oprávnění stanoveného jedním zákonem, aniž by bylo nezbytné současné udělení oprávnění podle druhého zákona.“

KOMUNITNÍ SUBJEKTY

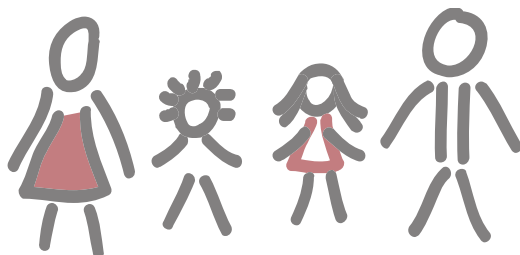
Školy a školská zařízení

Z komunitních subjektů hrají důležitou roli školy a další školská zařízení, v nichž děti tráví velkou část dne. Ve školách by se měli cílové skupině ohrožených dětí systematicky věnovat školní metodici prevence, mezi jejichž povinnosti patří mimo jiné „koordinace a participace na realizaci aktivit školy zaměřených na prevenci záškoláctví, závislostí, násilí, vandalismu, sexuálního zneužívání, zneužívání sektami, prekriminálního a kriminálního chování, rizikových projevů sebepoškozování a dalších sociálně patologických jevů“ a koordinace spolupráce školy s orgány státní správy a samosprávy a s odbornými pracovišti (poradenskými, terapeutickými, preventivními, krizovými, a dalšími zařízeními a institucemi), která působí v oblasti prevence sociálně patologických jevů (Příloha č. 3 vyhlášky Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy č. 72/2005 Sb., poradenské služby ve školách a školských poradenských zařízeních.).

PPP, SPC, SVP

V případě zjištění určitých problémů ve škole jsou zapojovány do řešení situace dítěte především pedagogicko-psychologické poradny (PPP), případně speciálně-pedagogická centra (SPC). Na pomezí pobytové a ambulantní služby, a rovněž na pomezí služby pro děti a dospělé, působí (školská) střediska výchovné péče (SVP), která jsou však v současné době většinou organizačně začleněna pod diagnostické ústavy nebo dětské domovy se školou. Střediska se zaměřují na děti s rizikem poruch chování (nebo rozvinutými projevy poruch chování) a negativních jevů v sociálním vývoji, včetně dětí, o jejichž zařazení do střediska rozhodl soud, a dále na rodiče a jiné osoby odpovědné za výchovu a na pedagogické pracovníky.

Služby všech výše uvedených subjektů jsou rodině poskytovány bezplatně, jsou hrazeny z veřejných rozpočtů různými formami dotací. Úhrada od klienta může být naopak vyžadována v případě služeb psychologického poradenství, které je poskytováno v rámci privátních psychologických a psychoterapeutických praxí. Hrazenou službou je také služba zapsaných mediátorů působících na základě zákona o mediaci z roku 2012 (Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), ve znění pozdějších předpisů. Mezi typy mediací spadá i rodinná mediace zaměřená na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů.



2.3 ROLE KOORDINÁTORA PŘÍPADU V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

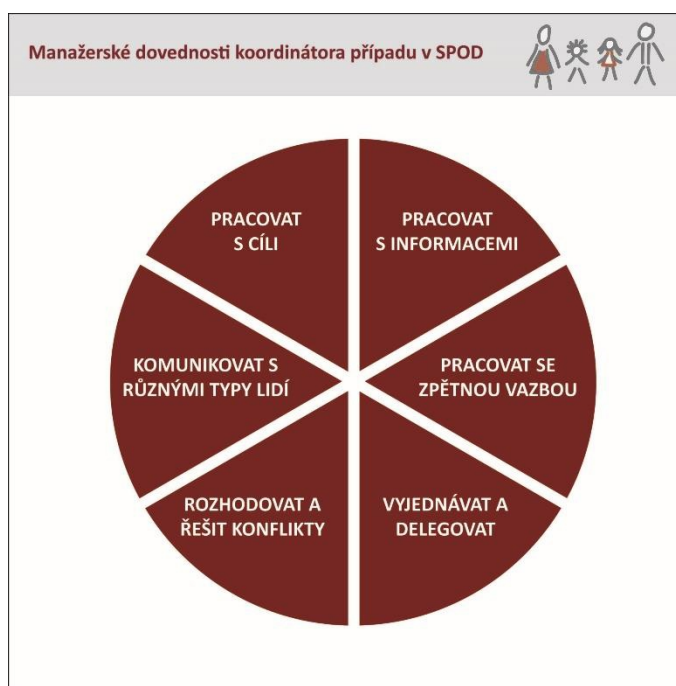
V případech, kdy je dítě zařazeno do evidence orgánu sociálně-právní ochrany dětí a je vyhodnoceno jako ohrožené, vykonávají roli koordinátora obecní úřady obcí s rozšířenou působností. V rámci případové práce je každá rodina přidělena konkrétnímu koordinátorovi případu – sociálnímu pracovníkovi OSPOD. I přes specifické postavení a pravomoci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vystupují všichni aktéři sítě služeb jako rovnocenní partneři, neexistuje mezi nimi vztah podřízenosti a nadřízenosti. Hovoříme proto o koordinaci jejich činnosti, nikoliv o řízení či úkolování.

Kompetence role koordinátora případu v rámci OSPOD Chrudim jsou popsány v příloze č. 26 Operačního manuálu k naplňování standardů kvality SPO orgánu sociálně-právní ochrany dětí na území ORP Chrudim a jsou stanoveny následovně:

- Koordinuje a řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany.
- Vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta.
- Pomáhá klientovi zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany dětí a dalších služeb.
- Spolupracuje se sítí služeb.
- V případě potřeby svolává případovou konferenci.
- Zpracovává vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a individuální plán ochrany dítěte, je zodpovědný za jeho naplňování a pravidelnou revizi.
- Vede spisovou dokumentaci dítěte (včetně elektronické).

Role koordinátora případu, tak jak je v rámci sociálně-právní ochrany dětí nastavena, klade na pracovníka vysoké nároky. Aby sociální pracovník dokázal poskytovat a koordinovat účinnou pomoc a podporu, musí umět přistupovat k problémům interdisciplinárně, měl by umět spolupracovat s jinými odborníky a institucemi aj. Role koordinátora případu v sobě zahrnuje manažerské kompetence a dovednosti.

Koordinátor případu organizuje a koordinuje aktivity klienta, aby dosáhl stanoveného cíle.

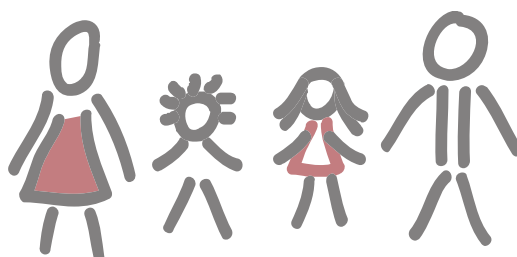


MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI KOORDINÁTORA PŘÍPADU V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ	
Pracovat s cíli	Správná práce s cíli zvyšuje motivaci klienta i multidisciplinárního týmu. Jasně vymezené cíle urychlují proces změny a usnadňují vzájemnou spolupráci. Cíle by měly být vytvářeny společně, měly by být konkrétní a reálné. Cíle je nezbytné vyhodnocovat a revidovat, musí být tedy měřitelné a ohraničené časem. To, co není měřitelné, nelze vyhodnotit.
Pracovat s informacemi	Koordinátor shromažďuje a systematicky třídí informace a následně je využívá k plánování dalších postupů v řešení přiděleného případu.
Komunikovat s různými typy lidí	Koordinátor jedná s odborníky v sociální oblasti a s klienty. Musí být schopen komunikovat s lidmi z různých sociálních vrstev, musí být schopen pochopení a porozumění. Svým uměním komunikace se snaží předcházet případným konfliktům, pomáhá při řešení osobních problémů klienta.
Rozhodovat a řešit konflikty	Během řešení případu může docházet ke konfliktním situacím, které vznikají rozdílnými názory aktérů sítě na další postup. Jednotlivé subjekty se mohou snažit prosadit své zájmy a tlačit na účelové rozhodnutí. Koordinátor se často musí rozhodnout pod tlakem vnějších okolností a své rozhodnutí si ustát. Proto musí mít dostatečné znalosti o sociálně-právní ochraně dětí.
Pracovat se zpětnou vazbou	Koordinátor musí umět přijímat i poskytovat zpětnou vazbu – jedná se o součást úspěšné komunikace. Zpětná vazba posiluje činnost celého týmu a zvyšuje produktivitu práce. Průběžné hodnocení spolupráce je důležité, aby se v případě nedorozumění či nespokojenosti situace co nejrychleji vyřešila.
Vyjednávat a delegovat	Koordinátor definuje a vyjednáva požadavky v rámci spolupráce. Musí dobře znát možnosti a způsoby práce jednotlivých aktérů sítě a na jejich základě jasně a srozumitelně vyvářet jednotlivé zakázky a stanovovat cíle. Koordinátor musí umět stanovovat priority a osvojit si dovednosti delegace práce a sdílet zodpovědnost za výsledek společné práce.

Výše uvedené manažerské dovednosti jsou definovány na základě cíleného dotazování, zjišťování postojů a názorů jak pracovníků OSPOD Chrudim, tak i zástupců organizací sítě pomoci a podpory a odborníků v sociálně-právní ochraně dětí. V rámci projektu jsme zrealizovali 7 workshopů s cílem podpořit manažerské dovednosti aktérů sítě pomoci a podpory. Témata workshopů vycházela z identifikovaných potřeb pracovníků OSPOD Chrudim.

TÉMA WORKSHOPU	OBSAH	LEKTOR
Proces individuálního plánování z pohledu spolupráce	Celkový pohled na proces individuálního plánování, role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování, spolupráce v rámci individuálního plánování, stanovení priorit v sociální práci, popis nepříznivé sociální situace, nastavení a formulace cílů a jejich vyhodnocování.	Mgr. Dana Stoklasová
Styly individuálních plánů a správně nastavený cíl	Metoda SMART v kontextu individuálního plánování, kdy je metoda SMART nejvíce využitelná, v jakých případech ji použít jako inspiraci, jak vypadá SMART cíl, jak vytvořit SMART zakázku a jak ji komunikovat a hodnotit její naplňování.	Mgr. Aleš Herzog

Profesní hranice pracovníka OSPOD	Profesní kompetence sociálních pracovníků OSPOD, vrstvení rolí a jejich omezení v souladu s kompetencemi a odbornou způsobilostí sociálních pracovníků, efektivní komunikace s klientem a její hranice a limity, význam supervize v roli sociálního pracovníka OSPOD, možnost vzdělávání a osobního rozvoje v práci sociálního pracovníka OSPOD.	Mgr. Lucie Mucalová
Koordinace jako metoda sociální práce	Změna jako součást sociální práce, role sociálního pracovníka v procesu koordinace, práce s riziky a nejistotou, práce s mocí, hledání nových cest, způsobů, metod, technik, nástrojů v sociální práci, sociální pracovník jako součást vícečlenného pomáhajícího systému a širšího prostředí.	Mgr. Květuše Sluková, Ph.D.
Vedení případových konferencí	Průběh případové konference, cíle případové konference, facilitace případové konference, facilitační dovednosti.	Dana Diváková
Základy mediace	Co je mediace a její vývoj, použití mediace, role mediátora, moderátora a facilitátora, mediační dovednosti.	Dana Diváková
Zpětná vazba	Jak efektivně dávat zpětnou vazbu, zásady zpětné vazby, zpětná vazba v procesu spolupráce, typy zpětné vazby.	Bc. Alena Reitmayerová



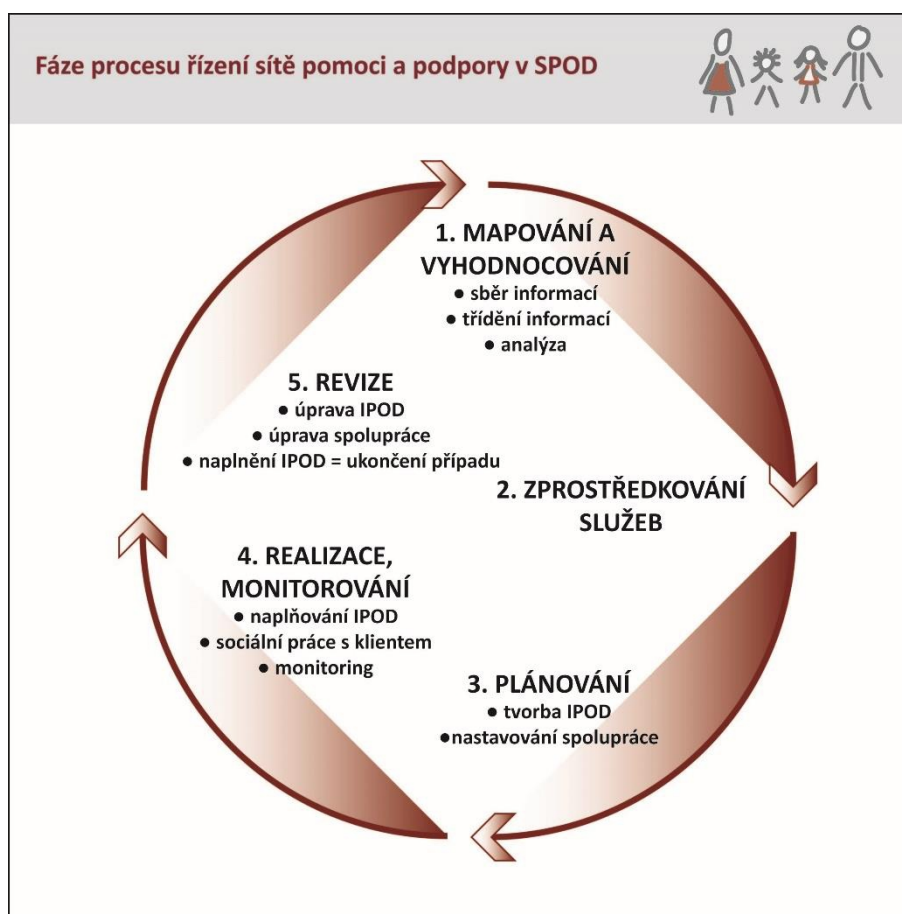
3. PŘÍPADOVÁ PRÁCE V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

3.1 POSTUP EFEKTIVNÍHO ŘÍZENÍ SÍTĚ POMOCI A PODPORY PRO OHROŽENÉ DĚTI A RODINY

Definujeme pět fází procesu řízení sítě pomoci a podpory:

1. **Mapování a vyhodnocování.**
2. **Zprostředkování služeb** klientovi.
3. **Plánování** pomoci a podpory.
4. **Realizace** sociální práce s klientem, naplňování IPOD a **monitorování**.
5. **Revize.**

V jednotlivých fázích popisujeme způsob spolupráce aktérů sítě pomoci a podpory. Aby byla spolupráce efektivní a sledovala stejný cíl, je nezbytné pomoc a podporu koordinovat. V případech, kdy je dítě zařazeno do evidence orgánu sociálně-právní ochrany dětí, a je tedy vyhodnoceno jako dítě ohrožené, vykonávají roli koordinátora obecní úřady obcí s rozšířenou působností. V rámci případové práce je každá rodina přidělena konkrétnímu koordinátorovi případu – pracovníkovi OSPOD.



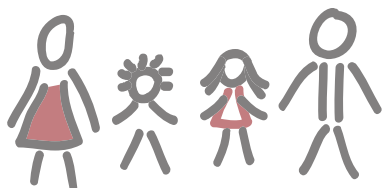
Postup koordinace vychází z ideálního stavu a předpokládá plynulé procházení jednotlivými fázemi. Vždy ale budou existovat nežádoucí jevy a obtíže, které budou ovlivňovat kvalitu procesu. Ať už na straně OSPOD jako koordinátora případu, členů multidisciplinárního týmu, prostředí, ve kterém jsou služby poskytovány, tak i na straně klienta. U jednotlivých fází koordinace uvádíme obtížné momenty, které mohou nastat. **Níže nejprve pojmenováváme další externí a interní vlivy, které mohou negativně ovlivnit realizaci případové práce i spolupráce.** Vycházíme z předpokladu, pokud si tyto vlivy uvědomujeme, můžeme je snáze a rychleji identifikovat a minimalizovat jejich dopad.

Externí vlivy

- V systému sociálně-právní ochrany dětí neexistují jasná pravidla. Přestaly platit staré postupy, ale nejsou vytvořeny podmínky pro užívání nových.
- Legislativní a rezortní roztržitost agendy SPOD.
- Nedostatek financí v systému SPOD, jednoletý a nenárokový způsob financování.
- Politická situace na obci – podpora sociální oblasti nebývá prioritou.
- Negativní pohled veřejnosti na sociální služby.
- Nízký zájem o práci na OSPOD, vysoké nároky za nízký plat.
- Navýšení administrativní zátěže – legislativní změny, novelizace příslušných zákonů a platných norem.
- Práci OSPOD komplikuje velké množství nečekaných situací, které potřebuje pracovník OSPOD náhle řešit (výslechy, soudní jednání, ...), proto je plánování obtížnější.
- Vysoký počet případů na 1 pracovníka OSPOD (Dle Standardů kvality SPO má pracovník OSPOD pracovat maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež, práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.)

Interní vlivy

- Fluktuace osob:
 - nedostatečné metodické vedení pracovníků.
 - nezralost a minimum praxe nově nastupujících pracovníků v problematice sociálně-právní ochrany dětí.
 - nedostatek zkušeného personálu pro zaškolení nových pracovníků.
 - chybí kariéerní postup a motivační systém.
- Nedostatek personálu:
 - přetíženost pracovníků.
 - zvýšená nemocnost (dlouhodobá).
 - neobsazené pracovní pozice.
- Interpersonální vztahy, vztahy mezi jednotlivými pracovišti – chybějící mechanismy pro komunikaci mezi jednotlivými pracovišti.
- Na straně pracovníka:
 - zdravotní stav pracovníka, emoční nastavení, osobní problémy
 - nedostatečné využití supervize.



OZNÁMENÍ



1. MAPOVÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ

POTŘEB NEZLETILÉHO

(sběr informací, třídění informací, analýza)

Popis mapování	<p>Pracovník OSPOD jako koordinátor případu mapuje prostředí okolo dítěte. Zjišťuje potřebné informace k tomu, aby mohl vyhodnotit, zda se jedná o ohrožené dítě či nikoli. Za tímto účelem zjišťuje názor dítěte, rodičů a širší rodiny. Získává informace z dalších dostupných zdrojů, jako jsou např. školské zařízení, které dítě navštěvuje, obec, kde rodina žije, sociální služby, které spolupracují s rodinou apod. Provádí vlastní šetření a důležité poznatky zapracovává do vyhodnocovacího rámce.</p> <p>Na základě těchto informací provádí analýzu potřeb (nenaplněných) dítěte. Vyhodnotí připravenost a motivaci klienta ke spolupráci, jeho schopnost být zapojen do celého procesu a způsobilost převzít zodpovědnost za svá rozhodnutí. Vymezí rizika, která mohou ohrozit zapojení rodiny do procesu, a ochranné faktory, které mohou naopak pomoci.</p>
Otázky, které mě v této fázi mohou vést	<ul style="list-style-type: none">• Kdo tvoří nejbližší okruh osob klienta?• S kým klient v současné době spolupracuje?• Kdo další mi může o klientovi poskytnout informace?
Nástroje spolupráce, které v této fázi mohou využívat a proč	<p>Vyhodnocovací rámec – formulář pro vyhodnocení situace dítěte. Získané informace pracovník OSPOD třídí do jednotlivých oblastí vyhodnocovacího rámce tak, aby byly přehledné a srozumitelné pro klienta.</p> <p>Rodinná konference – způsob zjištění vzájemných vazeb, možnost využití zdrojů v rodině a zapojení jednotlivých členů do řešení situace klienta.</p>
Obtížné momenty, které v této fázi mohou vznikat, a co s nimi	<p>Získání jednostranných informací, existence protichůdných informací – pracovník OSPOD zaznamenává veškeré informace, které v průběhu mapování získá, do vyhodnocovacího rámce. Pokud zjistí informace, které si vzájemně odporují, může se na ně v další práci s klientem zaměřit, uvede je v rámci analýzy jako riziko, se kterým dále pracuje.</p>



DÍTĚ OHROŽENÉ (§6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí)

zařazení dítěte do evidence OSPOD



2. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB PRO KLIENTA

Popis zprostředkování	<p>Koordinátor na základě vyhodnocení situace dítěte a rodiny a znalosti potřeb dítěte aktivizuje síť okolo klienta. Vychází ze znalosti sítě v ORP, má k dispozici databázi Síť pomoci a podpory (www.spona.chrudim-city.cz). Oslovuje vhodné služby a zprostředkovává kontakt s klientem. Je účasten jednání klienta a služby a společně s ním formuluje zakázku. Pracuje s motivací klienta zapojit se do spolupráce. Pomáhá nastavovat pravidla spolupráce mezi klientem, službou a OSPOD.</p>
Otázky, které mě v této fázi mohou vést	<ul style="list-style-type: none"> • Jaký typ služby je vhodný pro klienta a jeho rodinu? • Která ze služeb nejlépe odpovídá potřebám klienta? • Které z těchto služeb mají volnou kapacitu?
Nástroje spolupráce, které v této fázi mohou využívat a proč	<p>Síť pomoci a podpory (databáze SPONA) – obsahuje přehled sociálních služeb a služeb navazujících, které působí v chrudimském regionu. Umožňuje prostřednictvím systému poptávky přímo oslovit registrované služby a zvyšuje tak šanci vyhledat vhodnou službu pro klienta.</p> <p>Komunitní plánování sociálních služeb – zjišťuje stav poskytování sociálních služeb v ORP a zároveň potřeb, které nejsou naplňovány. Prostřednictvím komunitního plánu je možné zvyšovat dostupnost a kvalitu sociálních služeb tak, aby to odpovídalo potřebám regionu.</p> <p>Vícestranná dohoda o spolupráci – trojstranné setkání při sjednávání služby, pracovník OSPOD se účastní úvodní schůzky, sděluje vlastní stanovisko a definuje zakázku, podporuje klienta ve formulaci vlastní zakázky.</p>
Obtížné momenty, které v této fázi mohou vznikat, a co s nimi	<p>Služba je klientovi pouze doporučena, bez zajištění schůzky – chybí zpětná vazba, zda si klient sjednal schůzku, případně, zda začal svou situaci řešit a jakým způsobem. Doporučuje se dohodnout se s klientem na poskytnutí zpětné vazby či sjednání společné schůzky mezi OSPOD, klientem a službou.</p> <p>Nejasná formulace zakázky, tlačení do zakázky, která jde proti možnostem organizace – společné jednání klient – služba – OSPOD může pomoci k lepšímu popsání situace klienta a formulaci cíle, kterého chce (má) klient dosáhnout.</p> <p>Nedostatečná kapacita sociálních služeb, neexistence potřebné služby – určité možnosti řešení přináší databáze SPONA, kde je vypracován systém poptávky, který je možné využít k vyhledání služby s volnou kapacitou. Zároveň je možné iniciovat potřebu vzniku nové služby (viz Sběr dat pro identifikaci chybějících služeb v rámci případové práce pracovníků OSPOD Chrudim).</p>
Specifika oblastí 1 až 5	<p>V rámci řešení případů z oblasti trestné činnosti páchané na dětech, domácího násilí a problémového chování dětí a mladistvých má přednost objasnění a prověření skutečností nasvědčujících k tomu, že se stal trestný čin před zprostředkováním sociálních služeb klientovi, tak aby nedošlo k maření činnosti orgánů činných v trestním řízení. Z tohoto důvodu vše probíhá ve spolupráci.</p>

Specifika oblastí 1 až 5

V projektu pracujeme s pěti problémovými oblastmi: 1. nedostatečná péče rodičů – nedostatečné rodičovské kompetence, 2. rozvodové spory o děti, 3. domácí násilí, 4. trestná činnost páchaná na dítěti a 5. problémové chování dětí a mladistvých.



3. PLÁNOVÁNÍ tvorba Individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD) nastavování spolupráce	
Popis plánování	Pracovník OSPOD zpracovává individuální plán ochrany dítěte (IPOD) ve spolupráci s rodiči, dítětem (pokud tomu odpovídá jeho rozumová vyspělost) a dalšími subjekty. Na tento individuální plán navazují další dokumenty (individuální plán poskytovatele sociální služby atd.). Zajistit aktivní účast rodiny bývá obtížné v případech, kdy OSPOD jedná s nemotivovanými klienty. Ti mají tendenci přenášet svou odpovědnost na ostatní a vyhýbají se svým povinnostem. V takových situacích OSPOD sestavuje IPOD i bez jejich účasti, avšak musí to pečlivě zdůvodnit. Díky plánování dochází ke zřehlednění situace kolem klienta a vymezení rolí. Každý ví, za jaké kroky nese zodpovědnost. K tomu je třeba již od počátku stanovit pravidla vzájemné spolupráce, především pak popsat, které informace a jakou formou budou sdíleny, jak často a mezi kým bude komunikace probíhat. Vše by mělo být transparentní pro všechny spolupracující subjekty, zvláště pak pro klienta.
Otázky, které mě v této fázi mohou vést	<ul style="list-style-type: none"> • Jak uspokojit nenaplněné potřeby klienta? • Jaké jsou cíle, resp. jaké jsou konkrétní kroky k naplnění cíle? • Kdo za to nese odpovědnost?
Nástroje spolupráce, které v této fázi mohou využívat a proč	<p>Případová konference – dochází k výměně informací mezi všemi aktéry na jednom místě, ke zhodnocení situace dítěte a rodiny a plánování společného postupu.</p> <p>Rodinná konference – pomáhá aktivně zapojit členy rodiny do řešení situace klienta, zodpovědnost je ponechána na rodině.</p> <p>Vícestranná dohoda o spolupráci – pomáhá vytyčit pravidla spolupráce, vymežit role jednotlivých aktérů a nastavit pravidla pro sdílení informací v rámci multidisciplinárního týmu.</p> <p>Dohoda o koordinaci – upravuje spolupráci mezi jednotlivými subjekty a klientem z hlediska četnosti kontaktů, formy a druhu předávaných informací.</p> <p>Supervize v síti – zaměřuje se na případy, kdy členové multidisciplinárního týmu nejsou v souladu, např. se nedokáží shodnout na společném postupu.</p>
Obtížné momenty, které v této fázi mohou vznikat, a co s nimi	Služby se neshodnou na společném postupu, vnímají odlišně potřeby klienta – v takovém případě je možné pokusit se o vyjasnění v rámci supervize v síti. Pokud se ani poté nepodaří subjektům sladit postup,

	může koordinátor případu zprostředkovat klientovi s jeho souhlasem jinou službu (jiného poskytovatele).
Specifika oblastí 1 až 5	<p>V situacích, kdy je do případu zapojen soud, ať už na návrh některého z aktérů (rodič, jiná blízká osoba, OSPOD, státní zástupce), nebo je řízení zahájeno z moci úřední, je třeba činit konkrétní kroky v souladu s rozhodnutím soudu, resp. není možné předjímat, jak soud v dané věci rozhodne. Může se týkat všech oblastí.</p> <p>V oblasti rozvodové spory jedná OSPOD v roli kolizního opatrovníka. V těchto případech není dítě zpravidla vyhodnoceno jako ohrožené dle §6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, vyjma situací, kdy by rodič neplněním rodičovské odpovědnosti či zneužíváním práv plynoucích z rodičovské odpovědnosti vystavil dítě nepřiměřeným situacím a míra ohrožení zdraví nebo vývoje dítěte je vysoká.</p>



4. REALIZACE naplňování IPOD sociální práce s klientem MONITOROVÁNÍ	
Popis realizace, monitorování	<p>V této fázi probíhají dva samostatné procesy, které však existují současně a jsou na sebe vázané.</p> <p>Realizace spočívá v zahájení kroků k naplňování IPOD, poskytování služeb klientovi za účelem zlepšení situace dítěte. V průběhu monitorování pak koordinátor případu sleduje, zda klient plní jednotlivé kroky a zda tím dochází k plnění stanovených cílů. Dohlíží na dodržování termínů, které byly stanoveny. Společně s klientem vyhodnocuje pokroky, kterých bylo dosaženo, v opačném případě upozorňuje na možné důsledky neplnění IPOD. Shromažďuje informace, průběžné zprávy a výstupy.</p>
Otázky, které mě v této fázi mohou vést	<ul style="list-style-type: none"> • Jsou jednotlivé kroky realizovány v souladu s IPOD? • Je klient aktivní v plnění cílů? • Probíhá komunikace mezi jednotlivými aktéry v souladu s dohodnutými pravidly? • Jsou informace předávány včas a dle dohodnutých pravidel?
Nástroje spolupráce, které v této fázi mohou využívat a proč	<p>Případové setkání služeb bez klienta – je možné využít v případech, kdy je třeba sjednotit postupy při práci s rodinou, nastavit jednotnou komunikaci.</p> <p>Dohoda o koordinaci, vícestranná dohoda o spolupráci – koordinátor sleduje, jakým způsobem je naplňován IPOD, má oporu v nastavených pravidlech spolupráce.</p>
Obtížné momenty, které v této fázi mohou vznikat, a co s nimi	<p>Sociální služba jako obhájce klienta, vnímání služby jako prodloužené ruky OSPOD - je třeba řešit případná nedorozumění, znovu se vrátit k nastavení spolupráce mezi klientem, OSPOD a službami.</p> <p>Formální koordinace, přehnaná očekávání od OSPOD v roli koordinátora,</p>

	<p>OSPOD přestane koordinovat, ztratí případ z dohledu – je třeba v rámci týmu pojmenovat skutečnosti, které k tomu vedly či mohly vést, zjistit možnosti jednotlivých aktérů, jak tuto situaci zlepšit.</p> <p>Situace, kdy se mění klíčový pracovník případu - vytvořit postup vzájemné informovanosti pro takové situace.</p> <p>Problematika předávání informací v rámci spolupráce, nejasná komunikace, chybí zpětná vazba, nepřesné, neúplné zprávy od aktérů sítě – definovat v rámci pravidel pro sdílení informací.</p> <p>Nedostatek času a prostoru pro spolupráci, nedostatek času pro kultivaci spolupráce – zavedení pravidelné platformy (setkávání) zástupců sítě.</p>
--	--



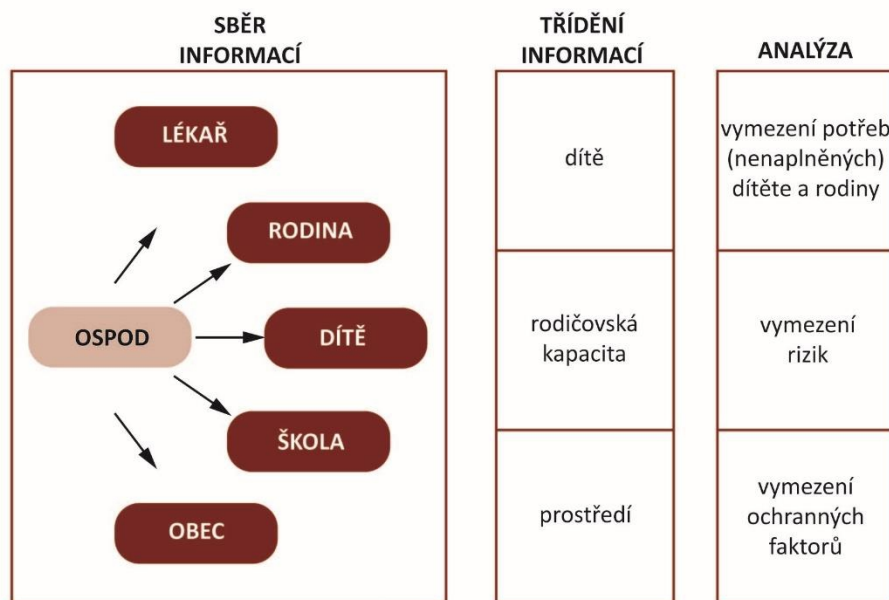
5. REVIZE úprava IPOD úprava spolupráce naplnění IPOD = ukončení případu	
Popis revize (za klientem)	<p>Revize cílů v IPOD přivádí síť služeb často k první fázi procesu, k mapování potřeb. Jednotlivé kroky jsou monitorovány v průběhu jejich realizace, je hodnoceno, zda poskytování podpory vede k jejímu cíli či nikoli. Pokud proces běží dle jednotlivých kroků v IPOD, probíhá revize IPOD dle stanoveného termínu (min. však 1x za ½ roku). Pokud monitoringem zjistím, že něco nefunguje nebo zjistím novou závažnou skutečnost, přistupuji k revizi IPOD ihned (v nejbližším možném termínu). Pokud dojde klient postupnými kroky k naplnění cíle a v dané oblasti již nepotřebuje intenzivní podporu, je vhodné, pokud to vyplývá z mapování potřeb klienta, danou oblast ponechat v IPOD a ještě ji po určitou dobu monitorovat.</p>
Popis revize (za sítí)	<p>Nedílnou součástí revize je také vyhodnocování spolupráce mezi profesionály, poskytování zpětné vazby a řešení případných nedorozumění. Koordinátor případu se opět vrací k dohodnutým pravidlům spolupráce a ověřuje, v čem je třeba je doplnit a zpřesnit. Podporuje komunikaci mezi členy multidisciplinárního týmu, aby každý měl možnost dostat i poskytnout zpětnou vazbu ostatním.</p>
Popis ukončení	<p>Výstupem revizního setkání může být konstatování, že došlo ke zlepšení situace dítěte a dítě není považováno za ohrožené (nespadá do §6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí). OSPOD má dle směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedení orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče jasně stanoveny důvody pro vyřazení spisu ze základní evidence. Ukončení tohoto procesu nemusí nutně znamenat ukončení poskytování všech služeb, klient může dál spolupracovat se sociální službou.</p>

<p>Otázky, které mě v této fázi mohou vést</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jak se daří naplňovat stanovené cíle z hlediska obsahu/termínu? • Jak se daří realizovat jednotlivé kroky? • Co klient potřebuje nastavit jinak, aby byl schopen realizovat jednotlivé kroky dle stanoveného plánu? • Má klient dostatečné kompetence k tomu, aby dokázal pracovat na plnění cílů? • Je zde nějaké vážné riziko ve vztahu k dítěti? • Jsou role jednotlivých subjektů jasně stanoveny a srozumitelné všem? Co je třeba doplnit? • Je všem srozumitelný postup jednotlivých subjektů? • Co je třeba udělat pro to, aby všichni měli informace, které mít mají a potřebují? Jak zajistit, aby je měli včas? Je poskytována zpětná vazba dostatečná pro všechny? • Jaké informace mají být sdělovány? • Shodnou se členové multidisciplinárního týmu na tom, že dítě je mimo ohrožení? • Byly splněny důvody pro vyřazení dítěte z evidence OSPOD?
<p>Nástroje spolupráce, které v této fázi mohou využívat a proč</p>	<p>Vyhodnocovací rámec – v rámci procesu revize má koordinátor případu možnost doplnit formulář vyhodnocení o aktuální informace.</p> <p>IPOD – dochází ke zhodnocení plnění jednotlivých kroků v IPOD a nastavení nových.</p> <p>Případová konference – v rámci jejího konání dochází ke zhodnocení dosavadní práce s klientem, každý člen multidisciplinárního týmu se může vyjádřit k tomu, jaké pokroky klient učinil.</p> <p>Rodinná konference – členové rodiny se opětovně schází za účelem zhodnocení dosavadního vývoje.</p> <p>Supervize v síti – může iniciovat každý člen multidisciplinárního týmu, využitelné v případě, kdy je třeba vyjasnit postup jednotlivých subjektů, vyjasnit vzniklé nedorozumění.</p> <p>Supervize sítě – v rámci potřeby revidování postupu v případě, kdy mezi službami neexistuje shoda na způsobu řešení situace dítěte (existují rozdílné pohledy na to, kde je zájem dítěte), je možné tyto podněty přenést na jednání platformy vedoucích služeb. Další možností využití tohoto nástroje je u případů, které byly ukončeny (vyřazeny z evidence), avšak v průběhu realizace se objevily obtížné momenty. Pak je možné takový případ anonymizovat a poskytnout jako příklad, u kterého dojde k vyjasnění postupů jednotlivých členů multidisciplinárního týmu.</p>
<p>Obtížné momenty, které v této fázi mohou vznikat, a co s nimi</p>	<p>Přehnaná očekávání od OSPOD v roli koordinátora – téma je možné přinést na supervizi sítě za účelem vyjasnění kompetencí koordinátora.</p> <p>Problematika předávání informací v rámci spolupráce – vyjasnit zákonné normy a pravidla, která se vážou ke sdílení informací mezi spolupracujícími subjekty.</p> <p>Obtížné hodnocení efektů sociální práce – nastavit klientovi cíle, které jsou reálné, vyjasnit si možnosti jednotlivých služeb v týmu.</p>

PROCES MAPOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ, PROCES ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB

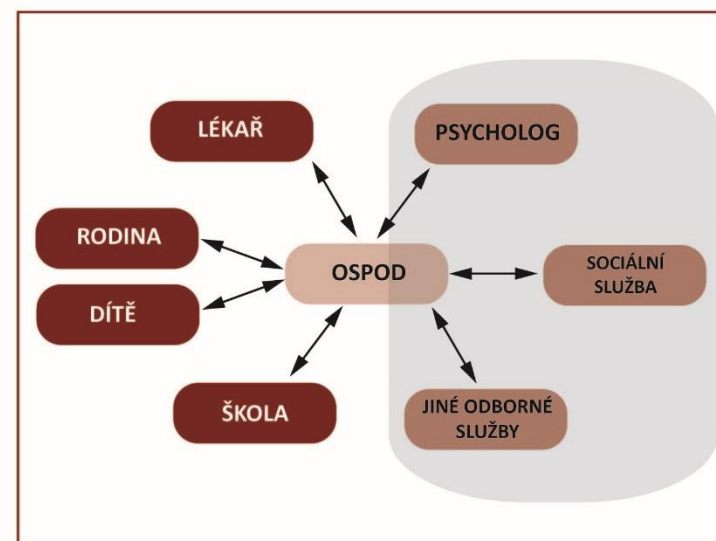


1. MAPOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ



§6
zákona
SPOD

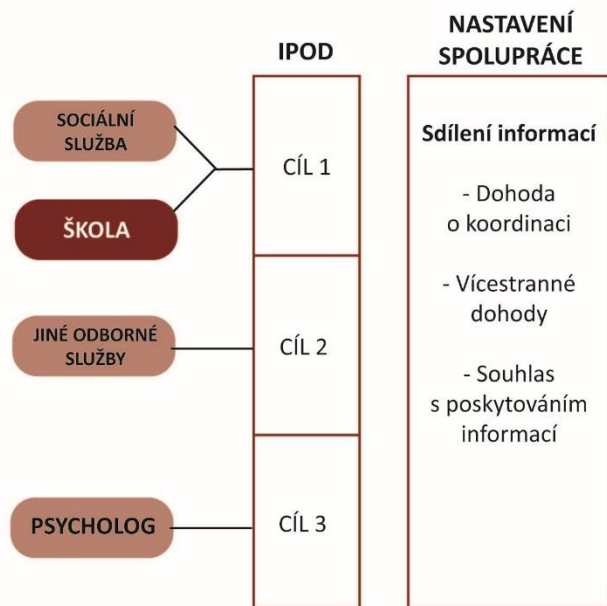
2. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB PRO KLIENTA



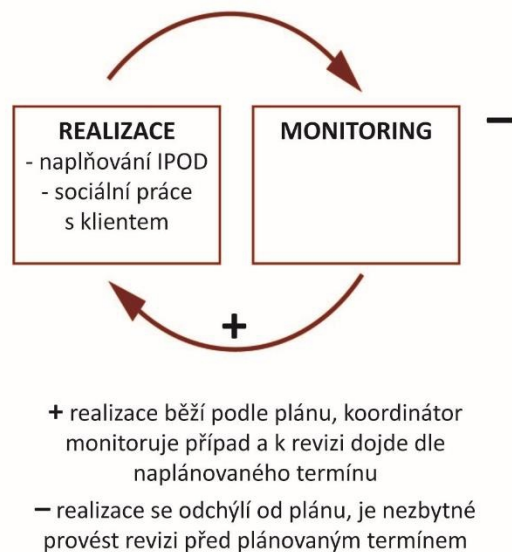
PROCES PLÁNOVÁNÍ, PROCES REALIZACE A MONITOROVÁNÍ, PROCES REVIZE



3. PLÁNOVÁNÍ



4. REALIZACE, MONITOROVÁNÍ



5. REVIZE



3.2 SDÍLENÍ INFORMACÍ V PŘÍPADOVÉ PRÁCI

Spolupráce sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny je založena na výměně a sdílení informací. Všichni účastníci spolupráce jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, které se v souvislosti s prací s dítětem a rodinou dozvěděli. **Tato povinnost vyplývá přímo ze zákona, bez ohledu na to, zda bylo či nebylo podepsáno tzv. prohlášení o mlčenlivosti.** V oblasti sdílení informací stanovuje zákon některé specifické povinnosti:

- Povinnost státních orgánů, pověřených osob, škol a školských zařízení, poskytovatelů zdravotních služeb a dalších zařízení určených pro děti oznamovat orgánu sociálně-právní ochrany veškerá podezření na možná ohrožení dítěte (§ 10 odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí).
- Povinnost státních orgánů, zaměstnavatelů, pověřených osob, škol a školských zařízení, poskytovatelů zdravotních služeb, poskytovatelů sociálních služeb na vyžádání poskytnout orgánům sociálně-právní ochrany veškeré údaje potřebné pro zajištění sociálně-právní ochrany dítěte (§ 53 odst. 1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí). U vyjmenovaných poskytovatelů sociálních služeb (viz § 100a zákona o sociálních službách) je však tato povinnost zúžena na:
 - a) informaci, zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu,
 - b) informaci o druhu a formě poskytované sociální služby a době poskytování a
 - c) zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.

Zároveň OSPOD má povinnost na vyžádání poskytnout pověřené osobě a poskytovateli sociálních služeb údaje potřebné pro výkon sociálně-právní ochrany, resp. pro poskytování sociální služby.

O povinnosti poskytovatelů služeb a dalších subjektů sdílet s orgány veřejné správy některé údaje je vhodné a korektní upozornit jak dospělé klienty, tak dítě ihned při zahájení spolupráce.

Na řešení situace dítěte v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí se podílí multidisciplinární tým. OSPOD spolupracuje se sociálními službami, pověřenými osobami, školami, školskými a zdravotnickými zařízeními, policií, státním zastupitelstvím, soudy atd. Je v kontaktu s dítětem, rodiči, ale i širší rodinou dítěte, od kterých zjišťuje potřebné údaje. Tato spolupráce s sebou nese i nutnost vzájemného sdílení informací. Takto jsou zpracovávány jak osobní, tak především citlivé údaje (dle zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) nejen o životě dítěte a jeho rodičů, ale i dalších osob, které tvoří širší rodinu.

V průběhu spolupráce jsou využívány různé formy předávání informací, ať už formálně, prostřednictvím písemných zpráv nebo osobních jednání zaznamenávaných do protokolu, tak i neformálně při běžné pracovní komunikaci, ústně, telefonicky nebo e-mailem.

Dle §57 zákona o sociálně-právní ochraně dětí jsou orgány SPOD povinni zachovávat mlčenlivost o:

- Skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili.
- Osobě, která je upozornila na skutečnosti, které mohou poukazovat na ohrožené dítě.
- Místu pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem.
- Údajích o osobách, jimž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, jakož i o místě pobytu takového dítěte.

Toto ustanovení platí obdobně i pro pověřené osoby a jiné fyzické osoby, které se s těmito informacemi seznámily při spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a zařízeními sociálně-právní ochrany. Ty mají rovněž oprávnění zpracovávat osobní i citlivé údaje, a to v rozsahu, který je nezbytný k zajištění výkonu jejich činnosti.

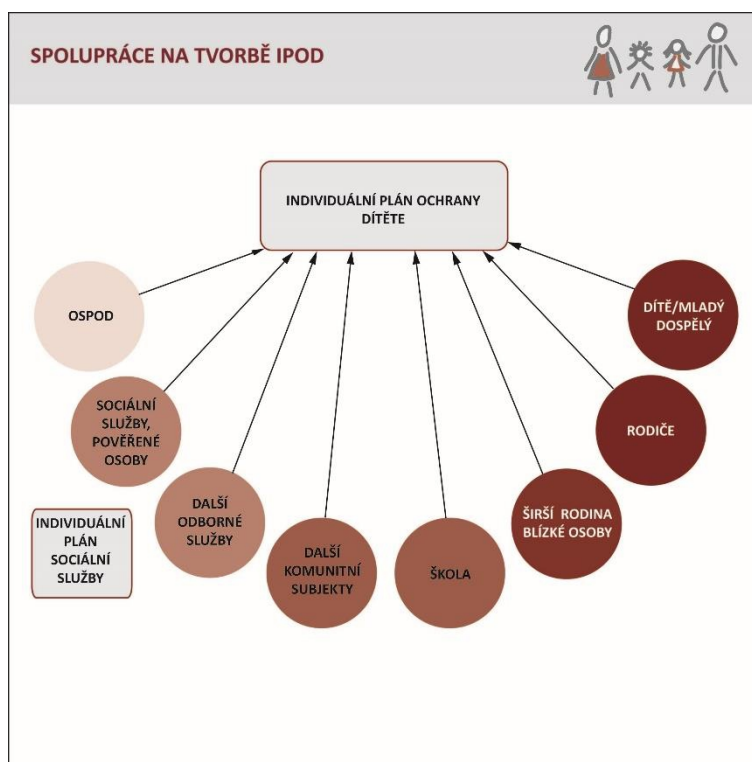
I přesto je riziko úniku informací velmi vysoké a většina organizací řeší tuto situaci s klientem uzavřením souhlasu s předáváním informací o své osobě dalším spolupracujícím organizacím a institucím v písemné podobě. Na straně OSPOD je možné tuto situaci řešit obdobně, tak aby byl klient srozumitelným způsobem informován, že k takovému předání informací může dojít.

Do praxe pracovníků OSPOD Chrudim v roli koordinátora případu zavádíme:

- Souhlas s poskytováním informací – písemný souhlas rodiče s poskytováním informací získaných v průběhu výkonu sociálně-právní ochrany dětí za účelem spolupráce při řešení situace klienta.
- Nástroj pro koordinaci a nastavení způsobu sdílení informací v případové práci tzv. Dohodu o koordinování. Tento nástroj je popsán v následující kapitole.

PRAVIDLA PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ V PŘÍPADOVÉ PRÁCI
<p>Při vstupu do koordinované spolupráce je nezbytné mít podstatné informace o situaci klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stručná historie rodiny (zásadní okamžiky, soudní rozhodnutí atd.). • Aktuální situace rodiny. • Cílový stav, kterého chce OSPOD/klient/rodič dosáhnout. • Zakázka OSPOD. • Zakázka dítěte/rodiče.
<p>Způsob, četnost, forma a obsah sdílených informací jsou v rámci spolupráce jednoznačně dojednány. K tomu je určena Dohoda o koordinaci. Tato dohoda zároveň definuje multidisciplinární tým daného případu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Způsob, četnost, forma a obsah sdílených informací jsou nastaveny vždy při zahájení multidisciplinární spolupráce, např. na případové konferenci. • Klient je s tím prokazatelně seznámen, v ideálním případě se podílí na jeho tvorbě. • Koordinátor informace shromažďuje, vyhodnocuje, třídí a předává tam, kde je to potřeba, podporuje dialog mezi službami.
<p>Druhy informací, které budou sdíleny:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termín zahájení a ukončení služby. • Průběh poskytování služby (výchozí stav a průběžný posun, na čem klient pracoval, na jakých tématech). • Individuální plán ve službě – na co se služba zaměřuje, jaké jsou klientovy priority, přístup klienta k plnění cíle. • Co se daří / co se nedaří. • Frekvence konzultací. • Doporučení pro další postup. • Zhodnocení rizik: <ul style="list-style-type: none"> - Co v rodině může fungovat? - Kde nejsou rodičovské kompetence dostatečné? - Vymežit, zda je možné nedostatek něčím nebo někým kompenzovat? • Vymezení, zda existují hrozby pro dítě.

Individuální plán ochrany dítěte vychází z komplexního posouzení situace dítěte a vzniká ve vzájemné spolupráci všech aktérů pomoci a podpory.



Aktér sítě pomoci a podpory (služba zapojená v případě) kontaktuje koordinátora vždy, když nastane:

- Čas, dle Dohody o koordinaci.
- Problém s naplňováním cíle (neplnění stanovených kroků klienta, vyhodnocení cíle jako špatně nastaveného vzhledem k situaci klienta).
- Změna situace klienta (která má přímý vliv na zakázku, ale i ta, o které je předpoklad, že ji OSPOD ještě nemá).
- Změna poskytování služby (která má přímý dopad na stanovený cíl/harmonogram).
- Naplnění cíle (i dílčího – pokud bylo ujednáno v rámci případové konference nebo u přípravy IPOD).
- Informace, které chce předat klient prostřednictvím služby z vlastní iniciativy (např. stížnost, jeho přání/potřeba informovat OSPOD nebo některou z organizací).

INFORMACE JSOU PŘEDÁVÁNY S VĚDOMÍM KLIENTA.

Koordinátor kontaktuje multidisciplinární tým vždy, když:

- Má informace, které je potřeba sdílet v týmu.
- Je třeba přistoupit k revizi.
- Nemá informace o dění v rodině.
- Nemá informace o způsobu plnění cílů v IPOD.
- Získal zásadní informaci ovlivňující další průběh práce s klientem.

Zaměstnanci OSPOD jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při výkonu sociálně právní ochrany seznámili (výjimkou je výše uvedená povinnost poskytovat údaje potřebné soudu, orgánům činným v trestním řízení...). V rámci řešení situace dítěte a jeho rodiny má OSPOD za úkol spolupracovat s dalšími aktéry Sítě pomoci a podpory, které klient využívá. Může se jednat o státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení, poskytovatelé zdravotních a sociálních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti.

K tomu, aby mohlo mezi výše uvedenými organizacemi a OSPOD docházet k výměně údajů získaných v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí, je třeba aby klient udělil souhlas s poskytnutím informací směrem k dalším osobám.

SOUHLAS S POSKYTNUTÍM INFORMACÍ

Jméno a příjmení dítěte	
Datum narození	
Spis	

	Jméno a příjmení	Datum narození	Adresa trvalého bydliště
MATKA			
OTEC			

Já, výše uvedený, beru na vědomí, že oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Chrudim (dále jen OSPOD) je oprávněno, na základě zákona o sociálně-právní ochrany dětí:

- Vést evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana a na základě žádosti umožnit oprávněným osobám nahlédnutí do spisové dokumentace.
- Zpracovávat vyžádané osobní údaje v rozsahu potřebném pro zajištění sociálně-právní ochrany, a to i takové, které jsou zákonem o ochraně osobních údajů označeny jako citlivé.
- Navštěvovat dítě v obydlí, kde žije, zjišťovat v místě bydliště dítěte, ve školském zařízení, zdravotnickém zařízení, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu o dítě pečují, v jakých sociálních podmínkách dítě žije a jak se dítě chová.
- Pořizovat a obrazové a zvukové záznamy dítěte a prostředí, v němž žije.
- Na vyžádání poskytnout:
 - Soudu a státnímu zastupitelství zprávy o poměrech dítěte.
 - Krajskému úřadu a ministerstvu spisovou dokumentaci.
 - Údaje pověřené osobě a poskytovateli sociálních služeb údaje potřebné pro poskytnutí sociální služby.
 - Údaje poskytovateli zdravotních služeb.

Oddělení je dále povinno na žádost poskytnout informace:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Soudu a správnímu úřadu.• Orgánu činnému v trestním řízení údaje potřebné pro trestní řízení.• Orgánu sociálního zabezpečení, orgánu pomoci v hmotné nouzi a orgánu státní sociální podpory.• Úřadu práce. | <ul style="list-style-type: none">• Věznici, ve které mladistvý vykonává trest odnětí svobody.• Intervenčnímu centru.• Obecní policii.• Probační a mediační službě.• Veřejnému ochránci práv. |
|---|---|

S odkazem na výše uvedené souhlasím s tím, aby mezi OSPOD a zástupci níže vyznačených subjektů probíhala spolupráce za účelem poskytování sociálně-právní ochrany a s tím související výměna informací.

Zaškrtněte

- ANO NE MŠ.....
- ANO NE ZŠ.....
- ANO NE psycholog
- ANO NE další organizace (*uvedte jaké*).....
-
-
-

V Chrudimi dne

Podpis

3.3 DOHODA O KOORDINACI

Jedná se o pomocný nástroj v procesu koordinace spolupráce multidisciplinárního týmu. Sepisuje se jedna dohoda pro všechny děti v rodině, na které se vztahuje poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Dohoda zaznamenává způsob sdílení informací mezi všemi aktéry multidisciplinárního týmu. Nástroj je určen pro koordinátora případu k usnadnění řízení spolupráce multidisciplinárního týmu.

POPIS POLÍ DOHODY O KOORDINACI	
DOHODA O KOORDINACI pro	Jména nezletilých dětí, jejichž situace je prostřednictvím dohody řešena.
SPIS	Označení a číslo spisové dokumentace nezletilých dětí.
KOORDINÁTOR PŘÍPADU	Jméno pracovníka OSPOD, který zodpovídá za případ.
KONTAKT	Kontaktní údaje koordinátora případu (telefon, e-mail).
SDÍLENÍ INFORMACÍ MEZI	
ORGANIZACE 1	Název organizace a jméno pracovníka (včetně kontaktu), který zodpovídá za iniciování dohodnutí konkrétního termínu schůzky, předání zprávy apod., poskytnutí dohodnutých informací a předání podstatných informací koordinátorovi (pokud se jedná o sdílení informací, kdy ani jeden z účastníků není OSPOD).
ORGANIZACE 2	Název organizace a jméno pracovníka (včetně kontaktu), který poskytuje informace, sdílí je s ORGANIZACÍ 2.
Pozn. V těchto sloupcích může být i osoba z blízkého sociálního okolí rodiny, důležitá osoba z komunity, ve které rodina žije apod., která klienta podporuje a nepatří do žádné organizace.	
FORMA SPOLUPRÁCE	Jednání na OSPOD, ve škole, návštěva v rodině, šetření v rodině, písemná zpráva, osobní či telefonická konzultace aj.
ČETNOST/FREKVENCE KONTAKTŮ	Kolik kontaktů bylo domluveno? Jaká je minimální frekvence kontaktů v rámci sdílení informací či poskytování služby? Informace slouží k tomu, aby koordinátor (ale i klient) měl přehled o intenzitě spolupráce, která probíhá mezi rodinou a organizací nebo mezi dvěma organizacemi.
ÚČAST KLIENTA	Zaznamená se údaj, zda je nutné, aby u kontaktu byl přítomen klient či nikoli.
DRUH PŘEDÁVANÝCH INFORMACÍ	Výčet typů informací, které budou předávány. <ul style="list-style-type: none"> • Termín zahájení a ukončení služby, průběh poskytování služby – popis výchozí stavu a jak se to posunulo, na čem klient pracoval, na jakých tématech. • Individuální plán služby – na co se služba zaměřuje, jaké jsou klientovy priority, přístup klienta k plnění cíle, co se daří/co se nedaří, frekvence konzultací. • Doporučení pro další postup, zhodnocení rizik.
RODIČE/OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA VÝCHOVU	Rodiče či osoby odpovědné za výchovu dětí musí být s Dohodou o koordinaci prokazatelně seznámeni a souhlasit s výměnou informací mezi organizacemi (i bez jejich přítomnosti).

DOHODA O KOORDINACI pro		SPIS	
Koordinátor případu		KONTAKT	

SDÍLENÍ INFORMACÍ MEZI		FORMA SPOLUPRÁCE	ČETNOST/FREKVENCE KONTAKTŮ	ÚČAST KLIENTA	DRUH PŘEDÁVANÝCH INFORMACÍ
ORGANIZACE 1	ORGANIZACE 2				
				<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
				<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
				<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
				<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
				<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	

Rodiče/osoby zodpovědné za výchovu		Podpis	
---	--	---------------	--

3.4 NÁSTROJE SPOLUPRÁCE V SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

Při práci na modelu supervize v rámci spolupráce, který je popsán v následující kapitole, jsme si uvědomili, že je třeba vydefinovat již existující nástroje spolupráce a ujasnit si jejich místo v systému. Oslovili jsme pracovníky OSPOD Chrudim (6 dotázaných) a zástupce organizací sítě služeb (7 dotázaných) a formou strukturovaného dotazníku jsme získali názory a postoje k jednotlivým nástrojům. Naše dotazování bylo zaměřeno na způsob využívání jednotlivých existujících nástrojů v rámci spolupráce.

Nástroje spolupráce:

- 1. využívané v případové práci s přímou účastí či dopadem na klienta**
 - Vyhodnocovací rámec.
 - Individuální plán ochrany dítěte (IPOD).
 - Případové setkání služeb.
 - Trojstranná či vícestranná dohoda.
 - Případová konference.
 - Rodinná konference.
 - **Dohoda o koordinaci** – nástroj vytvořený v rámci projektu, viz kapitola 3.3.
 - **Supervize v síti** – nástroj vytvořený v rámci projektu, viz kapitola 3.5.
 - **Databáze SPONA** – nástroj vytvořený v rámci projektu, viz kapitola 1.2.
- 2. určené ke kultivaci spolupráce a řízení sítě, ve prospěch klienta skrze profesní rámec**
 - **Databáze SPONA** – nástroj vytvořený v rámci projektu, viz kapitola 1.2.
 - **Supervize sítě** – nástroj vytvořený v rámci projektu, viz kapitola 3.5.
 - Pracovní skupiny.
 - Komunitní plánování sociálních služeb.

Databáze SPONA slouží v případové práci k vyhledání potřebné služby pro klienta, k tisku karet služby či organizace, k realizaci poptávky po chybějící službě. V oblasti kultivaci spolupráce je pak využívána jako zdroj dat pro optimalizaci sítě.

Každý existující nástroj spolupráce jsme využili při návrhu postupu efektivního řízení sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny, nástroje propojujeme s dalšími kapitolami metodiky. Na základě realizace projektu některé nástroje spolupráce upravujeme a doplňujeme. U vybraných nástrojů uvádíme zjištění získané dotazováním pracovníků OSPOD a organizací.

NÁSTROJE SPOLUPRÁCE VYUŽÍVANÉ V PŘÍPADOVÉ PRÁCI S PŘÍMOU ÚČASTÍ ČI DOPADEM NA KLIENTA	
VYHODNOCOVACÍ RÁMEC	
ÚČEL	Popis a analýza vývojových potřeb dítěte, rodičovské kapacity ve vztahu k těmto potřebám, popis rodiny a prostředí, ve kterém dítě žije. Vyhodnocení shrnuje nejdůležitější informace týkající se dítěte, které jsou dostupné a založené na jasných důkazech. Jedná se o procesní nástroj pracovníka OSPOD v roli koordinátora případu. Vyhodnocování probíhá ve spolupráci s aktéry sítě pomoci a podpory. Je vstupním materiálem pro zpracování IPOD.
CÍL	<ul style="list-style-type: none">• Zmapovat situaci dítěte a rodiny, získat a zaznamenat dostupné a relevantní informace.• Popsat situaci a ohrožení dítěte a tento popis podložit jasnými zdroji.• Indikovat potřebu konkrétních služeb, stanovit prioritu spolupráce, propojit aktéry sítě pomoci a podpory.• Sdílet potřebné informace a zjištění s aktéry sítě pomoci a podpory.

AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>1. Koordinátor případu = pracovník OSPOD: vyhodnocení situace dítěte je v kompetenci pracovníka OSPOD. OSPOD je povinen podle § 10 odst. 3 písm. c) a d) zákona o sociálně-právní ochraně dětí pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte a jeho rodiny a na základě tohoto vyhodnocení zpracovat individuální plán ochrany dítěte (IPOD). Koordinátor případu mapuje existující síť pomoci a podpory kolem dítěte, od těchto aktérů si vyžádá potřebné informace, zároveň navrhuje další potřebné aktéry. Tuto síť propojí, a pokud je třeba, sdílí informace z vyhodnocení. <i>„Koordinátor případu je ten, u kterého se informace o rodině a dítěti sbíhají, on informace třídí do jednotlivých oblastí vyhodnocení. Koordinátor případu může požádat službu o zmapování konkrétní oblasti, pokud v ní nemá dostatek informací.“</i></p> <p>2. Aktéři sítě pomoci a podpory – stávající a potenciální, předání informací pro vyhodnocení, zajištění mapování konkrétní oblasti, domlouvání poskytování služby v případě.</p> <p>3. Klient a jeho rodina – spolupráce ve formě rozhovorů s pracovníky OSPOD, umožnění sociálního šetření v rodině, umožnění sdílení informací s ostatními aktéry pomoci atd.</p>
VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • Analýza situace. • Vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny. • Revize Vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny.
AKTIVITA V RÁMCI PROJEKTU	<p>Zavádíme Souhlas s poskytnutím informací směrem ke spolupracujícím subjektům, který je přílohou metodiky. Jedná se o písemný souhlas rodiče s poskytováním informací získaných v průběhu výkonu sociálně-právní ochrany dětí za účelem spolupráce při řešení situace klienta. Obsahuje poučení klienta a souhlas s poskytováním informací ze spisové dokumentace OSPOD směrem k dalším organizacím.</p>
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE	
ÚČEL	<p>Individuální plán ochrany dítěte je základním nástrojem sociálně-právní ochrany dětí. Nastavuje proces realizace sociální práce a spolupráce s aktéry sítě pomoci a podpory. Vychází z vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny. Opět se jedná o nástroj pracovníka OSPOD v roli koordinátora případu, který zpracovává a využívá ve spolupráci se spolupracujícími subjekty.</p>
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Nastavit cíle a kroky vedoucí ke zlepšení situace ohroženého dítěte a k naplnění jeho potřeb. • Sestavit srozumitelný, transparentní a komplexní plán, vytvořený na základě vzájemné dohody jak s klientem, tak s aktéry sítě pomoci a podpory. • Stanovit role a úkoly jednotlivých aktérů sítě pomoci a podpory v rámci vzájemné spolupráce. • Průběžně monitorovat plnění cílů dle potřeby cíle a kroky upravovat. • Zajistit jednotnost aktérů sítě pomoci a podpory.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>1. Koordinátor případu = pracovník OSPOD – zpracovává plán, nastavuje kontrolu a aktualizaci plánu, oslovuje aktéry sítě pomoci a podpory a domlouvá s nimi realizaci jednotlivých kroků, sbírá informace o pokrocích, případně o neúspěších při realizaci jednotlivých kroků plánu a zajišťuje potřebná opatření, zajišťuje komunikaci a sdílení informací v síti, zajišťuje nedublování činností jednotlivých aktérů a nepřetěžování klienta.</p> <p>2. Aktéři sítě pomoci a podpory zapojených v případě – ve spolupráci s koordinátorem navrhují cíl a kroky k naplnění cíle, domlouvají konkrétní zakázku, pracují na daných cílech a krocích, předávají informace koordinátorovi domluveným způsobem.</p> <p>3. Klient a jeho rodina – s cíli a kroky jsou seznámeni a ideálně na nich také participují.</p>

VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • IPOD • Revize IPOD
AKTIVITA PROJEKTU	V rámci projektu byla provedena změna stávajícího formuláře IPOD, který byl doplněn o pole zhodnocení kroků a zhodnocení cíle.
PŘÍPADOVÉ SETKÁNÍ SLUŽEB BEZ KLIENTA	
ÚČEL	Setkání aktérů sítě pomoci a podpory bez klienta se týká především odborných a metodických obsahů, dále vzájemného seznámení a nastavení způsobu spolupráce, domlouvání zakázek, upřesnění kroků a sjednocení metodického postupu k naplnění cílů v IPOD apod. Jedná se o setkání koordinátora případu s jedním či více aktéry, kteří spolupracují v daném případě. Setkání svolává nejčastěji koordinátor případu, iniciovat takové setkání může kterýkoli aktér sítě pomoci a podpory. Setkání má vždy jasně stanovený cíl, smysl, důvod. Účelem těchto setkání může být také společné rozhodnutí o potřebě využít v rámci spolupráce další nástroj, např. případovou či rodinnou konferenci, supervizi v síti atd.
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Sjednotit postup, přístup ke klientovi, předcházet nedorozumění, sdílet aktuální situaci. • Vyjasnit způsob spolupráce a předávání informací. • Sjednotit postupy při práci s rodinou, získat a ujednotit informace. • Zajistit jednotný postup a jednotnou komunikaci s klientem ze strany všech aktérů sítě pomoci a podpory. • Řešit nedorozumění. • Sdílet názory. • Získat podporu a odbornou radu od kolegy. • Získat jiný úhel pohledu. • Poskytovat a přijímat zpětnou vazbu. • Řešit krizovou situaci. • Zamezit klientovi proplouvat službami a předávat protichůdné informace.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<ol style="list-style-type: none"> 1. OSPOD v roli koordinátora případu – nejčastěji setkání svolává a řídí. 2. Aktéři sítě pomoci a podpory – kdokoli ze zúčastněných, v případě, že cítí potřebu setkání svolat. Svou potřebu komunikuje s koordinátorem případu, vysvětluje důvod a cíl setkání, vzájemně se domlouvají na místě setkání, na přizvaných účastnících, na způsobu řízení setkání.
VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • Krátký, strukturovaný zápis ze setkání rozeslán všem účastníkům, pokud je třeba i dalším aktérům, kteří se setkání nezúčastnili. • Revize IPOD.
AKTIVITA PROJEKTU	<p>Příklady situací, kdy je vhodné realizovat setkání bez klienta (názory dotázaných pracovníků OSPOD a organizací):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na začátku řešení případu, kdy je třeba vyjednat způsob spolupráce. • Ujasnění zakázky - zda daná služba může poskytnout rodině podporu, kterou OSPOD požaduje. • Při vyhodnocení a revizi IPOD nebo při zásadní události v rodině, kdy služby potřebují hledat strategie a být v souladu. • Vyladění spolupráce a její nastavení, dojednání zakázek. • Nastavení způsobu hodnocení spolupráce. • V kolizních situacích, kdy služba a OSPOD nejsou zajedno, nevedou klienta stejným směrem. • V situacích, kdy je ohrožen zájem dítěte, např. je pravděpodobné, že dítě může být odebráno, a máme obavy o klienta (psychická labilita), kdy je nezbytné domluvit bezpečný postup sdělení závažných informací.

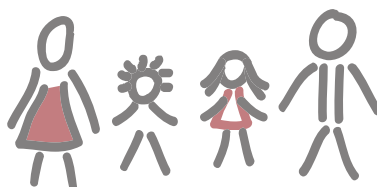
	<ul style="list-style-type: none"> • Když se něco nepovede, když spolupráce skřípe, nefunguje. • V případě, že je třeba vyjasnit postupy práce, při nedorozuměních ve spolupráci aktérů sítě. • Když vznikne neočekávaná, případně krizová situace a je třeba ji vyřešit okamžitě. • Když si kdokoli z aktéru není jistý svým postupem, když zvažuje sdělení citlivých informací klientovi aj.
TROJSTRANNÁ ČI VÍCESTRANNÁ DOHODA – klient x OSPOD x služba/služby	
ÚČEL	Vícestranná smlouva umožňuje ošetřit spolupráci více aktérů, a to za přímé účasti klienta. Vícestranná smlouva může spojit rozdílné přístupy a metodiky práce jednotlivých aktérů spolupráce, může se stát tzv. mostem mezi různými typy služeb, aniž by byla narušena logika služby.
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Vytyčit způsob spolupráce. • Vyjasnit role jednotlivých aktérů v rámci spolupráce. • Vymežit práva a povinnosti spolupracujících aktérů. • Vyjasnit sdílení informací a způsob jejich předávání. • Rozdělit zodpovědnosti.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>Smluvní strany dohody:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klient. • OSPOD. • Organizace poskytující službu. <p>Každá smluvní strana musí být jednoznačně označena a zastoupena konkrétní osobou. Pokud se zastupující osoba v průběhu spolupráce změní, je tato situace ošetřena dodatkem k dohodě.</p>
VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • Trojstranná či vícestranná dohoda v písemné podobě.
AKTIVITA PROJEKTU	Využití v procesu koordinování, kapitola 3.1
PŘÍPADOVÉ KONFERENCE	
ÚČEL	<p>Případová konference je plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují nebo mohou představovat podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu. Případové konference se vždy účastní rodina a jejím smyslem je vtažení rodiny do řešení. Dochází k výměně informací všech na jednom místě, ke zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte, domlouvání spolupráce, nastavení jednotného postupu, zajištění nedublování sociální práce, rozdělení úkolů mezi klienta, rodinu a aktéry sítě pomoci a podpory.</p> <p>Zákon o sociálně-právní ochraně dětí stanovuje, že tento nástroj je třeba využít v případě, kdy OSPOD má v úmyslu podat k soudu návrh na nařízení některého z opatření, kterým se zasahuje do rodičovské zodpovědnosti nebo kterým se dítě svěřuje do náhradní péče. Případová konference se využívá v případě akutní situace, kdy je potřeba rychle reagovat na danou situaci a je nezbytná účast klienta.</p>
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Hledat řešení spolu s klientem, vtažení rodiny do řešení jejich situace, zaktivizovat klienta a jeho blízké. • Vytvořit prostor k výměně informací, zajistit názory všech na jednom místě, doplnit informace. • Sladit jednotlivé intervence, stanovení a dohoda kdo, co, jak udělá. Vyjasnění rolí a zodpovědností jednotlivých aktérů. • Získat širší pohled na situaci klienta, zpřehlednit situaci.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vyjasnit očekávání jednotlivých aktérů. • Zabránit subjektivnímu hodnocení situace. • Sdílet. • Získat nové pohledy a zkušenosti, hledat nová řešení. • Předcházet umístění dítěte do náhradní rodinné či ústavní péče. • Vyřešit více problémů naráz. • Ověřit správnost předchozích rozhodnutí.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>1. OSPOD v roli koordinátora případu, nejčastěji také svolavatel a organizátor případové konference.</p> <p>Pozn. Roli svolavatele a organizátora případové konference může přebrat každý aktér sítě pomoci a podpory, nejlépe po domluvě s koordinátorem případu.</p> <p>2. Pozvaní aktéři s jasně definovanou rolí v daném případě.</p> <p>3. Klient a jeho rodina.</p> <p>4. Facilitátor.</p>
VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • Zápis z případové konference. • Revize IPOD.
AKTIVITA PROJEKTU	Využití v procesu koordinování, kapitola 3.1
RODINNÉ KONFERENCE	
ÚČEL	Rodinná konference je setkání rodiny a dalších osob okolo rodiny (příbuzní, sousedé, přátelé, zástupci komunity atd.) za účelem společného hledání řešení problému v rodině tak, aby bylo zajištěno bezpečí dítěte a posílily se kompetence samotných členů rodiny. Rodinná konference vychází z principu ponechání odpovědnosti za vlastní situaci na rodině jako takové. Aktivizuje vlastní rozhodování a zdroje vedoucí k řešení, podporuje a zplnomocňuje rodinu v tom, aby si v první fázi řešení svého problému uměla pomoci sama a využila k tomu to nejpřirozenější – sílu, možnosti a zdroje celé rodiny a širšího okolí, využívá také přirozených vazeb komunity.
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Zvýšit motivaci rodiny a její zapojení do řešení situace dítěte. • Vytvořit formální i neformální podpůrné sítě rodiny. • Informovat rodinu o službách, které může využít. • Předcházet umístění dítěte do náhradní rodinné či ústavní péče. • Vytvořit pravidla a možnosti kontaktu s příbuznými či pro dítě významnými osobami. • Zachovat kontakt s dítětem umístěným mimo rodinu. • Upravit podmínky péče o dítě v rodině v případě zanedbávání, týrání či zneužívání dítěte. • Podpořit rodiče, aby zvládli např. výchovné problémy dítěte. • Pomoci dítěti trávit smysluplně volný čas. • Podpořit školní docházku a studijní výsledky dítěte atd.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>1. OSPOD v roli koordinátora případu – zadavatel rodinné konference.</p> <p>2. Administrátor rodinné konference – spojka mezi pracovištěm OSPOD, které rodinnou konferenci poptává, a koordinátorem rodinné konference, který organizaci konference realizuje.</p> <p>3. Koordinátor rodinné konference – řídí a zajišťuje celý proces rodinné konference po organizační stránce z pověření zadavatele.</p> <p>4. Rodina a dítě/děti, rodinná síť.</p> <p>5. Podpůrná osoba dítěte - člověk, kterého dítě dobře zná a který přichází z okruhu rodiny či přátel.</p> <p>6. Odborníci, kteří s rodinou již pracují, nebo ti, kteří mohou přinést pro rodinu</p>

	důležité informace potřebné k vytvoření jejího plánu (učitel, vychovatel, lékař, odborník na závislosti, rodinný terapeut, dluhový poradce, poskytovatel sociální služby aj.). V rámci rodinné konference mají přizvaní odborníci roli poradní či informativní. Poskytují rodině potřebné informace o možnostech, službách a intervencích, které jejich organizace vykonává, stejně jako o důsledcích různých variant řešení složité situace dítěte. Přítomnost odborníků na konferenci není nezbytná, řídí se potřebou rodiny. Není nutné, aby přítomní odborníci zůstali až do konce celého setkání (většinou se účastní pouze úvodní fáze samotného setkání, během které jsou k dispozici rodině k případnému poskytnutí informací). Pokud by rodina potřebovala během soukromého času další informace, mohou být zprostředkovány. Pokud se odborník nemůže rodinné konference zúčastnit, zprostředkuje koordinátor informace požadované rodinou formou dopisu, e-mailu, telefonického nebo internetového hovoru.
VÝSTUP	<ul style="list-style-type: none"> • Plán rodiny. • Revize IPOD.
AKTIVITA PROJEKTU	Využití v procesu koordinování, kapitola 3.1
DOHODA O KOORDINACI	
Viz kapitola 3.3	
SUPERVIZE V SÍTI	
Viz kapitola 3.5	
DATABÁZE SPONA	
Vyhledání potřebné služby pro klienta, tisk karet služeb a organizací, realizace poptávky po chybějící službě. viz kapitola 1.2	
NÁSTROJE SPOLUPRÁCE URČENÉ KE KULTIVACI SPOLUPRÁCE A ŘÍZENÍ SÍŤE VE PROSPĚCH KLIENTA POMOCÍ PROFESNÍHO RÁMCE.	
DATABÁZE SPONA	
Zdroj dat pro optimalizaci sítě. viz kapitola 1.2	
SUPERVIZE SÍŤE	
Viz kapitola 3.5	
PRACOVNÍ SKUPINY	
ÚČEL	<p>Účelem pracovních skupin v obecném pojetí je budování tematicky vymezené platformy pro výměnu informací.</p> <p>V ORP Chrudim jsou realizovány následující pracovní skupiny:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracovní skupina Case management– zavádění koordinovaného přístupu v sociální práci. Jedná se o metodickou skupinu vedenou nezávislým facilitátorem, kdy se setkávají zástupci jednotlivých organizací sítě pomoci a podpory a věnují se tématům spolupráce jak v obecné rovině, tak i v rámci řešení kazuistik společných případů. Realizace case managementu má přímý dopad na řešení společných případů. Každý aktér sítě pomoci a podpory má možnost se setkání zúčastnit a přinést své téma. • Pracovní skupina Propustné bydlení – zavádění systému propustného bydlení v Chrudimi, spolupráce aktérů při podpoře klientů, kteří se ocitají v nepříznivých sociálních situacích spojených s absencí bydlení, nevyhovujícím bydlením anebo samostatné bydlení nezvládající ze zdravotních, finančních nebo sociálních důvodů. Zároveň prokazují cílevědomou aktivitu tuto

	<p>skutečnost změnit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracovní skupina k řešení sociální problematiky dětí ve školách – nastavování a sjednocování pravidel při spolupráci mezi školou a OSPOD. Skupina poukazuje na problematičnost a neřešení specifických situací spojených se vzděláváním sociálně znevýhodněných žáků. • Pracovní skupina vedena principy tzv. „Cochemské praxe“ – spolupráce institucí v oblasti rozvodových sporů, zavádění Cochemského modelu, který pojednává o způsobu domluvy a nastavení pravidel mezi rodiči v nejlepším zájmu dítěte. Cochemská praxe představuje systém spolupráce mezi profesemi, které se podílejí na řešení rodičovského konfliktu. • Pracovní skupina k řešení sociální problematiky dětí v mateřských školách v Chrudimi – spolupráce zástupců Odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, ředitelů mateřských škol, pedagogicko-psychologické poradny a zástupců neziskových organizací při řešení témat z oblasti předškolního vzdělávání.
CÍL	<p>Obecné cíle pracovních skupin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sdílet dobrou praxi v rámci spolupráce. • Nastavovat spolupráci. • Mít přehled o aktérech sítě sociálních a souvisejících služeb. • Sdílet a řešit problematická místa vzájemné spolupráce. • Otevírat společná témata. • Kultivovat spolupráci. • Zavádět nové způsoby spolupráce.
AKTÉŘI SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	Členové jednotlivých skupin
VÝSTUP	Dle nastavení pracovní skupiny.
AKTIVITA PROJEKTU	Zdroj optimalizace sítě, kapitola 1.1 této metodiky.
KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	
ÚČEL	Zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Komunitní plánování představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces, který propojuje uživatele sociálních služeb, jejich poskytovatele, zadavatele a veřejnost.
CÍL	<ul style="list-style-type: none"> • Posilovat sociální soudržnost komunity. • Podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin • Zapojovat všechny účastníky systému sociálních služeb (tedy uživatele, poskytovatele, zadavatele) do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb. • Podporovat dialog a spolupráci. • Umožnit obcím sdružovat stávající zdroje, zvyšovat efektivitu jejich využití. • Zvyšovat dostupnost a kvalitu sociálních služeb, zajistit, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám, reagovaly na lokální odlišnosti. • Zvyšovat efektivitu investovaných finančních prostředků, protože jsou vynakládány jen na takové služby, které jsou potřebné.
AKTÉŘI	1. Uživatelé sociálních služeb - klienti sociálních služeb. Jejich pohled je v

SPOLUPRÁCE A JEJICH ROLE	<p>komunitním plánování sociálních služeb nepostradatelný, právě oni mohou vyjádřit svůj pohled, zviditelnit své zájmy, přímo se vyslovit k tomu, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější, a spolupodílet se tak na utváření podoby sociálních služeb.</p> <p>2. Poskytovatelé sociálních služeb - subjekty, které služby poskytují a nabízejí bez ohledu na to, zda se jedná například o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí nebo krajem, příp. státem. Poskytovatelé vědí, jak služby fungují, a znají systémové i provozní záležitosti. Dokážou popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a obecně se v celé problematice dobře orientují. Jejich přínos je proto v tomto ohledu nenahraditelný.</p> <p>3. Zadavatelé sociálních služeb - zejména obce a kraje. Zadavatelé jsou odpovědní za zajištění sociálních služeb na příslušném území. Vstupují do procesu jako aktivní účastníci zejména proto, že jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování. Proto podpora komunitního plánování ze strany obce a jejích politických reprezentantů představuje nezákladnější podmínku pro jeho uskutečňování.</p> <p>Veřejnost - všichni zájemci, které sociální služby a jejich fungování a poskytování zajímá a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu nebo jeho realizaci.</p>
VÝSTUP	Komunitní plán sociálních služeb
AKTIVITA PROJEKTU	Optimalizace sítě, kapitola metodiky 1.1



3.5 MODEL SUPERVIZE V RÁMCI SPOLUPRÁCE

Cíl: Na základě společné praxe navrhnout model supervize v rámci spolupráce sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny a následně tento model ověřit na reálných případech.

NÁVRH MODELU SUPERVIZE

Vytvořili jsme fiktivní kazuistiku a jednotlivé role pracovníků v kazuistice obsadili reálnými pracovníky. Práce na modelu probíhala pod vedením supervizora Mgr. Michala Zahradníka.

Aktéři simulované supervize:

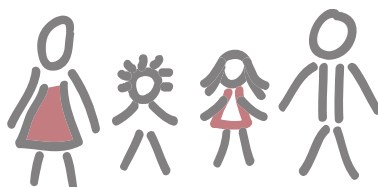
- Terénní pracovník OSPOD.
- Pracovník OSPOD, agenda náhradní rodinné péče – svolává supervizi.
- Klíčový pracovník doprovázející organizace.
- Klíčový pracovník sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi.
- Pracovník nízkoprahového klubu.
- Pracovník Střediska výchovné péče.

Supervizor nás vedl k přemýšlení o zjevné a skryté zakázce účastníků supervize, zvědomoval nám potřebnost pracovat s chybou v případové práci.

**„Vytváříme nástroj bezpečného učení, otevíráme prostor,
kde můžeme a chceme pracovat s chybou.“**

Simulace práce nad fiktivní kazuistikou - výzva pro aktéry supervize sítě:

- S jakou „ misí“ přicházím na supervizi?
- Jaká „před pochopení“ si přináším?
- Proč a kdo svolává supervizi sítě?
- Jaká je moje role v kazuistice?
- Jaký je směr mojí služby v případě?
- Za co jdu kopat?



Zadání supervizora: Pokuste se zveřejnit, co ve vaší „zakázce“ může být zjevné a zamyslete se nad skrytou/skrývanou částí „zakázky“.

ZJEVOVANÁ ZAKÁZKA	SKRYTÁ ZAKÁZKA
OSPOD	
<ul style="list-style-type: none"> • Co by se v případě dalo udělat, aby... • Řídím ostatní a oni mě nemusí poslouchat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Musím nadřadit loajalitu nad... • Chceme se podělit o zodpovědnost... • Mám hodně práce, chci to mít z krku. Chci to předat někomu jinému.
SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI	
<ul style="list-style-type: none"> • Zjistit, jaké je naše místo v síti... • Myslím si, že vím, jaké je mé místo v síti, ale ostatní to nevědí. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zadavatelem bude tak jako tak OSPOD, dá se za takových podmínek vůbec dělat? • Nenechat se natlačit do nesplnitelného. • Zásadní bude zakázka klienta. Dá se za takových podmínek s OSPOD férově spolupracovat? • Chceme spolupráci, když nám ji nikdo jako přímou práci s klientem nezaplatí v projektu ani na dotacích?
ORGANIZACE DOPROVÁZEJÍCÍ PĚSTOUNY	
<ul style="list-style-type: none"> • Naše role je přeci všem jasná. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vidíme víc než ostatní služby. • Jsme tam víc – z podstaty služby, je to o vztahu. • Nemusíme plnit zakázky, jen doprovázíme...Ať nezjistí, že to nejde...
NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	
<ul style="list-style-type: none"> • Chceme zůstat v blízkosti klienta... • Jsme jeho parták a vztah podmiňuje naši spolupráci. Jsme útočištěm. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nechceme zprostředkované informace... • Vztah s klientem je pro nás významnější než spolupráce...
STŘEDISKO VÝCHOVNÉ PÉČE	
<ul style="list-style-type: none"> • Nutno nastavit pevnější výchovné hranice a pravidla... 	<ul style="list-style-type: none"> • Řekli jsme to jasně, k čemu tu jsme...

Shrnutí supervizorem

Zjevná zakázka je obvykle vágní, zdá se, jako by její hlavní funkcí bylo udržet status a zastřít skryté anebo nezřetelné obsahy. Je třeba zajistit bezpečí a prohlubovat zkušenost zúčastněných subjektů, průběžné práce na ztransparentňování cílů a postupů jednotlivých služeb, důraz na participaci a komplementaritu služeb. Je třeba klást důraz na kultivaci spolupráce – zavádění učící se kultury v síti, formulace společných „nadřazených“ cílů, zprostředkování celostního pohledu na realitu apod.

Společná práce nás vedla ke zpracování dvou přístupů, které jsme nazvali **1. supervizí v síti** – zaměřená na konkrétní případ a **2. supervizí sítě** – supervize ve prospěch sítě samotné.

Oba přístupy jsou komplementární – měly by ideálně probíhat současně a vzájemně se zrcadlit.

ATRIBUT	MODEL SUPERVIZE V SÍTI	MODEL SUPERVIZE SÍTĚ
Účel	Spolupráce jednotlivých aktérů sítě při řešení zakázky 1. Zaměření na případ. 2. Zaměření na konkrétního klienta. 3. Ve prospěch konkrétního klienta. 4. Zaměření na spolupráci v rámci případu. 5. Zvyšování efektivity řešeného případu.	Kultivace stávající sítě služeb ve prospěch klienta i profese 1. Zaměření na tým, kdy týmem je celá síť 2. Zaměření na klienta v obecné rovině = jde o kultivaci sítě ve prospěch sítě samé – o nastavování funkční spolupráce a kvality poskytovaných služeb. 3. Ve prospěch klienta přes profesní rámec, profesní kultivace = kultivace služeb = klient dostane profesionální služby. 4. Zvyšování efektivity sítě služeb a vzájemné spolupráce mezi jednotlivými aktéry.
Aktéři supervize	Primárně klíčoví pracovníci , popř. i metodici služeb NUTNO ZAJISTIT PŘEDÁVÁNÍ VÝSTUPŮ O PROCESU OSTATNÍM ČLENŮM TÝMU JEDNOTLIVÝCH SUBJEKTŮ	Metodici služeb, vedoucí služeb, odborní ředitelé Je možná i varianta otevřená dalším účastníkům NUTNO ZAJISTIT PŘEDÁVÁNÍ VÝSTUPŮ OO PROCESU VŠEM PRACOVNÍKŮM JEDNOTLIVÝCH SUBJEKTŮ
Otevřenost skupiny	Polootevřená – po úvodním supervizním setkání je skupina uzavřena z důvodu dosažení co největšího pocitu bezpečí, vstup dalších aktérů je možný pouze při souhlasu celé skupiny.	Spíše uzavřená Uzavřená skupina, která se bude pravidelně setkávat, a všichni členové se budou ztotožňovat s hlavním účelem, tj. zvyšování efektivity sítě služeb a kultivace vzájemné spolupráce mezi jednotlivými aktéry.
Zadavatel aktivity	Manažer sítě, OSPOD, městský úřad, projekt.	Nadřazený subjekt – městský úřad, Krajský OSPOD, MPSV.
Kdo svolává – iniciuje	Ten, kdo identifikuje potřebu → prostřednictvím koordinátora případu (OSPOD).	Předem domluveno – pravidelná setkání.
Četnost	situačně - ad hoc U složitých případů lze stanovit a plánovat.	min 1x 3 měsíce Ze začátku častěji, do doby, než se supervize vyprofiluje a aktéři se ji naučí využívat.
Supervizor	<ul style="list-style-type: none"> • Nezávislý odborník, anebo po dohodě všech vysílaný jedním z účastníků. • Nesmí být v konfliktu zájmů, neměl by spolupracovat s organizací/službou, která je v případě zainteresována. • Zkušenost s cílovou skupinou a problematikou zúčastněných služeb. • Standardní kvalifikace (ukončený výcvik). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nezávislý odborník bez vazby s účastníky. • Zkušenost na úrovni sítí. • Vyšší kvalifikace (supervizor supervize apod.).

Supervizní kontrakt	Návrh kontraktu a řízení procesu kontraktování je zcela v gesci supervizora. Třístranný kontrakt: SUPERVIZOR OBJEDNAVATEL – Manažer sítě, OSPOD, městský úřad, projekt. SUPERVIDOVANÍ – ad hoc tým daného případu.	Návrh kontraktu a řízení procesu kontraktování je zcela v gesci supervizora. Třístranný kontrakt: SUPERVIZOR OBJEDNAVATEL – městský úřad, Krajský OSPOD, MPSV. SUPERVIDOVANÍ – expertní tým složený ze zástupců aktérů.
Supervizní proces, struktura supervize	<ul style="list-style-type: none"> • Více strukturované formy supervize s ústředním postavením supervizora. • Strukturované řešení problému v týmu. • Proces zaměřený na problém a řešení. 	<ul style="list-style-type: none"> • Volnější supervizní formy. • Supervizor více v pozici nezainteresovaného reflektujícího účastníka.
Kritéria úspěchu	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize v síti je vnímána jako užitečný nástroj spolupráce, je očekávána a využívána. • Účastníci supervize rozumí postojům a motivacím druhých. • Emoce jsou přiměřené situaci. • Účastníci supervize si jsou vědomi vlastních hranic a dokáží být vzájemně „kontrastní“. 	<ul style="list-style-type: none"> • Služby se vnímají více jako komplementární, tzn. doplňují se a jsou vzájemně provázané. • Organizace sdílejí mezi sebou postupy a přístupy při realizaci sociální práce, vzájemně se podporují, komunikace probíhá i mimo případovou práci. • Shoda v síti = „kompromis není násilí“
Cíle a úkoly	Obdobné jako při supervizi týmu v přímé práci. Ad hoc tým spolupracuje na společném případě s cílem: <ul style="list-style-type: none"> • vyjasnit možnosti a limity jednotlivých služeb. • sdílet informace. • společně reflektovat vývoj případu. • nastavit společně další postup v případě. 	Obdobné jako při supervizi manažerského týmu. Skupina expertů z organizací a institucí sítě pracuje s cílem: <ul style="list-style-type: none"> • vyjasňovat postoje a rámcové činnosti poskytovatelů v síti. • vytvářet kompaktní kulturu poskytovaných služeb. • zaměřovat se na posilování synergie poskytovatelů.
Převažující funkce	<ul style="list-style-type: none"> • Edukativní, podpůrné, kontrolní, s prvky řízení zaměřeného na dosahování cílů. Jednotlivé funkce supervize je vhodné použít dle potřeb skupiny a daného případu.	<ul style="list-style-type: none"> • Edukativní a rozvojová, s prvky řízení zaměřeného na zkvalitňování sítě. V rámci supervize dochází k reflexi stávajících nástrojů spolupráce a ke kooperaci při zavádění nástrojů nových.
Měřitelné znaky efektu	<ul style="list-style-type: none"> • Počet uskutečněných setkání, která vyústila v efektivnější spolupráci. Nástroje měření efektu: <ul style="list-style-type: none"> • hodnocení zadavatelem. • hodnocení účastníky supervize. • zpětné vazby klientů. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existující kooperující síť se zavedenou, učící se kulturou, kooperace převažuje nad konkurencí. • jednotliví účastníci (organizace) se považují za součást sítě a veřejně to deklarují.

Jak měřit efektivitu	<ul style="list-style-type: none"> • Zpětné vazby účastníků z každého uskutečněného setkání. • Srovnání stavu před a po supervizi. • Kritéria úspěchu v případové práci. <p>Zdrojem pro hodnocení efektivity supervize v síti mohou být výstupy ze supervize sítě.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Periodická reflexe a hodnocení účastníky. • Hodnocení zadavatelem. • Audit kvality na úrovni sítě. <p>Zkušenosti ze supervize v síti mohou být přinášeny do skupiny supervize sítě.</p>
Rizika a bariéry	<ul style="list-style-type: none"> • Rozmělnění tvaru a účelu – v důsledku kontaminace s dalšími existujícími nástroji. • Skupina sama je více nositelem problému než řešitelem. • Riziko koalic a upevňování předsudků, sebe potvrzující tendence skupiny. • Různé pojetí klienta „Kdo je mým klientem? Dítě, rodina, člen rodiny...” • Různé principy práce jednotlivých aktérů – je nutné vzájemné vyjasnění těchto principů a hledání limit spolupráce. 	<ul style="list-style-type: none"> • Neochota manažerů učit se – odtržení od přímé práce a její etiky, neschopnost řešit dilemata a odolávat frustraci z nich. • Neschopnost opustit „konkurenční“ postoje.
Příležitosti	<ul style="list-style-type: none"> • Intenzivnější a efektivnější učení – „pohled pod pokličku“. • Silně podpůrný charakter pro jednotlivé účastníky – „nejsem na to sám“. • Problematika vnímána ve více vrstvách kontextu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost posílit profesní spojení. • Možnost navrhovat a prosazovat systémová řešení.

OVĚŘENÍ MODELU SUPERVIZE V SÍTI

V rámci pilotáže jsme se zabývali supervizí v síti. Vytipovali jsme tři probíhající případy, zmapovali pomáhající síť u těchto případů a oslovili zapojené pracovníky OSPOD a organizace s nabídkou účasti pilotování supervize v síti. U každého případu jsme zrealizovali dvě supervizní setkání. Vedení pilotu se ujal supervizor Bc. Milan Štorek.

„Supervize v síti vyjasňuje role a kompetence aktérů v případě a předchází nedorozumění.“

Supervizní setkání byla vedena principy skupinové práce – vytvoření klimatu pro bezpečnou práci, kontrahování cíle každého sezení, vytváření prostoru pro reflektující styl práce skupiny a podporování dynamiky. Supervizor každé sezení řídil dle cyklického modelu supervize – kontrakt, zaměření, prostor, most, shrnutí.

KONTRAKT/ Domluvení základních pravidel fungování skupiny.

ZAMĚŘENÍ/ Vyjasnění očekávání všech zainteresovaných, vydefinování společné zakázky. Pozn. každý pracovník pracuje s jinou osobou v případě, důležité je proto vydefinovat společnou zakázku, na které bude skupina společně pracovat. V této fázi je zároveň nezbytné se zaměřit na posílení bezpečí účastníků, neboť se mohou objevit rozdílná očekávání a přístup jednotlivých pracovníků ke klientům i spolupracujícím institucím (střet organizačních kultur institucí).

PROSTOR/ Pohled na případ v širším kontextu, vedení pracovníků k zhlédnutí případu z jiného úhlu než doposud.

MOST/ Hledání možností, jak využít nově získané poznatky, které se v rámci sezení objevily. V této fázi je nutné práci více strukturovat a vést, je nezbytné jasně a přehledně zaznamenat plánované kroky v případě.

SHRNUTÍ/ Ohlédnutí se za společnou prací, zpětná vazba k průběhu sezení.

VYHODNOCENÍ PILOTÁŽE

Případ	Aktéři sítě pomoci a podpory	Účastníci supervize
1	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim – 6 leté a 1,5 leté dítě v rodině.• Sociálně aktivizační služba Amalthea - pomoc s péčí o děti, vedení ke zvládnutí péče o domácnost.• Péče o duševní zdraví – práce s matkou.• Tyfloservis – podpora nevidomého otce.• Mateřská škola, osobní asistent v mateřské škole.	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim• Sociálně aktivizační služba Amalthea• Péče o duševní zdraví
2	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim – náhradní rodinná péče, 6ti leté pěstounské dítě.• Doprovázející organizace Amalthea – 1. doprovázející pracovník pěstounů, 2. psycholog - příprava pěstounského dítěte na asistovaný kontakt s biologickou matkou, 3. terapeutka pěstounky.• Centrum don Bosco – práce s biologickou matkou.• Mateřská škola.	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim• Doprovázející organizace Amalthea• Centrum don Bosco
3	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim – náhradní rodinná péče – příbuzenská pěstounská péče, děti 16 a 14 let svěřené do péče babičky.• OSPOD Chrudim – kurátor pro mládež – práce s chlapcem, řešení výchovných problémů.• Doprovázející pracovník pěstounky.• Speciální škola, kam dochází chlapec.	<ul style="list-style-type: none">• OSPOD Chrudim – náhradní rodinná péče• OSPOD Chrudim – kurátor pro mládež• Doprovázející pracovník

1. Dotazník zpětné vazby po prvním supervizním setkání u každého případu

Vyhodnocení dotazníků zpětné vazby				
1. Co Vám dnešní supervizní setkání přineslo? (zaškrtnout můžete i více tvrzení)				
Ujasnění v případě.	Porozumění klientovi.	Vyjasnění spolupráce.	Zlepšení vzájemné komunikace.	Zhodnocení případu.
10x	2x	10x	8x	7x
Ujasnění vlastních pocitů.	Nový pohled na řešení případu.	Naplánování dalšího postupu.	Výměna názorů s ostatními.	Nic mě nenapadá.
7x	7x	11x	7x	0x
Jiný přínos. Jaký?	<ul style="list-style-type: none"> • pochopení náročnosti práce ostatních • vyzkoušet novou platformu sdílení informací + pocitů v rámci chráněného prostředí s podporou a vedením setkání • stanovení společného cíle 			
2. Jak hodnotíte přínos supervize ve vztahu k případu / k situaci z pohledu klienta? (1 nejlepší, 5 nejhorší)				
1	2	3	4	5
8x	5x			
3. Jaký měla tato supervize přínos ve vztahu ke spolupráci? (1 je nejlepší, 5 nejhorší)				
1	2	3	4	5
7x	6x			
4. Jak hodnotíte přínos supervize pro Vás osobně? (1 nejlepší, 5 nejhorší)				
1	2	3	4	5
9x	3x		1x	
5. Jak hodnotíte přístup supervizora? (1 nejlepší, 5 nejhorší)				
1	2	3	4	5
12x	1x			
6. Co byste potřebovali jinak?				
<ul style="list-style-type: none"> • Účast všech zástupců organizací pracujících s rodinou. • Větší připravenost (informovanost co je „Supervize sítě“) na první setkání – zajištění bezpečí. • Jednotnost, zda informovat (a jak – v jaké míře) klienta. • Více času, pauzu, konkrétnější název zakázky a o kom, o čem přesně to je. • Jasně ohraničení bezpečného prostoru pro sdílení informací. 				

2. Fokální skupina

Účastníci supervizních skupin byli pozváni na závěrečné společné setkání realizované formou tzv. fokální skupiny. Cílem bylo prozkoumat postoje, názory a mínění účastníků pilotáže supervize v síti. Setkání se zúčastnilo 11 pracovníků, 5 pracovníků OSPOD a 6 pracovníků zapojených organizací. **Výstupy z fokální skupiny se odráží v modelu supervize v síti.**

...PŘED SUPERVIZÍ – CO VÁS NAPADALO?

- Těšila jsem se na to, byla to nějaká nová zkušenost, kterou jsem chtěla zažít. Supervizi mám spojenou s prostředím, kde člověk může vypustit ze sebe všechno, je to chráněné.
- Byla jsem zvědavá, co to s námi udělá, když tam půjdou terapeuti, sociální pracovníci, OSPOD, neziskovky. Měla jsem ale obavu, že z toho nic nebude, že se nedohodneme, co můžeme/nemůžeme říct. Bála jsem se, že to bude povídání o ničem, že si neřekneme to důležité. Že si nesdělíme informace, protože na to není prostor – kdy eticky ano a ne, abychom klienta neobcházeli, že se nedomluvíme. Obava se nenaplnila, převážilo to, že je potřeba sdílet informace, jinak se nepohneme dále. Zafungoval „selský rozum“, že chceme něco vyřešit a k tomu si potřebujeme předat informace.
- U nás to bylo – super, konečně. Bavili jsme se o tom na naší supervizi, že je to nějaký model, který by byl fajn. Vystalo to z naší supervize při nějakém tématu.
- Byla jsem zvědavá. A v případě jsem toužila se vymanit ze situace, kdy jsme nevěděli jak dál.
- První schůzka byla s obavami, očekáváním, co se po nás chce, ale všichni jsme byli vstřícní a otevření.
- My jsme byli ta třetí skupina a už jsme měli zpětnou vazbu o tom, že to bylo super. Což zafungovalo, takže jsme se nebáli. Viděla jsem nadšení ostatních.
- Kolegyně mi říkala, tohle musíme, to je super – půjdeme.

...PO SUPERVIZI – JAKÉ TO BYLO?

- Setkání byla dvě. První setkání bylo hodně otevřené v rámci pravidel a trochu se podobalo případové konferenci – na začátku jsme si nejasnosti a strachy museli vysvětlovat.
- První setkání jsem nevnímala jako model supervize, byla jsem velmi rozpačitá. Druhé setkání mělo pro mě význam supervize, kdy jsme rozdělili setkání na případ a na naše pocity a vnímání své role. Mohli jsme si vzájemně vysvětlit – co je naší kompetencí, jak to vidíme my, jak se v tom cítíme. To mi pomohlo pochopit toho druhého, který v tom je zaangażovaný. Více se poznáme, pochopíme, lépe se nám spolupracuje.
- Byla jsem ve dvou skupinách, u dvou případů. Ta první se mi moc líbila a na základě toho jsem chtěla supervizi i u mého dalšího případu. Za sebe si myslím, že mi to pomohlo. Pomohlo mi sdílení. Každý případ, každá skupinka byla jiná. Přínos této supervize vnímám u obou případů.
- Pomohlo mi to velmi, našli jsme trochu jiný směr další práce, pozitivní a lepší, a to pro nás bylo největším přínosem.
- Bylo to pozitivní, dali jsme si různé úhly pohledu na danou věc a to nám pomohlo najít další možné kroky. Umím si představit i spolupráci s kolegy z dalších služeb. Bylo by to přínosnější, kdyby se zapojilo více odborníků, daly by se najít i jiné cesty, jak pokračovat dál.
- Uvědomila jsem si, že možná každý hájí jiný cíl. Chvilí nám trvalo, než jsme se domluvili – je to zájem rodiny, zájem dítěte? Každá organizace měla jiný zájem a nebylo snadné se domluvit na zakázce supervize. Ale to se myslím povedlo. Povedlo se pochopit vzájemně, že každý můžeme mít jiný pohled, a přesto jít spolu a dojít ke společným postupům, cílům a krokům.
- Trochu mi to připomínalo případovou konferenci. Ale pomohlo mi to pochopit, proč každý jedná jinak. Kdyby bylo další setkání a přišla jiná strana – mělo by to jiný rozměr.
- Na prvním setkání bylo potřeba si to vyjasnit a na druhém setkání jsme řešili každý svoje potřeby. První byla taková případová supervize, druhé setkání bylo o našich emocích.
- Druhé setkání mělo větší význam. Bylo to více o vlastních emocích. Je to možnost, jak si některé věci vyříkat, když třeba nechápeme počiny ostatních, v bezpečném prostoru. Bylo to významné.
- Vše bylo důležité a bylo to nosné. Kdyby to nebylo nazvané jako supervize, tak bychom se asi neotevřeli a nesdíleli. Obě setkání byla důležitá.
- Vnímám velký přínos – spojilo to fragmentované složky, které s klientem dělaly svoji práci do jednoho proudu. Byly jsme schopní se mobilizovat, najít uspokojivé řešení. Více než osobní sdílení. V tom poli se pak lépe pracuje, když je takto otevřené.
- Bylo to přínosné, uvolňující. Já jsem se v případě už nevyznala, klientka komunikovala účelově,

vznikaly veliké konflikty. Když jsem slyšela ostatní kolegyně, co říkají a jak se k tomu staví, mohla jsem se v situaci lépe zorientovat. Lépe se mi pak s klientkou pracovalo.

- Já to vnímám jako možnost zpřesnění další práce, získání jiného úhlu pohledu. Ve chvíli, kdy jsem pochopila, co se schová za určitým způsobem jednání kolegy, tak se to celé změnilo.
- Pro mě to bylo takové odborné setkání nad případem. Hodně je to podobné případové konferenci.

BYLA TO SUPERVIZE?

- Já si myslím, že ano. Potřebovala jsem se zastavit, vystoupit, byli jsme v případě zacyklení. Mít ten čas, prostor vystoupit, na chvíli se podívat a pozastavit se. To si úplně nedovedu představit, že by to bylo setkání s odborníky. Právě, když se řekne supervize, považuji to za ošetření člověka a to jsem tady vnímala.
- Souhlasím, supervize – to slovo je tam důležité, protože supervize je o nás. My se v tom nějak cítíme. Setkání odborníků – to jsou samé chytré řeči, odborné výrazy. Ale tohle bylo jiné, pojďme si říct, kde stojíme, jak na tom jsme, jak se v tom každý cítíme a co pro to všichni můžeme udělat. Slovo supervize je na místě.
- Já úplně nevím, protože, když na supervizi řeknu něco, co bych běžně poskytnout nemohla, a druhá strana sice dostane informace, ale musí dělat, že je nemá... Možná, kdyby to bylo odborné setkání, kde se s tím může dále pracovat. Ale tady jsme si řekli informace a není jasné, zda je můžeme nebo nemůžeme využít.
- Když je to odborné setkání, tak by to měl klient vědět a měl by znát výstup. Ze supervize se klient výstup nedozví. Třeba ani výstup není. Když to jsou klasické supervize, tak klient neví, že tam jeho případ přinášíme.
- V naší skupině to rozhodně supervize byla.
- Mně úplně ten název supervize neseď. Ale nenapadá mě nic jiného, co by odpovídalo tomu, co jsme zažili. Ale zase zároveň hodnoty supervize to mělo.
- Každý z nás do případu a do práce s klientem vnášíme svoje očekávání. Tady byl prostor pro to, si vzájemné očekávání vyjasnit. Každý do toho může vnášet něco jiného a samozřejmě sdílet různé zkušenosti. Sdílení očekávání a úhly pohledu mi přijdou jako doklad tohoto formátu. Supervize mi přijde volnější formát než setkání odborníků nad případem.
- Je to o prolínání informací. Potvrdili jsme si důvodnost a účelnost subjektů v rodině. Jaká je jejich potřebnost.
- Myslím, že je zásadní přemýšlet nad tím, kdy se taková supervize svolá. Z jakého důvodu? Kdy je potřeba, aby se síť sešla bez klienta a na supervizi.
- Předali jsme si informace, které sdílet potřebuji, ale není kde, jak. Tady vzniklo bezpečné prostředí. Je to prostor ke sdílení informací.

JE SUPERVIZE V SÍTI BEZPEČNÝ PROSTOR PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ?

- Bezpečí je, že mohu mluvit otevřeně. Musím se tam cítit uvolněně. Je to pocit.
- Když přemýšlíme, zda je to supervize, jak to nazvat, za mě to slovo supervize je velmi důležité. To je to bezpečí.
- Mně trvalo vybudovat si dostatečně důvěrný prostor, abych informace sdílela. Cítila jsem nejistotu, hlídala jsem se, abych neřekla informace, které by mohly klientce uškodit. Ale určitě je to velká výzva a naděje, že se s tím dá společně pohnout. Dávalo mi to smysl a přišlo mi to důležité.
- A nemůže být ten pocit bezpečí, že jsme právě domluveni, že informace nejdou ven a ke klientovi? Pro mě to může být jedna z forem bezpečí. Víím, že to tady zůstává a je to jasně dané pravidlo.
- Asi to tak je, my to tak známe. Co se upeče na supervizi, to tam zůstane. Když kolegyně není na supervizi, tak jí neříkám to, že jsme tam probírali tento případ, nebo týmově, že jsme tam řešili to a to. Řeknu jí maximálně téma, že jsem si tam vzala tuto rodinu, ale tím to končí.
- Nejde o informace. Ale vždyť je v pořádku říct, že si nevím rady. Nebo že mi někdo řekne, na tvém

místě bych raději zvolila tento směr. A já to beru, že mě to někam posune. Když je to ošetřené. Ale dokážu si představit strach z toho, že mě někdo odhalí – že co tam dělám? Pokud je to supervize v organizaci, tak tam to unesu, ale teď se tady odhalím před OSPOD? To mi přijde hodně důležité.

- Myslím, že je důležité být ve shodě, co to supervize v síti je, k čemu má sloužit a kdy ji máme použít.

JAK POZNÁME, ŽE POTŘEBUJEME SUPERVIZI V SÍTI?

- Já si myslím, že je to v okamžiku, kdy proběhly případové konference a my se neumíme všichni potkat a posunout se dál, kdy jde práce všech v případě i třeba proti sobě, když nejdeme stejným směrem.
- Když se to neposouvá.
- Čím víc nad tím přemýšlím, tak nejdříve případová konference, ze které vzejde potřeba supervize sítě.
- Mě by nenapadlo sáhnout po supervizi, tady se to prostě nabídlo, je to projekt, je to pilot, tak jsme to zkusili. Ale myslím, že to může fungovat.
- V případě, že stojíme v nějakém bodě a neumíme se posunout, využili jsme už nějaké nástroje, případové konference, ale stále to neběží.
- Když se vzájemně neslyšíme a nerozumíme si a voláme jeden přes druhého a já nevím, proč ten to řekl a já tomu nerozumím.
- Ale potom je to o tom, kdo to vykopne, zvedne a svolá supervizi.
- Já si myslím, že to může vykopnout kdokoli. Ale musí všichni vědět, že do toho chtějí jít.
- Myslím, že je to velký nárok na supervizora.

KDO BY MĚL BÝT SUPERVIZOREM?

- Měl by to být někdo nezávislý. Tím myslím, že není nějakým způsobem zainteresovaný v tom, jak to dopadne. Měl by mít supervizní vzdělání.
- Pro mě nebylo důležité, kdo to je, myslím konkrétní osoba, ale to, že je to supervizor.
- Ono už to tady zaznělo – jsou dobré supervize a špatné supervize. Nemyslím, že je to úplně jedno, kdo tu supervizi povede.

JAKÝ MÁ MÍT SUPERVIZE V SÍTI VÝSTUP?

- Já si myslím, že výstupem supervize by mělo být to vyladění. Jednodušší následná spolupráce. Formální komunikace se možná posune více do neformální, už se známe.
- My jsme si po druhém setkání zanávali, jak to máme a že necítíme podporu z druhých stran. Ale zároveň jsem vnímala tu energii, uvolnění, že je to společná práce a má smysl. Postěžovali jsme si na náročnost, ale posílilo nás to. A to je vlastně i přínos pro klienta.
- Já si i dokážu představit, že někdo díky téhle supervizi zjistí, že už v té rodině nechce nebo nemůže pracovat a že potřebuje vyměnit. A zase je to pro klienta dobře.
- My jsme v rámci obou setkání zhodnotili aktuální stav a domluvili jsme se na dalším postupu. Domluvili jsme se na tom, jak budeme dál pracovat. Jaké kroky, co je třeba.
- My jsme sdíleli svoji bezmoc a co se stalo, co můžeme udělat a nemůžeme a co se všechno udělalo... Odcházela jsem z toho, že mi to pomohlo. Je to těžké, ale nejsem v tom sám.
- Měl by klient vědět, že jsme bezmocní? Že z toho máme špatný pocit? Myslím, že ze supervize nemusí mít žádný výstup.

A MÁ O SUPERVIZNÍM SETKÁNÍ VĚDĚT KLIENT?

- Ani mě vlastně nenapadlo, že bychom to klientovi měli říct.
- My jsme to klientovi neoznamovali a zároveň to máme tak, že když si vezmu případ na supervizi u nás, tak taky necítím potřebu to oznamovat. Jasně, že je to rozdíl, ale tím, že je to supervize, tak jsem to neřešila.
- My jsme klientce řekli, že se sejdeme a že to budeme řešit v rámci supervize a že nás bude víc. Takže ona to věděla. Ale víc jsem jí neřekla. Řekli jsme jí, že se budeme účastnit supervize, na které se sejdou všechny subjekty, které spolupracují, že si potřebujeme předat informace. A

domluvit vlastně co dál, že máme rozporuplné informace.

- Já bych to taky viděl tak, že by to klienti nemuseli vědět. Ani ty výstupy. Nemyslím si, že by ze supervize měly být nějaké výstupy a závazné. Jsou to v podstatě jenom návrhy, kterými se můžeme, nebo nemusíme řídit.
- Je pravda, že když máme supervizi u nás a jsou to těžké případy, tak to také nehlásím rodině.
- Já jsem s klientkou o supervizi mluvila, vysvětlila jsem jí princip supervize, o čem to je, co se děje, kdo tady bude. Ale další informace ji už nepotřebuji předávat.
- Určitě je to o tom, jak se to vysvětlí. A vlastně si běžně bereme klienty na vlastní supervize a nikomu to neříkáme.
- Naši klienti jsou o hodně věcech informovaní. O supervizi ne. Toto ale byla jiná forma.
- Mě ještě napadá, že jsme na takové supervizi kvůli klientovi, nejsme tady proto, abychom hodnotili, jestli někdo dělá něco dobře, nebo špatně. To vlastně byla moje jediná obava, že mně někdo řekne, že jsme tam udělali toto a toto a je to špatně. Já věřím v sílu supervize. I kdyby se mi to stalo, tak věřím, že se to ošetří přímo na místě. Ale dovedu si představit i organizace, které mají špatnou zkušenost se supervizí, že do toho vůbec nepůjdou.

3. Shrnutí supervizorem

Supervizi v síti vnímám jako supervizi tak trochu jiné skupiny. Nepřichází jeden pracovník se svým případem, všichni účastníci jsou zainteresováni. V rámci jednotlivých setkání jsem vnímal potřebu účastníků si věci vyříkat, vyčistit. Takováto supervize může předejít mnoha nedorozuměním. Více subjektů pracuje s klientem nebo rodinou a všichni hledají to nejlepší řešení. V rámci supervize si můžeme říct, co kdo vlastně dělá a proč, a jestli to není vzájemně kontraproduktivní. Každý případ byl jiný, otevřelo se to nejaktuálnější, co v něm zrovna bylo.

První setkání bylo vždy o vyjasnění si, kde se pracovníci pohybují. Zde jsem pracoval hodně s flipchartem, který pomohl vizualizovat pole, na kterém se případ odehrává. Lépe se potom mluví o tom, co s tímto polem můžeme dělat, co kdo očekává. Když byl klid na poli předávání informací mezi pracovníky, otevřelo se téma principů. Jak to mají neziskovky, jak to má OSPOD. Bylo to takové sladování. Pojďme si říct, z jakého kmene přicházíme a jak pracujeme. A jestli pod pojmem kladívko rozumíme malé kladívko nebo velkou palici.

Druhé setkání bylo o emocích a bylo více rozvolněné. Mám za to, že se účastníci díky pozitivní zkušenosti z prvního setkání mohli více otevřít a být více empatičtí vůči kolegům. To umožnilo pracovat s různými projektivními technikami, které pomohly k větší reflexi případů.

Jako důležité vnímám zajistit bezpečný a důvěryhodný prostor, tedy správně postavit supervizní kontrakt. Tato supervize může přinášet vyjasnění rolí či kompetencí v případě, větší pochopení pro druhé pracovníky, větší důvěru v jejich práci. Určitě je to o sdílení informací na jednom místě, všemi zainteresovanými, tady a teď. Může přinášet úlevu, že v tom nejsme sami. Zcela jistě nabízí zastavení a možnost zahlédnout situaci komplexněji, jinak, než jen ze svého úhlu pohledu. Na rozdíl od případové konference, která je zaměřena na plánování kroků a na rychlou reakci na vzniklou situaci v případě, tak supervize se naopak zaměřuje na možnost zpomalit. Reflektuje kroky, které byly učiněny. V supervizi může každý zahlédnout svou roli v případě, pátrat po motivech svého jednání. Hodně zjednodušeně lze říci, že případové konference řeší CO, KDO A JAK udělá. Supervize klade otázku PROČ A K ČEMU to děláme a KAM to směřujeme.

„Díky vzájemné komunikaci, sdílení nejen faktů, ale i emocí vzniká synergický efekt.“

3.6 OBTÍŽNÉ MOMENTY SPOLUPRÁCE

Téma obtížných momentů spolupráce je zpracované na základě kvalitativních rozhovorů s pracovníky OSPOD (12 dotázaných) a se zástupci sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny v ORP Chrudim (5 dotázaných).

Okruhy otázek

- Co si představíte pod pojmem obtížné momenty spolupráce?
- Z jakého takové obtíže vznikají nejčastěji?
- Co vnímáte, že vás ve spolupráci s ostatními aktéry brzdí? Co přesně to způsobuje?
- Na základě čeho se Vám nechce do spolupráce?
- Jaká situace musí nastat, že raději nespolupracujete?

Na základě vyhodnocených rozhovorů jsme vydefinovali dvacet obtížných momentů, ke kterým v praxi dochází. Popsali jsme důvody vzniku těchto obtíží a navrhli, co v těchto situacích může pomoci. K jednotlivým situacím jsme doplnili nástroje spolupráce, které je vhodné použít.

OBTÍŽNÉ MOMENTY SPOLUPRÁCE	DŮVODY VZNIKU	NÁSTROJ SPOLUPRÁCE
Služby se neshodnou na společném postupu, vnímají odlišné potřeby klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Rozdílné vnímání klienta – pro OSPOD je klientem dítě, pro službu rodiče. • Rozdílné postoje pracovníků jednotlivých subjektů. • Rozdílné postupy, metodiky, zákonné normy. • Lidský faktor – rozdílnost v přístupech řešení u jednotlivých pracovníků. • Chybějící koordinace ze strany OSPOD • Přebírání zodpovědnosti za klienta, ochraňující přístup ke klientovi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Případové setkání bez klienta pro vyjasnění vzájemných pohledů na klienta a domluvení jednotného postupu. • Případová konference pro rozšíření aktérů, a tedy i pohledů na řešení dané situace ohroženého dítěte. • Supervize v síti pro vyjasnění postojů v daném případě a možnosti nahlédnutí do vědomých i nevědomých zdrojů svého chování.
Rezignace na zprostředkování souběžné pomoci - ze strany OSPOD i nestátní neziskové organizace (NNO)	<ul style="list-style-type: none"> • Nedůvěra OSPOD v NNO. • Přetíženost pracovníků OSPOD. • Vzájemná nedůvěra mezi NNO, konkurenční boj. • Špatná zkušenost ze spolupráce. • Chybějící koordinace ze strany OSPOD. • Potřeba rychlého řešení a jednání – „raději si to udělám sama“. • Lidský faktor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Případové setkání či případová konference s více účastníky pro rozšíření aktérů, a tedy i pohledů na řešení dané situace ohroženého dítěte, jakožto možnost nabídnout pomoc koordinátorovi případu, prezentovat dosavadní kroky, vtáhnout další aktéry do případu atd.
Formální koordinace	<ul style="list-style-type: none"> • Lidský faktor. • Přetíženost pracovníků OSPOD. • Špatná zkušenost ze spolupráce. • Nedůvěra v moderní nástroje sociální práce, nevyužívání těchto nástrojů. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize v síti pro vyjasnění role koordinátora konkrétního případu, nahlédnutí motivů svého chování, trénink a rozšiřování dovedností koordinace případu atd.
OSPOD přestane koordinovat – ztratí případ z dohledu	<ul style="list-style-type: none"> • OSPOD uhasil problém, zajistil služby a očekává, že služba začne situaci řešit a že to půjde i bez něj. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize v síti pro vyjasnění role koordinátora konkrétního případu, nahlédnutí motivů

	<ul style="list-style-type: none"> • Přetíženost pracovníků OSPOD, vysoký počet případů na 1 pracovníka. • Reakce na předchozí intenzivní práci v případě. OSPOD čeká, že teď pomohou další služby. 	<p>svého chování, trénink a rozšiřování dovedností koordinace případu, atd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revize vyhodnocení potřeb dítěte pro zhodnocení současné situace ohrožení dítěte. • Případové setkání bez klienta svolané pracovníkem mimo OSPOD pro vtáhnutí koordinátora případu. • Případová konference pro zkoordinování případu. • Iniciační trojstranné dohody pro vtažení koordinátora zpět do případu a vyjasnění rolí daných aktérů.
Přehnaná očekávání od OSPOD v roli koordinátora	<ul style="list-style-type: none"> • Nejasné kompetence subjektů v síti. • Síť nerozumí roli a kompetencím koordinátora. • Nejasná komunikace ze strany OSPOD. • Časová tíseň. OSPOD nemá čas přemýšlet o případě. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize sítě za účasti vedoucí OSPOD pro vyjasnění legislativních a jiných faktorů, které ovlivňují kompetence a pracovní postupy koordinátora případu a ostatních subjektů spolupráce.
Existence protichůdných informací	Jiné informace předá klient OSPOD, jiné NNO.	<ul style="list-style-type: none"> • Případová konference pro konfrontaci aktérů a jimi předávaných informací s možností přenastavit spolupráci. • Revize IPOD za účasti NNO i rodiny pro konfrontaci aktérů a jimi předávaných informací s možností přenastavit spolupráci. • Rodinná konference pro konfrontaci aktérů a jimi předávaných informací spolu se sběrem informací od dalších blízkých osob rodiny.
Problematika předávání informací v rámci spolupráce	<ul style="list-style-type: none"> • Vágní zákonná úprava. • Nejasné kompetence. • Není shoda o tom, jaké informace poskytovat, co jsou podstatné věci ve vývoji případů. • Dobrovolnost a anonymita poskytování služeb ze strany NNO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize sítě za účasti vedoucí OSPOD pro vyjasnění legislativních a jiných faktorů, které ovlivňují vzájemné předávání informací o klientech OSPOD a služeb. • Trojstranná dohoda s důrazem na definování ustanovení ohledně vzájemného informování.
Nejasná formulace zakázky	<ul style="list-style-type: none"> • Nejasně specifikovaná zakázka od pracovníků OSPOD . • Neupřesněná spolupráce s organizací 	<ul style="list-style-type: none"> • Společná tvorba IPOD pro vyjasnění, co konkrétně očekává koordinátor případu

	<ul style="list-style-type: none"> • Nepřesné pochopení stanovené zakázky ze strany organizace. • Roli koordinátora přebírá jiná organizace. • Organizace pracuje s klientem na jiné zakázce, než bylo dohodnuto, protože klient o to požádal (sociálně aktivizační služba x OSPOD). • Stagnace ze strany klienta při řešení jeho zakázky. 	<ul style="list-style-type: none"> • od spolupracující organizace. • Trojstranná dohoda pro vyjasnění vzájemných očekávání v rámci spolupráce. • Případová schůzka bez klienta pro ujasnění zakázky směřující na spolupracující organizaci. • Supervize sítě za účasti vedoucí OSPOD pro metodické uchopení dilematu střetu zájmu OSPOD x klient. • Revize IPOD pro ujasnění naplnění/nenaplnění cílů či dílčích kroků.
Obtížné hodnocení efektů sociální práce	<ul style="list-style-type: none"> • Nejasně specifikovaná zakázka. • Problematická spolupráce s klientem. • Předčasné ukončení služby ze strany NNO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervize v síti pro ujasnění reálných možností dané rodiny, přehodnocení spolupráce a ujasnění filozofie práce jednotlivých subjektů.
Tlačení do zakázky, která jde proti možnostem organizace	<ul style="list-style-type: none"> • Nejasné kompetence na obou stranách (nejsou vyjasněny role, nejasné kompetence koordinátora, lidský faktor). • Nedostatečná informovanost o obsahu jednotlivých služeb. • Přetíženost pracovníků. • Složitost systému sociálních služeb. • Rozdílné postupy, metodiky, zákonné normy. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trojstranná dohoda s důrazem na práva, povinnosti a možnosti jednotlivých stran dohody. • Vzájemné stáže mezi OSPOD a NNO. • Supervize v síti pro nahlédnutí východisek sociálních pracovníků OSPOD a jednotlivých soc. služeb. • Supervize sítě s účastí vedoucí OSPOD pro vyjasnění východisek, poslání, cílů a zásad práce OSPOD a jednotlivých spolupracujících soc. služeb.
Tlačení OSPOD do „razantního řešení“	<ul style="list-style-type: none"> • Neznalost uplatnění zákonných možností. • Problém s kompetencemi (nejsou vyjasněny role, NNO postrádají koordinační orgán). 	<ul style="list-style-type: none"> • Případová konference pro možnost sdílet rozdílné názory a pohledy na daný případ a případně upravit IPOD.
Nejasná komunikace, chybí zpětná vazba	<ul style="list-style-type: none"> • OSPOD nekoordinuje. • Vzájemné spoléhání se bez jasné dohody. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trojstranná dohoda pro vyjasnění vzájemných práv a povinností včetně očekávaných změn, které nastanou v rodině ohroženého dítěte na základě aktivit jednotlivých stran dohody.
Situace, kdy se mění klíčový pracovník případu	Velká fluktuace pracovníků na OSPOD i ve službách, neustálé sdělování a opakování informací.	<ul style="list-style-type: none"> • Revize IPOD. • Revize trojstranné dohody. • Případové setkání bez klienta.
Přeposílání klienta do organizace	<ul style="list-style-type: none"> • OSPOD posílá klienta do organizace, nesdělí klientovi, proč a s jakým cílem je poslán do organizace. 	<ul style="list-style-type: none"> • Společná tvorba IPOD. • Trojstranná dohoda.

	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi jsou služby pouze doporučeny. • Služby nejsou kontaktovány. • Klient je poslán do služby, která jeho zakázku nemůže naplnit. • Klient nemá problém. Problém má OSPOD, a tak klient nedokáže vysvětlit svou zakázku. Organizace však nemůže pracovat se zakázkou OSPOD. 	
Nepřesné, neúplné zprávy od NNO	<ul style="list-style-type: none"> • Nepřesné sdělení od OSPOD o požadovaném obsahu zprávy od organizace. Zpráva musí být schválena klientem. • Nejasná komunikace. • Nekoordinace. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trojstranná dohoda. • Telefonické vyjasnění obsahu zprávy.
NNO jako obhájce klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Ochranná ruka organizace nad rodinou (snaha rodinu chránit). • Občasné zamlčování skutečností v rodině (organizace občas nesdělí prac. OSPOD vše, co je důležité). • NNO/ klient má obavy z reakce OSPOD. 	<ul style="list-style-type: none"> • Společně tvořený IPOD. • Společná revize IPOD. • Trojstranná dohoda. • Supervize v síti pro vyjasnění či uvědomění si svých obav v daném případě.
Vnímání NNO jako prodloužené ruky OSPOD	<ul style="list-style-type: none"> • Lidský faktor. • Nejasná komunikace. <p>(princip rovnosti, tzn. každý aktér sítě je důležitý a nepostradatelný, aby byl maximalizován efekt sítě, a bude pracovat se zdroji z přirozeného prostředí klienta.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trojstranná dohoda s důrazem na popis práv a povinností, které jsou vyvážené pro všechny strany dohody. • Supervize sítě s účastí vedoucí OSPOD pro vyjasnění východisek, posláních, cílů a zásad práce OSPOD a jednotlivých spolupracujících soc. služeb.
Časová prodleva na napojení spolupráce mezi OSPOD a organizací	<ul style="list-style-type: none"> • OSPOD se nedaří koordinovat schůzku • Klient se schůzce vyhýbá. 	<ul style="list-style-type: none"> • Společná tvorba IPOD pro možnost vymyšlení společné strategie včetně oslovení a vtáhnutí rodiny ke spolupráci.
Nedostatek času a prostoru pro spolupráci, nedostatek času pro kultivaci spolupráce	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení věcí jen po e-mailu a telefonem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Společná tvorba IPOD se stanovením termínů schůzek na jeho opět společnou revizi. • Trojstranná dohoda s důrazem na nastavení komunikace včetně pravidelných osobních schůzek.
Nedostatečná kapacita sociálních služeb, neexistence potřebné služby	<ul style="list-style-type: none"> • Nízká kapacita služeb, dlouhé čekací lhůty u určitých typů služeb. • Nerovnoměrně pokrytý region službami. 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunitní plánování jakožto místo, kde je možné komunikovat podněty pro úpravu sítě služeb.

4. FORMALIZOVANÉ SÍŤE PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ JAKO NÁSTROJ PRO PŘÍMOU PRÁCI S KLIENTEM

Pracovník OSPOD v roli koordinátora potřebuje mít k dispozici dobře fungující formalizovanou síť pomoci a podpory. Potřebuje znát její nabídku a možnosti, aby byl schopen vyhledat klientovi tu správnou službu včas, a v potřebné míře. Zpracovali jsme ideální formalizované síťe, které zahrnují jak služby existující, tak i nové. Obsahují veškeré služby, programy, aktivity, které je možné využít pro cílenou práci s ohroženými dětmi a rodinami v pěti problémových oblastech. Ideální síťe porovnáváme se sítí reálnou, která v tomto čase na území ORP Chrudim existuje a je k dispozici. Zpracované ideální síťe poukazují na důležitost primární prevence, jejímž cílem je problémům předcházet. Z porovnání s reálnou sítí však vyplývá, že služby v primární prevenci nejsou poskytovány systémově, spíše nahodile formou osvětové činnosti jednotlivých organizací sítě služeb v sociálně-právní ochraně dětí.

Zpracované ideální síťe povedou pracovníka OSPOD při hledání té nejvhodnější služby k řešení konkrétního problému klienta. Zároveň nabízejí inspiraci a mohou vést k podnětu iniciovat vznik nové služby, která v regionu není zastoupena.

Při návrhu formalizovaných sítí pracujeme s pěti problémovými situacemi – oblastmi:

1. nedostatečná péče rodičů – nedostatečné rodičovské kompetence.
2. rozvodové spory o děti.
3. domácí násilí.
4. trestná činnost páchaná na dítěti.
5. problémové chování dětí a mladistvých.

STRUKTURA JEDNOTLIVÝCH PROBLÉMOVÝCH OBLASTÍ

Problémová oblast č. 1 Nedostatečná péče rodičů – nedostatečné rodičovské kompetence

Situace nebo možné projevy řešené oblasti:

- nevhodné oblečení dítěte.
- únava a ospalost dítěte mimo běžnou denní dobu.
- nedostatečná osobní hygiena.
- neurotické návyky, asocíální a destruktivní chování dítěte.
- poruchy řeči a příjmu potravy.
- podávání potravy o nízké nutriční hodnotě.
- zdravotně závadné podmínky v domácnosti s dítětem.
- nedostatek patřičné lékařské péče.
- nedostatečný dohled nad dítětem se zanedbáním prevence před úrazy.
- situace, kdy je dítě nuceno převzít odpovědnost za péči o své sourozence a další děti.
- ponechávání dítěte v domácnosti bez dozoru dospělého.
- pobyt dítěte na ulici v neobvyklých hodinách.
- nedostatečné sociální dovednosti.

Problémová oblast č. 2 Rozvodové spory

Situace nebo možné projevy řešené oblasti:

- neumí se domluvit.
- dítě je prostředníkem.
- odpor k druhému rodiči.
- nepředávání.

- dítě samo odmítá rodiče.
- manipulace s dítětem.
- rozdílné názory.
- vstup nového partnera – nepřijetí nového partnera dítětem.
- podílení nad rámec výživného, vyrovnání majetku.

Problémová oblast č. 3 Domácí násilí

Situace nebo možné projevy řešené oblasti:

- fyzické, psychické anebo sexuální násilí mezi blízkými osobami.
- násilí probíhá opakovaně v soukromí, a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti.
- intenzita násilných incidentů se stupňuje.
- opakovatelnost, dlouhodobost a jasné rozdělení rolí osoby ohrožené a osoby násilné.
- dítě může být buď označeno přímo jako osoba ohrožená domácím násilím, nebo jako svědek domácího násilí.

Problémová oblast č. 4 Trestná činnost na dítěti

Situace nebo možné projevy řešené oblasti:

- zanedbávání péče o nezletilé děti – zanedbávání základních potřeb dítěte, trestné činy ohrožující zdraví a život dětí, ohrožování výchovy dítěte (§ 201 zákona 40/2009 Sb., Trestní zákoník – zanedbávání povinné školní docházky – umožnění vést zahálčivý život).
- psychické a fyzické týrání – nepřiměřené tresty, nepřiměřené požadavky na dítě.
- sexuální zneužívání – vrstevnické, mimo generační.

Problémová oblast č. 5 Problémové chování dětí a mladistvých

Situace nebo možné projevy řešené oblasti:

- záškoláctví – děti nemotivované ke studiu.
- výchovné problémy v rodinném prostředí – narušené vztahy s rodiči, slabá pozice vychovatelů.
- agresivní chování a jednání dětí a nezletilých.
- společensky nežádoucí chování dětí a mladistvých s psychiatrickou zátěží – problematika, která zasahuje do více problémových oblastí a je velmi důležité ji zpracovat, pracovníci OSPOD nemají dostatek prostředků k jejich řešení.

Naším cílem bylo u těchto pěti problémových oblastí v rámci sociálně-právní ochrany dětí zpracovat ideální stav sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny a tento stav porovnat s reálnou sítí v ORP Chrudim. Do ideálních sítí zahrnujeme veškeré možné služby včetně jejich programů a aktivit, které lze využít. V ideálních sítích jsou modelovány služby v obecné rovině, a to jednak služby, které existují a jsou běžně využívané, ale i služby, které v našich podmínkách nejsou, ale přispěly by k efektivnímu řešení daného problému.

Formalizované sítě služeb zahrnují:

- sociální služby definované dle zákona o sociálních službách.
- služby dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- školská zařízení.
- zdravotnická zařízení.
- další služby.

Proces tvorby ideálních formalizovaných sítí

- Při zpracování ideálních formalizovaných sítí jsme spolupracovali s odborníky na danou problematiku. Na základě našeho zadání vytvořili návrh ideální formalizované sítě v dané oblasti. Během procesu vzniku ideálních sítí jsme s odborníky průběžně komunikovali, při vytváření sítí docházelo ke konzultování návrhů a jejich doplňování. Výsledné formalizované sítě jsme představili odborníkům multidisciplinárního týmu projektu, kteří návrhy připomínkovali a doplnili o svůj pohled.
- Následně proběhlo představení těchto formalizovaných sítí prostřednictvím realizace pěti kulatých stolů. V každém setkání jsme pracovali s jednou problémovou oblastí, diskutovali jsme nad jednotlivými službami uvedenými v ideálních sítích. Účastníci kulatých stolů nás seznámili s programy a aktivitami, které jejich organizace v rámci řešeného problému poskytují. Tyto informace, další připomínky a návrhy jsme dále zapracovali do ideálních sítí. Získané informace o aktuálních aktivitách organizací byly následně využity při reflektování a modelaci reálné sítě v ORP Chrudim.
- Ideální formalizované sítě jsme zpracovali graficky. Grafické vyjádření jednotlivých prvků ideální sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny jsou seřazené od nejmírnějšího opatření až po ta nejzávažnější. Pro účely projektu bylo zvoleno dělení na primární, sekundární a terciární prevenci.

Primární prevence

Bývá zaměřena na celou populaci. Zaměřuje se na informování o rizikových faktorech a na vytváření podmínek, které posilují zdravý životní styl jednotlivců i rodin. Cílem primární prevence je, aby nežádoucí jev vůbec nenastal. V tomto typu prevence má velký vliv výchova a edukace.

Sekundární prevence

Snaží se příslušné jevy včas zachytit a bránit jejich prohlubování. Zaměřuje se na zvláště ohrožené skupiny, kde je riziko výskytu nežádoucích jevů vyšší než u zbytku populace. Cílem sekundární prevence je včasné odhalení negativních jevů a pomoci tyto jevy odstranit, případně alespoň zabránit dalšímu jejich rozvoji.

Terciární prevence

Je zaměřena na osoby, které nejsou v danou chvíli schopny či ochotny se rizikového chování vzdát. Cílem je zmírňovat následky, které z rizikového chování vyplývají, a předcházet dalším možným škodám.



Hranice mezi sekundární a terciární prevencí je velmi tenká a nejednoznačná. Vždy záleží na individuálním posouzení konkrétní situace. Zároveň primární prevence působí i na děti, které se již nachází v sekundární i terciární prevenci.

SEKUNDÁRNÍ	TERCIÁRNÍ
Jednorázová záležitost.	Opakovaná problematika, dlouhodobá krize.
Jasná (zřejmá) příčina.	Multiproblém, riziko relapsu.
Síťování, spolupráce.	Tvrdá opatření, přechod k represí.
Nemusí být OSPOD.	Dítě je vždy v péči OSPOD.
Nemusí být dítě z §6 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.	Dítě spadá do §6 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
Není riziko odebrání dítěte.	Vysoké riziko odebrání, vynucený přesun.
Akutní krize.	Dlouhodobá krize
Dítě není „postižené“ (zasažené problémem situace).	Dítě je „postižené“, v dospělosti se často stává klientem
Ohrožené, rizikové dítě, podezření.	Ohrožené, rizikové dítě.

V průběhu celého procesu vzniku formalizovaných sítí v ORP Chrudim jsme pracovali s pojmy:

Ideální síť: síť služeb, které obsahují jejich jednotlivý výčet a jsou pro danou cílovou skupinu k dispozici. Služby existující, ale i nově navržené služby potřebné pro cílenou práci s ohroženými dětmi a rodinami.

Reálné síť: síť služeb, které skutečně existují a odpovídají reálnému stavu. Jsou to služby, které má OSPOD skutečně k dispozici, nejen služby, které sídlí v ORP Chrudim, ale také služby, které jsou místně poskytovány poskytovateli mimo ORP Chrudim.

Optimální síť: síť služeb, ke kterým by měl OSPOD/OSV směřovat tak, aby byl schopen pokrýt potřeby klientů po odborných službách v rámci svého regionu. Záleží tedy jak na doplnění služby, která není k dispozici a je třeba (je po ní poptávka), tak na doplnění kapacity, aby odpovídala poptávce po službě. Zároveň by došlo ke zrušení služeb, které nemají své využití, a v případě jednorázové potřeby by měl OSPOD k dispozici poskytovatele či alternativu, která v rámci ORP Chrudim nedostatečnou potřebu pokryje.

Zpracovatelé ideálních formalizovaných sítí

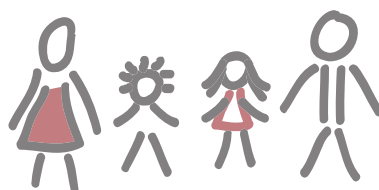
Ideální síť problémové oblasti 1, Nedostatečná péče rodičů – nedostatečné rodičovské kompetence a ideální síť problémové oblasti 3, Domácí násilí zpracovala **Mgr. Květuše Sluková, PhD.** Působí jako vedoucí referátu penologického výzkumu a celoživotního vzdělávání. Věnuje se lektorské činnosti, přednáškovým a školicím aktivitám, je garantem kurzů a výcviků na téma: domácí násilí, identifikace, možnosti řešení, CAN – jak pracovat s dítětem a rodinou, Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny, Základy mediačních technik a jejich využití v sociální práci a dalších. Věnuje se supervizím ve prospěch sociálně-právní ochrany dětí.

Autorem ideální sítě k problémové oblasti 2, Rozvodové spory o děti je **Mgr. Robin Brzobohatý**. Působí jako vedoucí mediačního programu na Úřadu pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně. Je českou kontaktní osobou pro komunikaci s mediátorem Evropského parlamentu pro řešení mezinárodních únosů dětí rodiči. Byl zakladatelem Mediačního centra v Olomouci. Věnuje se rozvoji interdisciplinární spolupráce a tzv. Cochemské praxe při práci s rodinami v rozpadu, dále pak rozvoji participačních práv dětí, zejména jejich možnostem zapojit se do rozhodování, jež se jich týká.

Ideální sítě problémové oblasti 4, Trestná činnost na dítěti a 5, Výchovné problémy dětí a mladistvých vytvořila **Květná Zahrada, z. ú.** Tato organizace poskytuje efektivní pomoc a podporu ohroženým a rizikovým dětem a jejich rodinám a mladým lidem, kteří po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy jsou v obtížné životní situaci - bez přístřeší, potřebné pomoci a podpory. Dále se věnuje také sociálnímu podnikání, které je zaměřeno zejména na zaměstnávání sociálně rizikových a ohrožených mladých lidí.

Využití formalizovaných sítí v praxi pracovníků OSPOD

- Vytvořené formalizované sítě v ideální formě budou pracovníkům OSPOD sloužit jako inspirace při hledání nejhodnější služby k řešení konkrétního problému. Pracovník OSPOD tak může v rámci ideálních sítí získat představu o možnostech podpory klientů, které doposud nejsou v regionu realizovány. Pracovník má zároveň možnost získat zpětnou vazbu, zda již využil všechny dostupné služby mírnějšího charakteru, než přistoupí k těm závažnějším opatřením.
- Při tvorbě reálných sítí, výše uvedených problémových oblastí, jsme vycházeli ze sítí ideálních. Bylo zjišťováno, zda jsou jednotlivé služby a programy uvedené v ideálních sítích realizovány (zastoupeny) v celém regionu. Údaje byly sesbírané pouze s ohledem, zda se zjišťované služby v ORP Chrudim nachází, ale ne s ohledem na dostupnost v rámci jednotlivých lokalit a kapacitu reflektující poptávku. Dostupnost těchto služeb v rámci jednotlivých lokalit a kapacita těchto služeb je uvedena v databázi SPONA.
- Pro funkčnost reálné sítě a jejího efektivního využívání je nutná pravidelná aktualizace údajů.
- V případě zjištění, že požadovaná služba není v ORP Chrudim zastoupena a pracovník OSPOD vyhodnotí její potřebnost pro efektivní řešení konkrétního případu, využije systém poptávky v databázi SPONA. Tím upozorní na nezbytnost vzniku dané služby.



5. SDÍLENÍ PRAXE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Pro práci OSPOD neexistují jednotné metodiky. Každé pracoviště vychází z vlastních zkušeností a z vlastních podmínek. Není zde prostor pro diskusi nad postupy, nejsou sdíleny příklady dobré praxe. Naším cílem bylo navázat kontakty mezi sociálními pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí vybraných pěti měst, uspořádat pět tematizovaných setkání a jejich prostřednictvím ověřit funkčnost a navrhnout formu takového setkávání. Setkávání, která umožní sdílet příklady dobré praxe veřejné správy, rozvinout výměnu informací a zkušeností, vzájemně se inspirovat a získané poznatky aplikovat ve své vlastní praxi. Pro účely projektu jsme navrhli pracovní formát setkání a ke každému tématu jsme přizvali hosty.

5 MĚST 5 TÉMAT	
5 MĚST	
Hlinsko, Chrudim, Kolín, Náchod a Třebíč	
5 TÉMAT	HOSTÉ SETKÁNÍ
<p>TÉMA 1</p> <p>Jak hovořit s dítětem a neublížit? Jak hájit zájem dítěte a neublížit?</p>	<p>Mgr. Lenka Smolová vrchní komisařka Krajského ředitelství policie Pardubického kraje, která se zaměřuje na problematiku dětí a mládeže.</p> <p>Mgr. Eva Klucká psycholožka Poradny pro rodinu v Chrudimi, zapojena do pilotáže Cochemské praxe v Chrudimi.</p>
<p>TÉMA 2</p> <p>Rozhodování v případech odebírání dítěte – dilema zasáhnout nebo nezasáhnout? Jaká jsou rizika? Jak poznáme míru ohrožení? Vnímáme to všichni stejně?</p>	<p>Mgr. Jindřich Racek z organizace LUMOS, která se zabývá vzděláváním osob zapojených do systému péče o ohrožené děti. Během své přednášky představil pracovníkům možné nástroje pro vyhodnocování situací a rizik v rodině dítěte.</p>
<p>TÉMA 3</p> <p>Práce s dospívajícím klientem s problémovým chováním, aneb jak na ně? Význam práce kurátora pro mládež? Je klient schopen změny? Jaká opatření fungují a jaká naopak vůbec?</p>	<p>PhDr. Petra Novotná ředitelka Pedagogicko-psychologické poradny v Ústí nad Orlicí, psycholožka, psychoterapeutka, akreditovaná supervizorka, metodička prevence.</p>
<p>TÉMA 4</p> <p>Jak přenést zodpovědnost na síť? Tíha konečné zodpovědnosti rozhodnutí zůstává na OSPOD? Jak se nám daří rozhodovat v týmu?</p>	<p>Mgr. Robin Brzobohatý vedoucí mediačního programu na Úřadu pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně. Je kontaktní osobou pro komunikaci s mediátorem Evropského parlamentu pro řešení mezinárodních únosů dětí rodiči.</p> <p>Mgr. Ing. Martina Cirbusová, PhD. vedoucí Mediačního centra v Olomouci. Oba hosté se věnují rozvoji interdisciplinární spolupráce a tzv. Cochemské praxe.</p>
<p>TÉMA 5</p> <p>Jak se žije s dohodami o výkonu pěstounské péče? Jaká je spolupráce mezi OSPOD, doprovázejícími organizacemi a pěstouny? Jaká je úloha pracovníka OSPOD a za co nese zodpovědnost doprovázející? Jak pěstouni přijali nová práva a povinnosti – jsou pro ně přínosem nebo spíše zátěží?</p>	<p>PhDr. Miloslav Macela dlouhá léta působil ve vedoucích pozicích ve veřejné správě na místní a krajské úrovni, v letech 2004 až 2010 byl radním Pardubického kraje s odpovědností za sociální věci a neziskový sektor, v letech 2010 až 2013 ředitelem odboru rodiny a ochrany práv dětí Ministerstva práce a sociálních věcí. V současné době se zabývá výzkumnou a publikační činností.</p>

Na základě realizace těchto setkání a získání strukturované cílené zpětné vazby od účastníků jsme navrhli model a formát sdílení praxe sociálních pracovníků veřejné správy. Zaměřili jsme se na koncepci jednotlivých setkání tak, aby setkání byla pro účastníky zajímavá a přinesla nové pohledy na problematiku SPOD a byla přínosem pro praxi.

STRUKTURA CÍLENÉ ZPĚTNÉ VAZBY

1. Mají mít setkání předem dané téma? Uvedte, prosím, na základě Vašich zkušeností, zda je třeba téma setkání zadat předem či nikoli. Pokud ano, tak do jaké hloubky (stačí oblast, např. náhradní rodinná péče nebo je třeba více konkretizovat)?

2. Jaký přínos pro Vás mělo setkávání zástupců OSPOD různých ORP? Co si z toho odnášíte? V čem se tato setkání lišila od pracovních setkání OSPOD v rámci Vašeho kraje?

3. Je něco, co byste z uplynulých 5 setkání vyzdvihli – co by nikdy nemělo chybět?

4. Je naopak něco, co byste vypustili?

5. Jak byste ohodnotili jednotlivá setkání (známkujte jako ve škole od 1 do 5).

TÉMA 1	Známka:	Zdůvodnění hodnocení:
TÉMA 2	Známka:	Zdůvodnění hodnocení:
TÉMA 3	Známka:	Zdůvodnění hodnocení:
TÉMA 4	Známka:	Zdůvodnění hodnocení:
TÉMA 5	Známka:	Zdůvodnění hodnocení:

6. Jak se vypořádat s aktuálně řešenými problémy na jednotlivých OSPOD? Pomohlo by Vám, pokud by byla tato témata součástí setkávání? Jakým způsobem je začlenit?

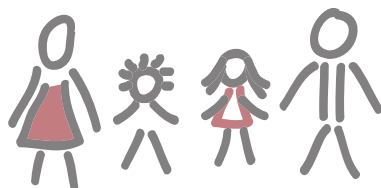
7. Mají mít setkávání nějakou návaznost? Je pro Vás důležité více provázat jednotlivá témata či účastníky? Napadá Vás nějaký příklad, kde by to bylo vhodné?

8. Jaké výstupy má setkání mít? V jaké formě?

9. Kdo se má za daný OSPOD účastnit? Jsou setkání určena pro řadové pracovníky nebo spíše pro vedoucí OSPOD nebo oboje? Je důležité, aby byl někdo, kdo se bude účastnit každého setkání?

10. Mají mít setkání hosty? Uvedte, zda host je pro setkání přínosem? Jakého hosta vybrat? Jaká by měla být jeho role (přednášející, expert na danou oblast, oponent, ...)?

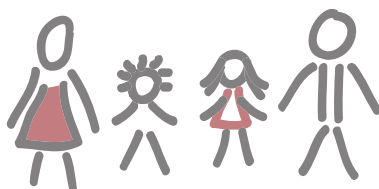
11. Má mít setkání moderátora? Proč ano, proč ne?



SDÍLENÍ PRAXE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Koncepce	<ul style="list-style-type: none"> • Setkání na předem dané téma. • Zaměření dle agendy (terénní sociální práce, kurátor pro mládež, náhradní rodinná péče, opatrovník atd.). • Program/téma konkretizovat v bodech/otázkách. • V rámci přípravy jednotlivých setkání je třeba dát možnost všem OSPOD doplnit téma o vlastní příspěvky k tématu, případně otázky, které si samy kladou.
Účastníci	<ul style="list-style-type: none"> • Vedoucí jednotlivých OSPOD. • Pracovníci OSPOD s ohledem na zvolené téma ve vazbě na jednotlivé agendy (terénní sociální pracovník, kurátor pro mládež, náhradní rodinná péče, opatrovník apod.).
Otevřenost skupiny	<ul style="list-style-type: none"> • „Stálé jádro skupiny“ tvoří vedoucí OSPOD, popř. jejich zástupci. • Ostatní pracovníci se mění dle zaměření tématu.
Velikost skupiny	<ul style="list-style-type: none"> • 5 OSPOD z 5 krajů, které přiléhají k Pardubickému kraji. • ORP obdobné velikosti (dle počtu dětí v ORP, dle počtu zaměstnanců OSPOD apod.).
Kdo svolává – iniciuje	<ul style="list-style-type: none"> • OSPOD, který má potřebu projednat téma v rámci týmu OSPOD napříč kraji. • Jednotlivé OSPOD se v zadávání tématu střídají.
Četnost	<ul style="list-style-type: none"> • 2 – 3x za rok a v návaznosti na novinky v SPOD (účinnost novely, vydání nového metodického doporučení, zavádění nových metod práce apod.).
Hosté	<ul style="list-style-type: none"> • Nezávislý odborník z oblasti psychologie, psychiatrie, práva apod. • Volbu hosta je vhodné konzultovat se všemi OSPOD. • Expert na danou problematiku, který přináší jiný úhel pohledu a dává další podněty k diskusi za předpokladu, že vzájemná výměna názorů mezi účastníky zůstane jako stěžejní. Je třeba s ním předem probrat formát setkávání a vymezit jeho roli.
Moderátor	<ul style="list-style-type: none"> • Řídí jednání, poskytuje každému z účastníků prostor se vyjádřit. • Napomáhá plynulosti diskuse. • Má povědomí o problematice SPOD a projednávaném tématu.
Co by nemělo chybět?	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost účastníků navrhnout k projednání konkrétní body týkající se tématu. • Možnost srovnání přístupů k dané problematice napříč kraji. • Možnost pohlédnout na řešenou věc z jiného úhlu. • Vzájemná diskuse mezi účastníky. • Přítomnost odborného hosta, který je schopen reagovat na konkrétní dotazy, přináší sjednocující pohled, rozšíří povědomí o současné situaci/chybných změnách apod.
Návaznost jednotlivých setkání	<ul style="list-style-type: none"> • Jednotlivá setkání se realizují bez vzájemné provázanosti. • Volbu tématu je vhodné navázat na aktuální vývoj v SPOD (novelizace zákonů, nová metodická doporučení, nové jevy, trendy apod.). • Ve výjimečném případě je možné uspořádat navazující setkání, např. z důvodu obsáhlosti tématu.
Cíle	<ul style="list-style-type: none"> • Výměna zkušeností. • Sdílení dobré praxe. • Informace o způsobech práce v jiných krajích - možnost porovnání. • Nové pohledy, inspirace. • Prohloubení kvalifikace.

Výstupy	<p>Stěžejní je vzájemná diskuse mezi účastníky, která je nepřenositelná.</p> <p>Z jednání je pořizován zápis zaměřený na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspirativní příklady dobré praxe, které jsou realizované na jednotlivých pracovištích. • Metodické postupy OSPOD/krajských úřadů, které mohou být přínosem pro ostatní. • Způsoby zavádění nových metod na OSPOD. • Funkční platformy spolupráce mezi OSPOD a dalšími spolupracujícími subjekty atd. <p>Písemný zápis slouží především pro přenos informací mezi další pracovníky, kteří se setkávání neúčastní.</p>
Měřitelné znaky efektu	<p>Počet uskutečněných setkání, kde byla sdílena dobrá praxe.</p> <p>Nástroje měření efektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hodnotící dotazníky mezi účastníky jednotlivých setkání. • Zpětné vazby od vedoucích OSPOD. • Hodnotící dotazníky/setkání, jak byly využity získané informace na jednotlivých OSPOD.
Jak měřit efektivitu	<ul style="list-style-type: none"> • Zpětné vazby účastníků z každého uskutečněného setkání. • 1x za rok cílená strukturovaná zpětná vazba za jednotlivá pracoviště zaměřená na způsob využití získaných informací v praxi.
Financování	<p>Dotace OSPOD neumožňuje hradit moderátora ani odborného hosta.</p> <p>Možné zdroje financí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Městský úřad. • Krajský úřad. • Projekt.



6. KVALITA A EFEKTIVITA

Kvalita sociální práce je tradičně nazírána prostřednictvím standardů kvality. Jejich pomocí však lze zhodnotit pouze naplňování obecných požadavků (procesních, technických, personálních). Standardy vychází z předpokladu, že pokud jsou jimi stanovené podmínky dodržovány, je cílové skupině poskytována odpovídající péče. V praxi se však ukazují limity tohoto nástroje. Největším rizikem je formalismus. Důraz je kladen na písemné zpracování vnitřních předpisů a jejich dodržování. Kontrolní orgány (inspekce) hodnotí, zda poskytovatel postupuje přesně podle písemných pravidel. Standardy kvality tak mohou být naopak limitující (naplnění pravidla „za každou cenu“ může být „proti kvalitě“). V současném systému jsou určujícím faktorem postoje zadavatelů, tj. různých úrovní veřejné správy. Kvalita je hodnocena z hlediska naplnění cílů stanovených zadavatelem, ale nikoliv z pohledu dopadu na kvalitu života klientů. Sledování kvality prostřednictvím standardů zároveň nezachytí úroveň spolupráce sítě služeb a kvalitu nastavených procesů.

V obecném pohledu se při sledování kvality opíráme o výstupy a výsledky, efektivita se týká dopadů. Nedílnou součástí fungování sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny je evaluace jejího fungování. Evaluace je cesta, jak zvýšit kvalitu a efektivitu spolupráce i sociální práce. Evaluaci lze definovat jako kritickou reflexi, nebo nehodnotící hodnocení.

Evaluace činnosti sítě služeb probíhá na třech úrovních:

1. **Individuální – klient**, kde je sledován dopad sociální práce na kvalitu života rodiny (definice cílů směřujících k ochraně dítěte a zlepšení životních podmínek, následné hodnocení jejich naplňování).
2. **Organizace či systém spolupráce více organizací – Síť pomoci a podpory**, kde je hodnoceno nastavení procesů spolupráce a jejich funkčnost v případové práci.
3. **Vnější prostředí – společnost**, kde je hodnoceno, zda aktéři sítě spolupráce působí v prostředí, které jim umožňuje dosahování pozitivních výsledků na straně klienta (přístup politické reprezentace, společnosti či společenských skupin atd.), zda je prostředí, v němž žije dítě a rodina, motivační či demotivační atd.

ÚROVEŇ EVALUACE	KRITÉRIUM KVALITY = výsledky a výstupy	KRITÉRIUM EFEKTIVITY = dopady	NÁSTROJE SPOLUPRÁCE
Klient	Cíle směřující k ochraně dítěte a zlepšení jeho životních podmínek.	Naplňování cílů. Klient rozumí podpoře a pomoci a vzájemné komunikaci aktérů sítě.	IPOD, Trojstranná či vícestranná dohoda, Dohoda o koordinaci, Souhlas s poskytnutím informací, Případové konference, Rodinné konference, Databáze SPONA – vnější část.
Síť pomoci a podpory	Platná pravidla vytvořená ve spolupráci sítě a sítě sdílená. Kultivace spolupráce. Zpracované příklady dobré praxe.	Deklarace spolupráce a realizace spolupráce dle nastavených pravidel. Jednotnost sítě v rámci případové práce. Aktivní účast aktérů v pracovních skupinách.	IPOD, Dohoda o koordinaci, Případové konference, Rodinné konference, Supervize v síti, Supervize sítě, Pracovní skupiny, Databáze SPONA – vnitřní část.

Společnost	Srozumitelná prezentace sociálních služeb a spolupráce sítě služeb. Existence komunitního plánu sociálních služeb.	Informovaná odborná i široká veřejnost o způsobech sociální práce a spolupráci aktérů sítě pomoci a podpory.	Supervize sítě, Komunitní plánování sociálních služeb, Databáze SPONA – vnější část.
-------------------	--	--	--

Nositelem informace o kvalitě a efektivitě realizace sociální práce a spolupráce sítě služeb je zpětná vazba. Zpětná vazba je to, o čem je v zásadě celá evaluace. Bez zpětné vazby jakýkoliv systém, včetně systému spolupráce, selhává.

Pracujeme s cílenou zpětnou vazbou:

- Průběžnou.
- Závěrečnou.
- Vyžádanou.

Se zpětnou vazbou:

- Ke klientovi.
- K aktérům sítě pomoci a podpory.

ZPĚTNÁ VAZBA

Zpětná vazba je informace, upozorňující na to, zda chování nějakého systému je, nebo není na žádoucí cestě. Smyslem zpětné vazby je pomoc, aby se lépe naplnily cíle a dovednosti se posunuly dál.

Zpětná vazba je orientovaná na budoucnost – na základě zhodnocení minulosti činíme závěr, vztahující se do budoucna.

Motivací ke zpětné vazbě by měla být změna. V oblasti efektivního řízení sociálně-právní ochrany dětí je zpětná vazba orientována zejména na:

- Zajištění fungování systému spolupráce ve prospěch klienta.
- Zajištění jednotnosti aktérů sítě pomoci a podpory.
- Zorientování se v problému v případě nejasností.
- Řešení již vzniklých obtížných momentů spolupráce a předcházení jim.
- Rozvoj vztahů a komunikace aktérů sítě pomoci a podpory.

ZÁSADY ZPĚTNÉ VAZBY

- Aktivně požadovat zpětnou vazbu a nevyhýbat se tomu ji poskytovat.
- Obsah zpětnovazebního sdělení má být pro druhého zdrojem informací, je třeba být konstruktivní a objektivní. Smyslem není vlastní kritické vystoupení, ale zlepšení výstupů v oblasti cílů.
- Před poskytnutím zpětné vazby je nezbytné si ujasnit a vymezit, co bude obsahem sdělení příjemci zpětné vazby.
- Pro co nejpřínosnější sdělení příjemce zpětné vazby využívá techniku aktivního naslouchání a dotazování se.
- Při poskytování i přijímání zpětné vazby je zapotřebí mít na zřeteli subjektivitu celého procesu pro obě zúčastněné strany.
- Obě strany jsou odpovědné za své formulace.

ZAMĚŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY V JEDNOTLIVÝCH OBLASTECH SPOLUPRÁCE

IPOD

- Jsou jednotlivé kroky realizovány v souladu s IPOD?
- Vedou naplánované kroky v IPOD k danému cíli? Co se musí minimálně stát, aby byl krok, cíl naplněn? Jaká změna je v dané situaci žádoucí?
- Existují obavy, že naplánovaný krok nevede k cíli? Proč? Co je potřeba změnit?
- Objevili se nové okolnosti, informace, které nebyly známy při mapování? Je třeba se vrátit k plánování pomoci a podpory?

ČASOVÝ RÁMEC INTERVENČÍ

- Jsou jednotlivé kroky a cíle časově ohraničeny?
- Daří se časový rámec kroků a cílů dodržovat?
- Směřuje realizace k naplnění cílů a kroků v určeném čase? Potřebujeme více času?
- Neposkytujeme časově neohraničenou podporu?

KLIENT

- Je klient aktivní v plnění kroků a cílů?
- Neděláme práci za klienta? Neubíráme mu jeho kompetence?
- Co klient potřebuje jinak k tomu, aby byl schopen realizovat jednotlivé kroky dle stanoveného plánu?
- Má klient dostatečné kompetence k tomu, aby dokázal pracovat na plnění cílů?

KOMUNIKACE MEZI AKTÉRY

- Probíhá komunikace mezi jednotlivými aktéry v souladu s dohodnutými pravidly?
- Jsou informace předávány včas?
- Jsou předávané informace dostatečně vypovídající? Potřebuji podrobnější informace? Nebo dostávám příliš podrobné informace?
- Chybí mi nějaké informace? Jaké?

ROLE A KOMPETENCE

- Jsou role jednotlivých aktérů v případě jasně stanoveny a srozumitelné všem? Co je třeba doplnit?
- Je srozumitelný postup jednotlivých aktérů?
- Chybí nějaká služba?

NÁSTROJE SPOLUPRÁCE

- Využívá síť pomoci a podpory nástroje spolupráce správným způsobem a ve správném okamžiku?
- Sdělují si aktéři potřebu využít konkrétní nástroje spolupráce?

OBTÍŽNÉ MOMENTY SPOLUPRÁCE

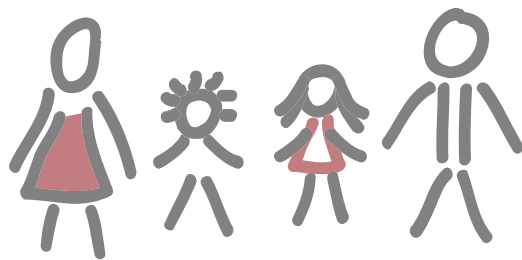
- V případě, že došlo k obtížné situaci v rámci spolupráce, je tato situace vzájemně řešena formou zpětné vazby?
- Dokážeme jako síť pomoci a podpory pracovat s chybou?
- Sdělujeme formou nehodnotící zpětné vazby své názory a upozorňujeme na chyby v případové práci?
- Zpřesňujeme pravidla spolupráce na základě řešení obtížných momentů?



V každé části procesu spolupráce je nezbytné si uvědomovat, zda:
Poskytuji dostatečnou zpětnou vazbu všem aktérům pomoci a podpory, včetně klienta?
Dostávám dostatečnou zpětnou vazbu od ostatních?



Pokud mi zpětná vazba chybí, vyžádám si ji.



Zkuste si představit síť, která tady teď je a způsob její spolupráce
jako stavbu budovy...
Stavbu, která je realizovaná.

Rozhlédněte se po okolí. Kde stavba stojí? Co je kolem ní?
Jak stavba vypadá?
Co už je hotové a co je ještě potřeba dostavět?
Kdo se podílí na výstavbě?
Kolik je tam lidí, co dělají? Jak se pohybují?
A řídí to někdo? Nebo to plyne samo o sobě?

Poodstupte od stavby a prohlédněte si ji.
Co se vám na ní líbí? Co je na ní exkluzivní?
A co by šlo ještě zlepšit? Co stavbě chybí?
Co je potřeba udělat jinak?

A je něco, co stavbu ohrožuje? Vnímáte nějaká rizika při stavbě?

Každá stavba může mít svoje tajemství, nebo nějaké tabu,
o kterém se nemluví.
Co by to bylo u této stavby?

Teď se pomalu od stavby vydejte pryč. Zkuste se na chvíli zastavit u sebe,
vnímat svoje pocity. Jak se vám od této stavby odchází?

*Vizualizace řízená Milanem Štorkem v rámci posledního setkání multidisciplinárního týmu
projektu Efektivní řízení sítě služeb pro ohrožené děti v ORP Chrudim, 27.9.2019.*

