



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Evaluační zpráva

**Zaváděné principy inovativních přístupů do praxe
pracovníků organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s.**



Projekt: KIS - Komplex inovací služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny,
č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015387.

Tento projekt je podpořen z Evropského sociálního fondu v rámci OPZ a ze státního rozpočtu ČR.

Vydala: organizace EUROTOPIA.CZ, o. p. s.

Autor: Eva Dobrušová a kol. autorů

Rok vydání: 2022

Obsahem tohoto výstupu projektu *Komplex inovací služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny* je zpracování **evaluace** projektu. Předkládaná evaluace vychází ze dvou projektových výstupů - Analýzy a Metodiky, tedy metodického postupu přímé práce s návrhem implementace inovativních forem práce do praxe. Předkládaná **ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA**, je třetím výstupem projektu – dokumentem, který zachycuje zhodnocení průběhu projektu a jeho výstupů. Na zpracování se podíleli pracovníci poskytovaných sociálních služeb v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s ve spolupráci s klienty služeb, zapojených do projektu v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. (zpracování jejich zpětných vazeb).

Do projektu bylo zapojeno 38 klientů z **cílových skupin (rodin ohrožených rozpadem, v jiné krizové situaci či s osobou ve/po VTOS (výkon trestu odnětí svobody)** – zejména v aktivitě zaměřené na zpracování metodiky a podkladů pro evaluaci, a dále 4 pracovníci, kteří se podíleli na zpracování analýzy a 10 pracovníků, kteří spolupracovali na vytvoření metodického manuálu a vypracování podkladů pro evaluaci.

Analýza byla zpracována za účelem zmapování různých aspektů práce s cílovými skupinami klientů - rodiny ohrožené rozpadem, v jiné krizové situaci či osoby ve/po VTOS (výkon trestu odnětí svobody), kterým je služba v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. poskytována.

Při provádění analýzy bylo dodrženo zadání projektu a požadavky směřovaly k vytvoření takového podkladu, který bude základem pro efektivnější podporu rodičovských kompetencí, kterou vyhotovil dle zadání (po provedeném výběrovém řízení), zpracovatel ve spolupráci s pracovníky v přímé práci s ohroženými dětmi a rodinami v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. Analýza stávajících procesů zachytila zejména specifika prováděné sociální práce v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s.. Zpracovatel analýzy se zaměřil při zpracování analýzy (a její realizaci) rovněž na řízení rizik. V rámci přípravné fáze zpracovatel navrhoval opatření jejich eliminace a identifikoval konkrétní kontrolní mechanismy pro včasnou identifikaci dalších rizik a specifika prováděné práce. Před provedením analýzy se zpracovatel seznámil s interními dokumenty, metodikami a postupy práce a prostudoval potřebnou doplňující literaturu. Analýza byla prováděna formou rozhovorů, skupinových diskusí, formulací a přeformulováváním otázek, k pokrytí všech potřebných témat, průběžnému ověřování správnosti zvoleného postupu (analýza SWOT, optimalizace procesu – zpracování připomínek, námětů), sběr dat ve spolupráci s pracovníky organizace a jejich vyhodnocení a tvorba podkladu pro vytvoření databáze pro efektivnější multidisciplinární spolupráci. Analýza, realizovaná v počáteční fázi projektu, byla zaměřena na zjištění silných stránek, příležitostí, ohrožení a slabých stránek organizace. Takto zpracovaný materiál sloužil dále jako podklad pro zvýšení profesionality a odbornosti pracovníků realizátora projektu. Analýza disponuje specifickým obsahem podrobnější analýzy sociální práce/služeb v organizaci, zaměřené na rozvoj rodičovských kompetencí u rodičů procházejících rozvodem, rozchodem či jinou náročnou situací např. osoby ve VTOS. Definováním problematických oblastí současných pracovních postupů a bariér v práci pracovníků organizace

EUROTOPIA.CZ, o.p.s. byl vytvořen základ pro implementaci inovovaných forem práce do praxe s ohroženými dětmi a rodinami a nového nastavení metodických postupů práce sociálních pracovníků a evaluaci zaváděných inovací a zahrnutí spolupráce s odborníky. Důraz byl kladen na definování oblastí, kde by mělo dojít v organizaci ke zkvalitnění poskytované podpory klientům, s ohledem na průřezové inovativní principy práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami – zejména principy gatekeepingu, evaluace a participace dítěte na řešení své situace a zvýšení odbornosti pracovníků v rámci celé sítě poskytovaných služeb a institucí v MSK pracujících s touto cílovou skupinou. Zároveň se analýza stala výstupem, jehož účelem je posílit informovanost a zvýšit povědomí o inovovaných formách práce posilujících rozvoj rodičovských kompetencí. Pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. vyvíjeli v průběhu realizovaného projektu iniciativu implementovat inovované přístupy do praxe na poli SPOD. Ze zjištění vyplynulo, že pracovníci se při své práci snaží a snažili o implementaci inovovaných forem práce v praxi již dříve - zejména v přímé práci s klienty CS. Realizovaný projekt umožnil intenzivnější aplikaci inovovaných postupů práce, to především prostřednictvím zvýšení a rozvoje odborných kompetencí pracovníků využitím vzdělávání. Pro svou práci by pracovníci rádi využili potenciálu spolupráce s pracovníky na poli SPOD při řešení problémů cílové skupiny. O toto se snažili zejména zvyšováním povědomí o sjednocování metodických postupů práce, prostřednictvím zkvalitnění evaluace procesů a zaváděním inovací do přímé praxe.

Analýza byla prováděna za účelem zjištění aktuálního stavu poskytovaných služeb v organizaci v roce 2021, a to zejména s ohledem na zajištění vzdělávacích potřeb pracovníků pro podporu rodičovských kompetencí klientů a je podkladem pro vytvoření metodického manuálu. Metodický manuál následně navazoval na výstupy analýzy a byl zaměřen na rozvoj a podporu služeb, s důrazem na zavedení inovativních přístupů do praxe v organizaci. Došlo tak k vytvoření specifické metodické příručky pro práci s touto CS týkající se komplexního řešení problematiky ohrožených dětí a jejich rodin v Moravskoslezském kraji.

Analýza probíhala (zejména) v roce 2021, kdy organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. v té době disponovala následujícím kapacitním obsazením:

Počet zaměstnanců organizace celkem: **40**

Počet registrovaných sociálních služeb v organizaci celkem: **8**

Celkový počet klientů v rámci registrovaných soc. služeb: 1731

Počet rodin v rámci registrovaných soc. služeb: 433

Celkový počet individuálních intervencí: 14629 (7314,5 hodin) (1 intervence= 30 min)

Celkový počet kontaktů: 4708

Organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. se v průběhu realizace projektu ve své práci zaměřovala zejména na rodiny ohrožené rozpadem, jinou krizovou situací či podporou osobám ve/po VTOS. Těto cílové skupině, na kterou se realizovaný projekt zaměřoval, jsou v organizaci poskytovány sociální služby (SAS, odborné poradenství a terénní programy), sociálně-právní ochrana a probační/resocializační programy. Dále do této cílové skupiny lze okrajově zařadit osoby/rodiny s dítětem, kterým jsou poskytovány služby z oblasti náhradní rodinné péče (NRP), pohlížíme-li na ně z toho úhlu, že tato rodina prochází určitým typem krize nebo obdobně náročné krizové situace, kdy je dítě umístěno do náhradní formy péče. EUROTOPIA.CZ o.p.s. pomáhá rodičům, aby byli dobrými rodiči, dětem, aby vyrůstaly v klidném a milujícím prostředí a lidem v obtížné životní situaci, aby využily své schopnosti a možnosti ke zlepšení svého života. Jak poslání organizace napovídá, činnost organizace je zaměřena na práci s rodinami, dětmi a jednotlivci. Některé programy organizace jsou cíleny na práci s lidmi ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí, s dětmi a mládeží, které jsou ohroženy působením rizikových projevů chování a vlivů nefunkční rodiny. Velkým benefitem organizace je, že poskytuje komplexní podporu ohroženým rodinám a dětem a snaží se maximálně o podporu multidisciplinární a mezioborové spolupráce (viz ANALÝZA a METODIKA).

Metodika, zpracovaná pro potřeby tohoto projektu, je svou podstatou návodem, prostředkem poznání, cestou, která povede k úspěšné realizaci poskytovaných služeb pro klienty, ze kterého pracovníci ve své praxi v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. při práci s klienty vycházejí. Zachycuje **principy** zaváděných inovací („základní kameny“, na kterých efektivní a úspěšné poskytování sociální služby pracovníci „staví“) a návrhy implementace inovativních forem práce do oblasti sociálních služeb. Zpracováním metodického podkladu došlo k naplnění cíle projektu jako takového, tedy vytvořením takového opěrného manuálu (nástroje), ze kterého pracovníci mohou vycházet, aby se jim po „dané cestě“ poskytované sociální služby dobře šlo, aby nacházeli ty správné „směrovky“, jimiž jsou zejména předkládané principy inovativních přístupů.

Zhodnocení charakteristik cílových skupin a jejich prospěchu z projektu

CS pracovníků v přímé práci s ohroženými rodinami s dětmi

Jednou z cílových skupin projektu byli sociální pracovníci (splňující kvalifikační podmínku dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách), pracující v organizaci EUROTOPIA.CZ o.p.s, pracovníci z oddělení sociálně právní ochrany dětí, odboru sociálních věcí a zdravotnictví v MSK a jiných spolupracujících subjektů a NNO. Tito pracovníci obdrželi v rámci projektu podporu formou workshopů a pozitivně vnímali možnost sdílení zkušeností souvisejících se zaváděním inovovaných metodických postupů do praxe v oblasti práce s CS (viz KA5). Pracovníci realizátora projektu Eurotopia.cz, o.p.s. v průběhu realizovaného projektu zvyšovali své odborné kompetence a přímo se podíleli na zavádění do přímé praxe s klienty inovované formy (metody a techniky) práce se zaměřením na zvyšování rodičovských kompetencí – viz realizované aktivity KA1, KA2, KA3, KA4 a KA5. Pracovníci se podíleli na analýze procesů, tvorbě metodiky a evaluaci přínosu nových a inovovaných přístupů a metod v praxi. Byli zapojeni do vytváření platformy mezirezortní a multidisciplinární práce a využili podporu z projektu cílenou na zkvalitnění prostředí, pracovních postupů a nastavení hodnocení efektivity práce. Sociální pracovníci byli zapojeni do všech realizovaných aktivit projektu.

Z cílové skupiny zaměstnanců veřejné správy využili přímou podporu v rámci aktivit KA5 pracovníci OSPOD. Realizací projektu jsme přispěli ke zvyšování jejich povědomí o zaváděných inovovaných formách práce v rámci pořádaných workshopů (KA5). Zprostředkovaně tito pracovníci měli prospěch z pozitivního dopadu a vzájemného sdílení v rámci vytvořené platformy multidisciplinární a mezioborové spolupráce. V rámci projektu jsme se zaměřili na zvyšování implementace inovovaných postupů v praxi a zvyšování povědomí o inovativních přístupech v práci na poli sociálně právní ochrany dětí, zejména s ohledem na rozvoj rodičovských kompetencí, což zahrnuje zprostředkovaně do spolupráce také další subjekty např. PMS, pediatri, školy, PČR, soudy a další instituce.

CS klientů - ohrožených rodin s dětmi, vč. zachycení specifík

Projekt byl dále zaměřen na *cílovou skupinu (CS) rodin ohrožených rozpadem, v jiné krizové situaci či osoby ve/po VTOS (výkon trestu odnětí svobody)*. Z dostupných zjištění a zpětných vazeb CS lze konstatovat, že definice těchto cílových skupin jsou svým záběrem velmi široké. Vyjmenované cílové skupiny (rodin ohrožených rozpadem, v jiné krizové situaci, s osobou ve/po VTOS) se svými znaky mohou mísit dohromady, jejich charakteristiky se v mnoha případech překrývaly. V projektu bylo s těmito cílovými skupinami pracováno takovou formou, ve které se kladl důraz zavádění inovativních principů a přístupů do praxe a rozvoj rodičovských kompetencí. Cílové skupiny klientů měly v konečném důsledku prospěch v podstatě ze všech realizovaných aktivit KA1, KA2, KA3, KA4 a KA5.

V organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. byla těmto cílovým skupinám v průběhu realizace projektu ve své podstatě poskytována podpora průřezem 4 hlavních forem (sociální) práce – sociálních služeb (sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství, terénní programy), sociálně-právní ochrany dětí, prostřednictvím probačních a resocializačních programů a podporou v rámci náhradní rodinné péče. Dále byla osobám CS poskytnuta podpora prostřednictvím multidisciplinární (či mezioborové/mezirezortní) spolupráce. Na poli sociálně-právní ochrany dětí byly v průběhu realizace projektu těmto rodinám poskytovány například případové konference, rodinné konference, Setkání okolo dítěte a různé další formy podpory ohrožených rodin s dětmi za účasti více aktérů – odborníků.

Cílová skupina rodin, ohrožených rozpadem

Tato cílová skupina měla prospěch ze zaváděných inovací a inovativních forem práce. Zlepšení situace dítěte v rodině, kde se rodinný systém rozpadá (rozvod, rozchod rodičů, umístění dítěte mimo péči rodičů, zamezení kontaktu s rodičem apod.), probíhalo zvláště prostřednictvím vyhodnocení potřeb dítěte vč. saturace, spoluprací se všemi členy rodiny a propojením spolupráce s dalšími odborníky. Sociální práce s touto cílovou skupinou rodin byla směřována ve své podstatě na udržení a podporu rodinného systému, optimalizaci jeho fungování a rozvoj rodičovských kompetencí pro zvládnutí takto náročné situace. Z dostupných zjištění pracovníků projektu (viz Analýza, Metodika) vyplynulo, že aktuální úroveň sociální práce s ohroženými dětmi a jejich rodiči v situacích týkajících se rozpadu rodiny vyžaduje zavádění inovativních specifických nástrojů práce. V těchto situacích, kdy je rodina v ohrožení rozpadem, odebráním dítěte, hrozí či aktuálně dochází k zamezení kontaktu dítěte s rodičem, je třeba volit odborný postup práce zaměřený na rozvoj rodičovských kompetencí, a to tak aby docházelo k naplnění záměru poskytovat ohroženým dětem a jejich rodinám služby přímo na míru. Vytvořením platformy pro zavádění inovativních postupů a posílením multidisciplinární spolupráce s touto cílovou skupinou se podporuje udržení a fungování rodinného systému ohrožených rodin. Pracovníci se při realizaci projektu zaměřili na definování a poskytování vhodného odborného působení na posílení rodičovských kompetencí, např. v rámci asistovaných kontaktů, rozvodových řízení, odcházení/odebírání dítěte z rodiny apod. a následným metodickým vedením pracovníků byl zacílena pozornost na udržení rodinného systému a zvýšení efektivity sociální práce. Rozchod, rozvod, umístění dítěte mimo péči rodičů, zamezení kontaktu s dítětem apod. jsou náročné situace, které mnohdy rodiče, či osoby řešící situaci, nejsou schopni zvládat svými silami. Pracovníci v takových situacích klienty podporovali a doprovázeli, a to zejména poskytnutím takového druhu/formy podpory, aby se minimalizoval negativní dopad situace na dítě a jeho rozvoj.

Cílová skupina rodin, zažívajících krizovou či obdobně náročnou situaci

Při realizaci projektu se pracovníci zaměřovali na zlepšování situace dítěte v rodině, kde byla zjištěna krizová situace. Toto probíhalo zejména prostřednictvím vyhodnocení potřeb dítěte vč. saturace, spoluprací se všemi členy rodiny a propojením spolupráce s dalšími odborníky. Sociální práce a podpora rodiny v krizi byla směřována zejména na udržení a podporu rodinného systému, rozvoj rodičovských kompetencí pro zvládnutí krizové situace. Pracovníci poskytované služby zacílili na stabilizaci psychického stavu dítěte a rodičů, zmírnění negativních dopadů prožitého traumatu vzniklého krizovou situací (spojenou např. se smrtí, vážným onemocněním v rodině nebo blízkém okolí, se znásilněním, šikanou, prožitkem z dopravní nehody, z přepadení, ale třeba i z konfliktů ve třídě mezi spolužáky, rozpadu rodiny apod.) a také podpořili rodiče ve schopnost být dítěti v těžké situaci oporou a rozvíjeli jejich rodičovské kompetence. Zdrojem traumatu pro dítě byl v některých případech také dlouhotrvající konflikt mezi rodiči či umístění dítěte mimo rodinu, do jiného prostředí či rodiny, ať už bylo dítě odebráno z rodiny biologické, nebo přijato do rodiny náhradní/pěstounské, či je v jiné další formě péče (hostitelské, ústavní, respitní apod.). Pracovníci pracovali s tím zjištěním, že každá změna, může být ze strany dítěte vnímána jako velmi náročná a dítě ji může zpracovávat obdobně jako krizi. Poskytování podpory bylo zacíleno na stabilizaci psychického stavu dítěte/rodiče a zmírnění negativních dopadů krizové situace na dítě. Tohoto pracovníci dosahovali poskytováním podpory pro zvládnutí krizové situace, terapeutickým a motivačním působením na členy rodinného systému, podporou zaměřenou na zkvalitnění vztahu mezi dítětem a rodičem se zacílením na rodičovské kompetence. Důraz při poskytování služeb byl kladen na zahrnutí odborníků z dané oblasti sociální práce (psycholog, dětský psycholog, psychoterapeut, sociální terapeut, psychiatr a speciální pedagog apod.) do spolupráce s rodinným systémem. Jako velmi prospěšný viděli pracovníci multidisciplinární přístup k řešení této problematiky. Pracovníci vnímali jako důležité působení na CS prostřednictvím poradenských konzultací s ohledem na rozvíjení spolupráce s dalšími odborníky, kteří jsou zapojeni do práce s rodinou (např. OSPOD, školy aj.). Zavádění inovativních přístupů (gatekeepingu, evaluace, participace dítěte) do praxe s touto CS, vedlo zejména k posilování rodičovských kompetencí, k hájení zájmů dítěte a zachovávání práv dítěte (zejména práva vyrůstat v rodině a rozhodovat o záležitostech, které se dítěte samotného týkají).

Cílová skupina rodin, kde je jeden z členů ve/po výkonu trestu odnětí svobody (dále VTOS)

V průběhu realizovaného projektu docházelo rovněž ke zlepšení situace dítěte v rodině, kde byl jeden z členů umístěn ve VTOS. Spolupráce probíhala zejména prostřednictvím vyhodnocení potřeb dítěte včetně zajištění jejich saturace, spoluprací se všemi členy rodiny a propojením spolupráce s pracovníky věznic a s dalšími odborníky. Sociální práce s touto cílovou skupinou byla primárně směřována na udržení a podporu fungování celého rodinného systému, nacházejícího se v takto náročném situaci. Pracovníci se zaměřili na zavádění inovativních metodických postupů do práce s dítětem, které je členem rodiny s osobou ve VTOS, a podporu směřovali ke zlepšení situace dítěte v

rodině. Inovace, zaváděná do praxe, spočívala ve zhodnocení potřeb dítěte a zapojování všech členů rodiny do spolupráce se zaměřením na zvyšování rodičovských kompetencí, v práci s rodinou v přirozeném prostředí a v celém kontextu situace, v práci s odsouzeným, realizací setkání zainteresovaných členů (obdoba typu rodinné konference) před, při a po výstupu člena rodiny z VTOS, vč. zahrnutí a rozvinutí spolupráce s více věznicemi. Cílem konkrétní spolupráce pracovníků s rodiči a dítětem v rodině, kde byl jeden z členů ve VTOS, bylo mapování, náprava a obnova narušených rodinných vazeb odsouzených s rodinnými příslušníky, zejména s dítětem. Dále pracovníci kladli důraz na rozvoj sociálních dovedností a rodičovských kompetencí osoby umístěné či odcházející z VTOS a převzetí odpovědnosti za své chování, což směřovalo zejména k předcházení recidivy, prevence a snižování rizik, začlenění do běžného života a pozitivní působení na dítě. V rámci spolupráce docházelo k celkové stabilizaci rodin vč. obnovy narušených funkcí rodiny prostřednictvím zvyšování rodičovských kompetencí, dalšímu předcházení možnému umístění dětí mimo péči rodičů, řešení náročných výchovných, krizových a jiných zatěžujících situací, rozvíjení kompetencí v oblasti péče o dítě. V rámci spolupráce dosahovali pracovníci tohoto cíle prostřednictvím komplexní poradenské pomoci odsouzeným (případě osob ve vazbě) a jejich dětem. Tyto aktivity zahrnovaly zejména poradenské konzultace, výchovně vzdělávací působení na rodiče, rodinné konzultace, specifické poradenství, společné aktivity odsouzených a jejich rodin, asistované kontakty. S rodinným systémem bylo pracováno vždy s ohledem na zájem a potřeby dítěte. Klíčoví pracovníci tyto potřeby zjišťovali, vyhodnocovali a na základě toho plánovali další postup konkrétní spolupráce a intervencí s ohledem na rozvoj rodičovských kompetencí. V průběhu spolupráce docházelo k přehodnocování a evaluaci dosavadního působení a poskytované podpory.

Způsob práce s rodinným systémem a dítětem v rodině byl realizován zejména formou poradenských konzultací, konzultací zaměřených na hájení zájmů a práv dítěte a uplatňování zájmů rodičů, koordinací multidisciplinární spolupráce a setkání v rámci podpory fungování rodinného systému, včetně získávání potřebné podpory spolupracujících odborníků. Ze získaných zkušeností se pracovníkům osvědčilo jako velmi podnětné a přínosné práce formou svépomocných skupin, kdy se podpůrným prostředím a oporou pro klienty CS stává skupina osob (obdoba peer programu), které měly podobnou zkušenost či řeší obdobně náročnou situaci spojenou s umístěním osoby do/ve/po VTOS.

Zhodnocení implementace inovativních principů v praxi s CS

V průběhu realizace projektu *Komplex inovací služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny*, zaměřeného na zkvalitnění sociální práce s ohroženými dětmi a rodinami, docházelo k postupné implementaci inovativních principů do praxe s CS. V průběhu času, se tyto průřezové principy koordinované podpory dítěte a rodiny, evaluace a participace, stávaly čím dál více součástí běžné praxe stávajících sociálních služeb poskytovaných v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s.. Největší důraz byl kladen na klíčový princip **koordinované podpory dítěte a rodiny**. Díky aplikaci tohoto principu měli

pracovníci prostor vědomě vyhodnocovat zvolené a využití nástroje podpory rodiny. Na druhém místě byl princip založen na **průběžném ověřování dopadu služby**, kdy nástrojem pro aplikaci tohoto principu do praxe se stala **evaluace**. Jako třetí v pořadí princip, se pracovníci zaměřovali při zavádění inovací do praxe na čím dál větší podíl **participace dětí**, které byly příjemci sociální služby, děti začleněné do systému péče o ohrožené děti. Pracovníci s ohroženými rodinami a dětmi prostřednictvím koordinované podpory zajišťovali co možná nejhladší průchod dítěte sociální službou, která mu v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. byla poskytována, mapovali situaci a podporovali všechny podpořené osoby. Pracovníci se věnovali monitorování potřeb dítěte a dbali na to, aby dítě dostalo včas podporu, kterou potřebuje. Docházeli společně k závěru, že když se snažili regulovat pravidla tohoto průchodu, aby byl přiměřeně rychlý, pozitivně se toto odráželo v dodržování práva dítěte na ochranu před předčasným umístěním dítěte mimo rodinu.

Pro potřeby projektu a efektivní zavádění inovativních forem práce do praxe pracovníci vycházeli z konkrétních definic termínů (viz Metodika). Jednalo se zejména o charakteristiku **potřeb dítěte, rodičovské kompetence, ohrožení dítěte, sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny**. Toto definování a upřesnění obsahu pojmů přispělo k lepší orientaci v problematice a ve svém důsledku mělo pozitivní dopad na efektivní zavádění inovací do praxe. Vycházíme ze zjištění, že čím lépe se pracovníci v problematice vzdělávají, tím více jsou pak schopni **efektivně reagovat na problémy klientů CS a zvyšovat neoptimálněji jejich rodičovské kompetence**.

Oporou pro zavádění inovací byl pracovníkům k dispozici vypracovaný metodický postup a východiska **„koordinované podpory – gatekeepingu“**. **Koordinovaná podpora** byla v průběhu realizace projektu vnímána jako proces uvažování nad možnostmi podpory dítěte v rámci celého systému péče o ohrožené děti, jejichž základem byl takový metodický postup, který vedl k zajištění práva dítěte na přiměřenou pomoc ve správný okamžik. Koordinovaná podpora, neboli gatekeeping, byl vnímán jako zastřešující inovativní princip v práci s cílovou skupinou ohrožených rodin s dětmi. Pracovníci v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. vycházeli z předpokladu, že každý aktér v systému podpory ohrožených rodin s dětmi by měl znát svou roli i kompetence. Důraz byl kladen na to, aby sociální pracovník (klíčový pracovník) poskytující službu ohrožené rodině s dítětem, dobře znal své kompetence a rozvíjel se, aby byl schopen adekvátně reagovat a poskytnout vhodnou podporu. Za tímto účelem byli pracovníci pravidelně vzdělávání, mohli si vybírat kurzy z aktuálních nabídek vzdělávacích organizací, a to na základě svého plánu profesního rozvoje a vzdělávání (viz ANALÝZA a její výstupy). Z konzultací s pracovníky vyplynulo, že je pro ně důležité dbát na to, aby tento plán byl minimálně každý rok aktualizován, a to ve spolupráci sociálního pracovníka (klíčového pracovníka) a vedoucího pracovníka. Pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. se při poskytování služeb CS soustředili na hlavní cíle koordinované podpory, které lze definovat jako hledání způsobů a možností průchodu dítěte systémem péče zejména tak, aby se dítěti a jeho rodině dostalo v každý okamžik funkční a efektivní podpory a pomoci, která vychází především ze

zjištěných potřeb dítěte. Primárně při poskytování podpory pracovník respektuje kompetence dítěte a rodičů, snaží se je podporovat, aby dokázali využívat primárně přirozené zdroje rodiny, ze své širší rodiny a komunity. V co nejvyšší možné míře respektuje autonomii a právo rodiny na soukromí a své svobodné rozhodnutí. Pracovníci se snažili na první místo klást ochranu práv dítěte s důrazem na právo dítěte vyrůstat v přirozeném prostředí. Dbali na to, aby jakákoli intervence ve prospěch dítěte měla jednoznačně stanovená kritéria svého naplnění. Pracovník se zaměřoval na to, aby se zastavilo další pokračování realizace intervence, které se jevílo jako nevhodné nebo potenciálně ohrožující zájmy a práva dítěte. Koordinovaná podpora dítěte a rodiny v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. se doposud již v určité míře prováděla. Realizací tohoto projektu došlo k posílení této stránky poskytovaných služeb a zvýšil se důraz na její aplikaci v praxi. Pracovníci se postupně čím dál více začali zaměřovat na to, kdy, kdo a jak, bude službu rodině s dítětem/děťmi poskytovat, na zkvalitnění svých znalostí a kompetencí v této oblasti a dostali k dispozici metodický manuál, o který se mohou při poskytování služeb opírat (viz METODIKA).

Dalším inovativním principem, který byl do praxe pracovníků v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. již částečně před realizací projektu zaveden je **evaluace**. **Evaluace** průběhu poskytovaných služeb pracovníkem i klientem (dle zjištění v ANALÝZE) v organizaci rovněž v určité míře probíhala i před realizací tohoto projektu. V průběhu poskytování sociální služby se tento princip stále více uplatňuje a díky tomuto projektu se mu dostalo mnohem větší pozornosti a důrazu. Pracovníci se při poskytování podpory rodině snažili o optimální reagování na konkrétní situaci ohrožené rodiny s dítětem, včetně kontextu a prostředí, ve kterém se rodina nachází. Ze zpětných vazeb klientů a pracovníků vyplývá zjištění, že hodnocení přínosu může být subjektivně posuzováno jinak ze strany klienta a jinak ze strany sociálního (klíčového či jiného odborného) pracovníka. Vzhledem k tomuto zjištění bylo vydáno doporučení, aby toto pracovníci brali na zřetel a více kladli důraz na to, že evaluace probíhá z obou/více hledisek. Do hodnocení efektivity služby kromě organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. v roli poskytovatele služby, vstupuje určitým způsobem také zadavatel (ten, kdo službu přímo platí, financuje, nebo realizuje na základě určitého typu projektu atd.). Realizací projektu došlo ke zvýšení povědomí o tom, že cíle všech zúčastněných v řešení situace ohroženého dítěte v rodině, mohou být rozdílné (např. z optiky úrovně řešení situace, různých zapojených subjektů a různých subjektivních pohledů na potřeby dítěte a rodiny apod). Zpracovaný metodický výstup toto zohledňuje a pracovníkům dává pro další praxi metodické podklady a nástroje k tomu, jak evaluaci zkvalitnit a zefektivnit. V průběhu realizace projektu došlo postupně k takové aplikaci tohoto principu, kdy ve výsledku pracovník organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. má zájem na zjištění účinnosti jednotlivých služeb a programů a ověřuje, jaké přinášejí pro klienty výsledky. Součástí běžné praxe poskytování sociálních služeb pro ohrožené děti a rodiny je průběžné a závěrečné ověřování dopadu sociální služby na klienty (rodiče/děti). Ve většině případů hlavně záleží na schopnostech a zkušenostech pracovníka, který vede případ ohroženého dítěte a jeho rodiny. Hodnocení spolupráce s klientem, v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s., provádí zejména

klíčový pracovník klienta, který vede jeho spis a plánuje průběh (sociální) služby/práce (viz Standardy práce pracovníků v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s.). Realizací tohoto projektu došlo rovněž k posílení uvědomění, že evaluace je důležitá pro zakotvení pomáhajících profesí a případnou argumentační bázi při získávání zdrojů (financí) na provoz služeb a přináší důkazy o efektivitě a fungování poskytovaných sociálních služeb. V organizaci se stále více zkvalitňuje systém průběžné evaluace fungování služby, analyzují se silné stránky fungování i překážky, rizika a ohrožení v jejím dobrém fungování. Pracovníci jsou si vědomi toho, že je třeba ověřování dopadů zaváděné služby na klienty a analýza procesu fungování služby jako takové. Nová služba obhájí svoji existenci právě v porovnání se stávajícími standardními postupy.

Participace dítěte je dalším ze zaváděných inovativních přístupů, kterému se prostřednictvím realizace tohoto projektu dostalo větší důležitosti v praxi s cílovou skupinou ohrožených rodin s dětmi. Před realizací projektu bylo toto participační právo dětí zohledňováno, avšak lze obecně s jistou mírou pokory konstatovat, že ne vždy tomuto „ideálu“ byla věnována náležitá pozornost. Metodické postupy poskytovaných sociálních služeb v organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. obecně berou v potaz to, že **participační právo dětí** a mladých dospělých je již dávno ukotveno především v článku 5 a článku 12 Úmluvy o právech dítěte. V české legislativě je rovněž ukotveno v zákoně o sociálně-právní ochraně dítěte a v občanském zákoníku, a to v otázce, „jak přistupovat k vyslechnutí názoru dítěte a jak dítě zapojovat při rozhodování o věcech, které se ho týkají“. Realizací projektu došlo k efektivnějšímu zavádění tohoto principu participace do praxe. Při hodnocení každého případu ohroženého dítěte je důležité, aby pracovník bral na zřetel, že ne vždy jsou priority dospělých shodné s prioritami dětí. Předpokládá se obecně, že většina dětí je schopna vyjádřit své pocity a přání. Umění rozumět jim co nejlépe patří k základním kompetencím rodiče. Tato kompetence se dostává do popředí při poskytování sociální služby ohroženému dítěti. Děti potřebují od rodiče i od sociálního pracovníka především podporu a srozumitelné informace. V průběhu realizace projektu došlo k posílení tohoto principu a to tak, že pracovník klade participaci více do popředí poskytované služby. Sociální pracovník se tedy v první řadě snaží při poskytování služby zaměřit na zjištění pohledu dítěte na aktuální stav/situaci a jeho potřeby. Pohled dítěte, mladého člověka se zkušeností s životem (na ulici, v dětském domově, bez rodičů v kojeneckém ústavu, bez identity kvůli dětství prožitému za zdmi instituce, kdy byli šikanováni, bez možnosti se vyjádřit, se kterým z rodičů chtějí žít apod), nejen obohacuje zkušenosti (sociálního) pracovníka, ale hlavně pomáhá zlepšit přístup sociálního pracovníka v dané situaci, k řešení dané situace, a předejít tak neefektivní či nefungující podpoře v rámci poskytované sociální služby. Například mladí lidé a děti mohou sociálnímu pracovníkovi při rozhovoru dát ten nejjasnější náhled na svůj život a sdělit pracovníkovi, jak si představují, že by jim mohl co nejlépe pomoci. Pracovníci byli v této oblasti motivováni k tomu, aby dítě bylo v průběhu poskytované služby co nejvíce zaangażováno na řešení své situace a bylo k němu přistupováno co nejvíce „partnersky“. K posílení tohoto principu v praxi mají pracovníci díky realizaci projektu k dispozici návazné metodické postupy a nástroje (viz Metodika).

Přehled nástrojů podpory ohrožených dětí a rodin – s důrazem na rozvoj rodičovských kompetencí

Pro účely projektu bylo důležité mapování rodičovských kompetencí, a směřování pozornosti zejména k pozitivním stránkám rodičovských kompetencí, namísto hledání nedostatků. Jedním z hlavních prostředků, jak docílit stabilizace a fungování rodiny, je kromě mapování a saturace potřeb, rovněž navázání **dobrého kontaktu a vztahu s dítětem/rodinou**. V metodickém manuálu získali pracovníci k dispozici další nástroje, které mohou v tomto ohledu v praxi využít. Členění je uvedeno přehledně dle potřeb dětí (dle věkových období) a potřeb rodičů, se zacílením na zmapování oblastí podpory rozvoje rodičovských kompetencí.

V průběhu realizace projektu (při vytváření Analýzy), došlo k mapování dosavadních nástrojů, které pracovníci využívají k posilování rodičovských kompetencí klientů CS. Společně se pracovníci podíleli na zpracování přehledu nástrojů (viz Metodika), které pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. při práci s cílovou skupinou rodin ohrožených rozpadem, rodin v jiné krizové situaci a osobami ve/po VTOS využívají. Pracovníci se snaží o celostní přístup k podpoře dítěte a rodiny, práci se zdroji z širší rodiny, komunity, poskytování uceleného komplexu služeb na míru dané rodiny. Klientům CS pracovníci poskytují osvětu směrem k základním právům a svobodám dětí, právu každého požádat o pomoc. Snaží se o podporu mezioborové práce, fungování multidisciplinárních týmů, dostatečné osvojení rolí jednotlivých aktérů podpůrného procesu, povědomí o rolích ostatních aktérů, případové konference, rodinné konference, Setkání okolo dítěte. Dalším z nástrojů, které mají ve svém důsledku dopad na posílení rodičovských kompetencí, je sdílení zkušeností v rámci kulatých stolů, konferencí, setkání aktérů na poli sociálně-právní ochrany dětí. Pracovníci se při své práci zaměřují na osvětu a edukaci aktérů v oblasti potřeb dětí a rodičovských kompetencí. Při poskytování služeb dochází ze strany pracovníků k aktivizaci rodičů, podpoře participace dětí – oslovování, motivace, podávání informací, podpora a doprovázení a dále k podpoře matek/otců samoživitelů. Pracovníci se snaží o maximální využití terénní práce (práce v přirozeném prostředí rodin) a terénních programů, zaměřených na danou CS. Při poskytování služeb průběžně probíhá depistáž ohrožených dětí, včetně spolupráce s lékaři a školami, OSPOD. Klienti CS mohou využívat dobrovolnických programů, peer programů, rodičovských skupin, svépomocných skupin. Pracovníci podporují jejich vytváření a fungování. Pro efektivní podporu rodinám jsou v potřebné míře využívány probační a resocializační programy, a programy podpory náhradních rodin. Pracovníci jsou nadále odborně vzdělávání a snaží se o využívání metod praktického nácviku rodičovských dovedností, ideálně v přirozeném prostředí rodiny, videotrénink, terapeutické konzultace a programy. Ze strany pracovníků organizace dochází k cílené podpoře dětí například formou dětských skupin, poradenství apod. Služby organizace jsou v rámci možností šité na míru situaci ohrožených rodin. Klienti mohou využívat volnočasové aktivity (NZDM) a doučování dětí. Pracovníci se snaží o takové působení, které vede k podpoře otevřené společnosti, spoluutváření veřejného mínění, přijetí specifických potřeb a odlišností. V neposlední řadě se zaměřují na podporu komplexní podpory rodin, služeb AMTcentra (asistencí, mediací, terapií), komplex

odborného sociálního poradenství. Pro tyto jednotlivé nástroje mají pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. vytvořeny dílčí metodické postupy. Pro oblast sociálních služeb se řídí zavedenými Standardy sociálních služeb v organizaci a vnitřními směrnici a strategiemi. Realizací tohoto projektu došlo k zavedení inovativních forem práce do praxe a k jejich celkovému posílení. Účelem projektu bylo zvýšení povědomí o inovativních formách práce a kladení důrazu na inovované přístupy a principy práce s rodinou, Sekundárně projekt přispěl ke zvyšování uvědomění, že pracovníci mohou tyto inovativní postupy práce využívat v rámci všech svých metodických postupů práce a že tyto zkušenosti dobré praxe mohou dále šířit a zprostředkovávat dalším spolupracujícím osobám a subjektům.

Zhodnocení posílení mezioborové a multidisciplinární spolupráce

Projekt byl rovněž zacílen na posílení mezioborové a multidisciplinární spolupráce. Vzhledem k přetrvávající mezioborové roztržičnosti péče o ohrožené děti a rodiny v praxi vyvstává obecně otázka, kdo by měl komplexní práci s dítětem, resp. rodiči, koordinovat. OSPOD náleží tato role v situaci, kdy je koordinováno naplňování IPOD dítěte. Organizaci EUROTOPIA.CZ, o.p.s. náleží tato role zejména v situacích, kdy dochází k ohrožení dítěte a je prostřednictvím organizace svolávána v jednotlivých případech klientů případová/rodinná konference, či Setkání okolo dítěte apod. Pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. realizovali v průběhu celého projektu mezioborovou/multidisciplinární spolupráci. Při této spolupráci se snažili zejména aplikaci principu koordinované podpory v praxi, tedy koordinaci (dostupné) podpory ohrožené rodině s dětmi a poskytování služeb přímo na míru rodiny (gatekeepingu). Snažili se o zavádění „ideální“ formy řešení situace dítěte, kdy vedou pracovníci **rodiče** k tomu, aby se on sám (případně **dítě**) stal/stalo **koordinátorem podpůrného procesu** – na společných setkáních (např. případových či rodinných konferencích) dochází k definování potřeb dětí a míry, do které rodiče potřebují podporu v posílení svých rodičovských kompetencí.

Evaluace specifík práce s cílovými skupinami ohrožených dětí a jejich rodin

Pracovníci se při práci s cílovou skupinou rodin, řešící situaci rozpadu, jinou krizovou situaci či jedna z osob je ve/po VTOS, **zaměřovali primárně** na to, aby podporovali rodiče, ale jen do té míry, nakolik je třeba (nikoli nadbytečně), nenechali rodiče v jejich roli nahrazovat, ale umožnit jim jejich plný výkon. Dále se soustředili na posílení důvěry v rodiče (jejich schopnost svou roli zvládnout), zaměřovali se na pozitivní stránky (místo vyjmenovávání negativních), udržování perspektivy, plánování a předvídání rizik, aktivizaci rodičů, spolupráci nejen s rodiči ale i s dalšími odborníky (s překračováním předsudků o limitech), vhodnou, přiměřenou úroveň komunikace s rodiči a dětmi (jasně a srozumitelně), posilování rodičovské role a jejich rodičovských kompetencí, respekt, partnerský přístup a naslouchání. Při své práci s rodiči, brali na zřetel určitá specifika situací, ve kterých se nacházejí. Jiná specifika jsou v situacích rozpadu rodiny, jiné krizové situace či osoby ve/po VTOS (viz Metodika). Ve stručnosti zhodnotíme jejich charakteristiky.

Specifika práce s rodiči, řešícími rozpad rodiny jsou zejména v zaměření pozornosti na dítě nikoli na konflikt, zaměření se na udržení své (rodičovské) role, aby byli kompetentní situaci zvládnout, respektu k rodině, nikoli spoléhání se, že někdo vyřeší problém za ně, koordinaci podpory rodině, aby nebyli podporou a službami přehlčení a orientovali se.

Specifika práce s rodiči, řešícími krizovou situaci v rodině jsou zejména v práci s rodinou jako s celým komplikovaným systémem, a to komplexně, dále důraz na budování vztahu důvěry, prevenci možné krizové situace, vymezení rolí, kompetencí a spolupráce, transparentní komunikace a tvorba (krizového) plánu a jeho vyhodnocení.

Specifika práce s osobami ve/po VTOS jsou zejména v tom, že pracovníci pracují s rodinou jako s celým systémem – komplexně, koordinace podpory rodině a se zacílením na obnovení narušených vztahů, zaměřují se na budování vztahu důvěry a obnově vztahů a zodpovědnosti, zaměřují se na prevenci možné recidivy (opakování situace), na rozvoj rodičovských/sociálních kompetencí.

Indikátory efektivní spolupráce s rodinou, ohroženou rozpadem, krizovou situací, s osobou ve/po VTOS

Ideálním výstupem těchto indikátorů by měly být služby šité na míru klientům, zaměřené na komplikované rodinné systémy, a konkrétně na specifika práce s rodinami, které jsou ohroženy rozpadem, krizovou situací (kde hrozí např. opětovné odebrání dětí, či k odebrání dětí již došlo, děti jsou vystaveny traumatizující situaci, či jsou odloučeny od rodiče) a s osobami ve/po VTOS.

Pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. preferují ve své praxi, aby taková služba pro klienty výše zmíněných cílových skupin, byla pokud možno zpočátku vedena terénní formou a posléze formou ambulantních návštěv rodinou. Tyto dvě formy služby by se měly doplňovat dle aktuálních a individuálních potřeb rodiny, primárně s ohledem na potřeby dítěte. Cílem těchto poskytovaných služeb by měla být optimálně „dlouhodobá“ a efektivní spolupráce s rodinami s využitím principů **koordinované podpory, participace dítěte a evaluace**. Aby mohlo dojít k naplnění efektivní spolupráce s rodinou, kde hrozí rozpad rodiny, prochází jinou krizovou situací (odebrání dítěte, trauma apod.) či jedna z osob je ve/po VTOS, musí pracovníci v první řadě s rodinou navázat dobrý kontakt a vztah.

Závěr

Celkovým shrnutím lze konstatovat, že realizací projektu došlo ke zvýšení profesionality a odbornosti pracovníků realizátora projektu se specifickým obsahem práce zaměřeným na rozvoj rodičovských kompetencí u rodičů procházejících rozvodem, rozchodem či jinou náročnou situací např. osoby ve výkonu trestu odnětí svobody (VTOS) vč. zpracování analýzy současných pracovních postupů, implementace inovovaných forem práce do praxe s ohroženými dětmi a rodinami, nového nastavení metodických postupů práce sociálních pracovníků a zahrnutí odborníků ke spolupráci. Předkládaný dokument naplňuje poslední výstup, čímž je evaluace zaváděných inovací. Dále ze zpětných vazeb vyplývá, že jsme prostřednictvím realizace projektu přispěli ke zkvalitnění poskytované podpory klientům, kdy jsme kladli důraz na průřezové inovativní principy práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami, zejména **gatekeeping, evaluace a participace dítěte** na řešení své situace. Realizováním projektu došlo ke zvýšení odbornosti pracovníků. Podařilo se nám zvýšit povědomí o inovovaných formách práce posilujících rozvoj rodičovských kompetencí. Souhrnně lze konstatovat, že se podařilo naplnit stanovených cílů, tedy implementovat inovované přístupy do praxe na poli SPOD, vytvořit metodickou příručku pro práci s touto CS týkající se komplexního řešení problematiky ohrožených dětí a jejich rodin a podílet se na implementaci inovovaných forem práce v praxi, zejména přímou prací s klienty CS a zajištěním jejich zpětné vazby týkající se zaváděných inovací, a to díky zvýšení a rozvoje odborných kompetencí pracovníků využitím vzdělávání. Při realizaci projektu se nám dařilo využít potenciálu spolupráce s pracovníky na poli SPOD při řešení problémů cílové skupiny, a zajistit zvyšování povědomí o sjednocování metodických postupů práce a evaluace procesů.

Věříme tomu, že realizací projektu jsme přispěli k zavádění inovativních principů a forem práce s ohroženými rodinami a dětmi a ke zvyšování povědomí aktérů na poli sociálních služeb a sociálně právní ochrany dětí a multidisciplinární (mezioborové) spolupráce. K tomuto účelu nadále poslouží výstupy projektu - zpracovaná a publikovaná Analýzy, Metodika a Evaluace.

Pracovníci organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. se při své práci budou snažit o implementaci inovovaných forem práce v praxi, zejména v přímé práci s klienty CS, a to především prostřednictvím dalšího kontinuálního zvyšování a rozvoje odborných kompetencí pracovníků a pokračujícím vzděláváním.