

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2020 Alena Kunstová, DiS.

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Spolupráce mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a se sociálně právní ochranou dětí při řešení nepříznivých sociálních situací rodin

Bakalářská práce

Autor: Alena Kunstová, DiS.

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové 2020



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání bakalářské práce

Autor: Alena Kunstová, DiS.

Studium: U1742

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Spolupráce mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a OSPOD při řešení nepříznivých sociálních situací rodin**

Název bakalářské práce AJ: Cooperation between social activation service for families with children and OSPOD (social and legal child protection) in dealing with unfavorable social situations of families.

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat spoluprací mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a OSPOD při řešení nepříznivých sociálních situací rodin. Cílem práce bude zjistit potřeby pracovníků OSPOD i pracovníků SAS pro dobře nastavenou spolupráci. Využita bude kvalitativní výzkumná strategie.

Zákon o sociálních službách. In: . Praha: Sagit, 2006, ročník 2006, 108/2006 Sb. KOŘÍNEK, Martin. Standardy kvality Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. 1. Nový Bydžov: Rada města, 2017. KOŘÍNEK, Martin. Standardy kvality sociálně - právní ochrany dětí pro OSPOD Nový Bydžov. 1. Nový Bydžov: Rada města, 2015.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Novém Bydžově dne 15.7.2020

Alena Kunstová, DiS.

..... 

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení práce, za čas, který mi věnovala, za cenné poznámky a připomínky a za její trpělivost.

Dále bych chtěla vyjádřit velké ocenění celému týmu odboru sociálních věcí v Novém Bydžově, za ochotu přistoupit na nové postupy práce.

V neposlední řadě patří obrovské díky mé rodině, bez jejichž podpory bych nemohla studium a tuto práci dokončit.

Abstrakt

KUNSTOVÁ, Alena. Spolupráce mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a se sociálně právní ochranou dětí při řešení nepříznivých sociálních situací rodin. Hradec Králové, 2020, bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. 70 s. Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce komparuje práci s klienty před využitím nástroje Outcomes StarTM a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově.

Teoretická část seznámí čtenáře s obsahem pojmů jako je charakteristika orgánu sociálně právní ochrany dítěte, sociálně aktivizační služba, spolupráce OSPOD a SAS v kontextu Nového Bydžova, samotný proces práce s klientem a představení nástroje Outcomes StarTM. Výzkumná část se zabývá komparací spisové dokumentace a práce s klientem před použitím nástroje Outcomes StarTM a po jeho použití. V této části jsou uvedené konkrétní komparace kroků procesu práce s klientem, které jsem také shrnula a porovnávala. Závěr práce je věnován posouzení, zda práce splnila cíl a také k zamyšlení nad možnými návrhy změny řešení situací rodiny.

Klíčová slova:

Orgán sociálně právní ochrany dítěte

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Spolupráce OSPOD a SAS jako součást týmu sociálního odboru v novém Bydžově

Proces práce s klientem

Outcomes StarTM

Abstrakt

KUNSTOVA, Alena Cooperation between social activation service for families with children and OSPOD (social and legal child protection) in dealing with unfavorable social situations of families. Hradec Králové, 2020, bachelor thesis. University of Hradec Králové, Department of Social Work. 70 s Leader: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor's thesis compares work with clients before using the Outcomes Star™ tool and after using the tool within the cooperation between OSPOD and SAS in Nový Bydžov. The theoretical part acquaints the reader with the content of concepts such as the characteristics of the body of social and legal protection of the child, social activation service, cooperation between OSPOD and SAS in the context of Nový Bydžov, the process of working with the client and the introduction of Outcomes Star™. The research part deals with the comparison of file documentation and work with the client before and after using the Outcomes Star™ tool. This section contains specific comparisons of the steps of the process of working with the client, which I also summarized and compared. The conclusion of the work is devoted to assessing whether the work met the goal and also to think about possible proposals to change the solution of family situations.

Keywords:

Child social and legal protection body

Social activation service for families with children

Cooperation between OSPOD and SAS as part of the social department team in the new Bydžov

The process of working with the client

Outcomes Star™

OBSAH

Úvod.....	8
1 Teoretická část.....	10
1.1 Orgán sociálně právní ochrany dítěte.....	10
1.2 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.....	11
1.3 Spolupráce OSPOD a SAS jako součást týmu sociálního odboru v Novém Bydžově.....	14
1.4 Proces práce s klientem.....	16
1.4.1 Jednání se zájemcem o službu – vstup klienta do služby.....	16
1.4.2 Tvorba individuálního plánu.....	16
1.4.3 Vymezení kompetencí pracovníků.....	18
1.4.4 Vyhodnocení individuálního plánu.....	18
1.4.5 Ukončování služeb.....	19
1.5 Outcomesstar™.....	19
1.6 Shrnutí teoretické části.....	24
2 Metodologická část.....	26
2.1 Formulace cíle výzkumu.....	26
2.2 Odůvodnění vybrané výzkumné strategie.....	27
2.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	27
2.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika.....	30
2.4.1 Představení rodiny.....	30
2.4.2 Způsob zpracování údajů.....	31
2.5 Etická a jiná rizika výzkumu.....	31
3 Analýza a interpretace dosažených výsledků výzkumu.....	34
3.1 DVC 1: Komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomes Star™ a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově.....	34
3.2 DVC2: Komparovat řešení situace v rodině, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.....	42
3.3 Shrnutí výzkumné části.....	44
Závěr a diskuze.....	48
Seznam použitých zdrojů.....	51
Přílohy.....	53

ÚVOD

Rodina nás ovlivňuje na celý náš život, proto je velmi důležité, aby rodiny fungovaly správně a tím dávaly kvalitní základ pro naše životy potažmo pro naši celou společnost. Rodina nám vštípuje základní hodnoty našich životů.

Téma spolupráce mezi sociálně právní ochranou dítěte a sociálně aktivizační službou jsem si vybrala, protože je mi velmi blízké. Myslím si, že rodiny v dikci OSPOD, které se dostaly do nepříznivých sociálních situací. Neumějí si s ní vlastními silami poradit sami např. hrozba ztráty bydlení z důvodů rozsáhlé dluhové problematiky nebo problémy v rodině, zanedbávání péče o děti, kdy jim mohou být děti často odebrány, aniž by dostaly šanci pochopit problém, pochopit jednání OSPOD a dostat návod “jak to vlastně dělat správně”, protože mnoho rodin, nemá správné sociální návyky a zvyky, protože je to v jejich rodině nenaučili nebo je naučili patologický systém jednání...

Nástroj Outcomes StarTM se mi zalíbil pro svou jednoduchost a komplexnost. Nástroj se zaměřuje na celou sféru života klienta a jeho rodiny a může odhalit příčiny problémů, tzn. že může řešit příčinu a nejen následek.

Cílem mojí práce je komparovat sociální práci s rodinou před použitím nástroje Outcomes StarTM a po něm a zjistit přínos a využitelnost tohoto nástroje pro běžnou praxi sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a orgánu sociálně právní ochrany dětí v Novém Bydžově. Dílčí cíle této práce jsou komparovat, jak je předávána zakázka spolupráce OSPOD a SAS, jak se s rodinou vytváří individuální plán, jak se vymezují kompetence jednotlivých pracovníků, jak se vyhodnocuje a ukončuje spolupráce s rodinou a s OSPOD při využití nástroje Outcomes StarTM a bez něho. Tato práce bude sloužit jako podklad pro rozhodování vedení města Nový Bydžov, zda plnou licenci Outcomes StarTM zakoupit či nikoliv.

Z těchto důvodů je teoretická část mé bakalářské práce věnována hlubšímu vysvětlení pojmu sociálně právní ochrana dětí a její ukotvení do kontextu sociální práce a systému ochrany dětí, dále seznámením s fungováním sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a zároveň propojení těchto dvou subjektů v rámci Nového Bydžova. Dalším bodem, se kterým považuji za důležité čtenáře seznámit je proces práce s klientem od jeho

vstupu do služby, přes tvoření individuálního plánu až po ukončení práce s uživatelem služby. Nástroj Outcomes StarTM jako nový licencovaný nástroj pro práci s rodinou i s jednotlivcem je poslední kapitolou teoretické části.

V následující metodologické části se zabývám transformací dílčích cílů do tazatelských otázek, odůvodňuji volbu dané výzkumné strategie a výzkumného vzorku, popisuji způsob zpracování získaných údajů a možná etická rizika.

Poslední kapitolou jsem věnovala analýze a interpretaci dosažených výsledků výzkumu. Uvádím zde výsledky komparace jednotlivých dílčích cílů.

Tato práce bude sloužit pro vedení města Nový Bydžov jako podklad pro rozhodování se k nákupu licence Outcomes StarTM, může sloužit i pro pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí v Novém Bydžově a pro pracovníky sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Novém Bydžově a jako nastavení metodiky pro spolupráci i s jinými subjekty.

1 TEORETICKÁ ČÁST

V této kapitole práce se zabývám vysvětlením základních pojmů, které jsou pro zpracování této práce důležité. Nejprve představím orgán sociálně právní ochrany dětí a poté sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. V další části uvádím, jakým způsobem je poskytována služba SAS v Novém Bydžově a jak byla nastavena spolupráce mezi OSPOD a SAS a spolupráce s ostatními OSPODy. V následující kapitole zmiňuji proces práce s klientem od navázání spolupráce, přes tvorbu individuálního plánu a práci s klientem až k ukončení spolupráce s uživatelem služby.

Nedílnou součástí teoretické části mé bakalářské práce je i popis a seznámení se základní veřejnou verzí nástroje sociální práce s rodinou a s jednotlivcem Outcomes StarTM, který jsem pro práci s rodinou použila. a využití tohoto nástroje jsem komparovala s prací s rodinou před a po využití nástroje Outcomes StarTM.

1.1 Orgán sociálně právní ochrany dítěte

Zákon 359/1999 sb. Zákon o sociálně právní ochraně dítěte dále uvádí, že SPOD působí na obnovení funkcí narušené rodiny nebo popřípadě dítěti zabezpečí náhradní rodinné prostředí. Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.

V současné době je SPOD poskytována dětem, které žijí trvale na území ČR nebo mají zažádáno o azyl nebo se na území ČR ocitly bez doprovodu

Dle Matouška (2008) je sociálně právní ochrana dětí charakterizována jako: Ochrana práva dítěte na zdravý vývoj, řádnou výchovu a ochranu oprávněných zájmů dítěte včetně zájmů majetkových zájmů. SPOD se zaměřuje zejména na děti rodičů nebo vychovatelů, kteří mu nejsou schopni zabezpečit řádné výchovné prostředí a nechtějí nebo nemohou plnit výchovné povinnosti, dále se zaměřuje na děti, které utíkají z domova a vedou „nemravný a zahálčivý život“, dále SPOD zabezpečuje ochranu dětem, na kterých byl spáchán trestný čin. Dle (Matoušek, 2008) je funkce SPOD spíše úřednická a kontrolní. OSPOD je většinou jako dozorce toho, jak rodiče vykonávají rodičovskou odpovědnost, aniž by maximálně podporovali rodičovské kompetence.

OSPOD jsou většinou zřizovány obcemi s rozšířenou působností. Obce zřizují i komise pro sociálně právní ochranu dětí a úřady pro mezinárodní ochranu dětí, další, kdo může SPOD vykonávat, je MPSV ČR a další právnické a fyzické osoby, které jsou pověřeny krajským úřadem, případně komisí. (Matoušek,2008)

1.2 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou definovány v zákoně č. 108/2006 Sb. Část třetí § 65 jako služby pro rodiny s dětmi, které jsou poskytovány terénní, popřípadě ambulantní formou poskytované rodině s dětmi, kde hrozí ohrožení dítěte z důvodů dopadů dlouhodobě nepříznivou krizovou sociální situací rodiny, kterou rodiče nezvládají překonat svépomocí. SAS poskytují tyto základní činnosti. (Zákon, 108/2006 Sb.)

„Služba zajišťuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“

Slovník sociální práce definuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako služby sociální prevence, které mají zamezit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy nějakou krizovou sociální situací (rozvod, ztráta zaměstnání), životními návyky (špatně pracovní... návyky, požívání alkoholu...) a způsob života, který vede ke konfliktu se společností. V kontextu SAS rodiny žijící v sociálně vyloučených lokalitách. (Matoušek, 2008)

Posláním služby je poskytovat podporu a poradenství rodinám s dětmi v ORP Nového Bydžova, které jsou v sociálně nepříznivé situaci, sociálně aktivizační služba a její pracovnice se snaží zmírnit dopady této nepříznivé sociální situace pro rodinu potažmo pro celé jejich okolí. (Kořínek,2017)

Cílem služby je vyhledávat rodiny s dětmi a pomoci jim z jejich nepříznivé sociální situace nebo minimalizovat rizika jejich způsobu života. Dlouhodobou spoluprací SAS poskytuje zejména rodinám s dlouhodobou nezaměstnaností, vysokou zadlužeností, nízkými příjmy, rodinám s dlouhodobými výchovnými problémy dětí, závislostmi a rodinám, které mají zkušenost s trestnou činností. Krátkodobou spoluprací vyhledávají hlavně rodiny, které potřebují jednorázově pomoci s vyplněním a podáním dokumentů např. návrhy na rozvod, návrhy na zvýšení výživného, návrhy na svěření dítěte do péče, vždy jsou klienti upozorněni, že služba SAS je sociální službou, nikoliv právníčkou službou.

Cílovou skupinou SAS jsou rodiny s dětmi žijícími v ORP Nový Bydžov, které se nacházejí v tíživé sociální situaci, se kterou si neumějí poradit samostatně např. diskriminace, šikana, násilí, výchovné problémy, nezaměstnanost, zadluženost, nízké vzdělání, sociální vyloučení...). (Kořínek,2017)

Služba SAS nabízí činnosti dle zákona 108/2006 Sb. A to

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Služba SAS s rodinou při pravidelných schůzkách upevňuje psychické a sociální dovednosti např. nutnost pravidelné a včasné školní docházky, nutnost pravidelně komunikovat se školou a plnit školní povinnosti, dále služba SAS pomáhá rodinám získat dotační příspěvky na vzdělávání dětí... Služba SAS také poskytuje individuální aktivity na podporu vzdělávání, zejména na posílení finanční a právní gramotnosti. Podpora rodičovského chování, vedení hospodaření v rodině, zvýšení kompetencí v jednání institucemi. Služba SAS ve spolupráci s NZDM podporuje rodiče a děti ke smysluplnému trávení volného času. Jedná se i o situace, kdy pracovnice SAS pomáhá rodině správně používat veřejné dopravní prostředky, učí je vyhledat si spojení... (Kořínek,2017)

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Služba SAS rodinám poskytuje zprostředkování kontaktu mezi institucemi a klientem a to zejména v takových situacích, kdy klient neumí správně komunikovat nebo je od instituce diskriminovaný. Služba SAS často pomáhá vykomunikovat klientovi splátkové

kalendáře, schůzky na úřadech, pomáhá při komunikaci se školou – nejedná se však o mediaci, i když některé mediační prvky mohou být využity.

Sociálně terapeutické činnosti

Služba SAS se svými klienty zaměřuje na posílení každodenních dovedností v životě, učí ho správně vyplnit dokumenty, nacvičuje s ním správnou telefonickou komunikaci... Posiluje jeho životní kompetence... podpora k přebírání odpovědnosti za svá rozhodnutí, nácvik telefonických rozhovorů... (Kořínek,2017)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

pracovnice SAS mohou na přání klienta, klienta doprovázet na jednání např. s pronajímateli bytů, na úřadech a poskytnout mu poradenství a pomoc při uplatňování jeho práv a zájmů. Pomoc při upevňování vztahů s rodinou a řešení vzniklé situace v rámci rodinného zázemí. Dále služba SAS pomáhá klientům s poruchou komunikačních schopností. (Kořínek,2017)

Pravidla a podmínky pro poskytování služby SAS

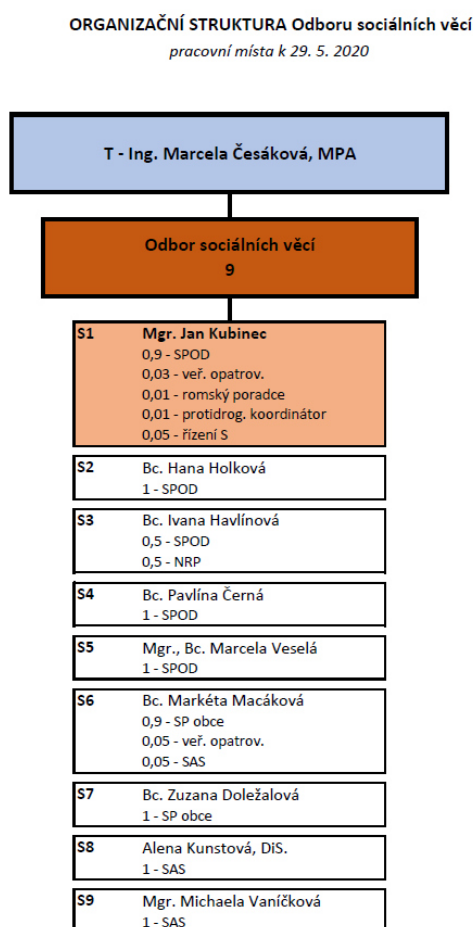
Služba je bezplatná a dobrovolná. Klient popř. zájemce o službu může do kanceláře přijít kdykoliv v průběhu pracovní doby, pracovnice SAS jsou v kanceláři přítomny v době ambulance, mimo dobu ambulance se klient, zájemce o službu může objednat na konkrétní čas. Uživatel, zájemce o službu nesmí být vulgární, agresivní, pod vlivem návykových látek. Uživatel by se měl aktivně podílet na řešení své sociální situace a pracovat na jejím řešení či odstranění. O poskytování služby je sepsaná písemná smlouva nebo ústní dohoda.

Poskytování služby může být ukončeno zejména z důvodu naplnění cíle, neplnění kroků k dosažení cíle, po uplynutí doby, kdy byla služba poskytována nebo v případě, kdy jsou možnosti SAS pro řešení situace v rodině vyčerpány.

Sociálně aktivizační služby jsou povinny mít sepsané standardy kvality Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a musí se jimi řídit. (Kořínek,2017)

1.3 Spolupráce OSPOD a SAS jako součást týmu sociálního odboru v Novém Bydžově

Spolupráce SAS a OSPODu v Novém Bydžově je určena specifickým postavením SAS v rámci města Nový Bydžov. SAS je v Novém Bydžově součástí odboru sociálních věcí. Pod odbor SV spadá orgán sociálně právní ochrany dětí, sociální práce na obci, náhradní rodinná péče, romský poradce, protidrogový koordinátor, veřejný opatrovník a sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi



Obr. č. 1 Organizační struktura Odboru sociálních věcí

Institucionální analýza, která je zaměřena na představení činností místních subjektů působících v této oblasti v ORP Nového Bydžova je zakotvena v koncepci prevence kriminality Města Nový Bydžov 2019-2020.

Koncepce prevence kriminality Města Nový Bydžov 2019- 2020 se pokouší eliminovat trestnou činnost ještě před jejím započítáním a předcházení páchání kriminality a zvyšuje

pocit bezpečí občanu (Zapletal, 2000). Systém prevence kriminality je rozložen ve třech úrovních – republikový, krajský a lokální, což je v souladu se strategií prevence kriminality ČR na léta 2019 -2020.

V Novém Bydžově se na prevenci kriminality podílejí manažer prevence kriminality, komise pro bezpečnost a dopravu ve městě, městská policie Nový Bydžov, Obvodní oddělení Policie ČR Nový Bydžov, OSPOD Nový Bydžov, SAS Nový Bydžov, SPO Nový Bydžov. Úřad práce Nový Bydžov, Duha, o.p.s, pod níž spadá NZDM DoPatra, asistenti prevence kriminality, domovník - preventista, veřejně prospěšné práce. Další významné spolupracující instituce sídlící mimo ORP města Nový Bydžov jsou probační a mediační služba ČR, Laxus, z.ú, Salingerz.s., zajišťující program Triangl, Nomiaz.ú, Podzámčí, agentura podpory rodiny a služeb o.p.s., dětský diagnostický ústa, středisko výchovné péče Návrat, pedagogicko-psychologická poradna a speciálně pedagogické centrum Královehradeckého kraj, manželská s rodinná poradna Hradec Králové (Kubinec, 2018)

Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Novém Bydžově je součástí celorepublikové sítě SPOD. Sociálně aktivizační služba v Novém Bydžově funguje od roku 2012. Dle dokumentu (Kubinec, 2018) je zřejmé, že aktivita SAS v Novém Bydžově je efektivní. Rodiny se na SAS obracejí v nepříznivé sociální situaci, která je okamžitě řešena. S rodinami se velmi často řeší, dluhová problematika, problémy s bydlením, problémy s financemi. Pozornost je věnována i dětem a jejich motivací ke vzdělávání. SAS je velmi důležitým preventivním prvkem v koncepci prevence kriminality.

Spolupráce mezi SAS a OSPOD v Novém Bydžově není charakterizována a specifikována v žádném strategické dokumentu ani ve vnitřní směrnici města Nový Bydžov. SAS je na městském úřadu v Novém Bydžově vnímána jako podpora rodin, které spolupracují s OSPOD, těmto rodinám pomáhají plnit úkoly zadané OSPODem, dále spolupracují s rodinami, které vyhledávají v rámci depistáže v ORP Nový Bydžov. Rodiny mohou také v případě potřeby navštívit ambulanci SAS, kde jim sociální pracovnice poskytnou jednorázové poradenství nebo dlouhodobou spolupráci. Součástí týmu odboru sociálních věcí v Novém Bydžově je i sociální práce na obce, která primárně pracuje s jednotlivci a SAS s rodinami s dětmi. Toto rozdělení není také ukotveno v žádném dokumentu. Spolupráce OSPOD a SAS v rámci řešení tíživých

sociálních situacích v rodinách, je spíše založeno na kolegiilitě a vzájemných dobrých vztazích na pracovišti.

I dle Analýzy místní sítě služeb a návrhu její optimální podoby (Právo na dětství, 2020) je aktivita aktérů v mnoha případech nastavena spíše zvykově.

1.4 Proces práce s klientem

1.4.1 Jednání se zájemcem o službu – vstup klienta do služby

Zájemcem o službu je člověk, který projeví o poskytovanou službu zájem, pracovnice rozhovorem zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby, pokud ano a pokud je jeho sociální situace natolik nepříznivá, že není schopen vlastními silami situaci zvládnout sepíše s ním pracovnice SAS vstupní dokumenty do služby – a to zejména:

záznam z jednání se zájemcem o službu, kde klienta požádá o jméno, příjmení, jméno a příjmení jeho partnera/rky a dětí, pokud je to relevantní pro vstup do služby. Pracovnice SAS se doptává na zakázku klienta, kdy klientovi chce popsat jeho situaci jeho slovy. Pracovnice SAS se klienta doptává na jeho vnímání situace a určení problému, který by chtěl řešit. Pracovnice SAS se klienta ptá, jak situaci řešil doposud a co vlastně od pracovnice SAS očekává za pomoc. Další otázky jsou mířeny na zdroje klienta, jak zdroje finanční (pokud jsou tyto informace relevantní), tak zdroje lidské – rodina přátelé, tak zdroje institucionální tzn. Zda využívá systém sociálních dávek, zda využívá služby, které má možnost využívat. Pokud je klientovi služba doporučena od pracovníků OSPOD je do záznamu z jednání zakomponován i požadavek OSPOD. Dále se s klient seznámí s poučením o poskytování služby a je požádán o podpis souhlasu se zpracováním osobních údajů. Nedílnou součástí vstupu do služby je i sepsání individuálního plánu klienta potažmo partnerů, ale i jejich dětí pokud se aktivity týkají i jich. Pracovnice SAS s klientem prodiskutuje také rizika, která plynou z neřešení situace.

Zájemce o službu může být odmítnut z důvodu, nedostatečné kapacity služby, pokud klient odmítne podpis dokumentů důležitých pro vstup do služby... (Kořínek,2017)

1.4.2 Tvorba individuálního plánu

Tvorba individuálního plánu je v sociální práci jedním ze základních etap v práci s klientem. Individuální plány a jejich tvorba se liší vzhledem ke kontextu a instituci ve

kteře se plán tvořĩ. V kontextu sociální práce na OSPOD se jedná o individuální plán ochrany dítě a vytvářĩ se pro děti ohrožené zařazené do § 6 paragraf zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Tento typ individuální plánování může být považován, jak za plán v kontextu pomoci, tak i v kontextu kontroly. (Janebová, 2014)

Z pohledu individuálního plánování v službách je spolupráce s klientem považována spíše za činnost na základě dobrovolnosti, proto se individuální plány tvořĩ převážně v kontextu pomoci.

Kontrola neboli starost je potřebná, nevyhnutelná a účelná, na rozdíl od pomoci je postavena na zájmech jiných lidí než na člověku, o kterého je staráno. Opakem kontroly je pomoc, která se zakládá na objednávce klienta na nabídce pracovníka a přijmutí nabídky, kterou si klient objednal. (Úlehla, 1996). Dojednávání cíle v sociální práci neboli individuální plánování, je cestou, jak s klientem nalézt cestu a kroky ke splnění stanoveného cíle, zapojit klienta do procesu rozhodování se, vytvořit měřítka pokroku změn a zdolání pokroku. (Úlehla, 1996)

Proces tvorby individuálního plánu můžeme rozdělit do několika etap (Maceček, 2008). Cíle a kroky ke splnění cíle, které si klient ve spolupráci s pracovníkem, by měli odpovídat metodě SMART(E)R tedy, cíle by měly být specifické, měřitelné, dosažitelné, realistické, ohraničení v čase a také by měly být průběžně hodnotitelné a průběžně hodnoceny. (Janebová, 2014).

Etapy tvorby individuálního plánu (Maceček, 2008):

1. **Vyjádření potřeb a přání** –sociální pracovník se klienta ptá co vlastně od sociální služby očekává, jaký typ pomoc nebo podpory hledá.

2. **Stanovení osobního cíle** - kdy pracovník s klientem vyjednává na základě jeho přání cíle, které jsou v silách a kompetencích pracovníka. Například klientovi, který chce získat nové bydlení vysvětlíme, že není v našich kompetencích mu byt zajistit. Ale sociální pracovník mu pomůže sestavit jednotlivé kroky k naplnění cíle. Pokud jsou cíle obtížně dosažitelné je potřeba hlavní cíl rozdělit do samostatných dílčích cílů.

3. **Určení jednotlivých kroků, které vedou k naplnění cíle**Pracovník s klientem se domluví na konkrétních krocích, které musí klient a pracovník učinit k naplnění cílů klienta. Každý krok musí být termínován a musí být určena jeho frekvence opakování.

Např. klient který chce získat nové bydlení, může mít v krocích klienta určeno – podání žádosti o městský byt 1x, dle potřeby, do týdne. Krok sociálního pracovníka může znít – doprovod klient na odbor správy majetku města 1x, dle potřeby, do týdne.

4. Zhodnocení spolupráce vyhodnocení individuálního plánu bylo vycházet z diskuze pracovníka a klienta, kde si oba ujasní a zhodnotí co se ve spolupráci povedlo a co nikoliv. Této oblasti se podrobněji věnuje kapitola 1.5.4

1.4.3 Vymezení kompetencí pracovníků

Kompetence sociálních pracovníků OSPOD a SAS jsou velmi rozdílné. Sociální pracovníci OSPOD, kteří se řídí zákonem 359/1999 Sb. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, mají právo vcházet do obydlí, mají právo jednat proti vůli klienta např. podání návrhu na předběžné opatření, vyžadovat spolupráci s ostatními organizacemi. Sociální pracovníci OSPODu řeší případy mnohdy v kontextu kontroly. (Kubinec,2020) Sociální pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se řídí zákonem 108/2006 Sb. Zákonem o sociálních službách. Ve standardech kvality SAS (2017) jsou ukotveny práva a jejich ochrana klientů. Ochrana práv se týká zejména, ochrany osobní svobody např. klient může přijít kdykoliv v provozní době služby, klient služby může odmítnout nabízenou variantu řešení a pracovník ho nemůže nutit ke stanoveným krokům. Ochrana nedotknutelnosti obydlí, pracovníci služby mohou do obydlí vstoupit jen se souhlasem klienta nebo uživatelů bytu. (Kořínek, 2017)

Zde je vidět jasný rozdíl mezi kompetencemi služby a kompetencemi OSPOD, proto služby většinou fungují na principu pomoci, protože poskytují klientovi vyžádanou službu. (Úlehla,1999) Společná práva, která musejí dodržovat, jak sociální pracovníci OSPOD i sociální pracovníci služeb jsou: Ochrana soukromí při jednání, ochrana osobních údajů, ochrana před diskriminací, ochrana před stigmatizací, ochrana práva na důstojnost... (Kubinec, 2020)

1.4.4 Vyhodnocení individuálního plánu

Vyhodnocení individuálního plánu klienta se tvoří minimálně jednou za 6 měsíců nebo dle potřeby dříve, taková situace může nastat v případě změny cílů klienta, naplnění cílů klienta a určení nových cílů a nových kroků spolupráce. (Kořínek, 2017)

Při vyhodnocení individuálního plánu by pracovník měl s klientem zhodnotit individuální plán a jeho aktuálnost. Pokud jsou cíle individuálního plánu splněny a klient nemá žádnou další zakázku, měla by být spolupráce ukončena. V případě, že jsou cíle naplněny z části a klient má další zakázku, měl by být individuální plán vyhodnocen a změněn. Ve vyhodnocení individuálního plánu také zhodnocujeme rizika, která jsme určili v individuálním plánu. Zda se rizika naplnila či ne. (Kořínek, 2017)

V této fázi by se měl sociální pracovník a klient přesvědčit, zda spolupráce SAS a klienta je potřebná, efektivní, žádoucí a zda splnila očekávání klienta. Po vyhodnocení IP mohou nastat dvě možnosti. Buď jsou cíle individuálního plánu naplněny a klient již nepovažuje spolupráci se SAS za účelnou a IP se ukončí, nebo se IP přehodnotí v případě potřeby se určí nové cíle a kroky a individuální plán a práce s rodinou pokračuje IP nadále. (Maceček, 2008)

1.4.5 Ukončování služeb

Ukončování služeb je nedílnou součástí práce s klientem a jeho zakázkami. (Úlehla, 1996) Je důležité si uvědomit, že klient má právo spolupráci se službou ukončit kdykoliv a bez udání důvodu (Maceček, 2008). Pokud je však spolupráce doporučena OSPODem a je SAS oficiální cestou požádána o spolupráci, SAS má povinnost informovat OSPOD o nespolupráci. Pro klienta to může být přitěžující okolností. (Kubinec, 2020) Ukončení služeb SAS ze strany SAS lze jen v případě agresivního, vulgárního chování klienta vůči pracovníkům SAS. Spolupráce s klientem se ukončí v případě, že je klient opakovaně pod vlivem návykových látek... pokud se uživatel nepodílí a nespolupracuje na řešení svého problému. (Kořínek, 2017)

Důležité je si také uvědomit, že cílem práce s klientem není, aby klient neměl problémy, ale aby si s mi uměl poradit samostatně. (Úlehla, 1999)

1.5 Outcomesstar™

Outcomesstar™ je nástrojem sociální práce využívaný pro sociálně právní ochraně dětí. OS je licencovaný britský nástroj, jehož výhradním vlastníkem je Triangle consulting social enterprise ltd., který podporuje změnu v životní situaci rodiny a měří

její dopad na rodiny s dětmi ohroženými. Jedná se o nástroj, který podporuje rodinu v nalezení a zvýšení schopnosti sociální integrace a prevence sociálně patologických či sociálně rizikových jevů. V současné době je realizátor nástroje OS OSPOD Prahy 8. (Střep, 2020)

Cílovou skupinou tohoto nástroje jsou děti potažmo jejich rodiny, které jsou dle § 6 zákona 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí ohroženy. Dále jsou to děti, které jsou ohroženy, dlouhodobou nezaměstnaností, zadlužeností rodičů. Rodiny s dětmi v sociální vyloučení s rizikovými vzorci jednání... (Bechyňová, 2019)

Systém Os pracuje s tzv. hvězdou. Bylo vyvinuto několik typů hvězd pro každou cílovou skupinu nebo situaci individuální, pro potřeby práce s rodinou se používá hvězda rodiny nebo má hvězda. Systém OS je zaměřen hlavně na podporu a měření změny v životě klienta, na zvyšování kompetencí klienta a ne podporu integrace, zplnomocňování a integraci rodiny. Je to přístup orientovaný na možnosti a zdroje klienta a na jeho silné stránky.

Hvězda rodiny a hvězda rodiny plus

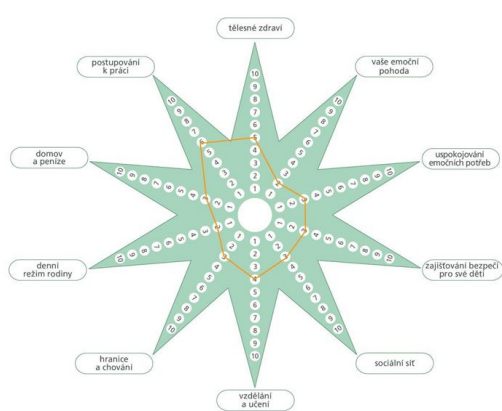
Hvězda rodiny se skládá 10 cílů a každý cíl je má 10 bodovou škálu, která je definovaná jako cesta změny, každá hvězda je navržena tak, aby reflektovala celou škálu klientova života. A naznačuje cestu změny pro klienta a pracovníka. Otázky jsou určeny především pro rodiče.

Cípy hvězdy rodiny plus jsou zaměřené na: (Bechyňová, 2019)

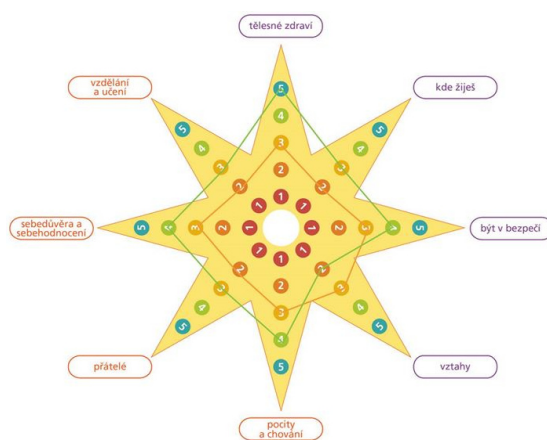
- Tělesné zdraví – Díky otázkám na tělesné zdraví, může uživatel služby objevit nějaké zdravotní problémy, které jemu nebo jeho dítěti brání v dobrém fungování např. zhoršení zraku, zhoršení sluchu, nebo zanedbaná zubní péče, která tvoří v puse záněty, bolest, zápach a sociální vyloučení... neléčené psychické problémy také velmi významně ovlivňují životy klientů.
- Emoční pohoda – V rámci otázek cílených na oblast emoční pohody by sociální pracovník měl zjistit, jak se člověk, se který sedí v kanceláři cítí, zda cítí strach, nechuť, zlost, radost... Typ otázek: Jak se cítíte, jak se máte, co vám v životě dělá radost, co vás rozčiluje...

- Uspokojování emočních potřeb – V rámci zmapování by klient měl zjistit, co ho v životě dělá šťastným, co by v životě chtěl dokázat nebo si uvědomit, že to, v čem nyní žije mu vlastně nevyhovuje, co byste si přál/a, co byste chtěl/a dosáhnout, kde byste chtěla být za 5 let... Otázky typu: Kde se vidíte za 2 roky, za měsíc, co byste si přál/a...
- Sociální sítě – tato oblast je zaměřena na zjištění, jak rodina funguje v rámci své vlastní rodiny, jaké vztahy se v rodině udržují, jaké mají přátelské vztahy, jaké zdroje může rodina využít...
- Vzdělání a učení – Tato oblast otázek je zaměřena na oblast školy, co v rámci školy funguje, jak škola komunikuje s rodiči, jak je má rodina nastavenou domácí přípravu dětí do školy, co by rodina chtěla dosáhnout...
- Denní režim rodiny – Tato oblast je zaměřena na denní režim celé rodiny, otázky mířící na popis rána rodiny, a odpoledního režimu rodinu. Tento typ otázek může odhalit příčinu únavy dětí ve škole, může zjistit, příčiny nepřítomnosti dětí ve škole...
- Domov a peníze – Tato oblast otázek je zaměřena oblast bydlení rodiny, kde a jak žijí, co by chtěli změnit. Další velkou oblastí je finanční situace v rodině z hlediska příjmů ale také zaměřeno na finanční gramotnost v rodině. Otázky typu: „Kde bydlíte, jak se vám v tomto domě žije, na co jste ve vašem domě hrdý/á, co chcete ve vašem domě vylepšit... Jaké jsou vaše finanční zdroje, jaké jsou vaše výdaje, co byste si přál přála dosáhnout...
- Zaměstnání – Tato oblast se zaměřuje hlavně na oblast preferovaného zaměstnání a jakou práci by klient chtěl dělat, zaměřuje se na touhy a přání klienta a hledá jeho potenciál, který by mohl a měl využít v hledání zaměstnání Otázky typu: Co děláte rád, co vás baví, čím jste chtěl být jako dítě, co je váš sen... jak tento potenciál můžete využít, víte že, v zaměstnání máte nárok na...
- Hranice chování – chovají se k vám všichni ve vašem okolí dobře, cítíte v bezpečí, jsou vám nějaké rozhovory nepříjemné, proč myslíte, že se k vám lidé chovají takto...
- Zajištění bezpečí pro sebe a své děti – tato oblast je zaměřena na zjišťování jak se rodina cítí v prostředí kde žije, zda město, oblast, dům jsou bezpečné, zda se v domě nebo v jeho okolí nepohybují podezřelé osoby, zda se nebojí děti pustit samostatně do školy... typ otázek: Cítíte se bezpečně, tam kde bydlíte...
- Díky těmto otázkám se může pracovník dostat až jádru problémů rodiny, cípy potažmo otázky jsou zaměřeny tak, aby podněcovali rodiče k hledání osobních zdrojů a objevování vlastního potenciálu pro změnu v životě.

Někdy může být příčinou pozdních příchodů a špatných studijních výsledků dětí fakt, že otec přichází odchází velmi brzo do práce a děti se dostatečně nevyspí, nebo že je v bytě přetopeno/zima, rodina nemá budík... Může se stát, že klient selhává v zaměstnání, protože mu pracovníci nabízejí zaměstnání pro něho nevhodné. Manuální práce v továrně, přičemž by klient stál o práci, kde by pomáhal ostatním lidem např. sanitář, ale bojí se to přiznat. (Bechyňová, 2019)



Hvězda rodiny plus © Triangle Consulting Social Enterprise Ltd
Autoři: Sara Burns a Joy MacKeith
www.outcomesstar.org.uk



Má hvězda © Triangle Consulting Social Enterprise Ltd
Autoři: Sara Burns, Joy MacKeith a Kate Graham
www.outcomesstar.org.uk

Obr. č. 2 Outcomes Star™ – hvězda rodiny Obr. č. 3 Outcomes Star™ moje hvězda

Hlavní myšlenkou cípů i škály je uvědomit si kde se klient nachází a kudy by mohla vést cesta k „rozsvícení hvězdy“.

1 -2 zaseknutí – kdy klient je zacyklený ve svém problému a pracovník mu podává pomocnou ruku, ale klient zatím nechce nebo nemůže mu ruku podat.

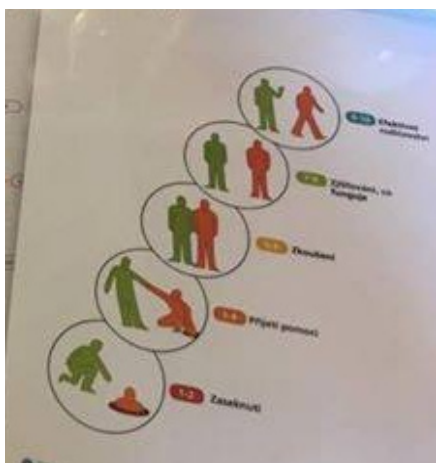
3-4 přijetí pomoci kdy si klient částečně uvědomí svůj problém a podá pracovníkovi ruku a čeká řešení problému v této fázi je hlavní tahounem práce pracovník.

5-6 zkoušení tato fáze bývá nejdelší, kdy klient se pomalu rozhlíží po svém okolí a zjišťuje jaké má možnosti a jak se v novém světě má a může pohybovat.

7-8 zjišťování co funguje a získávání jistoty v životě, fáze kdy si je klient jist v životě nepotřebuje pracovník, tak intenzivně jako v předchozích fázích, ale stále potřebuje pracovníka za zády.

9-10 efektivní rodičovství- rekapitulace spolupráce, ukončování služeb s klientem

Viz. Vizualizace (Bechyňová, 2019)



Obr. č. 4 desetistupňová škála a pět stádií

Další z hvězd pro práci s rodinou je tzv. Moje hvězda se kterou může pracovník pracovat s jednotlivými členy rodiny.

Moje hvězda se skládá 8 cípů, které jsou zaměřené na:

Tělesné zdraví – cítím se dobře, cítím se zdraví,

Kde žiji – jak vypadá město, lokalita, dům, byt, ve které žiji, co bych mohl změnit...

Jsem v bezpečí cítím se tam kde jsem v bezpečí...

Vztahy – jak jsou na tom moje vztahy s rodinou, partnerkou, přáteli...

Pocity a chování – jak se ke mně okolí chová a jak bych to mohl změnit nebo podpořit...

Přátelé - mám dobré přátelé

Sebedůvěra a sebehodnocení – co si myslím sám o sobě?

Vzdělání a učení – co pro mě znamená vzdělání, co bych chtěl v životě umět, co pro to můžu udělat... (Bechyňová, 2019)

Cípy hvězdy jsou složeny z 5 bodové škály

Velmi znepokojující	zaseknutí
Někdo mi pomáhá	přijetí pomoci
Žádné velké znepokojení	Zkoušení
Většinou OK	zjišťování co funguje
Věci jsou dobré	Odolný

Celý systém OS[™] se zaměřuje na silné stránky klienta a ne jeho potenciál, dále podporuje mezi oborovou spoluprací různých institucí OSPOD, SAS, škola...

Veškeré podrobnější informace jsou součástí placené licence Outcomes Star[™] (Bechyňová, 2019)

1.6 Shrnutí teoretické části

V teoretické části práce jsem čtenáře seznámila s principem práce orgánu sociálně právní ochrany dítěte, dále jsme se zaměřila na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi a jejich propojení v rámci spolupráce na městském úřadě v Novém Bydžově. Další kapitola byla věnována procesu práce s klientem od vstupu do služby až po ukončování poskytování služeb. V neposlední řadě jsem se snažila popsat veřejně známou verzi licencovaného nástroje Outcomes Star[™]. Vymezení těchto pojmů je

velmi důležité pro další orientaci v metodologické části práce a porozumění výzkumné části práce.

2 METODOLOGICKÁ ČÁST

Metodiku této práce se zaměřuje na metodiku výzkumu. Jako první vydefinuji hlavní a vedlejší cíle výzkumu, které pomocí transformační tabulky převedu do tazatelských otázek. Dále odůvodním výběr výzkumné strategie, nastíním průběh výzkumu a zhodnotím způsob analýzy získaných dat. V závěru budu zhodnocovat možná rizika, která by mohla výzkum ovlivnit.

2.1 Formulace cíle výzkumu

Hlavním cílem práce je komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomesstar™ a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově.

Aby cíle mé bakalářské práce byly naplněny, vydefinovala jsem si dílčí cíle. Tyto cíle jsou:

DVC 1: Komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomesstar™ a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově.

1. Komparovat, jak je rodině předávána zakázka, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.
2. Komparovat, jak je vytvářen individuální plán, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.
3. Komparovat, vymezení kompetencí pracovníků, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.
4. Komparovat vyhodnocení individuálního plánu, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.
5. Komparovat ukončování služeb, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.

DVC2: Komparovat řešení situace v rodině, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.

Komparovat kazuistiku rodiny, při využití nástroje Outcomesstar™ a bez něj.

2.2 Odůvodnění vybrané výzkumné strategie

Pro analýzu tohoto zkoumání jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Disman (2000) charakterizuje kvalitativní výzkum jako nečíselné šetření a interpretace sociální reality, cílem výzkumu je odkrýt význam sdělovaných informací. Kvalitativní výzkum využívá přístup sběru dat různými způsoby, rozhovory, pozorování nebo studiem dokumentů. (Smutek, 2014) Tento způsob je si vybrala pro zpracování této práce – komparaci záznamu z jednání se zájemcem o službu, individuálních plánů a spisové dokumentace klientky. Analýza obsahu je základní technikou výzkumného procesu. Relevantní informace jsou z dokumentace získávány analýzou významu. (Olecká, 2010).

2.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Dílčí výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl druhého řádu	Indikátory	Sada komparačních otázek pro výzkumnici
Komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomes Star TM a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově.	Komparovat, jak je rodině předávána zakázka, při využití nástroje Outcomes Star TM a bez něj.	Předání zakázky	TO1a: Jak byla předávána zakázka s žádostí o spolupráci před využitím nástroje Outcomes Star TM ?
			TO1b: Jak byla předávána zakázka s žádostí o spolupráci po využití nástroje Outcomes Star TM ?

	Komparovat, jak je vytvářen individuální plán, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Individuální plán	TO2a: Jak byl sestavován individuální plán rodiny před využitím nástroje Outcomes Star™?
			TO2b: Jak byl sestavován individuální plán rodiny po použití nástroje Outcomes Star™?
	Komparovat, vymezení kompetencí pracovníků, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Kompetence pracovníku	TO3a: Jak byly vymezeny kompetence pracovníků před využitím nástroje Outcomes Star™?
			TO3b: Jak byly vymezeny kompetence pracovníků po využití nástroje Outcomes Star™?
	Komparovat vyhodnocení individuálního plánu, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Vyhodnocení individuálního plánu	TO4a: Jak byl vyhodnocován individuální plán před využitím nástroje Outcomes Star™?
			TO4b: Jak byl vyhodnocován individuální plán po využití nástroje Outcomes Star™?

	Komparovat ukončování služeb, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Proces ukončení služeb	TO5a: Jak byla spolupráce obou subjektů v ukončována před využitím nástroje Outcomes Star™?
			TO5b: Jak byla spolupráce obou subjektů v ukončována před využitím nástroje Outcomes Star™?
Komparovat řešení situace v rodině, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Komparovat kazuistiku rodiny, při využití nástroje Outcomes Star™ a bez něj.	Komparace kazuistik	TO6a: Jak probíhala spolupráce se SAS před využitím nástroje Outcomes Star™?
			TO6b: Jak probíhala spolupráce se SAS po využití nástroje Outcomes Star™? Jak byste zhodnotila nástroj Outcomes Star™?

2.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Samotný výběr kazuistiky pro výběr kvalitativního výzkumu, byl pečlivě vybrán ve spolupráci s vedoucím odboru sociálních věcí v Novém Bydžově.

Rodina, kterou jsme pro výzkum vybrali, se SAS spolupracovala v minulosti dlouhodobě. V individuálním plánu se objevovaly běžné problémy, se kterými paní K. navštěvovala ambulanci SAS, jako například dluhová problematika, porozumění došlým dokumentům... V přirozeném prostředí klientky probíhali konzultace výjimečně. V říjnu 2019 přišla paní K. do ambulance SAS a popsala problémy syna ve škole. Spolupráci se SAS ji doporučila pracovnice OSPOD, na kterou se škola pro neplnění povinné školní docházky, obrátila. S rodinou byl vytvořen individuální plán, kde se hlavně promítala zakázka školy a OSPOD. Paní K. chtěla dále řešit jen dluhovou problematiku, žádné další problémy nevedla. Po 3 měsících byl individuální plán vyhodnocen, bez většího posunu rodiny i syna, bylo s OSPOD domluveno zařazení rodiny do výzkumné části této bakalářské práce. Paní K. byla s touto skutečností seznámena a souhlasila.

2.4.1 Představení rodiny

Matka vychovává se svým partnerem tři děti, syna (9) má z předchozího vztahu a dvě dcery (4 a 2) se narodily do současného vztahu, dcery nemají otce uvedeného v rodném listě a paní K. tuto problematiku řešit nechce. Syn se s otcem občas vídá úprava styku s nezl. není upravena. Rodina, převážně paní K., se službou SAS spolupracuje již od roku 2016, kdy společně řešily dluhovou problematiku (menšího rozsahu), žádost o nájem městského bytu... V roce říjnu 2019 informovala základní škola OSPOD o zanedbávání povinné školní docházky syna paní K. syn měl mnoho neomluvených hodin, nebyl řádně na výuku připraven, neměl školní pomůcky, byl roztěkaný, absence nebyly často omluvené lékařem a matka neomlouvala syna včas. OSPOD si rodiče pozval na schůzku, z jednání vyplynula zakázka pro SAS. (K., 2019)

2.4.2 Způsob zpracování údajů

Celému výzkumu předcházela příprava a podrobnější seznámení se s nástrojem Outcomes StarTM, tato příprava obsahovala hlavně hledání podrobnějších informací, většinou z internetových zdrojů. Tištěné knihy, které by se zaměřovaly na nástroj Outcomes StarTM na českém trhu, zatím neexistují. I toto poukazuje na fakt, že nástroj OSTM je v českém prostředí stále mladý a neprozkoumaný. Na základě těchto informací jsem zpracovala kapitolu teoretické části, kde jsem čtenáře seznámila se základní filosofií nástroje Outcomes StarTM.

Dalším krokem v přípravě výzkumu, bylo představení nástroje Outcomes StarTM kolegům z OSPOD v Novém Bydžově. Seznámení s cíli práce a návrh metodologie a vybrané kazuistiky, na které SAS a OSPOD spolupracuje. Při společné schůzce jsem seznámila kolegy s principy a základní filosofií nástroje Outcomes StarTM, dále jsem je seznámila s aplikačním cílem bakalářské práce a to je zapojení se do projektu inovace v SPOD pro ohrožené děti: měření dopadu, cesty změny a mobilní týmy nebo do jemu podobnému projektu. Vedení města Nový Bydžov bylo seznámeno s vedením výzkumu a zhodnocení vhodnosti připojení se do projektu. Pro výzkum jsem si vybrala komparaci záznamů z jednání se zájemcem o službu a vytvořené individuální plány, dále jsem komparovala spisovou dokumentaci rodiny.

Komparaci kazuistik jsem prováděla formou porovnáním dokumentace rodiny a to hlavně formou předání zakázky OSPODem SASce, záznamu z jednání se zájemcem o službu, individuálních plánů, průběžných záznamů (a průběhu spolupráce) a vyhodnocení IP.

Před začátkem samotného výzkumu a použití základní verze Outcomes StarTM pro komparaci dokumentů jsem seznámila klientku touto metodou a její filosofií zároveň jsem ji vysvětlila důvody, proč tento výzkum zpracovávám a vysvětlila jsem jí, že její anonymizovaná kazuistika a ZZJ a IP budou součástí bakalářské práce. Paní K. souhlasila.

2.5 Etická a jiná rizika výzkumu

Kvalitativní výzkum je v sociálních vědách velmi často používanou metodou analýzy získaných dat. Kvalitativní výzkum nemá ustálený postup a jeho proces se často tvoří v průběhu sběru dat. Studovanou realitu můžeme prozkoumat do hloubky a velmi detailně.

Nevýhodou takového výzkumu může být jeho nekomplexnost napříč velkým množstvím kazuistik, ale zároveň se může ponořit do větší hloubky konkrétní kazuistiky. Dle (Smutek, 2014) se výzkum staví, jak na kritickém myšlení, tak na umění analýzy.

Tento typ výzkumu je vysoce validní a zvyšuje šanci na porozumění zkoumaného fenoménu, avšak jeho reliabilita je nízká, protože interpretace výzkumu vychází z porozumění výzkumníka. (Olecká, 2010) Pokud výzkum zkoumá idiografické (idios = zvláštní) jevy, nemůže být takový výzkum vnímám jako univerzální a všeobecné platný, ale umožňuje detailní vhled do konkrétní problematiky. (Olecká, 2010)

Dalším faktorem, které mohou šetření ovlivnit jsou předpoklady, hypotézy a sklony samotného řešitele, který výzkum vede. V případě této práce byl můj předpoklad, že nástroj Outcomes StarTM, je pro využití ve spolupráci OSPOD a SAS velmi dobrým a vhodným nástrojem. Při výběru kazuistiky a rodiny jsem předpokládala, že rodina bude s novým přístupem k práci souhlasit a bude ochotně spolupracovat. Kazuistika, kterou jsem si vybrala vypadala na začátku jako řadový případ, se kterým se pracovníci SAS denně setkávají. Před výzkumem a použitím nástroje Outcomes StarTM jsem čekala, že se v rodině změní ranní rituály, nebo že rodina uspořádá nábytek v bytě tak, aby děti nebyly rušeny televizí a zvýšil se jim komfort spaní.

Moje role v šetření, byla jak výzkumník, tak i autora ZZJ a IP, které jsem komparovala. Tento způsob není v mnoha případech ideální, protože výzkumník, který je autorem zkoumaných dokumentů interpretuje, jak do tvoření a vyhodnocení IP, své vlastní postoje, předsudky i interpretace reality klienta. Důležité v tomto případě je získat nadhled nad vlastní prací a zkoumat proces práce. Pro tvoření ZZJ, IP a VIP jsou však daná jasná pravidla a osnova práce kterou komparuji, proto je možné komparovat vlastní práci.

Dalším faktorem ovlivňujícím mou práci, je přímá spolupráce v rámci odboru s OSPODem, toto přímé spojení OSPOD a SAS je velmi neobvyklé a v ČR ojedinělé,

avšak nemám srovnání s jiným systémem spolupráce, proto tento aspekt vnímám jako konstantní faktor uvádějí výzkum do kontextu spolupráce OSPOD a SASv rámci odboru sociálních věcí v Novém Bydžově. Možným vedlejší výsledkem této práce bude i zhodnocení a uvědomění si výhod a nevýhod spolupráce OSPOD a služby v rámci jednoho odboru městského úřadu.

3 ANALÝZA A INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

3.1 DVC 1: Komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomes StarTM a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově

TO1a: Jak byla předávána zakázka s žádostí o spolupráci před využitím nástroje Outcomes StarTM? OSPOD v Novém Bydžově kontaktovala škola, kvůli zanedbávání povinné školní syna paní K. OSPOD jednal s rodinou, z jednání vyplynula zakázka pro SAS. Zakázka se měla zaměřit hlavně na posílení rodičovských kompetencí, účastnění se individuální aktivit na podporu vzdělávání, zajištění termínu v pedagogické psychologické poradně. Pracovnice OSPOD předaly kontakt na SAS a vysvětlily rodině, že je pracovnice SAS očekávají. Rodina byla seznáma s podáváním a že budou podávat o spolupráci OSPODu zprávu jednou za 2 měsíce popřípadě častěji. Paní K. se zařazení syna do individuálních aktivit na podporu vzdělávání souhlasí. OSPOD zaslal na SAS žádost datovou zprávou. Paní K. navštívila kancelář SAS, kde si domluvily další spolupráci a na základě zakázky OSPOD sestavily IP, které bylo doplněno i o zakázky paní K.

Viz příloha A: Žádost o spolupráci OSPOD a SAS před použitím nástroje Outcomes StarTM

TO1b: Jak byla předávána zakázka s žádostí o spolupráci po využití nástroje Outcomes StarTM? V roce 2019 se pracovnice SAS seznámila s nástrojem práce s rodinou Outcomes StarTM, pracovnice SAS seznámila pracovnice OSPOD o tomto systému a protože se blížil termín vyhodnocení IP a tvorba nového IP v rodině paní K. požádala je o obnovení individuálního plánu s rodinou paní K. dle systému Outcomes StarTM. Pracovnice OSPOD souhlasily. Pracovnice SAS navštívila rodinu paní K. a seznámila ji s tím, že nový individuální plán a nastavení spolupráce s její rodinou se bude vytvářet jiným způsobem tzv. při osobním setkání všech 3 stran rodina, SAS, OSPOD, Paní K. souhlasila.

Viz příloha F: Žádost o spolupráci OSPOD a SAS po použití nástroje Outcomes StarTM

TO2a: Jak byl sestavován individuální plán rodiny před využitím nástroje Outcomes Star™?

Individuální plán s rodinou byl sestavován na základě záznamu z jednání se zájemcem o službu, kdy pracovnice SAS požádala matku o identifikaci vnímání problému v rodině. Paní K. sama řekla, že je syn ve škole nesoustředěný, má problémy s přípravou učiva do školy, často chybí ve škole... Další problém, který paní K. popsala je dluhová problematika, kdy by chtěla vyčíslit veškeré dluhy a zajistit splátkové kalendáře. Paní K. tuto situaci zatím neřešila. Paní K. požádala pracovníci SAS o pomoc a poradenství ohledně zlepšení syna ve spolupráce se školou a nastavení režimu pro syna. Dále požádala o získání informací ohledně výše dluhů, které má. Rizika které plynula z nenaplnění IP jsou hlavně zhoršení situace ve škole, které by mohla vyústit až k podání žaloby o zanedbávání povinné školní docházky. Paní K. nemá ve městě rodinu a s rodinou přítele si nerozumí, přátele a kamarády nemá. Paní K. Pobírá rodičovský příspěvek a přídavky na děti. Paní K. a děti nevyužívají žádné volnočasové aktivity...

Hlavní cílem spolupráce byl určen jako zlepšení přípravy syna do školy a zjištění výše všech dluhů paní K. Jako dílčí cíle byly určeny, stanovit režim přípravy syna do školy, účast syna na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání v kanceláři SAS, zajistit splátkové kalendáře všech dluhů, popř. požádat o oddlužení.

Viz příloha B: Záznam z jednání se zájemcem os službu před použitím nástroje Outcomes Star™

Viz: Příloha C: Individuální plán před použitím nástroje Outcomes Star™

TO2b: Jak byl sestavován individuální plán rodiny po použití nástroje Outcomes Star™?

Po absolvování workshopu a seznámení se s nástrojem **Outcomes Star™**, pracovnice SAS požádala o osobní schůzku zástupce OSPOD, SAS a rodiny. Na společném setkání si vysvětlili zakázku školy, kdy sociální pracovnice vysvětlili matce správné postupy omlouvání syna ve škole, nutnost ho omlouvat včas a z lékařských důvodů, vysvětlili matce následky, které ji hrozí, pokud syn nebude pravidelně školu navštěvovat. Zároveň matce nabídli pomoc pedagogicko-psychologické poradny, pomoc školní výchovné

poradkyně, NZDM doPatra a také ji vysvětlili roli, kterou bude hrát SAS. Obě sociální pracovnice s matkou vedli motivační rozhovor a odpovídaly na její četné dotazy. Paní K. se přiznala, že pochopila vážnost situace a nyní si je jistá, koho může o co požádat. Na schůzce byla vydefinované zakázka OSPOD a požadavky na spolupráci s rodina, OSPOD a SAS.

Zakázka OSPOD pro rodinu a SAS byla definována stejně jako předtím tj.:

Na posílení rodičovských kompetencí, účastnění se individuální aktivit na podporu vzdělávání. Ale pro paní K. byla situace pojmuta komplexněji a přehledněji, dostala souhrnné informace o celé situaci.

Při další schůzce pracovnice SAS s matkou sestavila IP dle nástroje OS. Kdy se nejprve doptávala na oblasti týkající se **zdraví** jejího a dětí, zda dobře spí, zda ji něco nebolí, zda přečte ona nebo děti nápis na nástěnce, zda má obvodního lékaře, zubaře, popřípadě gynekologa (tento dotaz je celkem intimního rázu, ale je důležitý). Zda mají děti všechny povinná očkování a všechny vyšetření Paní K, se svěřila, že se spánkem má občas problémy a určitě shání pro sebe a děti zubaře. Praktického lékaře a gynekologa navštěvuje pravidelně. Z této oblasti vplynula zakázka registrace paní K. a dětí k zubaři.

Další oblastí, na kterou se pracovnice SAS ptala, byla její **pohoda a uspokojování emočních potřeb**. Pracovnice SAS pokládala otázky např. „Jak se máte paní K., jak se cítíte, co vám dělá radost, co byste si přála?...“ Paní K. odpověděla neutrálně a radost jí dělají děti. Z této oblasti nevplynul žádný bod do IP.

Další oblastí bylo doptávání se na její **sociální síť**, zda a jaké míře se setkává se svou rodinou, zda je v dobrém vztahu s partnerovou rodinou, zda má nějaké kamarádky, jak její děti tráví volný čas. Paní K. popsala své vztahy s rodinou, které neudrhuje a s rodiči a sourozenci se nestýká. Uvedla, také že kamarádky více méně nemá, protože je maximálně vytížená péčí o děti. Do budoucna by chtěla zlepšit vztahy se svou rodinou, ale v současné době, to nepovažuje za důležité, ani za podstatné.

Z této oblasti nevzešel do IP žádný bod.

Vzdělání a učení Pracovnice SAS si s paní K. povídala o škole, co syna ve škole baví, o co se zajímá, co má ve škole rád... Paní K. se svěřila, že syn je velmi sportovně

nadaný, že by chtěl chodit na kroužek juda, ale bohužel paní K. nemá dostatek finančních prostředků, aby mohl na kroužek chodit. Pracovnice SAS jí vyslechla a nabídla jí, že může podat žádost o nadační příspěvek od nadace Terezy Maxové dětem, na zaplacení volnočasových aktivit a zaplacení školních a mimoškolních aktivit. Dále znovu otevřeli téma synovi nesoustředěnosti, špatné přípravy do školy a časté absence ve škole. Paní K. souhlasila, se zařazením syna do individuálních aktivit na podporu vzdělávání, kde bude pracovnice SAS s jejím synem procvičovat učivo, ale také se zajímat o jeho pohled na problém. Těchto aktivit se bude nejprve účastnit syna paní K. samostatně, poté se budou společně učit se učit. Paní K. by zároveň chtěla, aby její nejmladší dcera nastoupila od září do školky.

Zakázka do IP Sepsání a podání žádosti o nadační příspěvek na judo a školní a mimoškolní aktivity a účast na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání.

Další okruh otázek byl věnován **dennímu režimu rodiny**. Kdy si pracovnice SAS s paní K. sepsali denní harmonogram rodiny vstávání a každodenní ranní rituály v rodině, odpolední režim a večerní aktivity. Z rozhovoru vyšlo najevo, že syn vstává kolem 7:00, nesnídá, svačiny si má většinou kupovat v obchodě cestou do školy v odpoledních hodinách nenavštěvují žádné mimoškolní aktivity a družinu, ale domů se vrací až kolem 17:00 hodiny. Partner paní K. odjíždí do práce kolem 7:00 a vrací se kolem 18:00. Paní K. je s mladšími dětmi na rodičovské dovolené a kromě nákupů tráví většinu času doma. Děti chodí do postelí kolem 22:00 a usínají u televize a telefonů.

Pracovnice SAS upozornila na možnost úpravy režimu rodiny, syn by mohl vstávat dříve a snídat, aby byl ve škole dostatečně odpočnutý a aktivnější. Dále doporučila paní K., aby synovi připravovala domácí svačiny, ab měla jistotu, že co si syn ke svačině kupuje a co jí. Pracovnice navrhla paní K. úpravu bydlení, aby děti měly možnost usínat bez zvuků televize a bez mobilních telefonů. Její syn by mohl vstávat s partnerem paní K., ale odmítá to. Paní K. si uvědomuje možné příčiny nesoustředění a únavy syna ve škole, ale režim rodiny upravovat nechce, pracovnice SAS ji upozornila na zakázku OSPOD, který chce aby se soustředí syna ve škole zlepšilo. Což znamená, že se musí změnit režim v rodině. Paní K souhlasila s nakupováním a připravováním svačín pro syna.

Z této oblasti bylo do IP zapsáno: Příprava domácích svačín a kontrola včasného odchodu do školy.

Pracovnice SAS plynule přešla na dotazování se na oblast **domova a peníze**. Paní K. kdy paní K. odpovídala na otázky: kde bydlím, jak se jí v domě líbí... Paní K. si uvědomuje, že bydlení není ideální, v domě se nachází velké množství lidí, hluky i špíny. Nejvíce se jí v domě líbí, její byt, ale zároveň by chtěla opravit kuchyňskou linku a koupit nový koberec.

Finanční otázku paní K. nechtěla příliš řešit, protože veškeré finance řídí její partner, ona pobírá rodičovský příspěvek, ze kterého platí veškeré výdaje týkající se dětí, jídla... Paní K. si přeje zjistit celkovou výši jejích dluhů a zjistit možnosti nastavení splátkových kalendářů, popř. oddlužení. Paní K. by si chtěla nalézt si zaměstnání.

Z tohoto bodu vzešla zakázka di IP zjistit možnosti opravy kuchyňské linky a zjistit možnosti a cenové nabídky nákupu nového zařízení bytu. Zjistit možnost přihlášení dcery do školky v průběhu školního roku popř. nalezení zaměstnání, vyčíslení celkové výše dluhů a nastavení splátkových kalendářů.

Další oblastí, na kterou se sociální pracovnice zaměřila byla **bezpečí její a jejích dětí a hranice chování**. Pracovnice SAS se zeptala: „**Paní K. cítíte se doma nebo v okolí svého domu v bezpečí?**“ V okamžiku položení této otázky se paní K. rozplakala a emočně zhroutila. Po nějakém čase, kdy se dostatečně uklidnila, aby mohla mluvit, se pracovnici SAS svěřila, že ji její partner již několik let týrá, jak psychicky, fyzicky, tak i sexuálně.

Z tohoto bodu vyplynul hlavní cíl zakázky paní K. a to řešit domácí násilí v rodině. Kroky a konkrétní cíle nebyly na první schůzce definované, protože paní K. potřebovala čas na zpracování této situace.

Druhý den přišla paní K. na další schůzku, kde společně vytvořili individuální plán a vydefinovali kroky, které musí paní K. a pracovnice SAS pro zdárné řešení situace učinit.

Viz příloha G: Záznam zjednání se zájemcem o službu po použití nástroje Outcomes Star TMTM

TO3a: Jak byly vymezeny kompetence pracovníků před využití nástroje Outcomes Star™?

Při sestavování prvního IP nebylo zcela jasné a definované kdo za jaký krok bude zodpovídat. Tzn. OSPOD požádal o pomoc při kontaktování a objednání se do PPP klientkou, Pracovnice SAS předala paní K. kontakty, ale paní K. si objednávku chtěla vyřídit samostatně doma. Nebylo však jasné definováno, zda, jak, kdo a koho má o termínu vyšetření v PPP informovat. Zároveň nebylo jasné definováno, kdo a zda vůbec bude komunikovat se školou – třídní učitelkou.

TO3b: Jak byly vymezeny kompetence pracovníků po využití nástroje Outcomes Star™?

Při sestavování IP dle nástroje Outcomes Star™, byly jasné definovány role jednotlivých účastníků, paní K. bylo podrobně vysvětleno postavení pracovnice SAS i pracovnice OSPOD. Bylo definováno, že pracovnice SAS se bude s matkou a se synem paní K. setkávat pravidelně minimálně jednou týdně na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání. v rámci schůzek v ambulanci SAS, bude paní K. komunikovat telefonicky s třídní učitelkou syna a doptávat se jí na prospěch, chování, napíše si poznámky požadavků tř. učitelky a s pomocí pracovnice SAS je splní. Požadavky třídní učitelky jsou např. doplnit podpisy v žákovské knížce, přinést do školy ručník, doplnit podpisy v úkolníčku. Paní K. zjistila přesný systém zapisování domácích úkolů – do notýsku a mohla začít syna lépe kontrolovat.

V rámci zjištěného domácího násilí v rodině, se který se paní K. svěřila pracovnici SAS, bylo paní K. oznámeno, že pracovnice SAS má ohlašovací povinnost vůči policii nebo k OSPODu, protože domácímu násilí jsou přítomny děti. Po konzultaci s intervenčním centrem, kde paní K. vyslechly a vysvětlily jí situaci, která není její vinou, vysvětlily jí veškeré možnosti, práva a postupy, které má a může využít, se paní K. uklidnila a získala naději na řešení beznadějně situace. Pracovnice SAS se s paní K. domluvily, že do týdne celou situaci oznámí samostatně nebo

s pomocí SAS pracovníci OSPOD.

TO4a: Jak byl vyhodnocován individuální plán před využitím nástroje Outcomes Star™?

Individuální plán, který byl vytvořen před využitím nástroje OS™, byl zaměřen na zlepšení přípravy syna do školy, zároveň byl zaměřen na zlepšení chování syna ve škole... tento individuální plán byl vyhodnocen po 4.měsících (z důvodu ukončení pololetí). Příprava syna do školy zlepšila, ale jen ve dny, kdy se účastnil individuálních aktivit na podporu vzdělávání. Ostatní dny jeho aktivita ve škole spíše klesala a jeho připravenost na vyučování byla malá. Syn paní K. stále často chyběl ve škole, absence měl většinou omluvené od lékařky, důvody omlouvání byly většinou respirační problémy nebo bolesti břicha, odborná vyšetření neukázala žádné fyziologické abnormality. Jako rizika byla uvedena nespoupráce se SAS, OSPOD a školu, tato rizika se nenaplnila. V IP byly splněny všechny kroky, avšak k naplnění cílů nedošlo, uživatelka a její syn dále prodlouží stejné IP:

Viz. Příloha D: vyhodnocení individuálního plánu před využitím nástroje Outcomes Star™

TO4b: Jak byl vyhodnocován individuální plán po využití nástroje Outcomes Star™?

Individuální plán, který byl sestaven pomocí nástroje Outcomes Star™, byl vyhodnocen po třech měsících s úplně jiným výsledkem. Ve vyhodnocení bylo popsán celý proces práce s rodinou od vstupu do služby, až po vyhodnocení IP. Rodina navázala vztahy s rodinou, paní K. opustila násilnického partnera, odstěhovala se do azylového domu pro matky s dětmi a jejího syna přestaly trápit bolesti břicha a respirační problémy, neměl neomluven hodiny a jeho soustředění ve škole se zlepšilo. Výsledkem spolupráce bylo splnění všech kroků a cílů, které si uživatelka určila.

Příloha CH: vyhodnocení individuálního plánu po použití nástroje Outcomes Star™

Příloha E: Podání zprávy OSPODu od SAS před použitím nástroje Outcomes Star™

TO5a: Jak byla spolupráce obou subjektů v ukončována před využitím nástroje Outcomes Star™?

Spolupráce rodiny a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi byla v minulosti stále prodlužována a rodina se SAS spolupracuje již čtyři roky, kdy ambulanci SAS paní K. navštěvovala pro poradenství ohledně dluhové problematiky a pomoc s administrativními záležitostmi.

Od října 2019 paní K. spolupracovala se SAS na zlepšení přípravy syna do školy, po vyhodnocení individuálního plánu, byla spolupráce prodloužena, protože bylo zjištěno, že rodina potřebuje dlouhodobou podporu v oblasti vzdělávání. Paní K. i její syn se službou ochotně spolupracovali. Z hlediska individuálního plánu, rodina kroky k naplnění IP plnila a však cíle si jí nedařilo splnit. Spolupráce byla prodloužena a syn a paní K. se účastnil dále individuálních aktivit na podporu vzdělávání a byl předpoklad, že se bude spolupráce prodlužovat i nadále. Pracovnice SAS podávala pravidelné zprávy OSPODu

TO5b: Jak byla spolupráce obou subjektů ukončována po využitím nástroje Outcomes Star™?

Po odjezdu do azylového domu bylo určeno, že služba SAS spolupráci ukončí. Veškerá další spolupráce s rodinou bude jen v kompetencích OSPOD. Paní K, chtěla po pracovníci SAS poradenství a žádala ji telefonicky o rady, pracovnice SAS ji situaci několikrát vysvětlila a odkázala ji na sociální pracovníci v azylovém domě na pracovníci OSPOD. Paní K. ještě několikrát kontaktovala SAS, ale spíše, aby se pochlubila, jak se má a poděkovala za pomoc.

Viz příloha CH: Vyhodnocení individuálního plánu po použití nástroje Outcomes StarTM

3.2 DVC2: Komparovat řešení situace v rodině, při využití nástroje Outcomes StarTM a bez něj.

TO6a: Jak probíhala spolupráce se SAS před využití nástroje Outcomes StarTM?

Kazuistika paní K. a jejích dětí, byla jednou z běžných z praxe pracovníků SAS. Základní škola, kontaktovala místně příslušný OSPOD s žádostí o spolupráci v případě syna paní K., který často chyběl ve škole, měl již 21 neomluvených hodin, jeho přípravě na školní vyučování byla mizivá, s matkou nebyl možný telefonický kontakt, protože nevlastní mobilní telefon. OSPOD po jednání návrh paní K. spolupráci se SAS. Pracovnice OSPOD se přivedla do kanceláře SAS paní K. Pracovnice SAS si s ní promluvila o jejích problémech a společně vytvořili ZZJ a IP. Pracovnice OSPOD požádala o spolupráci zprávu. Pracovnice SAS s rodinou pracovala minimálně jednou týdně na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání. Těchto aktivit se účastnila jak matka tak i syn, někdy přicházel do ambulance jen syn, občas vedla rozhovory pracovníce SAS jen s matkou. Pracovnice SAS motivovala matku, ke zlepšení dohledu nad synem. Po vyhodnocení IP, byla konstatováno, že kroky matka i syn plní, avšak cíle se jim nedaří naplnit.

TO6b: Jak probíhala spolupráce se SAS po využití nástroje Outcomes StarTM? Jak byste zhodnotila nástroj Outcomes StarTM?

Nejprve se pracovníce SAS a OSPOD setkaly na jednání, kde pracovníce SAS kolegyně a vedoucího seznámila s nástrojem **Outcomes StarTM**. Dále je požádala o inovaci spolupráce mezi OSPOD a SAS. Vedoucí odboru souhlasil. Pracovnice SAS vytipovala rodinu, požádala ji souhlas se vstupem do výzkumu. Dále kolegyně požádala o jednání s rodinou, OSPOD a SAS, kde si společně vytyčily společné cíle spolupráce.

Z tvoření IP dle **Outcomes Star**TM vzešla o paní K. zakázka, řešení problému domácího násilí v rodině. Tato zakázka nebyla definována OSPOD, proto by o řešení situace v rodině neměla pracovnice SAS OSPOD informovat (jako o řešení dluhové problematiky), ale zároveň má pracovnice SAS ohlašovací povinnost, vůči páčání trestné činnosti vůči paní K. a vůči jejím dětem.

Po zjištění skutečností i fyzickém, psychickém a sexuálním násilím na paní K., které na ni páchá její partner. Pracovnice SAS okamžitě paní K. upozornila na nutnost situaci radikálně řešit, nabídla jí pomoc intervenčního centra, linek pro oběti domácího násilí, vysvětlila jí institut vykázaní z obydlí a zdůraznila, možnost odstěhování se k rodině, do azylového domu, nouzového bytu nutnost nahlášení situace na policii a OSPODu. Po emočně velmi vypjatém jednání se pracovnice SAS a paní K. domluvily na odložení řešení situace na druhý den, 3.3.2020, sestavila pracovnice SAS s paní K. individuální plán pro řešení situace. Pracovnice SAS sama volala o profesní pomoc a poradenství na linku bílého kruhu bezpečí, kde jí pracovnice ochotně odpověděla na konkrétní otázky ohledně řešení konkrétní situace. Pracovnice SAS na přání paní K. celou situaci oznámila a vysvětlila pracovníci OSPOD.

Paní K. se velmi bála o sebe a své děti, bála se, aby ji děti pracovnice OSPOD neodebrala z péče. Pracovnice OSPOD při společném jednání se SAS paní K. několikrát zopakovala, že pokud bude situaci řešit, nebude setrvávat ve vztahu s násilnou osobou, děti výchovné prostředí nezmění. Paní K. byla velmi rozrušená a nervózní často plakala a pořád opakovala, že se stydí.

Obě pracovnice paní K. zopakovaly nutný postup spolupráce – kontaktování rodiny s žádostí o pomoc a ubytování, návštěva obvodního lékaře, návštěva policie, za asistence policie sbalení osobních věcí, dokladů, učebnic z bytu a odstěhování se k rodičům, rodině, ke kamarádkám nebo do nouzového bytu v Novém Bydžově.

Pracovnice SAS pomáhala paní K. s kontaktováním rodiny. S rodinou paní K. naštěstí obnovila velmi rychle vztahy, které byly zpřetrhány, hlavně kvůli zákazu stýkat se s rodinou od partnera paní K. Rodina paní K. přijala ji i její děti a nabídla jim možnost u nich strávit pár dní.

Pracovnice OSPOD doprovodila paní K. k obvodnímu lékaři, kde paní K. pod

oblečením odhalila, podlitiny, zranění... poté navštívily PČR, kde vše nahlásily. Za spolupráce policie a OSPOD, s paní K. navštívily domácnost, kde bydlela a sbalila si všechny potřebné věci pro sebe a děti před domem si ji vyzvedla rodina, která ji odvezla k sobě domů.

Mezi tím pracovnice SAS zkontaktovala několik azylových domů s žádostí o přijetí. Azylový dům, vzdálen cca 150 km od místa bydliště paní K. ji přijmul. Pracovnice SAS pomohla paní K. domluvit veškerou administrativu s nástupem do azylového domu. Rodina paní K. ji odvezla do azylového domu. Na místo pobytu paní K. bylo uvaleno přísné embargo, protože partner paní K. chtěl zjistit, kde se nachází a vyhrožoval, protože není účastníkem řízení, není manžel paní K. a není zapsaný v rodném listě dcer, není sebemenší důvod ho informovat.

3.3 Shrnutí výzkumné části

Tabulka č. 2souhrnná tabulka výzkumu

	TOa: před OS	TOb: po OS
TO 1: Předání zakázky	Datovou zprávou	Osobně při jednání OSPOD, rodina a SAS
TO2: Individuální plán	Dle zakázky OSPOD a školy, doplněn o body z minulých IP	Dle OS se zaměřením na oblasti hvězdy rodiny
TO 3: Kompetence pracovníků	Určeny úkoly, ale nebyly určeny konkrétní zodpovědnost a způsoby předávní informací,	Jasně určené kompetence pracovníků, Pracovnice OSPOD tvořila hlavně kontrolní činnost, SAS pomoc a matka konala.
TO4: Vyhodnocení individuálního plánu	Dle vyhodnocení IP bylo zjištěno, že kroky rodiny činila, avšak cíle se jí nedařily splnit. Byl	PO vyhodnocení IP dle OS TM , bylo zjištěno, že chlapec je ve škole mnohem více soustředěný.

	předpoklad k dalšímu prodlužování IP	Matka se s ním pravidelně připravuje do školy a syn začíná mít vše v pořádku. Dle informací od paní K. má zajištěného zubaře, školku a bude se SP v azylovém domě žádat o nadační příspěvek na volnočasové aktivity dětí.
TO5: Proces ukončování služeb	Ukončování spolupráce s rodinou bylo v podstatě v nedohlednu, pokud by se v rodině nevyskytovaly neomluvené hodiny, zanedbaná lékařská péče... mohla by být rodina vyřazena z OSPOD a spolupráce s OSPOD by skončila.	Po odstěhování do azylového domu byl kontakt přesunut na sociální pracovníci azylového domu. OSPOD s paní K. situaci stále řešil, ale poté předal případ paní K. místně příslušnému OSPOD.
TO6: Komparace kazuistik	V rodině se stále řešily důsledky problému.	V rodině se přišlo na příčinu problému, která když se začala řešit, zmírnily se i důsledky problémů.

Hlavním cílem práce je **komparovat práci s klienty před využitím nástroje** Outcomes StarTM a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově. Zajímala jsem se o způsob OSPOD a SAS v Novém Bydžově a celý proces spolupráce institucí. Celý proces výzkumu jsem vedla jako komparaci spisové dokumentace a

procesu předávání zakázky, tvoření IP, vymezení kompetencí, vyhodnocení IP, ukončování spolupráce a celková komparace kazuistik.

Dílčím výzkumným cílem 1 bylo komparovat práci s klienty před využitím nástroje Outcomes StarTM a po využití nástroje v rámci spolupráce OSPOD a SAS v Novém Bydžově. Zajímala jsem se o způsob předávání zakázky, tvoření IP, vymezení kompetencí, vyhodnocení IP a ukončování spolupráce

V případě **předávání zakázky a vymezení kompetencí** mezi SAS a OSPOD jsem zjistila, že pro klienta a získání důvěry v sociální pracovníce je vhodnější, když se všichni zúčastnění setkají u jednoho stolu. A vymezi si přesně kompetence a určí si role v řešení případu rodiny. V kontextu Nového Bydžova často klientům splývají pracovní pozice SAS a OSPOD, všechny z odboru sociálních věcí vnímají jako „paní sociální“ bez rozdělení OSPOD a služba.

Tvorba individuálního plánu v prvním případě probíhala standardně, kdy se pracovníce SAS ptala na problémy rodiny, matka říkala, co ji trápí a pracovníce SAS navrhovala cesty řešení, které paní K, buď přijala nebo ne. Tvorba IP dle OSTM, byla v jen zkouškou, zda by princip tvorby IP dle principů OSTM týmu sociálního odboru do budoucna vyhovoval a zda se zapojíme do projektu OSTM. Pracovnice SAS tvořila IP dle postupu z workshopu (Bechyňová, 2019) bez použití číselné škály, ale jen za použití doptávání se na určité oblasti života rodiny. Dle domluvy s kolegy s OSPOD, byla zakázka OSPOD předána a vysvětlena rodině a další tvoření IP bylo jen na spolupráci SAS a rodiny. Hlavně z důvodu většího časového i kompetenčního prostoru služby SAS. Právě na tvorbě IP.

Vyhodnocení individuálního plánu a ukončování služeb na porovnání práce s rodinou je zřetelně vidět, jak se rodina ve svém životě posunula vpřed. A díky kvalitně sestavenému IP mohla vystoupit ze zacyklení, ve kterém se ocitla. Zároveň díky IP, které se zaměřovalo na všechny aspekty života, se určila příčina problém, která se následně mohla začít řešit. Díky tomuto se rodina po pár týdnech spolupráce dostala k cíli – zvýšení rodičovských kompetencí. Cílem sociální práce není, aby klienti neměli problémy, ale aby si s nimi uměli poradit samostatně. Díky opuštění násilnického partnera paní K. získala potřebné sebevědomí.

Komparace kazuistik ukázala na nutnost tvorby individuálních plánů v práci s klientem, díky změně pokládání otázek a změně přístupu k vytváření IP, se změnil postoj celé rodiny k problému. Díky odstranění příčiny problémů, mohla rodina opustit toxické prostředí ve kterém žila.

Jako nejvíc alarmující, znepokojivé, ale do budoucna stěžejní, vnímám poslední rozhovor s paní K., těsně předodjezdem do azylového domu. Když se pracovníci loučila v přátelském duchu a při děkování pracovníci SAS, řekla: **„Vy jediná jste se mě za 5 let zeptala, jak se cítím, co si přeju a zda se cítím v bezpečí a já si uvědomila, že takto žít nechci a nemusím, děkuji.“** (K., 2020)

Tato zpětná vazba je pro sociální pracovníky velmi důležitá, protože jim dává náhled na jejich profesi. V této větě, klientky je vidět síla správně a vhodně vytvářeného IP, avšak bohužel ve vytváření ZZJ a IP nemůžeme porovnávat jednotlivé klienty a ke každému musíme přistupovat velmi individuálně.

V současné době (7/2020) probíhá policejní vyšetřování a výslechy svědků a zúčastněných osob paní K., bývalého partnera, pracovníci SAS a pracovníci OSPOD.

ZÁVĚR A DISKUZE

Z výsledků výzkumu je patrně, že spolupráce mezi subjekty všeobecně by se měla v určitých časových intervalech revidovat a zamýšlet se zda postupy, které roky fungují, jsou stále aktuální. Zda řešení problémů klientů nemá i jiné možnosti řešení. Zda spolupráce s ostatními institucemi není založena jen na přátelských potažmo nepřátelských vazbách určitých pracovníků.

V kontextu spolupráce OSPOD a SAS v rámci odboru sociální věcí jsem také zjistila, že velkou roli v nastavení spolupráce, flexibility a operativního řešení situace v rodině paní K. sehrál fakt, že pracovnice OSPOD a SAS jsem od sebe vzdáleny jen několik kroků a spojuje je i stejná pracovní kultura, proto mohly vytvářet plán intervence s paní K. společně dle potřeby situace.

Na komparaci kazuistiky a komparaci jiného přístupu vytváření IP s klientem je patrné, že vytváření individuálního plánu by mělo být stěžejní prací sociálního pracovníka, od které se odvíjí celá následující práce s klienty.

Jak jsme již zmínila v úvodu, rodina nás ovlivňuje na celý náš život a je velmi důležité, aby fungovala správně. Pokud se rodina dostane do situace, kdy si neumí pomoci vlastními silami, je dobré, když se může obrátit na někoho a požádat o pomoc. Díky službám jako je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a jiné, mají rodiny šancia možnost naučit se novým způsobům řešení problémů a mnoho dětí se nemusí dostat do § 6 zákona 359/1999 Sb..

Z celé práce vyplývá, že nástroj Outcomes Star je velmi zajímavým nástrojem, jak definovat spolupráci mezi OSPOD a SAS a vymezit pracovní postupy, při práci s rodinou a vytváření IP.

Aplikačním cílem této práce bylo zhodnotit nástroj Outcomes StarTM a zjistit, zda je vhodné ho zakoupit a vstoupit do procesu školení nebo nikoliv.

Vedení města souhlasí se zakoupením plné licence Outcomes StarTM a však v současné době nevyhradí peníze na nákup licence.

Seznam zkratk

OSPOD	= orgán sociálně právně ochrany dítěte
SAS	= Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
ORP	= obec s rozšířenou působností
NZDM	= Nízko prahové zařízení
SPOD	= Sociálně právní ochrana dítěte
ČR	= Česká republika
MPSV	= Ministerstvo práce a sociálních věcí
IP	= Individuální plán
Sb.	= Sbírky zákonů
ZZJ	= Záznam z jednání se zájemcem o službu
SV	= Sociálních věcí
SPO	= Sociální práce na obci
VIP	= Vyhodnocení Individuálního plánu

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Transformační tabulka

Tabulka č. 2 souhrnná tabulka výzkumu

Seznam obrázku

Obr. č. 1 Organizační struktura Odboru sociálních věcí

Obr. č. 2 Outcomes StarTM – hvězda rodiny

Obr. č. 3 Outcomes StarTM moje hvězda

Obr. č. 4 Desetistupňová škála a pět stádií

Seznam příloh

Příloha A: Žádost o spolupráci OSPODa SAS před použitím nástroje Outcomes StarTM

Příloha B: Záznam z jednání se zájemcem o službu před použitím nástroje Outcomes StarTM

Příloha C: Individuální plán před využitím nástroje Outcomes StarTM

Příloha D: vyhodnocení individuálního plánu před využitím nástroje Outcomes StarTM

Příloha E: Podání zprávy OSPODu od SAS před využitím nástroje Outcomes StarTM

Příloha F: Žádost o spolupráci se SAS po použití nástroje Outcomes StarTM

Příloha G: Záznam z jednání se zájemcem o službu po použití nástroje Outcomes StarTM

Příloha H: Individuální plán po využití nástroje Outcomes StarTM

Příloha CH: vyhodnocení individuálního plánu po využití nástroje Outcomes StarTM

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- DISMAN, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 2000. 375 s. ISBN 80-246-0139-7.
- JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové, 2014. Skripta. Univerzita Hradec Králové. *
- JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce I*. Hradec Králové, 2014. Skripta. Univerzita Hradec Králové. *
- KOŘÍNEK, Martin. *Standardy kvality Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi: VNITŘNÍ SMĚRNICE 39. 2*. Nový Bydžov, 2017. *
- KUBINEC, Jan. *Koncepce prevence kriminality Města Nový Bydžov 2019-2020*. Nový Bydžov, 2018.
- MACEČEK, Rostislav. Proces individuálního plánování. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 457-463. ISBN 978-80-7368-503-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2008. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0. *
- OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- SMUTEK, Martin. *Tvorba odborné publikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. *
- Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum*. Ostrava: Sagit, 2020. ÚZ. ISBN 978-80-7488-391-0. *
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance Písek, 1996. * *Zákon o sociálně právní ochraně dítěte*. In: . Praha: Sagit, 1999, ročník 1999, číslo 359.
- ZAPLETAL, Josef a kol. *Prevence kriminality*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie české republiky, 2000. *

Osobní sdělení

Bechyňová, Věra. Osobní sdělení, ředitelka STŘEPu, sociální pracovníce a metodička projektu ze dne 17.10.2019

Kubinec, Jan. Osobní sdělení vedoucího odboru sociální věci Mě Nový Bydžov ze dne 20. 3.2020

K. Andrea. Osobní sdělení klientka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ze dne 1.10.2019

K. Andrea. Osobní sdělení klientka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ze dne 2.4.2020

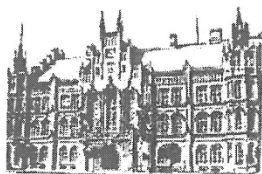
Internetové zdroje

Outcomes Star [online]. Brighton: Triangle ConsultingSocialEnterprise Limited, company, 2020 [cit. 2020-07-05]. Dostupné z: z[cit. 2020-07-07]. Dostupné z: <http://www.pravonadetstvi.cz/dokumenty/analyzy-siti-sluzeb/>

Střep [online]. Praha: České centrum pro sanaci rodiny, 2017 [cit. 2020-07-05]. Dostupné z: <http://www.strep.cz/cs/index.php?page=inovace-v-spod-pro-ohrozene-deti-mereni-dopadu-cesty-zmeny-a-mobilni-tymy>

PŘÍLOHY

Příloha A: Žádost o spolupráci OSPOD a SAS před použitím nástroje Outcomes Star™



Městský úřad Nový Bydžov

Odbor Sociálních věcí

I D schránky v I S D S : 2umb8 hk

Město Nový Bydžov
SAS pro rodiny s dětmi
Masarykovo náměstí 1 504 01
Nový Bydžov

VÁŠ DOPIS ZN.: ZE

DNE:

ČÍSLO JEDNACÍ/SZ: NB-S/ /2019/Hol/ /2019

Datum
2019

Oprávněná úřední osoba
Bc. Hana Holková

E-mail
holkova@novybydzov.cz

Telefon
495 703 932

Žádost OSPOD Nový Bydžov o dlouhodobou spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi - nezl. nar. bytem

Městský úřad Nový Bydžov, Odbor sociálních věcí — OSPOD, Vás žádá o spolupráci s nezl. dítětem a jeho matkou

Při práci s nezl. dítětem a jeho matkou se zaměřte na:

- Objednání nezl. do pedagogicko - psychologické poradny
- Práce s matkou na zvýšení rodičovských kompetencí
- Spolupráce na zlepšení dohledu nad přípravou syna do školy a na vyučování
- Zajištění individuální aktivit na podporu vzdělávání
- Motivace k účasti na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání

Dále Vás žádáme o podání zpráv o spolupráci nezl. dítěte a jeho matky s Vaší službou. Zprávy zasílejte v termínech po ukončení pololetí a poté každé 3 měsíce.



Mgr. Jan Kubinec
vedoucí Odboru sociálních věcí



Za správnost vyhotovení
Bc. Hana Holková sociální pracovnice
OSPOD



SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247

ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Jméno, příjmení (dále Uživatel/ka): [REDACTED]
Datum narození: [REDACTED] 1986
Bytem: [REDACTED] Nový Bydžov

Děti:

[REDACTED] nar. [REDACTED] 2010
[REDACTED] nar. [REDACTED] 2016
[REDACTED] nar. [REDACTED] 2018

Paní [REDACTED] navázala kontakt s pracovníci SAS dne 25.10.2019, kdy ji bylo nabídnuto poskytování služeb dle § 65, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zájemkyně o službu požádala o pomoc a podporu ve věci školní docházky syna. Dále požádala o řešení dluhové problematiky.

Sjednání poskytování SAS pro rodiny s dětmi

Problémy vnímané zájemcem o službu:

Paní [REDACTED] vnímá jako největší problém, přípravu syna do školy. Paní [REDACTED] nevlastní mobilní telefon, proto se jí zástupci školy mohli dovolat a konzultovat s ní

neomluvené hodiny syna včas. Syn je dle školy při vyučování nesoustředěný, roztěkaný, často mu chybí pomůcky a domácí úkoly, jeho absence ve škole je vysoká. Syn je ve škole neúspěšný, v tempu třídy se ztrácí.

Paní [REDAKCE] by chtěla pomoci s finanční stránkou rodiny a řešení dluhové problematiky.

Způsob dosavadního řešení problému:

Paní [REDAKCE] navštívila pracovnice OSPOD, kterou o spolupráci požádala škola. Pracovnice OSPOD nabídla paní [REDAKCE] spolupráci se SAS. Již v minulosti matka navštěvovala ambulanci SAS a chtěla by služby SAS znovu obnovit

Paní [REDAKCE] zatím ve zlepšení situace neučinila nic, protože sama neví, jak situaci řešit.

Popis potřeb zájemce o službu:

Paní [REDAKCE] požádala pracovníci SAS o zařazení syna do individuálních aktivit na podporu vzdělávání v kanceláři SAS. Dále by chtěla zjistit veškeré dluhy a exekuce, které jsou na její jméno vedeny.

Popis rizik zájemce o službu:

Jako riziko může být vnímáno nespolupráce syna s pracovníci SAS, nespolupráce matky se školou, OSPODem a SAS...

Popis zdrojů zájemce o službu:

Matka pobírá rodičovský příspěvek ve výši 3800,-, výživné na syna 1 500,-, její partner pracuje a hradí výdaje za bydlení, energie... paní [REDAKCE] má k dispozici na jídlo a potřeby dětí cca 5 300,- /měsíčně.

Popis zdrojů blízkých osob:

Paní [REDAKCE] rodiči není v kontaktu již tři roky, se sourozenci také ne, rodina partnera matky bydlí v domě, kde v současné době žijí s nimi má standartní vztahy. Přátelské vazby matka neudrzuje, většinu času se stará o své tři děti.

Popis zdrojů komunity:

Rodina nevyužívá žádné služby dostupné v Novém Bydžově

Orientace zájemce o službu v životní situaci a jeho motivace:

Paní se v situaci orientuje a chce ji řešit

Varianty řešení situace:

Individuální aktivity na podporu vzdělávání

Dluhové poradenství

Sjednané služby:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práva oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Uživatel/ka požaduje zakládání kopií doložených dokladů do spisu rodiny.

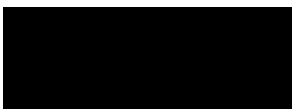
Sjednaná forma uzavření smlouvy (nehodící se bude škrtnuto):

- ~~písemná~~
- ústní forma – uživatel seznámen s veškerými podmínkami poskytování SAS a bylo mu předáno **Poučení o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi formou ústní smlouvy**

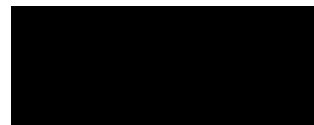
Doba trvání smlouvy (nehodící se bude škrtnuto):

- na dobu neurčitou
- ~~na dobu určitou do~~

V Novém Bydžově dne 25.10.2019



Uživatelka



za Poskytovatele

Mgr. Michaela Vaníčková

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY - 1272659
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247

Individuální plán uživatele (dále IP)

Jméno a příjmení:

████████████████████

Datum narození:

██████████

Dlouhodobý cíl uživatele:

Zvýšení rodičovských kompetencí

Dílčí cíle uživatele:

Řešení dluhové problematiky

Kroky uživatele k dosažení cíle a jejich termínování:

Zvýšení dohledu nad přípravou syna do školy – denně, pravidelně

Účast syna na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání – 1x týdně, pondělí 14:00 -
15:30, dle dohody

Zjištění výše dluhů u věřitelů

Zajištění splátkových kalendářů

Dodržování splátkových kalendářů

Případné zažádání o oddlužení

Kroky sociálního pracovníka (jiných osob) a jejich termínování:

Motivace a podpora uživatelky – pravidelně

Pomoc při kontaktování věřitelů – 1x, dle potřeby

Pomoc při dojednání splátkových kalendářů

Rizika naplnění cíle IP:

Nespolupráce se SAS

Nespolupráce s OSPOD

Termíny vyhodnocení:

- 1x za 6 měsíců
- dle potřeby

V Novém Bydžově dne: 25.10.2019



Uživatelka



za poskytovatele

Mgr. Michaela Vaníčková

**SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247**

Vyhodnocení individuálního plánu uživatele (dále IP)

Jméno příjmení: [REDACTED]

Datum narození: [REDACTED] 1986

S uživatelem uzavřen dne [REDACTED] 019 individuální plán, kdy uživatelka požadovala o pomoc a poradenství v oblasti zvýšení rodičovských kompetencích, řešení dluhové problematiky

Kroky k dosažení cíle byly uskutečněny, matka se synem účastnila individuálních aktivit na podporu vzdělávání v kanceláři SAS na setkání přišel syn většinou včas nebo s adekvátní omluvou. V rámci přípravy na vyučování pracovnice SAS se synem paní K. probrala vyučovací látku, pomohla mu připravit se na další vyučování... Paní [REDACTED] donesla pracovníci SAS veškeré dokumenty týkající se dluhové problematiky, po rozklíčování jednotlivých dluhů, se s pracovníci SAS matka domluvila na řešení dluhové problematiky, až po ustálení studijních výkonů syna.

Pracovnice SAS ji vysvětlila veškerá rizika plynoucí z odkládání řešení dluhové problematiky.

Jako riziko bylo uvedeno nespolupráce se SAS a OSPOD toto riziko se nenaplnilo

Hodnocení IP bylo s uživatelkou projednáno. Uživatelka nastaveným cílům rozumí a vnímá jejich dosažení jako důležité.

V Novém Bydžově dne: [REDACTED] 2019

[REDACTED]

Zapsala: Alena Kunstová, DiS.



Město Nový Bydžov,

I D schránky v I SDS : 2umb8hk

Masarykovo náměstí 1, 504 0 1 Nový Bydžov

I

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

ČÍSLO JEDNACÍ/SZ: NBS/ [redacted] 7/2019/Kua/[redacted] D/2019

Datum	Oprávněná úřední osoba	E-mail	Telefon
[redacted].2020	Alena Kunstová, DiS	kunstova@novybydzov.cz	495703938

Zpráva o spolupráci se sociálně aktivizační službou paní [redacted] a jejího syna

Paní [redacted] spolupracuje se SAS od roku 2019, spolupráce byla navázána na základě doporučení OSPOD Nový Bydžov. Spolupráce je bezproblémová, paní [redacted] se SAS spolupracuje a zakázku OSPOD plní. Schůzky, které jsou naplánovány na každé pondělí příliš dodržuje, nebo se před schůzkou omluví.

V zakázce OSPOD ze dne [redacted] 2019 byly vytyčeny tyto okruhy spolupráce:

Objednání nezl. do pedagogicko - psychologické poradny v kanceláři SAS

Pracovnice SAS motivovala matku k objednání syna do PPP, paní [redacted] si je vědoma důležitosti vyšetření, pracovnice SAS ji předala telefonní kontakt, matka chce syna objednat samostatně. Doprovod na vyšetření nepožaduje.

Práce s matkou na zvýšení rodičovských kompetencí

Matka souhlasí se zařazením syna do individuálních aktivit na podporu vzdělávání a je si vědoma nutnosti zvýšit na synem dohled

Spolupráce na zlepšení dohledu nad přípravou syna do školy a na vyučování

Paní [redacted] se synem účastnila individuálních aktivit na podporu vzdělávání, kde při společných sekcích rozebírali nutnost správné přípravy do školy, pracovnice SAS se ptala zda mají veškeré vybavení do školy v pořádku a zda na něho mají finance, matka potvrdila, že na vybavení do školy finance má, ale na volnočasové aktivity nikoliv. V červnu bude syn zařazen do žádosti o nadační příspěvek na podporu volnočasových aktivit.

Zajištění individuální aktivit na podporu vzdělávání

Syna paní [redacted] bude do programu zařazen od nového školního roku (podání v červu).

Motivace k účasti na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání

Paní [redacted] je motivovaná k účasti na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání.

Závěr:

Paní [redacted] spolupracuje se SAS bez problémů, kancelář SAS vyhledá, kdy potřebuje pomoc a podporu v životních situacích. Syn se individuálních aktivit účastní rád.

S pozdravem



Alena Kunstová, DiS.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi



Městský úřad Nový Bydžov

Odbor Sociálních věcí
ID schránky v I S D S : 2umb8 hk

Město Nový Bydžov
SAS pro rodiny s dětmi
Masarykovo náměstí 1 504 01
Nový Bydžov

VÁŠ DOPIS ZN.: ZE

DNE:

ČÍSLO JEDNACÍ/SZ: NB-S/ /2020/Hol/ /2019

Datum
2020

Oprávněná úřední osoba
Bc. Hana Holková

E-mail
holkova@novybydzov.cz

Telefon
495 703 932

Žádost OSPOD Nový Bydžov o dlouhodobou spolupráci se SAS pro rodiny s dětmi - nezl.

nar. [redacted]

Městský úřad Nový Bydžov, Odbor sociálních věcí — OSPOD, Vás žádá o spolupráci s nezl. dítětem [redacted] a jeho matkou [redacted].

Na základě setkání s rodinou služby SAS a OSPOD, Vás žádám o spolupráci s rodinou, při práci s nezl. dítětem a jeho matkou se zaměříte na:

- Objednání nezl. do pedagogicko - psychologické poradny v kanceláři SAS
- Práce s matkou na zvýšení rodičovských kompetencí
- Spolupráce na zlepšení dohledu nad přípravou syna do školy a na vyučování
- Zajištění individuální aktivit na podporu vzdělávání
- Motivace k účasti na individuálních aktivitách na podporu vzdělávání

Dále Vás žádáme o podání zpráv o spolupráci nezl. dítěte a jeho matky s Vaší službou. Zprávy zasílejte v termínech každé 3 měsíce.



Mgr. Jan Kubinec
vedoucí Odboru sociálních
věcí



Za správnost vyhotovení
Bc. Hana Holková, sociální
pracovnice OSPOD



SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247

ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Jméno, příjmení (dále Uživatel/ka): [REDACTED]
Datum narození: [REDACTED] 1986
Bytem: [REDACTED] Nový Bydžov

Děti:

[REDACTED] nar. [REDACTED] 2010
[REDACTED] nar. [REDACTED] 2016
[REDACTED] nar. [REDACTED] 2018

Paní [REDACTED] navázala kontakt s pracovníci SAS dne 2.3.2020, kdy ji bylo nabídnuto poskytování služeb dle § 65, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zájemkyně o službu požádala o pomoc a podporu řešení problémů spojením s domácím násilím. Dále požádala o pomoc a poradenství ohledně zdravotní péče o sebe a děti..

Sjednání poskytování SAS pro rodiny s dětmi

Problémy vnímané zájemcem o službu:

Paní [REDACTED] vnímá jak důležité řešit v oblasti spolupráce s OSPOD posílení rodičovských kompetencí a to zejména větší kontrola synovi školní docházky a přípravy, objednání se do PPP a dodržování všech doporučených postupů.

V oblasti **zdraví** by paní [REDACTED] chtěla pro sebe a děti získat zubaře a účastnit se pravidelných zubních prohlídek.

V oblasti **vzdělávání** by paní [REDACTED] chtěla syna zařadit do individuálních aktivit na podporu vzdělávání a v budoucnu (květen 2020), by chtěla zažádat o zařazení syna na žádost CTP Fond nadace Terezy Maxové na podporu vzdělávání. Paní K. také vnímá jako velmi důležité přihlášení nejmladší dcery do školky.

Denní režim rodiny – otčím syna paní [REDACTED] odchází do práce kolem 7:00, syn s ním nechce vstávat a vstává vždy po odchodu otčíma z bytu, matka mu dává každý den 20, - na svačinu. Celá rodina žije v jedné místnosti, kdy děti chodí spát kolem 22:00 a usínají u televize nebo mobilních telefonů. [REDACTED] si uvědomuje nevhodnost takového uspořádání, ale uspořádání bytu řešit nechce.

Peníze- veškeré finance v rodině řeší partner paní [REDACTED] tuto oblast nechtěla příliš řešit, paní [REDACTED] vnímá jako problém dluhovou problematiku a chtěla zjistit výši všech dluhů, které má. Paní [REDACTED] by chtěla od září nastoupit do zaměstnání.

Bezpečí – paní [REDACTED] se po položení otázek týkající se bezpečí její a její rodiny rozplakala a emočně zhroutila. Po odeznění prvního šoku se pracovníci SAS svěřila, že ji partner bije pěstmi, psychicky ji ponižuje a zároveň ji sexuálně zneužívá. Pracovnice SAS ji nechala vypovídat, a nabídla ji pomoc intervenčního centra, linky bezpečí, bílý kruh bezpečí, dona linka, azylové bydlení, poskytla ji poradenství ohledně oznámení na policii, lékařských prohlídek a postupů, které může (by měla učinit) ... ale zároveň ji oznámila zákonné povinnosti, které má – tzn. Ohlašovací povinnost. Paní [REDACTED] v rychlém vypětí požádala pracovníci SAS přesun schůzky na druhý den aby si celou situaci promyslela. Pracovnice SAS souhlasila, ale znovu zopakovala nutnost situaci řešit oficiální cestou.

Způsob dosavadního řešení problému:

Paní [REDACTED] oblast vzdělávání u syna zatím neřešila, děti byly v minulosti registrované u zubaře avšak pravidelných prohlídek se neúčastnily.

Vzhledem k závažnosti zjištěného problému se SAS a paní [REDACTED] soustředily na zvládnutí primárního problému a to je domácí násilí v rodině, které paní [REDACTED] let nijak neřešila.

Popis potřeb zájemce o službu:

Paní [REDACTED] potřebuje řešit hlavně domácí násilí v rodině, potřebuje pomoci se zorientovat v nabídce pomoci a poradenství v oblasti domácího násilí, potřebuje pomoci s nahlášením situace OSPOD nebo policie ČR, dále potřebuje pomoci a podpořit v hledání cesty z nezdravého

prostředí... další oblastí se kterou bude paní [REDAKCE] v budoucnu potřebovat podpořit je registrace u zubaře, vyplnění nadačního fondu a podporu vzdělávání (možná i nadační fondu na kauci), přihlášení dcery do školy, řešení dluhové problematiky...

Popis rizik zájemce o službu:

Největším rizikem v případě paní [REDAKCE] její partner a jeho rodina, která bydlí ve stejném domě. Dalším rizikem je nespolupráce se SAS a nutnost SAS nahlášení situace policii bez spolupráce paní

Popis zdrojů zájemce o službu:

Matka pobírá rodičovský příspěvek ve výši 3800,-, výživné na syna 1 500,-, její partner pracuje a hradí výdaje za bydlení, energie... paní [REDAKCE] má k dispozici na jídlo a potřeby dětí cca 5 300,- /měsíčně.

Popis zdrojů blízkých osob:

Paní [REDAKCE] se s rodiči není v kontaktu již tři roky, se sourozenci také ne, rodina partnera matky bydlí v domě, kde v současné době žijí s nimi má standartní vztahy. Přátelské vazby matka neudrzuje, většinu času se stará o své tři děti. Po domluvě [REDAKCE] derodina kontaktována a požádána o pomoc.

Popis zdrojů komunity:

Rodina nevyužívá žádné služby dostupné v Novém Bydžově

Orientace zájemce o službu v životní situaci a jeho motivace:

Paní [REDAKCE] si uvědomuje vážnost situace a chce ji řešit, ale neví jak.

Varianty řešení situace:

Intenzivní poradenství ohledně domácího násilí a předání případu paní [REDAKCE] další institucím, policie, OSPOD, intervenční centrum, azylový dům.

Sjednané služby:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práva oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Uživatel/ka požaduje zakládání kopií doložených dokladů do spisu rodiny.

Sjednaná forma uzavření smlouvy (nehodící se bude škrtnuto):

- ~~písemná~~

- ústní forma – uživatel seznámen s veškerými podmínkami poskytování SAS a bylo mu předáno **Poučení o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi formou ústní smlouvy**

Doba trvání smlouvy (nehodící se bude škrtnuto):

- na dobu neurčitou

- ~~na dobu určitou do~~

V Novém Bydžově dne 2.3.2020



Uživatelka



za Poskytovatele

Mgr. Michaela Vaníčková

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY - 1272659
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247

Individuální plán uživatele (dále IP)

Jméno a příjmení:



Datum narození:

 986

Dlouhodobý cíl uživatele:

Řešit situaci v rodině ohledně domácího násilí

Dílčí cíle uživatele:

Vymanit se z partnerství s násilnou osobou

Podpora syna ve zlepšení přípravy na školní vyučování.

Kroky uživatele k dosažení cíle a jejich termínování:

Vyhledat odbornou pomoc lékařskou pomoc (pohotovost, obvodní lékař, gynekolog) – dnes, po každém útoku nebo incidentu

Vyhledat odbornou psychickou podporu – linky dona linka, bílý kruh bezpečí, intervenční centrum – dnes, neprodleně, kdykoliv

Nahlásit problémy s partnerem policii – neprodleně, po každém útoku

Nahlásit/konzultovat situaci s OSPOD – neprodleně

Požádat o pomoc rodinu – matku, sourozence... - neprodleně

Zjistit nabídky azylového bydlení pro matku a tři děti- neprodleně

Zařazení syna na individuální aktivity na podporu vzdělávání – pondělí od 14:00 do 15:30, po domluvě

Kroky sociálního pracovníka (jiných osob) a jejich termínování:

Podpora a pomoc v řešení situace – denně

Zjištění nabídek odborníků a zajištění kontaktu na odborníky – 1 x, dle potřeby

Poskytnutí mobilního telefonu a možnost si v samostatné místnosti pohovořit s odborníky- denně
Pomoc, podpora a doprovod na policii nebo OSPOD. 1x, dle potřeby

Poskytnutí individuální aktivity na podporu vzdělávání pondělí od 14:00 do 15:30, po domluvě

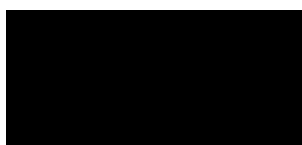
Rizika naplnění cíle IP:

Nespolupráce se SAS, neřešení problému, setrvání v partnerství

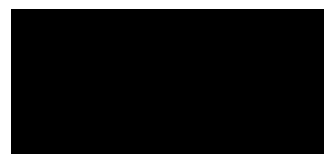
Termíny vyhodnocení:

- 1x za 6 měsíců
- dle potřeby

V Novém Bydžově dne: 3.3.2020



Uživatelka



za Poskytovatele

Mgr. Michaela Vaníčková

**SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
POSKYTOVATEL SLUŽBY – MĚSTO NOVÝ BYDŽOV,
IČ 00269247**

Vyhodnocení individuálního plánu uživatele (dále IP)

Jméno a příjmení:

████████████████████

Datum narození:

██████████ 1986

S uživatelem uzavřen dne ██████ 2020 individuální plán, kdy uživatelka požadovala o pomoc Hlavně v oblasti řešení domácího násilí, které je páčáno na ni a jsou mu vystaveny i děti (jako svědkové nepřímý událostí), dílčí cíle si klientka určila jako vymanění se z partnerství s násilnou osobou a podpora syna ve zlepšení přípravy na školní vyučování.

Kroky k dosažení cíle byly uskutečněny, matka vyhledala odbornou pomoc, ve spolupráci s pracovníci SAS zavolala pro pomoc a poradenství na linky, které se zabývají pomoci lidem ohroženým domácím násilím. Matka ve spolupráci se SAS a OSPOD navštívila odborné lékaře, nahlásila situaci na policii, konzultovala situaci OSPOD, požádala rodinu o pomoc a přestěhovala se do azylového domu.

Spolupráce s paní ██████ byla bezproblémová a klientka spolupracovala na řešení problému.

Hodnocení IP bylo s uživatelkou projednáno. Uživatelka nastaveným cílům rozumí a vnímá jejich dosažení jako důležité. Z důvodu naplnění cílů individuálního plánu a odstěhování se klientky z ORP Nový Bydžov bude individuální plán vyhodnocen a ukončen.

V Novém Bydžově dne: 25.5. 2020

████████████████████

Zapsala: Alena Kunstová, DiS.