

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

**Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti  
a mládež s návaznými službami na Jičínsku**

*Diplomová práce*

Autor: Bc. Veronika Čechová

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

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

Hradec Králové 2019

## Zadání diplomové práce

**Autor:** Veronika Čechová

**Studium:** U17083

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s návaznými službami na Jičínsku**

**Název diplomové práce AJ:** Cooperation of Low-threshold Facilities for Children and Youth with Related Services in Jičínsko

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Diplomová práce se bude zabývat fungováním spolupráce NZDM a návazných služeb na Jičínsku. Cílem práce je zjistit potřeby spolupráce NZDM s návaznými službami v tomto okrese a navrhnout nastavení pravidel této spolupráce. V diplomové práci bude využita kvalitativní výzkumná strategie.

BECHYŇOVÁ, Věra. Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6201-816. JANEBOVÁ, Radka, ed. Spolupráce v sociální práci : sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-259-1. Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1. ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

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

**Oponent:** Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 29.6.2018

### **Prohlášení**

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

V Lánech dne .....

Veronika Čechová .....

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení mé diplomové práce a také za čas, který mi věnovala při konzultacích k mé diplomové práci.

## **Abstrakt**

ČECHOVÁ, Veronika. *Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s návaznými službami na Jičínsku*. Hradec Králové, 2019. 74 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Diplomová práce se zabývá fungováním spolupráce NZDM a návazných služeb na Jičínsku. Cílem práce je zjistit potřeby spolupráce NZDM s návaznými službami v tomto okrese a navrhnout nastavení pravidel této spolupráce. V diplomové práci je využita kvalitativní výzkumná strategie, která se zaměřuje na spolupráci se službami, které s NZDM na Jičínsku již mají nastavený určitý typ spolupráce. Práce tedy nezahrnuje všechny návazné služby, které ve svých dokumentech o návazných službách uvádí. Práce se tímto snaží komplexně zjistit názory pracovníků NZDM a návazných služeb, jak je mezi nimi společná spolupráce vymezena z hlediska kompetencí, a zda dochází ke kooperaci. Práce se také zabývá pojmem konkurence, kde zjišťuje, zda služby vnímají i tento jev, tedy opak koordinace. Práce je doplněna o názory a návrhy respondentů, kterými by se daná spolupráce mezi pracovníky NZDM a návazných služeb ve prospěch klienta dala zlepšit.

**Klíčová slova:** nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, práce s dětmi a mládeží, návazné služby, spolupráce, koordinace, konkurence

## **Abstrakt**

ČECHOVÁ, Veronika. *Cooperation of Low-threshold Facilities for Children and Youth with Related Services in Jičínsko*. Hradec Králové, 2019. 74 p. Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Thesis supervisor: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The thesis deals with the operation of NZDM and related services cooperation in the Jičín region. The aim of the thesis is to identify the needs of NZDM cooperation with the related services in this district and to propose the rules of this cooperation. The diploma thesis uses a qualitative research strategy that focuses on cooperation with services that have already set a certain type of cooperation with NZDM in Jičín. Thus, the work does not include all the follow-up services it provides in its follow-up documents. This work tries to comprehensively find out opinions of NZDM staff and related services, how the cooperation between them is defined in terms of competencies, and whether there is cooperation. The thesis also deals with the concept of competition, where it determines whether services perceive this phenomenon, ie the opposite of coordination. The thesis is supplemented by opinions and suggestions of respondents, which could improve the cooperation between NZDM staff and related services for the benefit of the client.

**Keywords:** Low-threshold Facilities for Children and Youth, working with children and youth, cooperation, follow-up services, competition

## Obsah

Úvod.....	8
1. NZDM.....	11
1.1 Nízkoprahovost.....	12
1.2 Profil pracovníka NZDM.....	13
1.2.1 Profesionální kompetence pracovníka v NZDM.....	15
1.3 Profil klienta NZDM.....	16
1.3.1 Práce s dětmi a mladými dospělými s poruchovým chováním.....	17
1.4 NZDM na Jičínsku.....	18
1.4.1 Oblastní charita Jičín a její poslání.....	18
1.4.2 Zásady poskytované služby nízkoprahových klubů na Jičínsku.....	19
1.4.3 Cíle služeb nízkoprahových klubů na Jičínsku.....	19
2. Návazné služby na Jičínsku.....	21
2.1 Sociálně aktivizační služba Centrum SASanka.....	21
2.1.1 Centrum SASanka a NZDM.....	22
2.2 Orgán pro sociálně právní ochranu dětí.....	23
2.2.1 OSPOD a NZDM.....	23
2.3 Školská zařízení.....	24
2.3.1 Školy a NZDM.....	25
2.4 Možnost případové konference s pracovníky NZDM.....	25
2.4.1 Role odborníků v případových konferencích.....	26
2.4.2 Pracovník NZDM součástí případové konference.....	26
3. Spolupráce v sociální práci v rámci prospěchu klientů NZDM.....	28
3.1 Spolupráce v sociální práci - obecné vymezení.....	28
3.1.1 Znaky dobré spolupráce.....	29
3.1.2 Rizika meziorganizační spolupráce.....	30
3.1.3 Koordinace služeb.....	31
3.2 Mlčenlivost, předávání informací a případná konkurence.....	31
3.2.1 Mlčenlivost, předávání informací, anonymita a oznamovací povinnost.....	32
3.2.2 Konkurence služeb.....	34
4. Formulace výzkumu.....	36
4.1 Stanovení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu.....	36
4.2 Metodika výzkumu.....	39

4.3 Výzkumný vzorek .....	41
4.4 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	42
4.5 Průběh výzkumu a zpracování sebraných údajů .....	52
4.6 Analýza a interpretace odpovědí z výzkumu .....	53
4.7 Rizika výzkumu .....	62
4.8 Závěr výzkumu - vyhodnocení výzkumného cíle .....	64
Závěr .....	67
Seznam použité literatury.....	69
PŘÍLOHY .....	72
Příloha A .....	72
Příloha B .....	74

## Úvod

Cílem této práce bylo zjistit, jaká je spolupráce nízkoprahových klubů pro děti a mládež (dále jen NZDM) a návazných služeb na Jičínsku. Výzkum byl prováděn kvalitativní metodou výzkumu, aby došlo ke sběru takových dat, které jsou pro zjištění tohoto jevu důležité, a získal tak postřehy a návrhy řešení, které se k tématu pojí. K výzkumu jsem využívala polostrukturovaný rozhovor. Výzkum byl prováděn se službami, se kterými jičínská NZDM nejvíce spolupracují. Mezi tyto návazné služby patří: Centrum SASanka – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, dále OSPOD (orgán pro sociálně-právní ochranu dětí, známý také jen pod pojmem SPOD – sociálně-právní ochrana dětí) a vzdělávacími institucemi – školami, které jsou v okolí klubů, a opět jen ty, se kterými je s NZDM spolupracováno. Výzkum se zaměřil na čtyři části – dílčí cíle, které se zajímají o spolupráci z pohledu: vymezení kompetencí, koordinace, předávání informací a konkurence. Pro praxi pracovníků NZDM a pracovníků návazných služeb může být tak zajímavým pohledem z výpovědí, názorů a návrhů respondentů, kteří v praxi spolupracují. Celkově je práce rozdělena do dvou částí, na teoretickou a empirickou.

Teoretická část se v první kapitole snaží nejprve objasnit celkově, co služba NZDM je, jaká je její cílová skupina a na jakých principech si zakládá. Nízkoprahové služby pro děti a mládež jsou v České republice poměrně mladou službou a společnost většinou nedokáže přesně charakterizovat, co služby NZDM poskytují a pro koho jsou určeny. Proto je v první kapitole popsáno, jaký zákon a vyhláška NZDM upravuje a jaké základní činnosti ve svých čtyřech oblastech poskytuje. Také se snaží objasnit, co se rozumí termínem „nízkoprahovosti“ a co tento pojem znamená. Další důležitou částí první kapitoly je podkapitola zabývající se profilem pracovníků, kteří v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež mohou pracovat. Je zde poukázán rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Kdo se rozumí sociálním pracovníkem, je dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vysvětleno taktéž v této podkapitole. Součástí této podkapitoly jsou popsány i profesní kompetence pracovníků v NZDM z hlediska dispozic, schopností a osobních předpokladů, které jsou nedílnou součástí výbavy pracovníků nízkoprahových služeb pro děti a mládež. Ke konci této kapitoly se snažím popsat,



jaký je nejčastější profil klientů, kteří nízkoprahové kluby navštěvují. Částí této podkapitoly je také nastíněna práce s mládeží, která se potýká s poruchami chování. Poslední podkapitolou této části kapitoly je představení nízkoprahových klubů na Jičínsku, kde je vysvětlen jejich postupný vznik, pod jakou organizaci spadají, jaké mají poslání, cíle a zásady poskytovaných služeb. Všem těmto oblastem se v podkapitolách práce věnuje a snaží se je krátce popsat.

V druhé kapitole diplomové práce se již můžeme setkat se samotnými návaznými službami, se kterými NZDM na Jičínsku spolupracují. Zde se věnuji samotnému pojmosloví návazných služeb, tedy co je jimi myšleno a poté přecházím k vysvětlení jednotlivých služeb. První službou, kterou jsem popsala je služba Centrum Sasanka, což je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Zde je vysvětleno, co služba poskytuje, komu je určena a na jakých dvou rovinách pracuje. Je zde také popsán důležitý rozdíl mezi NZDM a SAS, kdy NZDM pracuje ve většině případech pouze s dítětem (pokud tomu nechce dítě jinak), kdežto SAS pracuje s dítětem a jeho rodinou. Dalším návaznou službou, v tomto případě spíše orgánem, se kterým NZDM spolupracují je OSPOD. Zde se práce zaměřuje na výkon pracovníků OSPOD a oblast ve které s NZDM spolupracují. Poslední popsanou návaznou službou, spíše institucemi jsou školy, které jsou v okolí klubu a spolupracují s NZDM povětšinou formou exkurzí, které se na klubu realizují a tím ukazují své služby potencionálním klientům, kteří jejich služby potřebují.

Třetí kapitola této diplomové práce se zabývá teoretickou spoluprací v sociální práci, která je vykonávána ve prospěch klientům. V této kapitole se tedy věnuji obecnému vymezení spolupráce v sociálních službách, znakům dobré spolupráce, rizikům spolupráce a samotnému pojmu koordinace. Další podkapitola se zabývá mlčenlivostí, předáváním informací, anonymitou a oznamovací povinností v NZDM. Nejprve je popsána mlčenlivost, kterou mají všichni pracovníci v sociálních službách, kteří se dostanou do styku s informacemi o klientech využívajících jejich služeb a kterou mají stanovenou dle zákona, a musejí ji dodržovat, jak při výkonu povolání, tak i po skončení výkonu povolání. S tím souvisí předávání informací mezi spolupracujícími službami a práce s anonymitou, která při spolupráci může být porušována. Tato část je tedy věnována pozitivům a negativům anonymity, jak

z hlediska klientů, tak i pracovníků. Poslední část této podkapitoly je věnována oznamovací povinnosti a případnému postihu za její nedodržení, ale také popisuje pojem konkurence služeb.

Čtvrtá kapitola se již zabývá samotnou výzkumnou částí této práce. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak funguje dle pohledu pracovníků NZDM a pracovníků návazných služeb současná spolupráce, která je mezi nimi vykonávána ve prospěch společného klienta na Jičínsku. Ve výzkumné části popisují zvolenou metodu výzkumu, hlavní cíl a dílčí cíle, výzkumný vzorek, rizika výzkumu, průběh výzkumu a interpretaci výzkumu. Na konci práce je vyhodnocený výzkumný cíl a dílčí cíle výzkumu, na kterých je práce založena.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je služba sociální prevence, která pomáhá dětem a mladým lidem, kteří v důsledku sociálního vyloučení mohou být ohroženi nepříznivou sociální situací. Služby NZDM se snaží této problematice předcházet, aby se cílová skupina svým způsobem a návykem života nedostala ke konfliktu se společností, nebyla ohrožena jejich práva a neskončila v sociálně znevýhodněném prostředí, kde by se mohla potýkat s kriminálně trestnou činností. Cílem nízkoprahových služeb je tedy prevence a pomoc osobám, které se potýkají s nepříznivou životní situací, ale také ochrana společnosti před šířením těchto nežádoucích jevů. Dle zákona o sociálních službách je služba poskytována ve formě ambulantní či terénní a může být poskytována anonymně. Cílovou skupinou jsou děti a mladí lidé od 6 do 26 let, kterým se služba snaží zlepšit kvalitu či životní podmínky, které by mohly mít vliv na sociální dopad. (ČAS, 2008)

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, které upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb., obsahuje základní činnosti obsahující úkony ve čtyřech oblastech (Sociální zabezpečení, 2014):

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – zajišťují společensky přijatelné volnočasové aktivity, realizuje pracovní výchovnou činnost s dětmi, upevňuje nácvik psychických, sociálních a motorických schopností a dovedností, zajišťují podmínky pro přiměřené vzdělávání,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické oblasti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomáhá vyřizovat běžné záležitosti, pomáhá upevňovat či obnovovat vztahy s rodinou či podporuje další vztahy, které podporují sociální začleňování osob.

Služba tedy poskytuje činnosti, jako jsou jak volnočasové aktivity, pracovní výchovné či rozvíjející schopnosti a dovednosti, ale také poskytuje sociálně

terapeutické činnosti například v upevnění mezilidských vztahů rodinných, partnerských či přátelských. V neposlední řadě poskytuje podporu v uplatňování práv a zájmů svých klientů a zprostředkovává jim návazné služby při řešení jejich problémů. Služba reaguje na konfliktní společenské situace, obtížné životní události a reaguje na omezené životní podmínky. Posláním nízkoprahových služeb je tedy zkvalitnění života a začlenění klientů tak, aby nebyli vyloučení na okraj společnosti, a byli začleněni v běžném životě a zvládali v něm fungovat. Hlavní strategie NZDM je minimalizovat nejen sociální, ale i zdravotní rizika z různého rizikového chování. (ČAS, 2008)

## **1.1 Nízkoprahovost**

Nízkoprahovostí je chápána maximální dostupnost z hlediska místa a času poskytované služby, ale také nulové finanční náročnosti, které nebrání cílové skupině prostory vyhledat a využít nabídky služeb. Zařízení je tedy součástí přirozeného prostředí, není omezenou názorovou odlišností, ať z hlediska rasové, náboženské, etnické či sexuální odlišnosti. Uživatel má právo zůstat v anonymitě a má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Podmínkou využívání služeb není členství ani žádná forma registrace, taktéž není povinnost docházet do klubu v přesně stanovený čas (uživatelé mohou do klubu volně přicházet a odcházet), také není povinností uživatele se zapojit do předem připravených aktivit, které klub realizuje. Vše toto popsáno je pouze na uvážení klienta a rozhodnutí jeho svobodné vůle. Služba je poskytována bezplatně a má nastavenou stabilní dobu poskytované služby. (ČAS, 2008)

Nízkoprahovostí může být také pojímána cesta od role zájemce o službu k roli klienta. Při příchodu dítěte či mladého dospělého je na jedince hleděno jako na zájemce o službu a je seznámen s cílem, posláním a pravidly služby. Je tedy zatím pojímán jako zájemce. V nízkoprahových klubech na Jičínsku může mít zájemce před sociálním šetřením až deset návštěv, aby se mohl sám rozhodnout, zda je pro něj služba vhodná, vyhovuje mu a může mu pomoci s jeho problémem (Metodiky NZDM Relax). Při podpisu smlouvy (části, kdy se ze zájemce stává klient), si klient

volí služby, které využije a které nikoliv, aniž by byl nijak nucen (Dolejš, Zemanová, 2015).

## **1.2 Profil pracovníka NZDM**

V nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mohou pracovat sociální pracovníci, kteří splňují předpoklady pro výkon sociálního pracovníka dle zákona o sociálních službách či pracovníci v sociálních službách, kteří absolvují akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách, či mají vystudovanou takovou střední školu, která tuto akreditaci splňuje bez akreditovaného kurzu (např.: sociální činnost, pedagogická škola apod.). Sociální pracovník musí pro své povolání splňovat odbornou způsobilost, kterou je (Sociální zabezpečení 2014):

- a) vyšší odborné vzdělání, získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu a to v oborech zaměřených na: sociální práci a pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu, který je zaměřen na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném dle zvláštního právního předpisu,
- c) absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, a to za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání, jehož oblast není uvedena v písmenu b),
- d) absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, a to za podmínky

ukončeného středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, který byl ukončen nejpozději 31. 12. 1998.

Sociální pracovník by měl mít také předpoklady jako je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle zákona, kterou jsem popsala výše. (Sociální zabezpečení 2014)

Práce sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách v NZDM může být velmi náročná a v průběhu profesního života může mít pracovník mnoho rolí. Role jsou buď podmíněny délkou profese či klientovou zakázkou. Mezi pracovníkem a klientem dochází při práci ke sdílení prostoru. V tomto prostoru se může pracovník setkat s rolemi, které mu byly přiděleny. Skoro každý pracovník se na začátku svého profesního života v nízkoprahu setká s rolí „autority“, kdy si vytyčuje s klienty hranice. Klienti při „testování“ nového pracovníka zkoušejí jeho trpělivost a hledají hranice, kam až mohou zajít. Pracovník si v této roli určuje pravidla a dbá na jejich dodržování. Pracovníci si autoritu snaží upevnit i uznáním a snaží se pro klienty připravit atraktivně aktivity, které mají většinou preventivní obsah. Další rolí, která povětšinou přichází po upevnění a vymezení hranic, je role „partáka“, kterého skupina bere jako někoho, kdo je pro ně jak autoritou, ale i člověkem, který jim umí naslouchat a pomoci. (Klíma, 2009)

Pracovník v NZDM, který pracuje s klienty, bývá také tzv. klíčovým pracovníkem určité části dětí či mladých dospělých. Klíčový pracovník pomáhá klientovi s naplněním individuálního plánu, na kterém klient pracuje, a který si sám při nasmlouvání služby vytyčil. Jednodušeji řečeno, pomáhá klientovi řešit problematiku, kvůli které se klient na klub obrátil, a se kterou chce pomoci. Pro klienta je klíčový pracovník mnohdy partnerem a důvěrníkem, ve kterém má oporu a důvěru se se svými těžkostmi svěřit. V některých případech se můžeme setkat se situací, kdy si klient s klíčovým pracovníkem nerozumí, a je pro něj stěžejní s ním řešit své těžkosti. V tomto případě má klient právo na změnu klíčového pracovníka, protože pouze na vztahu důvěry klienta k pracovníkovi může dojít ke komplexní pomoci klientovy problematiky. (Bicková, Vítová, 2011)

### 1.2.1 Profesní kompetence pracovníka v NZDM

Profesními kompetencemi, chápeme souhrn dispozic, schopností a kvalifikací, které jsou důležitou součástí profesní výbavy vhodných pracovníků v pomáhajících profesích. Dispozicí se rozumí předpoklad, který od člověka v dané pozici očekáváme, například pohotovost při řešení náročných situacích, se kterými se může každodenně v klubu setkat. Tato pohotovost je při zvládnání náročnějších situací v NZDM velmi důležitá. Pracovník musí umět vhodně a adekvátně reagovat, aby nedošlo k „překročení“ či úplnému zanedbání řešení problému. Co se schopností týče, pracovník by měl být schopný připravit a zrealizovat takové činnosti, které budou pro klienty výchovně vzdělávací a zároveň rozvíjejí schopnosti a dovednosti klientů. Důležitou schopností je i umět správně motivovat, jak skupinu, tak i jednotlivce při pracovních výchovných činnostech či aktivitách, při kterých kladně působí na klienta. Ve většině aktivit by mělo docházet ke kladnému působení, které by mělo mít preventivní dopad. Kvalifikací se rozumí dosažená způsobilost dle zákona o sociálních službách, na kterou jsem již výše narazila. (Klíma, 2009)

Dle J. V. Drapely by měl mít potenciální pracovník předpoklady ve třech důležitých oblastech (Drapela, 1998):

- osobní vlastnosti: povahové rysy (pochopení pro druhé, emotivní zaměření, citlivost, objektivita, racionální uvažování), vlastnosti genetického původu (inteligentní výbava, otevřenost, optimismus), vlastnosti, které si člověk utvořil při vlastním rozhodnutí u utváření své stupnice hodnot (vnitřní poctivost, respekt k odlišnosti, respekt k druhým a podobně),

- profesní kvalifikace: sebekázeň, návyk pracovat, umět spolupracovat s druhými, vhodná komunikační schopnost, umět oponovat druhým a chovat se asertivně, schopnost naslouchat a interpretovat informace druhým,

- multidisciplinární odborné znalosti: umět se orientovat v oblasti pedagogiky, psychologie, sociologie.

Nároky na pracovníka v nízkoprahovém zařízení jsou tedy různorodé i velmi specifické. Pracovník by měl obecně jasně vystupovat a ohraničovat si svou pozici

tak, aby vyjasnil hranice, které si určí. Zpětně by měl reflektovat svou práci, aby docházelo k zlepšování jeho pracovního postupu, což může mít přímý dopad na zlepšení při pomoci se zakázkou klienta. Velkým diskutovaným a vhodným předpokladem, který si většina pracovníků zprvu neuvědomuje je, že pracovník pracující v pomáhající profesi by se měl umět ošetřit z hlediska psychické stránky. V práci s rizikovou mládeží se setkáváme se stresem z nejednoznačných situací a etických dilemat, které doprovází pracovní proces. Je tedy velmi dobré předcházet potencionálním frustracím, které se mohou postupně stávat součástí profesního vztahu a mohou dojít až k syndromu vyhoření pracovníka. Pracovníci by měli umět využívat supervizi, které se snaží těmto situacím předcházet. (Klíma, 2009)

O důležitosti pečování o svou osobu při profesi v pomáhajících profesích mluví i kniha *The A-to-Z Self-Care Handbook for Social Workers and Other Helping Professionals*. Kniha také přináší strategie, jak o sebe pečovat, aby došlo k ošetření od situací, se kterými se pracovníci ve své profesi mohou setkat a nedošlo k syndromu vyhoření a nahromadujícímu se stresu. (Grise-Owens, 2016)

### **1.3 Profil klienta NZDM**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se tedy snaží pomoci a dětem a mladým lidem, kteří jsou ohroženi nějakou rizikovou sociální situací. Dalo by se tedy říci, že profil nízkoprahového klienta je ohrožené dítě či mladý dospělý, který potřebuje pomoci, protože sociální situace, která ho ohrožuje, na něj může mít neblahý dopad. Mnohdy se můžeme setkat i s pojmoslovím, že NZDM poskytuje službu dětem a mladým lidem, kteří jsou omezeni životními příležitostmi. (ČAS, 2008)

Charakteristické znaky klientů, kteří navštěvují nízkoprahové služby, se budu snažit níže rozebrat. Ve velkém množství mají klienti NZDM nejisté rodinné zázemí způsobené dlouhodobou nezaměstnaností rodičů, kdy rodina trpí nedostatkem financí. Mnohdy se v těchto rodinách stává také to, že jeden z rodičů je uživatelem návykových látek, což má opět devastační dopad na už zmíněný finanční stav rodiny, ale na celkovou výchovu a psychiku dítěte. Také se můžeme setkat často s tím, že jeden z rodičů chybí, což má opět na dítě neblahý dopad, protože vyrůstá v neúplné



rodině. K dalšímu častému jevu, který klienty NZDM spojuje, je, že finanční situace v rodině byla již v takovém stádiu, že člen nebo členové rodiny neuměli svou situaci vyřešit, a zanedlouho je tato situace doběhla – vysoké zadlužení, insolvence, ohrožení lichvou, ohrožení vystěhování z bytu. Celkově úroveň v těchto rodinách bývá velmi nízká a dochází k vypjatým rodinným situacím. Dítě bývá součástí těchto problémů a nemá se kde před těmito problémy schovat. Následně je ohroženo i jeho trávení volného času a je větší riziko, že se uchýlí k partě, jejíž jedinci měli podobný osud, a uchylují se k svérázným řešením, které jim zajišťují únik z nepříjemné reality (alkohol, drogy, krádeže apod.). Jelikož situace, se kterou se jedinec ve svém životě setkává, je mnohdy demotivační a má velký dopad i na výsledky ve škole či kázeňské prohřešky kvůli nevhodnému chování. Dítě bývá v mnoha případech ovlivňováno rodinnou situací natolik, že pro něj vzdělání v danou chvíli postrádá smysl. V části případů jsou jedinci na špatný prospěch hrdí, protože tímto chováním na sebe upoutává pozornost, zjednodušeně řečeno – je „něco v čem vynikají“. Tyto děti mají také velkou míru zameškaných hodin a to buď z důvodů finančních (cena jízdného, i když od roku 2018 je cena jízdného pro dítě školou povinné minimální) či špatného klimatu ve škole (je šikanován kvůli finančním potížím rodiny a je terčem posměchu spolužáků). V důsledku toho se dítě setkává s diskriminací a v některých případech se schyluje k experimentaci s drogami či jinými návykovými látkami, útekům z domova či předčasné sexuální aktivitě. Celkově tento jedinec může dospět do stádia, kdy neví, jak se z této situace dostat, je neznalý institucí většinové společnosti, svých možností, svých práv a způsobu jejich uplatnění. (Kotová, Krebs, Kuns, Strnad, 2015)

### **1.3.1 Práce s dětmi a mladými dospělými s poruchovým chováním**

Jak jsem již výše popsala, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež spadají do služeb sociální prevence. Pracovníci NZDM se tedy především svými programy snaží na děti a mladé dospělé preventivně působit, aby klienti dostali povědomí o rizicích patologického chování, které může mít na jejich vývoj zásadní dopad. Dle Vágnerové je důležité klást důraz na prevenci u dětí a mladistvých, u kterých dochází k poruchám chování. Poruchy chování charakterizuje jako odchylku v oblasti

socializace, kdy dítě či mladistvý není schopen akceptovat normy chování ve společnosti, které se pojí úměrně k jeho věku. Často dochází k tomu, že jedinci si neuvědomují vážnost situace či se často cítí nevinní. Co se týče příčin poruchového chování, nejde jasně říci, jak u daného jedince vznikly, protože příčiny tohoto chování mohou být různé. Pokud klient nepřiměřeně reaguje na určité události, může to souviset se sklonem k emočnímu prožívání. Jedinci, kteří mají poruchy chování, mají často narušené vztahy k druhým, často se uchylují k určité partě, kde se poté projevují. Vývojem dítěte se chování mění. V dospívání jedince dochází ve většině případech k diferenciaci trvalejšího narušení chování. (Vágnerová, 2004)

## **1.4NZDM na Jičínsku**

Na Jičínsku najdeme v současné době tři nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. V Jičíně vznikl první klub již v roce 2004. Své místo našel nejprve na Vajdštejnově náměstí, poté od roku 2006 na sídlišti Na Jihu, kde je do nynějška. Lokalita sídliště plného panelových domů je finančně nejvýhodnější v cenách nájmu a prodeje bytů. Dalším klubem, který na Jičínsku vznik, je klub PoHoDa, který vznikl v roce 2009 nedaleko sídliště Pod lipou vedle plaveckého bazénu. Klub je stále na tomto místě, žádné stěhování nezaznamenal. Posledním nízkoprahovým klubem, se kterým se můžeme setkat, je klub Relax, který najdeme v Nové Pace přímo v jedné z budov na náměstí, hned vedle kostela. Klub je poměrně mladý, protože zde byl otevřen v únoru roku 2016. Všechny kluby zřizuje za podpory jednotlivých měst Oblastní charita Jičín. (Oblastní Charita Jičín, 2019)

### **1.4.1 Oblastní charita Jičín a její poslání**

Posláním organizace je pomoc lidem, kteří se ocitli v sociální, duševní, hmotné či duchovní krizi. Obecně charita se také zavazuje tím, že poskytuje pomoc bez ohledu k příslušnosti rasové, národnostní či náboženského vyznání. (Kodex Charity České republiky, 2009)

Oblastní charita Jičín je církevní neziskovou organizací, která působí na Jičínsku a jeho okolí. Oblastní charita Jičín spadá pod Diecézní charitu Hradec Králové. (Oblastní charita Jičín, 2019)

Posláním nízkoprahových klubů na Jičínsku je poskytnutí bezpečí, podpory a pomoci dětem a mladým lidem ve věku 8-26 let (dle požadavků jednotlivých městě se cílová skupina věkově mění, zde jsem uvedla rozpětí od nejmenší po největší hraniční věk, se kterým se můžeme v Jičínském okrese setkat. (Oblastní charita Jičín, 2019)

#### **1.4.2 Zásady poskytované služby nízkoprahových klubů na Jičínsku**

Služba je poskytována pro cílovou skupinu na principu nízkoprahovosti, kterou jsem popisovala v první kapitole. Kluby na Jičínsku se s touto myšlenkou ztotožňují a do svých zásad si zanesly několik bodů, na kterých nízkoprahovost chtějí dodržet. Všechny kluby na Jičínsku jsou poskytovány v blízkosti přirozeného prostředí (blízkost, sídliště či náměstí). Dalším principem, který mají NZDM na Jičínsku ve svých zásadách, je, že služba je poskytována cílové skupině bez ohledu na pohlaví, barvu pleti, jazyka, víry, náboženského nebo politického vyznání, národního nebo sociálního původu, pod podmínkou, že svým chováním neomezuje či neohrožuje sám sebe, ostatní zájemce o službu a uživatele služby, pracovníky NZDM či dobrovolníky, praktikanty, stážisty či nenarušuje službu samotnou. Další zásadou, kterou kluby na Jičínsku uvádějí, že sociální služby (např. pomoc v krizi či rozhovor) mohou být klientům poskytnuty i mimo otevírací dobu klubu, vyžaduje-li to naléhavá situace a pracovník má tu možnost ji poskytnout. Poslední zásadou poskytování služby je, že služba není nikterak omezena názorovou odlišností a pasivitou. Nízkoprahové kluby na Jičínsku dbají těchto zásad a respektují jedinečnost, důstojnost a nezávislost klientů nízkoprahových služeb, stejně tak jejich soukromí a právo vlastní volby. (Oblastní charita Jičín, 2019)

#### **1.4.3 Cíle služeb nízkoprahových klubů na Jičínsku**

Cíle, které si NZDM na Jičínsku stanovila, jsou propojením posláním, zásadami služby a činnostmi, které jsou upraveny ve čtyřech oblastech, které upravuje

vyhláška č. 505/2006 Sb. „Cíle služeb NZDM Exit, NZDM PoHoDa a NZDM Relax jsou (Oblastní charita Jičín, 2019):

- *podporovat uživatele služby ve zvládnutí obtížných situací a naučit je tyto situace zvládat samostatně - a to pomocí: rozhovorů, předáváním informací o různých typech návazných služeb (např. poradny, psycholog), doprovázením, nácvikem některých situací,*
- *předcházet chování, které by uživatele služby mohlo nějak ohrozit - a to pomocí: besed, přednášek, doučováním, prací ve skupině a diskuzemi na vybrané téma, předáváním informací, přípravami a realizací aktivit a akcí, kterými mohou uživatelé služby zaplnit svůj volný čas,*
- *rozvíjet jejich schopnosti, dovednosti a talent, které budou schopni běžně využívat ve svém životě a to pomocí: doučování, přípravami a realizací aktivit a výtvarných workshopů,*
- *naučit uživatele služby lépe se orientovat ve vztazích (např. s kamarády, rodinou) – a to pomocí: skupinových her, besed/přednášek, akcemi zařízení, nácvikem některých situací,*
- *informovat veřejnost o činnosti zařízení tak, aby došlo ke snížení předsudků o cílové skupině a poskytované službě.“*

## **2. Návazné služby na Jičínsku**

Každé NZDM na Jičínsku má vypracované letáčky návazných služeb. Jeden z letáčku je i přílohou diplomové práce. Ve své podstatě jsou stejné, ale rozdílnost najdeme v tom, že každý klub odkazuje primárně na služby, které jsou v jeho městě (Městský úřad, OSPOD aj.), ty, které jsou stejné (např. linka bezpečí, Laxus z. ú. aj.) jsou ve všech letáčcích stejné. Letáček návazných služeb je povinným dokumentem, který musí NZDM mít. Tyto letáčky jsou důležité hlavně z toho důvodu, že na všechny problematiky NZDM není specializováno, a nemůže poskytnout služby, ke kterým není kompetentní. Proto má každé zařízení vytvoření leták s nejčastěji odkazovanými službami, které mohou klienti či zájemci o službu využít. Dále se tento leták předává těm, kteří byli zamítnuti, a jejich zakázka nepotřebuje služby NZDM, ale právě ty služby, které jsou součástí letáku. (Metodiky NZDM Exit, 2019)

Dle předvýzkumu bylo zřejmé, že ne se všemi návaznými službami NZDM na Jičínsku spolupracují. Předvýzkum tedy ukázal, že spolupráce je nejčastější se službou SASanka, která také spadá pod Oblastní charitu Jičín. Dále je také zřejmá spolupráce se školami v jednotlivých městech, které chodí do klubů na exkurze, aby žáci a studenti měli povědomí o klubu, a v případě problému věděli, kam si dojit pro pomoc či kam zajít trávit vhodně volný čas. Poslední službou či spíše orgánem, se kterým NZDM částečně spolupracují, je orgán pro sociálně-právní ochranu dětí. S OSPODem se nejedná o spolupráci v předávání informací, ale spíše o povědomí, že NZDM v daném městě existuje, a pracovnice v případě potřeby a zájmu dítě odkazují do klubu, aby se vyhnulo případnému a nevhodnému trávení volného času. (Metodiky NZDM Exit, 2019)

### **2.1 Sociálně aktivizační služba Centrum SASanka**

Jak již název napovídá, Centrum SASanka je sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi, která pracuje nejen s dítětem, ale členy rodiny, aby došlo ke zlepšení nepříznivé rodinné situace. Dítětem se rozumí nezletilé dítě, ale i nezaopatřený mladý dospělý, kterému je do 26 let. Rodinou mohou být nejen rodiče a děti, ale také osoby o dítě pečující, těhotně ženy či osoby blízké, které jsou blízké ve vztahu

k dítěti či mladému dospělému. Centrum SASanka poskytuje dvě linie poskytované služby. Jednou z nich je režim SAS – dobrovolná forma, kdy rodina sama přijde a požádá o pomoc při řešení problému. Druhá forma je forma SPOD – tedy sociálně právní ochrana dětí, kdy OSPOD sám kontaktuje Centrum SASanka a požádá ji o spolupráci. (Oblastní charita Jičín, 2019)

Dle zákona o sociálních službách je služba SAS: „*Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti (Sociální zabezpečení, 2014, str. 121):*

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

### **2.1.1 Centrum SASanka a NZDM**

Cíl obou služeb je velmi podobný. Obě služby se snaží o zlepšení nepříznivé situace dítěte s odlišností, že sociálně aktivizační služby pracují nejen s dítětem, ale i s rodinou. NZDM může také pracovat komplexně i s rodinou dítěte, ale pouze pod podmínkou, má-li k tomu souhlas samotného dítěte. Proto se většina nízkoprahových služeb poskytuje anonymně a pouze se pracuje s dítětem, aniž by pracovník NZDM kontaktoval rodinu a informoval ji o aktivitách, které dítě v klubu dělalo, což je ten rozdíl, který tyto dvě velmi podobné služby rozděluje. (Oblastní charita Jičín, 2019)

## 2.2 Orgán pro sociálně právní ochranu dětí

Orgán pro sociálně právní ochranu dětí dohlíží na zajištění práv dítěte na život, jeho příznivý vývoj. Dohlíží na rodičovskou péči a život v rodině, ve které dítě žije. Zjišťuje, zda má dítě prostor pro svůj vývoj (jak fyzický, tak psychický), ale také to, zda nedochází k fyzickému či psychickému násilí, vykořisťování či zneužívání dítěte. Ochrana dítěte je tedy soubor práv a oprávněných zájmů. Kvůli své rozsáhlosti je proto upravena v různých právních odvětvích a v právních předpisech různé právní moci. (OSPOD.cz, 2019)

Sociálně právní ochrana dětí si zakládá při svém výkonu na hlavních principech, které vyplývají ze základních právních dokumentů. Hlavními principy sociálně-právní ochrany dětí jsou: blaho, prospěch a nejlepší zájem dítěte. Sociálně právní ochrana je poskytována všem dětem bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazykovou odlišnost, pohlaví, názorovou a politickou či jinou odlišnost, etnický či sociální původ. Je poskytována bezplatně nezletilým dětem, které jsou mladší 18-ti let (pokud nebyly zplnoletněny dříve).

Co se rozumí samotnou sociálně právní ochranou dětí, vyjadřuje konkrétně zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, „*vymežující sociálně-právní ochranu dětí v § 1 jako (OSPOD.cz, 2019):*

- a) ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- b) ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a*
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, přičemž zdůrazňuje, že nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které též upravují ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte.“*

### 2.2.1 OSPOD a NZDM

O spolupráci OSPOD a NZDM se v České republice mluví již poměrně dlouhou dobu. Někteří by rádi spolupracovali, jiní pracovníci jsou jiného názoru. Hlavním důvodem je anonymita, se kterou většina nízkoprahových služeb pracuje, a kterou si

přeje v zájmu klienta zachovat. K této problematice se ještě dostanu ve třetí kapitole. Dalším úskalím spolupráce může být neporozumění pracovníků sociálních služeb, pracovníků OSPOD a celkové pracovníků veřejné správy. Ve článku Lucie Šimkové, jejíž článek byl v roce 2012 publikován na Sociální revue, je popsán „kámen úrazu“, proč je spolupráce zatím neuchopena. Autorka článku naráží na odlišnost práce sociálních služeb, orgánu pro sociálně právní ochranu dětí a následnému neporozumění. Jako případ autorka uvádí, že pracovnice OSPOD se rozhodují na základě svého úsudku a to „z okamžiku na okamžik“, což pak nekonzultují s pracovníky sociálních služeb. Také to, že pracovníci OSPOD mnohdy upozorňují na minulost, kde klient selhal, i když už je v současné době na cestě za zlepšením. V těchto argumentech se mnohdy můžeme dostat ke spolupráci, která končí spíše nepochopením souvislostí a zvědavému zkoumání odlišností, což nepřispěje k řešení problému klienta. (Sociální revue, 2012)

### **2.3 Školská zařízení**

Školy v okolí klubu nejsou typickou návaznou službou, ale přijde mi je důležité při spolupráci zmínit, protože mnoho klientů může mít problémy spojené právě se školou. Ať už nezvládají své studium, bojí se rodičům sdělit špatný prospěch či jejich rodinná situace nemá finance na případné doučování, aby se klient mohl ve svém vzdělání zlepšit, a nepropadl.

Často dochází na českých školách k šikaně, která nemusí být mnohdy zpočátku viditelná, ale na jedince má velký psychický dopad. Proto si myslím, že je důležitá spolupráce škol a nízkoprahových klubů, protože žáci a studenti mnohdy nechtějí své problémy spojené s šikanou na školní půdě řešit, protože se můžeme setkat s názory pedagogů či vedení škol, že u nich šikana na škole není. Mnohdy se ale může jednat o šikanu, která jen pouze není vidět, ale ve skutečnosti je velmi nebezpečná pro oběť. (Kolář, 2001)



### **2.3.1. Školy a NZDM**

Nízkoprahové kluby se většinou snaží se školami spolupracovat v rámci exkurzí, aby děti a mládež věděli, kam si v případě zájmu dojíít pro pomoc. Klub Exit, PoHoDa a Relax se snaží navázat spolupráci především se základními školami ve svých městech, výjimkou nejsou ani střední školy. Ve většině případů pravidelně kontaktují kluby školy, v některých případech kontaktují kluby i školy samy, protože cítí potřebu, že by klub mohl některým z jejich žáků pomoci. Dle výročních zpráv se v klubu Relax a PoHoDa vcelku dobře podařilo navázat spolupráci s většinou škol. V klubu Exit se spolupráce podařila navázat se Základní školou a Praktickou školou v Jičíně. S většinou škol se klubu Exit v poslední době spolupráce navázat nepodařila. (Výroční zpráva OCHJ, 2017)

### **2.4 Možnost případové konference s pracovníky NZDM**

Případové konference (dále jen PK) mají být nástrojem pomoci při řešení problematiky dítěte či celé rodiny podle potřeby. Základním principem případové konference je vytvořit takovou atmosféru, aby se aktéři cítili bezpečně, a byly vytvořeny takové podmínky, které pomohou komplexně vyhodnotit situaci a naplánovat co nejlépe vhodné řešení celého případu. Při případových konferencích je důležité, aby se všichni zúčastnění aktéři drželi týmovým plánem, který byl pro daný případ vytvořený. Součástí aktérů (dítěte či rodiny projednávaného případu + odborníci na danou problematiku) je moderátor, který PK vede, a je jakýmsi „strážcem“ principů celé konference. Základní podmínkou PK je respekt k různostem a specifickým potřebám rodiny. Jedinec či rodina potřebuje v celém procesu cítit, že je respektován a vnímán jako plnohodnotný jedinec, jen tak můžeme dosáhnout efektivního výsledku. Pokud by se tato základní podmínka nenaplnila, můžeme se v průběhu PK setkat například s tím, že rodiče a dítě se budou cítit sociálně znevýhodnění a podráženi, což může narušit efektivitu PK. U příslušníků rodiny může dojít k uzavření se do sebe, studu za danou situaci, negativním pocitům, lítosti, hněvu či frustraci, což přináší řadu obtíží a postrádá celkový smysl PK. (Bechyňová, 2012)

#### **2.4.1 Role odborníků v případových konferencích**

Předložit podnět k realizaci případové konference může předložit kterýkoliv odborník, který v nějaké oblasti pracuje s rodinou. Tento iniciátor může být pediatr, psycholog, učitel, vychovatel, pracovník neziskové organizace, který s rodinou pracuje, ale může být také iniciován rodinným příslušníkem či dokonce samotným dítětem. Iniciátor PK tedy požaduje spolupráci v tzv. multidisciplinárním týmu. Většinou je zapotřebí oslovit pracovníka OSPOD, který jakožto svolavatel uvede důvody, kvůli kterým je tento multidisciplinární tým svoláván, a co bude případová konference řešit. Pracovník OSPOD musí nejprve celou žádost prošetřit v rodině. Na základě zjištěných informací se rozhodne, zda je situace nutná řešit případovou konferencí či pouze individuální prací v rodině. Pokud si situace vyžaduje svolání případové konference, vybírá pracovník OSPOD také typ PK. V případě, že PK nebude zvolena, a bude zvolena pouze individuální práce s rodinou, musí svolavatel uvést důvody, proč tak učinil. Co se délky případové konference týká, ovlivňuje ji situace řešeného případu. (Bechyňová, 2012)

#### **2.4.2 Pracovník NZDM součástí případové konference**

Z výše popsaného je tedy zřejmé, že svolat případovou konferencí může kterýkoliv odborník, který pracuje s rodinou či samotným dítětem. Pokud by byl svolavatelem pracovník NZDM, dostáváme se k dilematu, které by musel pracovník před iniciováním PK vyřešit. Služby NZDM jsou ve většině případech poskytovány klientům anonymně. Pokud bychom jako pracovníci NZDM chtěli PK svolat za předpokladu požadavku dítěte, jakožto klienta NZDM, přišel by klient o svou anonymitu, protože bychom potřebovali znát jeho osobní údaje k předání informací svolavateli (tedy pracovníkovi OSPOD). Pokud se podíváme do příkladů z praxe, kde figurovala i služba NZDM, můžeme najít podobnou případovou práci v Chrudimi. V městě Chrudim se podařila sestavit skupina case managementu, která byla složena ze sedmi poskytovatelů sociálních služeb. Klientem byl chlapec 9 let, který navštěvoval speciální školu. Matka byla samoživitelka a žila s dalšími čtyřmi sourozenci v malém městském bytě. Chlapec navštěvoval nízkoprahové zařízení a vykazoval často známky neklidu, nervozity, byly zřejmé problémy mezi sourozenci

a také finanční problémy (chlapec měl často hlad, nemohl dělat doma domácí úkoly, protože jim nesvítilo světlo). Pracovníci po vyčerpání všech možností (při práci s dítětem) na základě intervize týmu rozhodli, že by mohli zkusit formu spolupráce case managementu. Po konzultaci s chlapcem, posléze i s matkou, pracovníci dostali souhlas ke spolupráci s ostatními institucemi. Při metodickém setkání skupiny case managementu se zjišťuje, že rodina už je v péči OSPOD. Případová práce spočívala nejprve v předání informací a dohody mezi subjekty a dohodla se případná koordinace. Případ měl nakonec několik sezení případové práce. V rodině se podařilo některé věci zlepšit, i když případové konference nebyly vždy jednoduché. Na Chrudimsku to byl první případ, který case management začal využívat. (Kontaktní práce, 2010)

### **3 Spolupráce v sociální práci v rámci prospěchu klientů NZDM**

Dle Davida Urbana, který se vyjadřoval v rámci Hradeckých sociálních dnů na téma „Spolupráce v sociální práci“, se můžeme setkat s názorem, že sociální pracovník se bez spolupráce s dalšími odborníky z pomáhající profesí neobejde, protože mnohdy narážíme na bariéry, které překračují kompetence sociálního pracovníka. Dle jeho názoru je tedy spolupráce bezesporu potřebným aktem, která v tuzemském prostředí spíše chybí. V této kapitole se tedy budu snažit popsat, v čem by mohla být spolupráce přínosná a v jakých situacích by mohla být obtížná. (Janebová, 2012)

#### **3.1 Spolupráce v sociální práci - obecné vymezení**

Spolupráce či sociální interakce je proces v sociální práci, který vyjadřuje značné úsilí, sdílení norem, vytvořených pravidel, způsobů jednání a rozhodování v problémech, které účastníky spojují. Délka spolupráce se odvíjí od potřeby případu, na kterém se spolupracuje. Aby byla spolupráce efektivní, je za potření si umět stanovit hlavní faktory, které spolupráci usnadní. Mezi tyto faktory patří především výběr aktérů, kteří se dané spolupráce zúčastní. Tímto aspektem se rozumí výběr vhodného aktéra, který má k dané spolupráci čím přispět, nikoliv výběrem aktéra dle jeho osobního vztahu k projednávanému případu či profesního postavení. Dalším důležitým bodem je správné vymezení velikosti pracovní skupiny, aby se došlo k výběru pouze těch aktérů, kteří budou případu přínosem. Od počátku spolupráce by mělo být zřejmé vymezení problému a cíl spolupráce. S tou úzce souvisí zájem, aby každý podal co nejlepší výkon, a sdílená představa o významu potřebnosti za předem sjednaných pravidel. Nepostradatelným principem by mělo být demokratické vedení, prostor pro skupinové rozhodování, debatování a příjemné uspořádání vztahů ve skupině, aby došlo k efektivním výsledkům. (Nedělníková, 2014)

### 3.1.1 Znaky dobré spolupráce

Znaky dobré spolupráce jsou důležité pro dosažení kvalitního cíle ve prospěch klienta. Meziorganizační spolupráce je důležitá jak ze strany všech, jak zúčastněných profesionálů, tak klientů, kvůli kterým se spolupráce svolala. „*Některé z uvedených obecných zásad/podmínek dobré spolupráce jsou (Nedělníková, 2014, str. 52):*

- *sdílené porozumění účelu spolupráce a představy o jejím žádoucím výsledku,*
- *plná angažovanost a závazek ke spolupráci,*
- *porozumění a přijetí organizačních rozdílů ve smyslu poslání, hodnot a cílů, s odhodláním pracovat na cílech společných,*
- *zvolená forma spolupráce (platforma) odpovídá cílům,*
- *platí pravidla vyjednaná pro danou platformu, nikoli pravidla zastoupených institucí,*
- *zapojení všech relevantních osob včetně cílové skupiny/klientů, je-li to vhodné s ohledem na cíle, kterých má být dosaženo,*
- *flexibilní zajištění provozu,*
- *jasné role a odpovědnosti pro fyzické a právnické osoby zapojené do spolupráce,*
- *propracovaný systém meziorganizačního sběru, sdílení a analýzy dat, včetně pravidel ochrany údajů týkajících se konkrétních osob,*
- *transparentní a jasný komunikační systém (kanály),*
- *v interorganizační spolupráci se sociální pracovníci řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR.“*

K dobré spolupráci neodmyslitelně patří vhodná komunikace, která je dle mého názoru při spolupráci více organizací/institucí velmi důležitá. Při komunikaci před širším shromážděním by si všechny strany, které pracují s klientem, měly připravit sdělení, které na společné poradě přednesou většinou ze své profese, jejíž projev by se měl odpustit od osobního názoru. Všichni zúčastnění by měli vystupovat profesionálně, k čemuž patří přirozené chování, mluva bez vulgarismů či klišé. Velmi důležité je, aby společné sezení neodbočovalo od tématu, kvůli kterému byla společná porada svolána. (Bednaříková, 2006)

### 3.1.2 Rizika meziorganizační spolupráce

Tak jako každá spolupráce, která má dobrý úmysl, může mít různá úskalí. V díle Koordinace služeb v obcích se sociálně vyloučenými lokalitami, které se zabývá sociální začleňováním a jehož autorkou je Dana Nedělníková, se můžeme dle autorky setkat s dvěma rovinami bariér spolupráce, které se mnohdy vzájemně prolínají. První bariérou je odlišné pochopení případu, na kterém je spolupracováno. Toto riziko mnohdy doprovází i tlak zadavatele služeb či systémového nastavení. Po tomto odlišném uchopení dochází k nepochopení a jednotlivé organizace ve spolupráci nedojdou ke společným doporučením a cílům, které jsou pro daný případ důležité. V těchto případech spolupráce může postrádat smysl. Druhým rizikem je bariéra na straně samotných pracovníků. Ať se již jedná o pracovníky managementu či pracovníků, kteří se v dané problematice pohybují, může dojít opět k nepochopení. Pokud členové pracovních skupin, case managementu či případových konferencí mají odlišné pohledy na celkovou spolupráci, je opět velmi těžké najít konsenzus, kam má společná spolupráce směřovat. (Nedělníková, 2014)

Samotným rizikem je i celkové pojetí sociální práce z hlediska pohledu pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí, pracovníků sociálních služeb a pracovníků na obcích s rozšířenou působností. Pro dokreslení chápání výše popsaného přidávám tabulku, která se snaží poukázat na rozdílnost jejich práce. (Nedělníková, 2014)

**Obrázek č. 1**

ORGÁNY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ	SOCIÁLNÍ SLUŽBY	SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCI
rozhoduje „objektivní skutečnost“, kterou je třeba šetřit a vyhodnocovat	rozhoduje perspektiva indiv. účastníků	hodnotová východiska kopírují spíše obl. služeb
ochrana, povinnosti	autonomie, práva	
poradenství a kontrola	pomoc, asistence	
soc. pracovník jako expert	soc. pracovník spíše jako partner, průvodce	organizační uspořádání kopíruje spíše obl. OSPOD
struktura-funkce-normy a jejich pevnost	flexibilita	
pole působnosti velmi jasně ohraničené	pole působnosti širší a ohraničené	

(Nedělníková. 2014)

### **3.1.3 Koordinace služeb**

Koordinováním služeb je chápáno zajištění potřebných věcí k realizování souladu mezi stanovenými cíli. Do tohoto zajištění potřebných věcí patří zajištění podmínek, které by měly být v souladu časovém, prostorovém, finančním. Po tomto zajištění se může přejít k vyjednávání, plánování a společným cílům. Koordinace může mít dva stupně/úrovně. První „nižší“ úroveň je úroveň, která pozoruje druhé, a na základě tohoto pozorování se sladují s druhými. Tento stupeň koordinace není nijak formalizován. Druhá „vyšší“ úroveň probíhá již na formálnější úrovni, kde jednotlivci nejprve jednají na úrovni pracovního spojení, poté si sdílejí potřebné informace a na závěr dochází k dohodě, kde dochází k naplnění vzájemného působení/interakce. (Nedělníková, 2014)

Co se mechanismů v koordinaci týče, můžou být jejich mechanismy nastaveny různě. Často se můžeme setkat s typem vzájemné dohody rovnocenných aktérů, kdy se aktéři domluví na postupu úsilí, který povede za dosažením konkrétního cíle. Jak již z názvu napovídá, v této koordinaci by se neměly objevovat vztahy nadřazenosti a podřazenosti a smysluplným závěrem tohoto spojení by měla být nedirektivní dohoda, na které se shodnou obě zúčastněné strany. Opakem vzájemné rovnocenné dohody je tzv. přímý dozor, kde dochází k nadřazenému postoji jedné ze stran. Zde se můžeme setkat s udělováním sankcí, protože přímý dozor má právo kontroly a vymáhání plnění. Mezistupněm mezi výše zmíněnými mechanismy je standardizace, kde je koordinace skupiny upravována pomocí pravidel chování, která sice vychází ze strany autority, ale jejich plnění je pro všechny stejné. (Nedělníková, 2014)

### **3.2 Mlčenlivost, předávání informací a případná konkurence**

Mlčenlivost je při spolupráci jednou z bariér a mnohdy hranic, kde spolupráce může končit. Mlčenlivost, kterou upravuje zákon č. 108/2006 Sb, pod paragrafem 100 je povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Pracovníci pracující v sociální oblasti, kteří se při výkonu své činnosti dostávají do styku s osobními údaji, i různými informacemi,

kteřé jim klient řekne, jsou povinni tuto povinnost dodržet i po ukončení pracovního poměru. (Sociální zabezpečení, 2014)

### **3.2.1 Mlčenlivost, předávání informací, anonymita a oznamovací povinnost**

Služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jejíž základní cíle a činnosti jsem popsala již v první kapitole, mohou být dle zákona poskytovány anonymně. Jinými slovy zákon neuděluje jasně povinnost, aby byla služba nutně poskytována anonymně. Na Jičínsku jsou poskytovány služby NZDM v hořickém klubu PoHoDa a novopackém klubu Relax anonymně. V jičínském klubu Exit je služba poskytována anonymně v případě přání dítěte. Pokud dítě toto přání nevyžaduje, dochází při první návštěvě k tzv. prvokontaktu, kdy je dítěti předávána automaticky přihláška, kde jsou k vyplnění informace o jménu, roku narození dítěte, dále i informace o jménu a telefonního čísla zákonného zástupce dítěte. V případě, že dítě nechce, aby rodič věděl, že do nízkoprahového klubu Exit dochází, je veden anonymně. Součástí přihlášky je samozřejmě i dokument o zpracovávání osobních údajů. Je tedy otázkou, jaký typ (anonymní či neanonymní) je pro zájem dítěte lepší. Další otázkou je porušení anonymity z hlediska přihlášky na výlet, který NZDM pořádá, a jehož se chce dítě zúčastnit. Pracovníci v tomto případě potřebují celé jméno a příjmení dítěte i zákonného zástupce včetně telefonu na zákonného zástupce (pokud již tyto informace nejsou součástí přihlášky klubu, jak je tomu např.: v NZDM Exit (Metodiky NZDM Relax, 2019, Metodiky NZDM PoHoDa 2019, Metodiky NZDM Exit, 2019))

Anonymita je dle diskusního fóra pracovní skupiny č. 14 v rámci projektu „Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách MSK chápána jako možnost nikoliv povinnost. Ze zápisu této skupiny je zřejmé, že se skupina snaží najít odpověď na otázku, zda má anonymita v NZDM smysl, a jaké jsou její výhody a nevýhody, které v tomto zápisu byly sepsány. Výhody i nevýhody jsou vždy popisovány ve vztahu ke klientovi, ale i k pracovníkovi. (Diskusní fórum pracovní skupiny 14, 2017)

Výhody anonymity, které jsou zde popsány ve vztahu ke klientovi: pocit bezpečí a ochrany (jak ve vztahu ke škole, rodině a OSPOD), důvěra v pracovníka (lépe se



otevřít pracovníkovi, strach ze „sociálky“). Nevýhodou anonymity ve vztahu ke klientovi dle této skupiny je především paradox přezdívky klienta, protože ve většině případech pracovníci vědí celé jméno klienta (ostatní na něj volají jeho jménem na klubu, klienti si přidávají pracovníky na služební facebook, kde je ve většině případech jméno, příjmení a další informace o klientovi). Ve vztahu k pracovníkovi, jsou výhody popsány v tomto diskusním fóru pracovní skupiny takto: naplnění principu nízkoprahovosti (služba je poskytována teď a tady, aniž by bylo zapotřebí zájemce zpovídat o osobní údaje) a snížení administrativní práce (není zapotřebí vést souhlasy o zpracovávání osobních údajů a není potřeba se obávat o zneužití dat). Nevýhodami anonymity ve vztahu k pracovníkovi je dle této skupiny vícero: nepřehlednost (občas jsou přezdívky složité na zapamatování), dále tzv. „odlidštění“ klienta (skupina naráží hlavně na to, že z klienta se stává přezdívkou jakýmsi znakem, číslem), duplicita práce (v případě přihlášek osobní údaje jsou na papíře, ale v systému již zadány nejsou), skrytá identita (špatný příklad pro klienta z hlediska „schovávání se“). Nejdůležitějšími argumenty, které chci na konec vyzdvihnout a které jsou pracovní skupinou popsány, jsou: stigmatizace služeb NZDM a především velmi špatná spolupráce se spolupracujícími institucemi. Co se stigmatizace NZDM z hlediska anonymity týče, můžeme se setkat s názory, že NZDM je díky tomu nedůvěryhodnou službou, protože nemá ověřená fakta, a pracuje pouze s tím, co mu klient řekne. S tímto negativním postojem bojuje NZDM od začátku své působnosti v tuzemsku. Pro většinovou společnost je tato práce s negativitou nepochopitelná, někteří jedinci dokonce pochybují o její prospěšnosti, protože dle nich nemůže nic vyřešit, protože má svázané ruce (pokud to není na ohlašovací povinnost). S tímto souvisí poslední a dle mého pohledu nejzásadnější argument proti anonymitě – spolupráce s návaznými službami. Zde je anonymita překážkou, ale ve své podstatě se s ní dá pracovat, pokud klient souhlasí, aby bylo na jeho problému pracováno s návaznými službami, ale i případně na případových konferencích. Je tedy otázkou, jak pracovníci NZDM umějí a chtějí s anonymitou pracovat, či je v některých případech anonymita úplně neprolomitelná. (Diskusní fórum pracovní skupiny 14, 2017)

Nyní se dostáváme k předávání informací, na které se vztahuje oznamovací povinnost. Klienti nízkoprahových klubů na Jičínsku jsou si této skutečnosti vědomi,

protože dle interních dokumentů je tato informace klientům, respektive ještě jakožto zájemcům o službu, oznamována okamžitě v první části prvokontaktu, který je se zájemcem dělán při prvním příchodu do zařízení, kdy se seznamuje se službou NZDM. (Metodiky NZDM Exit, 2019)

Oznamovací povinností se rozumí oznámení takové události, která vyplývá ze zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Pokud se pracovník v sociálních službách setká s takovou situací, která je tak závažná, a může uškodit jedinci či společnosti, je povinen tento trestný čin nahlásit na policii. Dostává se do dilematu, kdy je vázán mlčenlivostí – tedy zákonem, který je součástí jeho profese, ale také do situace, kdy je povinen toto jednání nahlásit, protože je postihováno trestním právem. V praxi se ale můžeme setkat s tím, že pracovníci sociálních služeb nedokážou situaci vhodně vyhodnotit, či si nejsou vědomi oznamovací povinnosti, ale spíše mluví o možnosti nahlášení. Pokud si je pracovník sociálních služeb vědom, že bylo s jeho klientem jednáno protiprávně, či klient sám spáchal trestný čin a neohlásí jej, dopouští se trestného činu „neoznámení trestného činu“, který je pod paragrafem 368. Také se může dopustit trestného činu „nepřekažení trestného činu“, kdy si je pracovník vědom také situace, že klient či klienti se chystají udělat trestný čin. Nepřekažení činu najdeme pod paragrafem 367. Povinnost nahlásit tuto skutečnost se vztahuje v současné době k 74 trestným činům, jako jsou například: zabití, vražda, těžké ublížení na zdraví, znásilnění, pohlavní zneužívání, loupež, výroba či obchod s nedovolenými omamnými látkami a jedy, týrání svěřené osoby, zneužití dítěte ke tvorbě pornografického materiálu, podplácení a jiné. Z výše uvedeného je tedy zřejmé, v jakých situacích je zapotřebí událost oznámit, aby došlo buď k překažení trestného činu či dopadení pachatele, který trestný čin spáchal, jinak by byl sám trestně odpovědný za čin nepřekažení či neoznámení trestného činu. (Tomaščáková, 2016)

### **3.2.2 Konkurence služeb**

Konkurence je většinou vnímána jako negativní a ohrožující soupeření mezi firmami, službami, organizacemi, skupinami, ale i jedinci, kdy se jedna strana snaží přinést na

trh něco lepšího než strana druhá – neboli soupeř. Setkáváme se i s případy, kdy je konkurence prospěšná – mluvíme o ní jako o „zdravé konkurenci“. V sociálních službách se s tímto pojmem můžeme taktéž setkat, níže bude popsána situace, díky které může ke konkurenci dojít a proč.

Z časopisu Sociální práce, článku „O atmosféře strachu v sociální práci“ od autorky Radky Janebové, která v článku naráží na problematiku finanční podpory jako nástroj moci nad sociálními pracovníky, zde nenaráží na samotnou konkurenci mezi službami, ale na určitý očekávaný model chování, který zadavatelé a donátoři očekávají. Autorka zde mluví také o tom, proč sociální pracovníci mlčí, a nejsou viděni. S tímto souvisí také soupeření o zdroje, které jsou důležité pro fungování služeb, a jsou na nich ve většině takřka závislé. Proto se může mnohdy stát, že se od sociálních pracovníků očekává pokora, poslušnost, podřízenost a servilita ve vztahu k donátorům, aby nedošlo k tomu, že nebude jejich služba financována, a donátor podpoří třeba konkurenci. (Janebová, 2012)

## EMPIRICKÁ ČÁST

### 4. Formulace výzkumu

V této části se v mé diplomové práci budu věnovat empirickému výzkumu, který byl za účelem této práce prováděn. V této části popíšu stanovení hlavního cíle, dílčích cílů a jejich transformaci do tazatelských otázek, výběr metody zkoumaného jevu, průběh výzkumu, analýzu získaných údajů, výhody a rizika zvolené výzkumné metody a závěr, který tento výzkum přinesl.

#### 4.1 Stanovení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak funguje dle pohledu pracovníků NZDM a pracovníků návazných služeb současná spolupráce, která je mezi nimi vykonávána ve prospěch společného klienta na Jičínsku.

K naplnění cílů jsem se snažila vhodně nadefinovat dílčí cíle, díky nimž mělo dojít k jejich naplnění.

**DVC 1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM, pracovníci veřejné správy – OSPOD, sociální služby SAS a vzdělávací instituce – školy v oblasti vzájemných kompetencí a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

DVC 1.1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci NZDM.

DVC 1.2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci veřejné správy – OSPOD.

DVC 1.3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci sociální služby SAS.

DVC 1.4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci vzdělávacích institucí – škol.

DVC 1.5: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vymezení vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.

DVC 1.6: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.

DVC 1.7: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby SAS.

DVC 1.8: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.

**DVC 2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a návazných sociálních služeb (OSPOD, SAS, školy) v oblasti koordinace služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

DVC 2.1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci NZDM.

DVC 2.2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci veřejné správy – OSPOD.

DVC 2.3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci neziskové organizace SAS.

DVC 2.4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci vzdělávacích institucí – školy.

DVC 2.5: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.

DVC 2.6: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníku veřejné správy – OSPOD.

DVC 2.7: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků neziskové organizace SAS.

DVC 2.8: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.

**DVC 3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy OSPOD, sociální služba SAS a vzdělávací instituce – školy v oblasti předávání informací a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

DVC 3.1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci NZDM.

DVC 3.2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci veřejné správy – OSPOD.

DVC 3.3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci sociální služby SAS.

DVC 3.4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci vzdělávacích institucí – školy.

DVC 3.5: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vymezení předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.

DVC 3.6: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.

DVC 3.7: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby SAS.

DVC 3.8: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.

**DVC 4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy – OSPOD, sociální služby SAS, vzdělávací instituce**

**– školy v oblasti konkurence služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

DVC 4.1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci NZDM.

DVC 4.2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci veřejné správy – OSPOD.

DVC 4.3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci sociální služby SAS.

DVC 4.4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci vzdělávacích institucí - školy.

DVC 4.5: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.

DVC 4.6: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.

DVC 4.7: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby – SAS.

DVC 4.8: Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.

## **4.2 Metodika výzkumu**

Ve své diplomové práci jsem zvolila kvalitativní metodologický postup, který je k zjišťování spolupráce vhodnější, jelikož jsem zkoumala kvalitu nikoliv kvantitu dané spolupráce. Práce se tedy nezaobírala počtem a četností spolupracujících organizací, ale hodnocením fungování spolupráce dle pohledu pracovníků nízkoprahových služeb a návazných spolupracujících služeb. (Disman, 2000)

Kvalitativní výzkum je mnohdy pojímán jako protipól kvantitativního výzkumu. Někteří metodologové pojímali kvalitativní výzkum jako doplňující součást

kvantitativních výzkumů. V současné době se kvalitativní výzkum stal takřka rovnocenně uznávaným výzkumem, který díky svým metodám a postupům dokáže pojmut komplexně zkoumaný jev. Metodou kvalitativních výzkumů jsou hlavně rozhovory, pozorování, dokumenty, audio či video záznamy. Díky těmto metodám můžeme zkoumaný jev kvalitně rozebrat a pochopit. Metody jsou oproti kvalitativním metodám náročnější na časovou zátěž. Rozhovory a pozorování mnohdy zaberou velké množství času, nicméně dochází ke komplexnímu sběru informací a podrobnému popisu toho, co chceme zkoumat. (Hendl, 2008)

Výzkum byl prováděn formou polostrukturovaného rozhovoru, pro který jsem se rozhodla kvůli jeho výhodám, oproti strukturalizovaným a nestrukturalizovaným rozhovorům. Polostrukturovaný rozhovor považuji za jakýsi „střed“ mezi výše zmíněnými typy výzkumu. Výhodou dle mého názoru je určitá předloha otázek, na které se chci dotázat k výzkumu, ale také prostor na doptání se na další otázky, které téma dále prohloubí. (Miovský, 2006)

Na začátku kvalitativního výzkumu mé práce bylo důležité stanovit základní otázky, které budu v průběhu výzkumu zkoumat. Mnohdy se v kvalitativním výzkumu stane, že se mohou otázky postupně přidávat během výzkumu, aby došlo k efektivnímu sběru dat toho cíle, kterými jsme si na začátku stanovili. Právě díky tomuto postupu se můžeme někdy setkat s tím, že kvalitativní výzkum je pojímán jako pružný či emergentní typ výzkumu. V mé práci byl na začátku výzkumu stanoven hlavní cíl a dílčí cíle, které jsem dodala do transformační tabulky, ze které vyplynuly tazatelské otázky. Během výzkumu jsem se dotazovala na tyto otázky, ale pokud bylo potřeba, použila jsem k dokreslení situace takové otázky, aby došlo k porozumění, co bylo onou tazatelskou otázkou myšleno. (Hendl, 2018)

Jak již jsem psala výše, výzkum byl časově náročný, protože sběr dat v terénu vyžaduje určitou náročnost. Hlavní výhodou tohoto typu výzkumu je zkoumání cíle do hloubky, nikoliv pouze po povrchu, což byl hlavní argument mého výběru této výzkumné teorie. (Hendl, 2008)



### 4.3 Výzkumný vzorek

Výběr výzkumného vzorku k mé diplomové práci byl zpočátku poměrně jasný - výběr pracovníků NZDM a návazných služeb, se kterými je spolupracováno, a kteří jsou ochotni se do výzkumu zapojit. Jelikož sama v NZDM pracuji, vybrala jsem pracovníky, se kterými NZDM již v minulosti pracovaly. Cílem výběru bylo, aby došlo ke sběru takových údajů, který tento výzkum potřebuje pro komplexní zodpovězení výzkumného dílčího cíle, tedy, jak funguje ona spolupráce, a co by se v ní dalo v této činnosti vylepšit.

Spolupracováno bylo dle předvýzkumu s těmito službami/institucemi: Centrum SASanka, sociálně-právní ochrana dětí v jednotlivých městech a školská zařízení v jednotlivých městech. Při stanovování hlavního cíle a dílčích cílů jsem ale došla k závěru, že výzkumný vzorek roztřídím podle měst, ve kterých se nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a návazné služby nachází, aby došlo ke komplexnímu pojetí výzkumného cíle na Jičínsku a to tedy ve všech městech, ve kterých nízkoprahové zařízení pro děti a mládež působí.

Výzkumným vzorkem byli tedy vždy pracovníci NZDM, Centra SASanky, pracovníci SPOD a pracovníci školského zařízení daného města, ve kterém NZDM působí (tedy Jičín, Hořice, Nová Paka).

Ač v tomto výzkumu odpovídalo jak ženské či mužské pohlaví, do tabulky respondentů budu uvádět jednotný termín „respondent“. I pracovní pozice bude uváděna v mužském rodě kvůli zachování anonymity respondentů. Taktéž města, ve kterých pracovníci vykonávají své pozice, nebudou v tabulce uvedena, a to ze stejného důvodu, jako jsem popsala výše. V tabulce jsem uvedla pracovní pozici a délku profesního působení v zaměstnání u všech respondentů.

Tabulka č. 1

<b>Respondent</b>	<b>Pracovní pozice</b>	<b>Délka praxe na pracovní pozici</b>
Respondent č. 1	Sociální pracovník NZDM	1 rok
Respondent č. 2	Vedoucí pracovník, který je součástí NZDM	10 let
Respondent č. 3	Pracovník sociálních služeb NZDM	4 měsíce
Respondent č. 4	Vedoucí pracovník, který je součástí SAS	7 let
Respondent č. 5	Sociální pracovník SAS	2,5 roku
Respondent č. 6	Sociální pracovník SAS	3 roky
Respondent č. 7	Vedoucí sociálního odboru, kterého je součástí SPOD	5 let
Respondent č. 8	Vedoucí oddělení, kterého je součástí SPOD	16 let
Respondent č. 9	Pedagog	12 let
Respondent č. 10	Pedagog	18 let

#### 4.4 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 2

<b>Dílčí výzkumný cíl</b>	<b>Dílčí výzkumný cíl 2. řádu</b>	<b>Indikátory</b>	<b>Sada tazatelských otázek</b>
Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM, pracovníci veřejné správy – OSPOD, sociální služby SAS a vzdělávací instituce – školy	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci NZDM.	<b>Hodnocení spolupráce a vzájemných kompetencí ze strany pracovníků</b>	Jak jsou rozděleny kompetence mezi službami, se kterými spolupracujete (OSPOD, SAS, školy)?

v oblasti vzájemných kompetencí a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.		<b>NZDM</b>	Jak toto rozdělení hodnotíte?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci veřejné správy – OSPOD.	<b>Hodnocení spolupráce a vzájemných kompetencí ze strany pracovníků OSPOD</b>	Jak jsou rozděleny kompetence mezi Vámi a NZDM?  Jak toto rozdělení hodnotíte ?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci sociální služby SAS.	<b>Hodnocení spolupráce a vzájemných kompetencí ze strany pracovníků SAS</b>	Jak jsou rozděleny kompetence mezi Vámi a NZDM?  Jak toto rozdělení hodnotíte ?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci vzdělávacích institucí – škol.	<b>Hodnocení spolupráce a vzájemných kompetencí ze strany pracovníků vzdělávacích institucí</b>	Jak jsou rozděleny kompetence mezi Vámi a NZDM?  Jak toto rozdělení hodnotíte ?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vymezení	<b>Zlepšení vzájemných kompetencí ze strany</b>	V čem by se mohlo rozdělení kompeten

	vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.	<b>pracovníků NZDM</b>	cí mezi spolupracujícími subjekty zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.	<b>Zlepšení vzájemných kompetencí ze strany pracovníků OSPOD</b>	V čem by se mohlo rozdělení kompetencí mezi spolupracujícími subjekty zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby SAS.	<b>Zlepšení vzájemných kompetencí ze strany pracovníků SAS</b>	V čem by se mohlo rozdělení kompetencí mezi spolupracujícími subjekty zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.	<b>Zlepšení vzájemných kompetencí ze strany pracovníků vzdělávacích institucí</b>	V čem by se mohlo rozdělení kompetencí mezi spolupracujícími subjekty zlepšit?
Zjistit, jak hodnotí vzájemnou	Zjistit, jak hodnotí	<b>Vzájemná spolupráce a</b>	Jak je nastavena

<p>spolupráci pracovníci NZDM a návazných sociálních služeb (OSPOD, SAS, školy) v oblasti koordinace služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.</p>	<p>vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci NZDM.</p>	<p><b>koordinace služeb ze strany pracovníků NZDM</b></p>	<p>koordinace mezi spolupracujícími službami?  Jak toto nastavení hodnotíte ?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci veřejné správy – OSPOD.</p>	<p><b>Vzájemná spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků OSPOD</b></p>	<p>Jak je nastavena koordinace mezi spolupracujícími službami?  Jak toto nastavení hodnotíte?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci neziskové organizace SAS.</p>	<p><b>Vzájemná spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků SAS</b></p>	<p>Jak je nastavena koordinace mezi spolupracujícími službami?  Jak toto nastavení hodnotíte ?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci vzdělávacích institucí – školy.</p>	<p><b>Vzájemná spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků ve školství.</b></p>	<p>Jak je nastavena koordinace mezi spolupracujícími službami?  Jak toto nastavení hodnotíte ?</p>
	<p>Zjistit, jak by bylo možné</p>	<p><b>Zlepšení spolupráce a</b></p>	<p>V čem si myslíte,</p>

	stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.	<b>koordinace služeb ze strany pracovníků NZDM</b>	že by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.	<b>Zlepšení spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků OSPOD</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků neziskové organizace SAS.	<b>Zlepšení spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků SAS</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků	<b>Zlepšení spolupráce a koordinace služeb ze strany pracovníků ve školství</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb

	vzdělávacích institucí – škol.		zlepšit?
Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy OSPOD, sociální služba SAS a vzdělávací instituce – školy v oblasti předávání informací a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci NZDM.	<b>Hodnocení vzájemné spolupráce v oblasti předávání informací ze strany pracovníků NZDM</b>	Jak hodnotíte při spolupráci i předávání informací ? Pokud dochází k předávání informací , tak jakou cestou? Jaký je Váš názor na práci s anonymitou?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci veřejné správy – OSPOD.	<b>Hodnocení vzájemné spolupráce v oblasti předávání informací ze strany pracovníků OSPOD</b>	Jak hodnotíte při spolupráci i předávání informací ? Pokud dochází k předávání informací , tak jakou cestou? Jaký je Váš názor na práci s anonymitou?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou	<b>Hodnocení vzájemné spolupráce</b>	Jak hodnotíte při

	spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci sociální služby SAS.	<b>v oblasti předávání informací ze strany pracovníků SAS</b>	spolupráci předávání informací ? Pokud dochází k předávání informací , tak jakou cestou? Jaký je Váš názor na práci s anonymitou?
	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci vzdělávacích institucí – školy.	<b>Hodnocení vzájemné spolupráce v oblasti předávání informací ze strany pracovníků ve školství</b>	Jak hodnotíte při spolupráci předávání informací ? Pokud dochází k předávání informací , tak jakou cestou? Jaký je Váš názor na práci s anonymitou?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti vymezení předávání informací	<b>Zlepšení a vymezení spolupráce v předávání informací ve prospěch klienta ze strany</b>	V čem by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti předávání informací



	zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.	<b>pracovníků NZDM</b>	?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.	<b>Zlepšení a vymezení spolupráce v předávání informací ve prospěch klienta ze strany pracovníků OSPOD</b>	V čem by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti předávání informací ?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby SAS.	<b>Zlepšení a vymezení spolupráce v předávání informací ve prospěch klienta ze strany pracovníků SAS</b>	V čem by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti předávání informací ?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti předávání informací zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.	<b>Zlepšení a vymezení spolupráce v předávání informací ve prospěch klienta ze strany pracovníků ve školství.</b>	V čem by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti předávání informací ?
Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy –	Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci NZDM.	<b>Hodnocení vzájemné konkurence ze strany pracovníků NZDM</b>	Vnímáte konkurenci návazných služeb či

<p>OSPOD, sociální služby SAS, vzdělávací instituce – školy v oblasti konkurence služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.</p>			<p>ostatních služeb v okolí?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci veřejné správy – OSPOD.</p>	<p><b>Hodnocení vzájemné konkurence ze strany pracovníků OSPOD</b></p>	<p>Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném regionu? Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném regionu s NZDM?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci sociální služby SAS.</p>	<p><b>Hodnocení vzájemné konkurence ze strany pracovníků SAS</b></p>	<p>Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném regionu? Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném regionu s NZDM?</p>
	<p>Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci</p>	<p><b>Hodnocení vzájemné konkurence ze strany pracovníků ve školství</b></p>	<p>Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném</p>

	vzdělávacích institucí – školy.		regionu? Vnímáte konkurenci sociálních služeb v daném regionu s NZDM?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků NZDM.	<b>Zlepšení v oblasti konkurence služeb ze strany pracovníků NZDM</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti konkurence služeb?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků veřejné správy – OSPOD.	<b>Zlepšení v oblasti konkurence služeb ze strany pracovníků OSPOD</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti konkurence služeb?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků sociální služby – SAS.	<b>Zlepšení v oblasti konkurence služeb ze strany pracovníků SAS</b>	V čem si myslíte, že by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti konkurence služeb?
	Zjistit, jak by bylo možné stávající spolupráci v oblasti	<b>Zlepšení v oblasti konkurence</b>	V čem si myslíte, že by

	konkurence služeb zlepšit v zájmu klientů z pohledu pracovníků vzdělávacích institucí – škol.	<b>služeb ze strany pracovníků ve školství</b>	bylo možné zlepšit spolupráci i v oblasti konkurence služeb?
--	--	--	--

#### 4.5 Průběh výzkum a zpracování sebraných údajů

Celý výzkum byl velmi zajímavý, ačkoliv byl velmi časově náročný. Všichni respondenti, kteří se výzkumu zúčastnili, byli velmi ochotní vypovídat na všechny otázky výzkumu. Výzkum probíhal, jak jsem již výše popsala, formou postrukturovaného rozhovoru, z něhož jsem si vypisovala poznámky či zajímavé výroky do poznámkového sešitu či notebooku. Nahrávat rozhovory jsem se rozhodla zavrhnout. Důvodem byla má osobní zkušenost, jelikož jsem již několik rozhovorů absolvovala a nebylo mi příjemné, že mě výzkumník nahrával, i za toho předpokladu, že jsem měla podepsaný papír, že je to pouze k výzkumným účelům. Právě kvůli této zkušenosti jsem se rozhodla, že touto cestou rozhovory realizovat nebudu, a doufala jsem, že se respondenti bez nahrávání na diktafon budou cítit lépe, a více se v rozhovorech otevřou.

Výzkum jsem nejprve udělala s pracovníky NZDM, poté jsem pokračovala s pracovníky ze sociálně aktivizační služby Centra SASanka a na závěr jsem dělala rozhovory s pracovníky SPOD a pracovníky škol.

Po rozhovorech se všemi respondenty, kteří byli ochotni na toto téma vypovídat, jsem přešla ke zpracování dat. Nejprve bylo zapotřebí si všechny odpovědi všech respondentů roztřídit pod jednotlivé výzkumné cíle. Po tomto roztřídění, přešlo k další reakci, kdy jsem hledala shodné odpovědi u stejných profesí, aby došlo ke správnému vyhodnocení. Roztřídění se tedy týkalo výběru nejprve shodných odpovědí pracovníků NZDM, poté pracovníků SPOD, dále pracovníků SAS a na závěr pracovníků školství. Po hledání shodných odpovědí bylo zapotřebí uvést i odpovědi, které se s ostatními nijak neshodovaly. Každý dílčí cíl byl také rozdělen

nejprve na hodnocení dané problematiky a poté na oblast, jak by se daná problematika dala zlepšit. I to jsem brala v potaz a vyhodnocení jsem se snažila udělat tak, aby vše šlo popořadě, a čtenář vnímal logickou návaznost výzkumných otázek a odpovědí. (Hendl, 2005)

#### **4.6 Analýza a interpretace odpovědí z výzkumu**

V této části již přecházím k analýze a interpretaci odpovědí, které jsem během svého výzkumu získala. Nejprve vždy uvedu dílčí cíl, ke kterému popíšu interpretaci odpovědí jednotlivých okruhů profesí, aby byla analýza pochopitelná. U některých odpovědí mohou být informace, které úzce nesouvisí s dílčími cíli, ale z mého pohledu doplňují myšlenky respondentů a proto jsem se je rozhodla v některých případech ponechat.

**DVC 1: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM, pracovníci veřejné správy – OSPOD, sociální služby SAS a vzdělávací instituce – školy v oblasti vzájemných kompetencí a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

Tato otázka byla záměrně zvolena jako první, aby došlo k pozvolnému prohloubení celého výzkumného cíle. Rozdělení kompetencí je klíčové pro dobrou spolupráci, proto byla otázka jasnou volbou na začátek výzkumu, aby zjistila, jak spolupráce funguje. Nejprve zde interpretuji odpovědi pracovníků NZDM, dále OSPOD, poté SAS a na závěr pracovníků vzdělávacích institucí. Tento dílčí cíl tedy zjišťuje, jak je **hodnocena spolupráce** v oblasti vnímání rozdělení **kompetencí**, a v čem by se mohla případně **zlepšit**.

V odpovědích ze strany pracovníků NZDM na otázku **hodnocení spolupráce** s návaznými službami/institucemi odpověděli všichni dotázaní skrze pozitivně. Spolupráce je dle pracovníků na NZDM a spolupracujících služeb dobrá. Co se kompetencí týče, i ty jsou dle většiny dotázaných vnímány jako jasně vymezené a každá služba či instituce ví, co je v jejich **kompetencích**. V jednom případě odpověděl respondent naopak, vnímá kompetence jako nejasné, ale i tak dle něho spolupráce funguje, a hodnotí ji velmi dobře. Co se k navrhování **zlepšení kompetencí** týče, pracovníci NZDM měli hodně zajímavých námětů. Společným

návrhem ze strany dotazovaných, který se objevoval ve všech rozhovorech, byly „častější schůzky“. Také zazněl názor ohledně zlepšení kompetencí v oblasti „předávání informací o klientech“, aniž by porušili klientovu anonymitu a celkově zákonem uloženou mlčenlivost. Jeden z respondentů uvedl, že by chtěl „zpracovat na spolupráci se školami“, například zapojení se do společných projektů a tím se více zviditelnit a přiblížit cílové skupině, která by mohla služby NZDM využívat. Posledním návrhem ze strany pracovníků bylo „realizování multidisciplinárních týmů“ nad danými případy, což by i demonstrovalo vyjasnění doposud nevyjasněných kompetencí.

Z hlediska pracovníků OSPOD byly odpovědi jak na **spolupráci**, tak na **rozdělení kompetencí** pozitivní. Dotázaní respondenti uvedli, že z hlediska své práce spolupracují pouze v mezích zákona, který striktně dodržují, a spolupracují formou pravidelných schůzek. Jeden respondent uvedl, že rozdělení kompetencí je jasné, ale pokud by pracovníci NZDM měli potřebu rozdělení kompetencí konzultovat, nebyl by sebemenší problém se domluvit na schůzce a případně nejasnosti vyřešit. Na otázku o zlepšení spolupráce pracovníků OSPOD odpověděl jeden dotázaný, že „v ničem“, protože zkušenost je natolik dobrá, že nepotřebuje v ničem vylepšit. Návrhem jiného respondenta byla „případná účast pracovníků NZDM na případových konferencích“ v případě potřeby a souhlasu dítěte, které by potřebovalo pomoci například v rámci prevence s vhodným trávením volného času. Také zde zazněl názor o návrhu „zapojení rodiny do řešení situace dítěte“, kde se opět naráží na souhlas samotného dítěte, protože NZDM pracuje primárně s dítětem, a až s jeho souhlasem může být pracováno s rodinou. Pokud by se toto povedlo, mohlo by to být dle respondenta přínosné, protože ve většině případech si samo dítě svůj problém nemá z hlediska prostředků jak vyřešit.

Odpovědi pracovníků SAS byly taktéž velmi pozitivní, ale přesto se **v rozdělení kompetencí** a názorů na **spolupráci** rozcházel. Jeden z respondentů uvedl, že spolupráce je dobrá, protože kdykoliv se na NZDM obrátil v konkrétním případě, pracovníci NZDM profesionálně reagovali. Respondent uvedl, že to bylo vždy v konkrétním případě, jelikož žádné pravidelné schůzky s NZDM nerealizují, ale právě v případě, že je potřeba komplexně spolupracovat, všichni pracují v rámci

svým kompetencích a tak, jak mají. Další z respondentů uvedl, že spolupráce je dobrá, ale fyzicky nefunguje, spíše o sobě vzájemně vědí a pokud pracovník SAS vidí potřebu preventivně působit na klienta, předá informaci klientovi a rodině o fungování NZDM, popíše službu, ale například schůzku s dítětem do NZDM již jako pracovník SAS neabsolvuje. Myslí si, že je to pak na dobrovolnosti a doporučení by mělo stačit. Poslední respondent z profese SAS uvedl, že kompetence vnímá jako jasné a rád by spolupracoval v rámci legislativy více intenzivně, což se prý v rámci cílů již tento rok začíná realizovat. Co se zlepšení týče, pracovníci SAS ve většině případech odpověděli, že „není co zlepšovat“. Jeden z respondentů odpověděl, že by viděl „zlepšení v předávání informací“ v rámci legislativy, poté „v komplexní spolupráci s celou rodinou“ (což opět vyžaduje ze strany klientů NZDM souhlas a ne vždy je to možné).

Pracovníci vzdělávacích institucí **hodnotí spolupráci** taktéž pozitivně, ale na otázku vnímání **vymezených kompetencí** již odpověď tak jednoznačná nebyla. Jeden respondent uvedl, že kompetence jsou rozděleny ze strany školy jako jasně nastavené pravidla, vnímá to tak i u NZDM, že pracují podle pravidel svých kompetencí, které ve vzájemné spolupráci s NZDM respektují. Proto může mít spolupráce v konkrétních případech složitější, ale v obecné spolupráci vnímá vztahy jako dobré a fungující. Jiný respondent uvedl, že k rozvržení kompetencí kdy spolupracovat není dle něho jasně rozvrženo, protože NZDM a školy pracují odlišným způsobem, povinným a dobrovolným způsobem a proto NZDM vnímá jako velmi dobrou dobrovolnou organizaci, která dokáže pomoci dětem a mladým lidem s nepříznivou sociální situací, ale nastavená spolupráce v individuálních případech nijak nastavena není. Jedinou pravidelnou spolupráci, kterou mají školy a NZDM nastavenou, jsou pravidelné exkurze, které bývají z pravidla jednou za rok. Návrh na **zlepšení** byl ze strany pracovníků jen jeden, který se týkal „*vzájemné realizování společných akcí*“.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Poznámka: Spolupráce ve formě exkurzí nefunguje ve všech městech a se všemi školami. Zde je odpověď pracovníka školství jedné školy.

**DVC 2: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a návazných sociálních služeb (OSPOD, SAS, školy) v oblasti koordinace služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

V tomto dílčím cíli jsem se zaměřila na **koordinaci** NZDM s návaznými službami. Cílem bylo zjistit, zda všichni zúčastnění této spolupráce vnímají vzájemnou koordinaci a co by se z **hlediska koordinování** mohlo v určitých směrech **zlepšit**. Zde opět zachovávám postup odpovědí pracovníků NZDM, poté OSPOD, dále SAS a na konec dílčího cíle odpovědi pracovníků vzdělávacích institucí – tedy pedagogů ze školství.

Na odpověď ohledně **koordinace** služeb pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s návaznými službami/ institucemi se odpovědi různily. Hodnocení koordinace bylo opět ve většině rozhovorech pozitivní, ale bylo doplněno o návrhy, které by ji mohly zlepšit. V jednom případě odpověděl dotazovaný, že ke koordinaci nad jednotlivými případy ze strany návazných služeb/institucí dochází pouze ve výjimečných případech, a snaha přichází pouze ze strany pracovníků NZDM, to vnímá jako problém největší problém vzájemné koordinace. Co se návrhů na **zlepšení** týče, odpovědi jsou podobné jako v první dílčím cíli výzkumu. „*Zlepšit a zvýšit frekvenci schůzek a to hlavně v oblasti řešení jednotlivých případů*“, aby došlo ke koordinování jako k něčemu, co je běžné, a pracovníci se nebudou bát oslovit navazující služby/instituce. Dále „*zlepšit komunikaci jako takovou*“, „*průběžně reflektovat co bylo v koordinaci pozitivního a co propříště eliminovat*“ a „*informovat klienty o možnostech koordinace služeb a určité komplexnosti, kterou dokážou NZDM a návazné služby/instituce pro klienta vytvořit*“.

Na tutéž otázku pracovníci OSPOD reagovali ve všech odpovědích, že se snaží o **koordinaci** a ve všech případech zdůraznili jako velkého pomocníka komunitní plánování. Jeden z respondentů uvedl, že za koordinaci vděčí právě komunitnímu plánování, kde je na tyto věci prostor, a vytváří se takzvaná „sít služeb“. Dále uvedl, že kolegové ze sociálně-právní ochrany dětí doporučují dětem NZDM v rámci preventivního trávení volného času. Další respondent ze sociálně-právní ochrany dětí odpověděl, že kolegové/kolegyně taktéž někdy doporučují NZDM dětem, které nemají kde trávit volný čas, a mohly by se schylovat k rizikovému chování, což by



mohlo mít špatné důsledky. Na výzkumnou otázku, v čem by se kooperace dala případně **zlepšit**, bylo opět mnoho zajímavých názorů. Jeden z dotazovaných uvedl, že by zavedl „*multidisciplinární týmy*“, kde by se koordinace více prohlubovala, a stála se více pravidelnou, další respondent odpověděl, že *zlepšení již oproti minulosti vidí, a rád by tuto kooperaci udržel*, protože je to v zájmu společného cíle – dětí a mladých dospělých.

Pracovníci SAS na **kooperaci** v rámci NZDM pohlížejí ve skrze na funkční jev. Jeden respondent uvedl, že se kooperace daří nárazově, když je potřeba něco vyřešit, ale zdůraznil, že se nejedná o pravidelnou koordinaci. Další respondent uvedl, podobnou odpověď jako všichni oslovení pracovníci OSPOD, koordinace funguje hlavně díky komunitnímu plánování. Další pracovník SAS uvedl, že již sám ve svých mnoha případech koordinoval s pracovníky NZDM, když doprovázel klienta do klubu. Pracovníkům předal potřebné informace, zdůraznil však, že vše v mezích GDPR a mlčenlivosti. Návrhů na **zlepšení** spolupráce mezi NZDM a SAS bylo i v této otázce vcelku hodně. Jeden z dotazovaných by *rád koordinoval s pracovníky NZDM v multidisciplinárních týmech*, což by opět mohlo celkovou spoluprací se samotným klientem zlepšit. Zdůraznil, že pracovníci NZDM mnohdy tráví s klienty celé hodiny, a mohou být klientovi v těchto týmech velkou oporou a do situace přinést nový vhled. Další z respondentů uvedl, že koordinaci by *rád zlepšil v osobních setkáváních s kolegy koordinujícími služeb/institucí*, protože prolnutí lidské roviny do roviny pracovní se v poslední době vytrácí, což je dle názoru respondenta velká škoda. Posledním názorem, který se objevil k otázce zlepšení koordinace, byly „*společné schůzky*“, na kterých by se řešil případ společného klienta, ale opět by se naráželo na mlčenlivost a anonymitu klienta NZDM.

Posledními respondenty byly pedagogové, kteří hodnotí **koordinaci** ve věcech obecných jako dobrou. Jeden respondent uvedl, že již dlouhodobě je s NZDM navázána obecná koordinace, která je velmi dobrá. Studenti se mohou zapojovat do různých akcí a sbírek, které NZDM ve spolupráci se školou pořádají. Také uvedl, že studenti prvních ročníků střední školy povinně navštěvují klub formou exkurze, aby se s typem služby seznámili, a případně poznali zázemí, které klub v daném městě představuje. Další respondent z řad pedagogů odpověděl, že koordinaci s NZDM

vnímá, není pravidelná, ale vzájemně se vždy zkoordinují, a dohodnou, což je dle respondenta více než dostačující. Co se týče individuální kooperace nad problematikou dítěte či mladého dospělého, žádný z pedagogů individuální koordinaci nezaznamenal. Jeden z respondentů uvedl, že by rád spolupracoval na **zlepšení** na „*individuálních případech*“, ale bohužel cesta pomoci by byla velmi složitá. Uvedl, že teď si již nemyslí, že by se v tomto ohledu mohla koordinace dále vyvinout a to z hlediska GDPR. Dalším návrhem na zlepšení koordinace v obecné rovině, jeden z respondentů uvedl, že *rád by zapojil pracovníky NZDM do seznamovacích kurzů*, které škola, ve které pedagog pracuje, pořádá. Nicméně dodává, že taková spolupráce by z hlediska času nejspíš nebyla realizovatelná.

**DVC 3: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy OSPOD, sociální služba SAS a vzdělávací instituce – školy v oblasti předávání informací a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

V dílčím cíli, který se zabývá **předáváním informací** mezi NZDM a návaznými službami se může setkat s úskalím, které je pro mnohé pracovníky překážkou v koordinující spolupráci – **anonymita klienta** NZDM. Celkově předávání informací o klientech je velmi složitě a chrání především klientovo právo na soukromí. Součástí této otázky je i tazatelská otázka na **zlepšení** v této oblasti. V této otázce nejprve popíšu interpretaci odpovědí a návrhů na zlepšení opět postupně od NZDM, poté OSPOD, dále SAS a na závěr pracovníků školství.

Ohledně otázky **předávání informací** se ve všech odpovědích objevovala podobná odpověď, která poukazovala na velmi složitý, zákonem chráněný proces, při kterém mnohdy nedochází k předávání informací, které by pracovníci NZDM chtěli získat. Jeden respondent uvedl, že tato skutečnost ho v práci omezuje, protože si fakta, které mu klient řekl, nemůže nikde oficiální cestou ověřit, protože by porušil jeho anonymitu a naopak navazující služba/instituce by mohla porušit mlčenlivost. Mnohdy tedy nemůže klientovi komplexně pomoci, protože i pohled klienta může být někdy zkreslený, a vyžaduje jiné řešení, než které si klient představuje. Další dotazovaný popsal postup předávání informací, které si OSPOD od NZDM vyžádá. Pokud se předání informací požaduje oficiální písemnou cestou, pracovníci ve

spolupráci s vedoucí NZDM zprávu vypracují a písemně ji odešlou zpět na OSPOD. Tato cesta se využívá při řešení individuálních případů, kdy dochází k pohledu pracovníků a popsání jejich názoru na onu kauzu. Další předávání informací, které je spíše obecného rázu, probíhá dle respondenta nárazově, ale alespoň 1x za 3 měsíce. Řeší se zde obecné věci, nikoliv konkrétní případy. Co se předávání informací v rámci NZDM a SAS týče, opět dochází pouze k obecným informacím. Pracovník NZDM uvedl, že začátkem tohoto roku se spolupráce se SAS nyní více prohlubuje, a je zde řešeno i předávání informací mezi těmito dvěma službami, které jsou součástí jedné organizace, ale zdůrazňuje, že k žádnému předávání informací o klientech v současné době nedochází. Se školami dle všech respondentů nedochází k individuálnímu předávání informací o žácích či klientech, pouze ve věcech obecných, jak jsem již popisovala výše. K otázce o **anonymitě** služeb většina dotázaných pracovníků NZDM uvedla, že ji vnímá jako překážku při spolupráci s návaznými službami. V jednom případě pracovník NZDM vypověděl, že ač je anonymita mnohdy překážkou, svůj smysl v NZDM určitě má. Pozitivní stránkou anonymity vnímá v pozvolné upevňování důvěry v práci s klientem, což může mít na klienta mnohem příjemnější vliv, než když jsou po něm hned na začátku užívání služby požadovány osobní údaje a podobně. Respondent v tomto vnímá i pomalu navazující důvěru, což má pro práci s klientem zásadní vliv. V návrzích na **zlepšení** spolupráce v předávání informací se objevily tyto návrhy: *multidisciplinární týmy, společné porady/schůzky či navázání spolupráce se školou nad jednotlivými individuálními případy dětí či mladých dospělých.*

Nyní se přesouváme k odpovědím pracovníkům OSPOD a jejich pohled na **předávání informací**. Všichni dotázaní pracovníci sociálně-právní ochrany dětí na začátku rozhovoru uvedly, že jsou povinni dodržovat v tomto ohledu legislativu. Jeden respondent uvedl, že ani ze strany OSPOD nevyžadují informace o klientech NZDM, protože je to porušení anonymity klienta. Také dodává, že ty informace k ničemu nepotřebuje, protože pracovníci OSPOD si důležité informace získají sami. Zároveň považuje pracovníky NZDM za profesionály a v případě, že zjistí zanedbání péče dítěte, ví, že tuto skutečnost sami nahlásí. Dodává k tomu také to, že NZDM vnímá jako dobrého partnera, který je profesionálem na vhodné trávení volného času, nikoliv pracovník OSPOD. Co se **anonymity** týče, názory respondentů z řad OSPOD

se velmi různily. Jeden z respondentů anonymitu vnímá jako součást nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a dodává, že tak by to mělo být ve všech klubech, protože tím je služba jedinečná. Druhý respondent uvedl, že anonymita by dle jeho názoru být v nízkoprahových klubech neměla, protože kvůli ní nedokáže OSPOD ve spolupráci s NZDM komplexně pomoci. Z druhé strany (při předávání informací OSPOD k pracovníkům NZDM) vnímá mlčenlivost také jako překážející, ale dodává, že zde by byla potřeba změnit legislativa, což je složitý a dlouhodobý proces. Právě tento respondent v návrhu na **zlepšení** spolupráce v oblasti předávání služeb uvedl, že by „*bylo dobré zlegalizovat předávání informací ve prospěch dítěte*“. Druhý respondent je s nastavením předávání informací spokojen a proto žádné návrhy na zlepšení nenamítl.

Odpovědi na otázku **předávání informací** v rámci spolupráce se ze strany pracovníků SAS lišily, ale pokud informace předávají, společným znakem u předávání informací je – v rámci „povolených mezích“. Jeden z respondentů uvedl, že se nesetkal se situací, kdy by si s pracovníky NZDM měl předávat informace ve prospěch klienta, protože pracují v rámci svým kompetencí samostatně. Další z dotazovaných uvedl, že předává pouze základní informace pracovníkům NZDM, když například doprovází dítě do nízkoprahového klubu, kde ho „předá“, představí ho již předem vymyšlenou přezdívkou a tím jeho úloha končí. Jiný pracovník SAS uvedl, že spolupracuje s při předávání informací s vedoucí nízkoprahových klubů, ale opět v rámci mezí, aby nedošlo jak k porušení anonymity klienta, tak k nálepkování společného klienta. Zdůrazňoval, že každý pracovník by si měl o klientovi potřebné informace, které potřebuje k práci s ním zjistit sám. Co se **anonymity** týče, ve většině rozhovorech s pracovníky SAS se objevovala odpověď, že anonymita je součástí služeb NZDM, a proto s ní nemají problém. Jeden respondent uvedl, že pokud klient dá souhlas k řešení své nepříznivé životní situace, není problém s ním pracovat. Větší problém spatřuje například v nezletilosti klienta NZDM, k čemu opět potřebuje k řešení problému komplexně celou rodinu nebo alespoň jednoho z pečujících. Návrhy na **zlepšení** v oblasti předávání informací ve spolupráci NZDM a SAS, pracovníci SAS nejvíce zmiňovali „*společné porady*“, na nichž by si předávali alespoň obecné informace o společných klientech. Jeden respondent by

v rámci těchto porad viděl i výhodu v „*nastavení si kompetencí ve zvolení vhodné sítě služeb*“, které by klient mohl využít.

Pracovníci vzdělávacích institucí v rozhovorech zmínili, že k **předávání informací** ohledně žáků nedochází. Pracovníci spolu spolupracují, jak jsem již výše popsala v rámci společných projektů, sbírkách a především exkurzí. Co se **anonymity** týče, oba pracovníci nedokázali zhodnotit, zda je přínosná či nikoliv. Jeden respondent v návrzích na **zlepšení** uvedl, že pokud by bylo v individuálním případě potřeba spolupracovat, nebyl by v tom žádný problém, pouze by bylo zapotřebí dodržet ochranu osobních údajů, případně souhlas rodičů. Jiné návrhy nezazněly.

**DVC 4: Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci pracovníci NZDM a pracovníci veřejné správy – OSPOD, sociální služby SAS, vzdělávací instituce – školy v oblasti konkurence služeb a jak by bylo možné stávající spolupráci zlepšit v zájmu klientů.**

V této otázce jsem se zaměřila na opak kooperace, tedy **konkurenci**. V tazatelských otázkách jsem se ptala respondentů, zda vnímají konkurenci v rámci služeb nízkoprahových služeb, ale i celkově v rámci jičínského regionu. Součástí tohoto dílčího cíle byla otázka i na případné **zlepšení** konkurence. Odpovědi i v posledním dílčím cíli jsou od pracovníků NZDM, přes odpovědi OSPOD, dále SAS a na závěr pracovníků školství.

Z hlediska všech dotázaných pracovníků nízkoprahových klubů **konkurence** dle jejich názoru z hlediska podobné služby není a nespátřují ji ani celkově v sociálních službách na Jičínsku. Dle jednoho z respondentů je ve všech městech, kde působí kluby, široká nabídka volnočasových kroužků a služeb. Nízkoprahové kluby bývají většinou pojímány jako jedna z nich. Nízkoprahové kluby přitom nejsou volnočasovou službou, ale službou sociální, a také jsou poskytovány zdarma. I toto může být mnohdy rozhodující faktor, a v tomto, dle osloveného respondenta nemá konkurenci. Jelikož pracovníci nespátřují konkurenci v rámci NZDM ani v jičínském regionu, tak návrhy na **zlepšení** nemají.

Pracovníci OSPOD na otázku **konkurence** služeb odpovídali takřka totožně. V obou případech se v rozhovoru objevila informace, že konkurence v rámci nízkoprahových služeb ani celkově sociálních služeb na Jičínsku není, a to díky komunitnímu plánování. Jeden z respondentů uvedl, že pokud funguje komunitní plánování, nemůžeme dojít ke konkurenci. **Zlepšení**- jelikož pracovníci OSPOD nevnímají konkurenci služeb v Jičínském regionu, nemají návrhy jak ji řešit.

Na otázku **konkurence** služeb u pracovníků SAS byla odpověď ve všech rozhovorech podobná – není nebo ji nespatřují. Konkurenci u nízkoprahových klubů ani jeden z pracovníků nevidí, protože služba tohoto typu kromě nízkoprahových klubů není. Jeden respondent uvedl, že konkurenci na Jičínsku nevidí, ale právě spatřuje spíše kooperaci, která na Jičínsku je, jako velmi pozitivní. Další z respondentů uvedl, že díky komunitnímu plánování konkurence na Jičínsku nenastala, ale v minulosti se s ní ve větším měště setkal. Návrhy na **zlepšení** v oblasti konkurence služeb, i když ji pracovníci SAS nespatřují, měli. Jeden z respondentů uvedl, že *„konkurenci může zlepšit regulace schůzek, kde by si služby vymezovaly kompetence, aby si vzájemně nekonkurovaly“*.

Na otázku **konkurence** služeb odpověděli pracovníci vzdělávacích institucí také velmi podobně, na Jičínsku konkurenci nespatřují. Jeden z respondentů uvedl, že konkurencí může být v podstatě kdokoliv, kde dítě či mladý dospělý tráví volný čas a je pouze na něm, kde se rozhodne trávit volný čas, ale bezkonkurenční vnímá to, že nízkoprahové služby jsou zdarma, a mají preventivní nádech, tudíž jsou velmi dobře dostupné. Co se námětů a nápadů na **zlepšení** týče, ani jednoho z pedagogů žádná odpověď nenapadla z důvodu toho, že konkurenci zkrátka nespatřují.

#### **4.7 Rizika výzkumu**

Již před výběrem výzkumné strategie jsem si byla vědoma rizik, které mohou můj výzkum zasáhnout. Jedním rizikem kvalitativní metody může být nezájem respondentů odpovídat na výzkumné otázky, ať už z hlediska časové náročnosti či odmítavému postoji k výzkumným rozhovorům. V tomto případě je výzkum ohrožen, protože výzkumník nemá potřebné množství respondentů z určitého okruhu,

kteře k danému tématu potřebaue. V mém výzkumu k tomuto riziku napřímo nedořlo, ale postihlo ho riziko podobne – dva oslovení respondentı dvou daných okruhı neměli dostatek času, protože potřebaovali akutně řeřit své pracovní povinnosti a tudıř výzkumní rozhovor z časových duvodı odmítli. Pří odmítnutí mi předali kontakt na své kolegy z oboru, se kterımi se mi bohužel nepodařilo spojit. Jelikoř jsem měla jıř tak dost informací, které jsem k výzkumu potřebaovala, nespatřovala jsem v tomto riziku zásadní problematiku. Odmítnutí z časových důvodu pro mě bylo naprosto pochopitelne.

Podobným rizikem výzkumu může bít i zúření vıber spolupracujících organizací í institucí, tedy že výzkum nepoal do výzkumu vřechny návazné sluřby, které NZDM na svých letccıch udávají. Hlavním argumentem pro volbu pouze zuřeneho vıberu návazných sluřeb byla jıř navázaná spolupřace, která nejakım způsobem mezi NZDM a navaznımi sluřbami funguje. Prostımi slovy byly vybrány „ty sluřby, se kterımi je co hodnotit“. Zuřenı vıber se může zdát poněkud malí, ale s jinımi sluřbami není na Jičínsku nastavena taková spolupřace, aby se daly stanovené výzkumné cíle hodnotit. Také pojem sluřby je zde zavádějící, protože do návazných sluřeb je zahrnuta sociálně-právní ochrana dětí a řkoly, pro které se spıře sluřı pojem instituce nikoliv sluřby (pojem sluřby inklinuje k soukromému sektoru).

Dalřı riziko kvantitativní teorie je urcıtı osobní vztah ke zkoumanému tématu, které si výzkumník vybral. Mnoho negativních ohlası na kvalitativní teorii právě o tomto riziku mluví jako o případném zásadním ovlivnění výzkumníka ke vztahu ke zkoumanému cíli. Z mého pohledu jsem se snařila tomuto riziku vyvarovat hned od zaatku, i kdyř sama v NZDM pracuji. Snařila jsem se striktně dodřřovat polostrukturovanı rozhovor, aby nedořlo k subjektivnímu ovlivnění. (Miovskı, 2006)

Zásadním rizikovım faktorem, kterí může celí výzkum ovlivnit, je nespravne uchopení rozhovorı, které mnohdy mohou vést k nepodstatnım informacím. Výzkumník ke svému výzkumu tyto informace nepotřebaue a jıř se nedostane k otázkám, na kterıch je výzkum zalořen. Tato problematika může ovlivnit nejen příběh, ale samotné vyhodnocení, které může bít tímto problémem zásadně

zasazeno, protože nemáme potřebná data. I tomuto riziku jsem se snažila co nejvíce vyvarovat a při rozhovorech jsem se snažila držet striktní linii výzkumných otázek.

#### **4.8 Závěr výzkumu - vyhodnocení výzkumného cíle**

Hlavním cílem celého výzkumu bylo zjistit, jak funguje dle pohledu pracovníků NZDM a pracovníků návazných služeb současná spolupráce, která je mezi nimi vykonávána ve prospěch společného klienta na Jičínsku. Dle výzkumu je zřejmé, že spolupráce nízkoprahových klubů a návazných služeb na Jičínsku je dle výpovědí respondentů fungující, ale v některých případech by mnohé vylepšili svými návrhy a nápady, aby práce vykonávaná ve prospěch společných klientů byla komplexnější a efektivnější.

První dílčí cíl měl za úkol zjistit, jak funguje spolupráce NZDM a návazných služeb, zda jsou jasně rozdělené kompetence mezi všemi zúčastněnými a jak by se případně tato spolupráce dala zlepšit. Výzkum zjistil, že ve většině odpovědí pracovníků NZDM, OSPOD, SAS či pracovníků školství je hodnocení spolupráce dobré. Co se kompetencí týče, až na jednu odpověď byly kompetence pracovníků ve spolupráci jasné a při spolupráci každý ví, co jejich kompetence obnášejí, či které kompetence jsou již jiných služeb/institucí. Ve velké části rozhovorů jsem se setkala se společnou odpovědí na otázku, která se ptala na návrhy zlepšení spolupráce, že pracovníci neměli návrh, jak tuto spolupráci zlepšit, protože spolupráce, která je takto nastavena, jim vyhovuje.

Druhý dílčí cíl měl zjistit pohled pracovníků NZDM a návazných služeb na otázku kooperace. Otázka se zaměřovala nejprve na otázku, zda vzájemná kooperace mezi NZDM a návaznými službami/institucemi funguje a zda mají nějaké návrhy, jak kooperaci vylepšit. Většina pracovníků všech stran uvedla, že kooperace v určitém smyslu funguje, či se snaží, aby fungovala. Pracovníci veřejné zprávy uvedli, že kooperace funguje díky komunitnímu plánování. Také se v této otázce objevoval názor, že koordinace nad individuálními případy je v rámci klientů NZDM mnohdy složitá, a vyžaduje souhlas společného klienta. Také často naráží na problém, že OSPOD dle zákona nesmí předávat informace službám, které s dítětem či mladým



dospělým pracují. Proto se v této otázce často objevoval návrh na změnu legislativy, která by brala v potaz předávání informací, aniž by pracovníci OSPOD neporušili zákon. Přestože pracovníci NZDM a návazných služeb/institucí pocítují z hlediska zákona určité překážky, kooperace dle většiny funguje dobře.

Třetí dílčí cíl zkoumal otázku hodnocení předávání informací a návrhů na její zlepšení. Také se zabývala otázkou anonymity klientů NZDM. Anonymita se v tomto případě snažila dokreslit celou situaci, která se k předávání informací nedílně pojí. V tomto cíli se odpovědi různily, ale opět se často objevovala odpověď, která se týkala „legalizace předávání informací“, které pomohou řešit klientovu nepříznivou sociální situaci. Na druhou stranu se zde objevila i častá odpověď, která poukázala na to, že předávání informací není potřebné, protože pracovník, který s klientem pracuje, si potřebné informace získá sám a není potřeba, aby si je musel získávat od ostatních pracovníků („nálepkování klienta“). Tento cíl poukázal na to, že větší část pracovníků ze všech odvětví (neziskového sektoru, veřejné zprávy a pracovníků školství) by byly pro předávání informací ve prospěch společných klientů. Menší část respondentů by byla pro zachování současné situace.

Čtvrtým dílčím cílem se otázka zaměřovala na konkurenci služeb. Cíl měl zjistit, zda pracovníci NZDM, OSPOD, SAS a pracovníci školství spatřují konkurenci služeb v rámci nízkoprahových služeb pro děti a mládež, ale i celkově v sociálních službách na Jičínsku. V této otázce se celkově všichni dotázaní shodli, že konkurenci NZDM na Jičínsku nemá, a ani celkově ke konkurenci mezi sociálními službami na Jičínsku nedochází. Jelikož konkurenci pracovníci NZDM, OSPOD, SAS a školství neshledávají, nebyly vyřčeny žádné návrhy, které by měly společný znak. Jediným návrhem byly společné schůzky, které se týkají plánování služeb.

Celkově tedy výzkum poukázal na to, že spolupráce ve většině případech v rámci NZDM a návazných služeb funguje, a ve většině případech pracovníci vědí, co jejich profese v rámci kompetencí obnáší. Z hlediska kooperace pracovníci NZDM a návazných služeb/institucí spatřují, že funguje, ale mnohdy je v kooperaci omezuje zákonem určená mlčenlivost. To souvisí i s předáváním informací, které také spatřují jako určitou problematiku při dodržování zákona – mlčenlivosti. Výzkum také poukázal na to, že nízkoprahové kluby pro děti a mládež, a celkově sociální služby

na Jičínsku nemají mezi sebou konkurenci a snaží se společně (alespoň ve spolupráci s NZDM) kooperovat. Pracovníci veřejné správy se shodli, že ke konkurenci nedochází díky komunitnímu plánování a proto se s konkurencí na Jičínsku neseťkáváme.

## **Závěr**

Práce se zabývala fungováním spolupráce nízkoprahových služeb a návazných služeb na Jičínsku. V teoretické části práce jsem se snažila popsat všechny pojmy, které se k NZDM, návazným službám a samotné spolupráci pojí. Nejprve jsem se snažila popsat služby NZDM, na kterých principech a s jakou cílovou skupinou pracuje. Dále jsem popsala návazné služby, se kterými nízkoprahové služby pro děti a mládež mají navázanou určitou formu spolupráce, i když NZDM ve svých letáčcích uvádí více návazných služeb. Dále jsem se snažila v teoretické části popsat pojmy spolupráce, kooperace, předávání informací, mlčenlivost, anonymita, oznamovací povinnost či konkurence.

Ve výzkumné části jsem se snažila nejprve formulovat výzkumný cíl a vysvětlit mnou zvolenou výzkumnou strategii. Jelikož jsem zkoumala, jak hodnotí společnou spolupráci pracovníci NZDM a návazných služeb, rozhodla jsem se zvolit kvalitativní výzkumnou metodu. Výzkum měl za cíl zjistit, jak funguje spolupráce, nikoliv četnost spolupráce NZDM s navazujícími službami/institucemi. Nejen na základě tohoto byla zvolena výzkumná strategie, ale i výzkumný vzorek. Výzkumný vzorek byl vybrán jen s těmi službami/institucemi, se kterými NZDM reálně spolupracuje a ne se všemi, které na svých letáčcích uvádí. Dále byl vybrán výzkumný vzorek ze všech městech a ze všech profesí rovnoměrně (v ojedinělých dvou případech nedošlo ke schůzce – viz rizika), kde nízkoprahové kluby působí, tedy: Jičín, Hořice Nová Paka.

Z hlediska interpretace výzkumných otázek výzkum zjistil, že spolupráce NZDM a návazných služeb institucí na Jičínsku funguje. Také pracovníci NZDM, OSPOD, SAS a vzdělávacích institucí ve většině případech vědí, jaké kompetence pracovníci jednotlivých služeb/institucí mají. Také výzkum poukázal na úskalí kooperace, která mnohdy nemůže komplexně fungovat kvůli předávání informací, které jsou chráněny zákonem. Dále výzkum zjistil, že na Jičínsku dochází v rámci NZDM a návazných služeb/institucí i přes veškeré úskalí ke kooperaci, a dokázalo eliminovat konkurenci, ke které v některých jiných městech může docházet.

Dle mého názoru výzkum díky dílčím cílům zjistil, že fungování nízkoprahových služeb na Jičínsku ve spolupráci s návaznými službami má smysl a pokud se spolupráce bude i nadále zlepšovat a vyvíjet, dokáže pomoci více své cílové skupině, tedy dětem a mladým dospělým. Doufám, že návrhy, které pracovníci NZDM, ale i návazných služeb/institucí v rozhovoru uvedli, ve své praxi prosadí a dokážou ve prospěch svých klientů komplexně a efektivně spolupracovat i nadále. Práce v sociální sféře je mnohdy složitá a musí se popasovat například s legislativními překážkami, které se snaží chránit soukromí klienta, ale z hlediska pomoci v rámci kooperace je mnohdy zábranou. Proto pevně věřím, že se pracovníci v sociální sféře nenechají těmito překážkami odradit, a dokáží najít efektivní a legální cesty, jak svým klientům pomoci.

## Seznam použité literatury

BEDNAŘÍKOVÁ, I. Sociální komunikace. Dotisk 1. vydání z r. 2006. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 80-244-1357-4

BECHYŇOVÁ, Věra. Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6201-816

BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4

Česká asociace streetwork, o. s. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: ČAS, 2008

Děti a mládež. Oblastní Charita Jičín [online]. 18. 2. 2019. [cit. 18. 9. 2019].

Dostupné z: <https://jicin.charita.cz/deti-a-mladez/>

Diskusní fóru podmínkách MSK“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0000969 Zápis z 6. diskusního fóra pracovní skupiny č. 14 (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) [online]. 5. 3. 2019 [cit. 5. 3. 2019]. Dostupné z:

[https://www.msk.cz/assets/dotace\\_eu/6--df-c--14---2017\\_11\\_21.pdfm](https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/6--df-c--14---2017_11_21.pdfm)

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 978-80-246-0139-7

DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. 2. opr. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-251-3.

GRISE-OWENS, Erlene. *The A-to-Z self-care handbook for social workers and other helping professionals*. Harrisburg, Pennsylvania: New Social Worker Press, 2016. ISBN 9781929109531

HENDL, J., *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. 2005. ISBN 80-7367-040-2

JANEBOVÁ, Radka, ed. *Spolupráce v sociální práci: Cooperation in social work : sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce : Hradec Králové, 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-259-1

JANEBOVÁ, Radka. *O atmosféře strachu v sociální práci* [online]. *Sociální práce 1/2012*. [cit. 18. 3. 2019]. Dostupné z:

<http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=3&clanek=396>

KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8

*Kodex Charity České republiky*, Arcidiecézní charita Olomouc, Olomouc 2009

KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování: [cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-513-X

*Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1

KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Martin STRNAD, ed. *Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015. ISBN 978-80-905069-3-0

*Metodiky NZDM Exit*, Oblastní charita Jičín, 2019.

*Metodiky NZDM PoHoDa*, Oblastní Charita Jičín, 2019.

*Metodiky NZDM Relax*, Oblastní Charita Jičín, 2019.

MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 2006. ISBN 80-247-1362-4

MPSV, odbor 21. Informační portál pro orgány sociálně právní ochrany dětí. [online]. 14. 7. 2009 [cit. 15. 3. 2019]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/informace/>

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, *Metodika Koordinace sociálních služeb v obcích se sociálně vyloučenými lokalitami*, 2014, Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura) ISBN: 978-80-7440-104-6.

Rodiny s dětmi. Oblastní Charita Jičín [online]. 18. 2. 2019. [cit. 18. 2. 2019]. Dostupné z: <https://jicin.charita.cz/rodiny-s-detmi/>

ŠIMKOVÁ, Lenka. *Jde to vůbec? Úvahy ke spolupráci sociálních služeb a OSPOD* [online]. Sociální revue. 10. 9. 2012 [cit. 20. 3. 2019]. Dostupné z: [http://socialnirevue.cz/item/jde-to-vubec-uvahy-ke-spolupraci-socialnich-sluzeb-a-ospod?fbclid=IwAR38wj2E92dM8Ty2ePS57m7mr2KLsg\\_FUhTtiP7Z9o1jTA4m1R\\_RjyXupb68](http://socialnirevue.cz/item/jde-to-vubec-uvahy-ke-spolupraci-socialnich-sluzeb-a-ospod?fbclid=IwAR38wj2E92dM8Ty2ePS57m7mr2KLsg_FUhTtiP7Z9o1jTA4m1R_RjyXupb68)

*Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum :*

2014 : redakční uzávěrka 3.2.2014. Ostrava: Sagit, [2014]. ÚZ. ISBN 978-80-7488-041-4.

TOMAŠČÁKOVÁ, Marcela. *Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb* [online]. *Sociální práce* 6/2016. [cit. 18. 3. 2019].

Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=915>

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

Výroční zpráva OCHJ 2017 [online]. 1. 3. 2019 [cit. 1. 3. 2019]. Dostupné

z: <https://jicin.charita.cz/res/archive/011/001458.pdf?seek=1528458516>

ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

# PŘÍLOHY

## Příloha A

Přepis rozhovoru s pracovníkem NZDM

### **1. Okruh - Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti vzájemných kompetencí pracovníci NZDM.**

- a) Jak jsou rozděleny kompetence mezi službami, se kterými spolupracujete (OSPOD, SAS, školy)?

*Myslím, že každá služba/instituce ví, jaké má své kompetence a co má dělat (jaká je náplň práce pracovníků a jaké jsou jejich povinnosti).*

- b) Jak toto rozdělení hodnotíte?

*V rámci vzájemné spolupráce hodnotím kompetence jako jasné, ale určitě by bylo dobré, kdyby se mohlo více otevřeně mluvit a sdílet informace o společných klientech, protože každá služba/instituce zná dítě/mladého dospělého trochu jinak, a pokud by spolupracovaly komplexně, mohla by být jedinci poskytována kvalitnější péče. Narážíme zde však na mlčenlivost, ochranu osobních údajů a přání jednotlivých klientů.*

- c) V čem by se mohlo rozdělení kompetencí mezi spolupracujícími subjekty zlepšit?

*Setkávání subjektů ohledně práce s daným klientem, kdy by všechny služby fungovaly jako jeden tým, jehož snahou by bylo zlepšení nepříznivé sociální situace klienta.*

### **2. Okruh - Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti koordinace služeb pracovníci NZDM.**

- a) Jak je nastavena koordinace mezi spolupracujícími službami?

*Většinou to funguje tak, že se na nás spolupracující subjekty obrací jen ve výjimečných případech a že snaha o navázání a budování nějaké spolupráce vychází spíše naší strany.*

- b) Jak toto nastavení hodnotíte?

*Hodnotím to jako dobré a byla bych ráda, kdyby se koordinace ještě zlepšila v četnosti setkávání se.*

- c) V čem si myslíte, že by bylo možné stávající spolupráci v oblasti koordinace služeb zlepšit?

*Určitě je potřeba více spolu komunikovat, navzájem si říct naše očekávání a otevřeně si říct možnosti naší spolupráce.*

### **3. Okruh - Zjistit, jak hodnotí vzájemnou spolupráci v oblasti předávání informací pracovníci NZDM.**



- a) Jak hodnotíte při spolupráci předávání informací?  
*Tím, že musíme při své práci dodržovat zákony, řídit se také přáními klientů, je sdílení informací velmi omezené.*
- b) Pokud dochází k předávání informací, tak jakou cestou?  
*Většinou v rámci společného setkání, když je potřeba nějakou věc řešit, dojde ke schůzce.*
- c) Jaký je Váš názor na práci s anonymitou?  
*Myslím si, že anonymita má svůj smysl. Pro některé to může být ze začátku užívání služby výhodou, protože to dává pracovníkům prostor pro budování vztahu s klientem*
- d) V čem by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti předávání informací?  
*Pokud by fungoval tzv. multidisciplinární tým složený ze všech pracovníků, kteří s daným klientem pracují, aby se dosáhlo co nejprofesionálnější pomoci klientovi, bylo by nutné pozměnit práci s osobními údaji, mlčenlivost a klientům důsledně vysvětlit výhody tzv. multidisciplinárního týmu.*

**4. Okruh - Zjistit, jak hodnotí vzájemnou konkurenci služeb pracovníci NZDM.**

- a) Vnímáte konkurenci návazných služeb či ostatních služeb v okolí?  
*Ve městě/městech, kde službu poskytujeme, není jiná služba NZDM, která by nám mohla konkurovat. Jsou tu různé instituce s širokou nabídkou volnočasových aktivit, které nejsou pro naše klienty z různých hledisek vhodné (např. jsou placené, jsou poskytovány pravidelně).*
- b) V čem si myslíte, že by bylo možné zlepšit spolupráci v oblasti konkurence služeb?  
*Tím, že nemáme úplně jasnou konkurenci, těžko se hledá to, co by se dalo zlepšit.*

## Příloha B

Letáček návazných služeb jednoho z NZDM na Jičínsku – konkrétně NZDM Exit

### Úřady

#### Vláda České republiky

Adresa: nábřeží Edvarda Beneše 4,  
118 01 Praha  
Tel. ústředna: 224 002 111  
E-mail: [posta@vlada.cz](mailto:posta@vlada.cz)  
Web: [www.vlada.cz](http://www.vlada.cz)



#### Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno  
Tel. informační linka: 542 542 888  
Tel. ústředna: 542 542 111  
E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
Web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

#### Krajský úřad

Královohradeckého kraje  
Adresa: Pivovarské nám. 1245, 500 03  
Hradec Králové  
Tel: 493 817 111  
Web: [www.kr-kralovehradecky.cz](http://www.kr-kralovehradecky.cz)

#### Městský úřad - odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Adresa: 17. listopadu 16, Pražské  
Předměstí, 506 01 Jičín  
Kontakty:  
E-mail: [posta@mujiicin.cz](mailto:posta@mujiicin.cz)  
Web: [www.mujiicin.cz](http://www.mujiicin.cz)  
Tel: 493 545 444

#### Úřad práce ČR – kontaktní pracoviště Jičín

Adresa: Havlíčkova 56, Valdické  
Předměstí, 506 01 Jičín  
E-mail: [posta@jc.mpsv.cz](mailto:posta@jc.mpsv.cz)

#### Oddělení sociální péče a služeb

Adresa: Havlíčkova 56, 506 01 Jičín  
(2. patro)  
E-mail: [posta@mujiicin.cz](mailto:posta@mujiicin.cz)  
Web: [www.mujiicin.cz](http://www.mujiicin.cz)

#### Probační a mediační služba

Adresa: Balbínova 27, 506 01 Jičín  
Web: [www.pmscr.cz](http://www.pmscr.cz)  
Tel: 737 247 521  
E-mail: [mkracik@pms.justice.cz](mailto:mkracik@pms.justice.cz)

### Azylové domy



#### Azylový dům, Jičín Oblastní spolek Českého červeného kříže

Adresa: Barákova 201, 506 01 Jičín  
Tel: 603 149 750, 604 705 308  
E-mail: [azylovvydum.jicin@seznam.cz](mailto:azylovvydum.jicin@seznam.cz)

**Nezapomeň, že pomoc můžeš  
najít i u lékaře nebo ve škole!**



Oblastní charita Jičín  
Na Jínu 553, 506 01 Jičín  
IČ 736 33 755  
[www.jicin.charita.cz](http://www.jicin.charita.cz)



### Návazné služby



### Policie

#### Obvodní oddělení Jičín

Adresa: Balbínova 23, 506 01 Jičín  
Tel: 974 533 651  
E-mail: [jc.jicin@pcr.cz](mailto:jc.jicin@pcr.cz)  
Web: [www.policie.cz](http://www.policie.cz)

#### Městská policie Jičín

Adresa: Žižkovo náměstí 18, 506 01  
Jičín  
Tel: 493 545 104  
Velitel směny: 603 716 565  
E-mail: [mpolice@mujiicin.cz](mailto:mpolice@mujiicin.cz)  
Web: [www.mujiicin.cz/mestska-police](http://www.mujiicin.cz/mestska-police)



### Centra pro drogově závislé

#### Laxus z. ú.

Ambulanti centrum Hradec Králové  
Adresa: Gočárova 1620, 500 02  
Hradec Králové  
Tel: 777 033 618  
E-mail: [ambulance.hradec@laxus.cz](mailto:ambulance.hradec@laxus.cz)  
Centrum terénních programů  
Kontakt pro Jičínsko  
Tel: 777 565 309  
Výjezdy: pondělí a středa  
E-mail: [teren.hradec@laxus.cz](mailto:teren.hradec@laxus.cz)

### Poradny a telefonické krizové linky

#### Poradna SOROPO Jičín

Adresa: Vrchlického 824, 506 01 Jičín  
Tel: 736 472 676  
E-mail: [opjicin@ops.cz](mailto:opjicin@ops.cz)

#### Manželská a rodinná poradna Jičín

Adresa: Denisova 585, 506 01 Jičín  
Tel: 493 522 811, 606 963 057  
E-mail: [poradna.jc@seznam.cz](mailto:poradna.jc@seznam.cz)  
Web: [www.cspshk.cz](http://www.cspshk.cz)

#### Pedagogicko-psychologická poradna Jičín Speciálně pedagogické centrum Jičín

Adresa: Fortna 39, 506 01 Jičín  
Tel: 493 533 505  
E-mail: [info@ppjicin.cz](mailto:info@ppjicin.cz),  
[info@spcjicin.cz](mailto:info@spcjicin.cz)  
Web: [www.pppjicin.cz](http://www.pppjicin.cz),  
[www.spcjicin.cz](http://www.spcjicin.cz)

#### Centrum SASanka

Adresa: Vrchlického 824, 506 01 Jičín  
Tel: 731 130 424  
E-mail: [sasanka@charitajicin.cz](mailto:sasanka@charitajicin.cz)  
Web: [www.jicin.charita.cz](http://www.jicin.charita.cz)



#### Modrá linka, z. s.

Tel: 549 241 010, 608 902 410  
(placena dle tarifu)  
Skype: modralinka  
E-mail: [help@modralinka.cz](mailto:help@modralinka.cz)  
Web: [www.modralinka.cz](http://www.modralinka.cz)  
Dostupnost: denně do 9:00 do 21:00



Linka bezpečí pro děti, mládež a  
studující do 26 let  
Tel: 116 111 (zdarma)  
Web: [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

Krizová linka Hradec Králové  
Tel: 495 273 259 (placena dle tarifu)

### Ostatní



#### K-klub, středisko volného času

Adresa: Valdštejnovo náměstí 99, 506  
01 Jičín  
Tel: 493 532 451, 603 373 828,  
731 615 678 (v době konání táborů)  
Email: [info@kackojicin.cz](mailto:info@kackojicin.cz)  
Web: [www.kackojicin.cz](http://www.kackojicin.cz)

#### Péče o duševní zdraví

Adresa: 17. listopadu 1074, 506 01  
Jičín  
Tel: 493 592 554  
Email: [pdz-jc@pdz.cz](mailto:pdz-jc@pdz.cz)  
Web: [www.pdz.cz/pobocka-jicin.html](http://www.pdz.cz/pobocka-jicin.html)