

Nadace Sirius

Metodika

spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků

Diakonie ČCE – středisko Plzeň, Centrum SOS Archa

Autoři: Mgr. Lucie Petříčková a tým Centra SOS Archa

2011

Obsah

Obsah.....	2
1. Účel metodiky	3
2. Teoretické vymezení pojmu multidisciplinární spolupráce	4
2.1. Vymezení klíčových pojmů z oblasti poskytování sociální služby.....	4
2.2. Vymezení klíčových pojmů z oblasti sociálně-právní ochrany dětí	5
2.3. Vymezení klíčových pojmů týkajících se podpory rodiny.....	6
3. Multidisciplinární spolupráce v praxi Centra SOS Archa.....	9
3.1. Základní informace o Centru SOS Archa	9
3.2. Východiska multidisciplinární spolupráce	13
3.3. Vymezení jednotlivých úrovní multidisciplinární spolupráce	14
3.4. Konkrétní popis realizace jednotlivých úrovní	18
4. Přehled používaných metodických nástrojů.....	26
5. Přehled hlavních rizik.....	26
6. Shrnutí	27
7. Plán aktualizace metodiky.....	28
7.1. Dílčí aktualizace	28
7.2. Celková aktualizace Metodiky	28
Literatura	29
Slovníky, sborníky, zákony	29
Materiály a webové stránky organizace	30

1. Účel metodiky

Centrum SOS Archa (dále jen Centrum), jehož zřizovatelem je Diakonie ČCE – středisko v Plzni, je registrovaným poskytovatelem dvou sociálních služeb – krizové pomoci podle § 60 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi podle § 65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Metodika spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků (dále jen Metodika) se věnuje vymezení mezioborové a meziorganizační spolupráce při poskytování pomoci ohroženým dětem a jejich rodinám. Charakter řešené problematiky cílové skupiny vyžaduje umění skloubit postup podle zákona o sociálních službách a podle zákona o sociálně právní ochraně dětí. A také dobře nastavit praxi založenou na spolupráci mezi poskytovatelem sociální služby, odbory sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD) a dalšími subjekty. Tato spolupráce se mnohdy nastavuje velmi obtížně a bývá negativně ovlivněna odlišnými pohledy na zájmy rodiny, odlišnými akcenty a principy v přístupech k rodině, odlišnou mírou kontroly a podpory apod. Metoda multidisciplinární¹ spolupráce je jedinečným nástrojem pro efektivní práci s rodinou, který může velmi účinně pomoci nebo ovšem také „*ublížit klientovi a to i přesto, že jednotlivě mohou instituce pracovat na špičkové úrovni.*“²

Metodika je určena pracovníků Centra, dále pracovníkům orgánů sociálně-právní ochrany dětí, pedagogickým pracovníkům, lékařům a dalším odborníkům (věnujícím se ve své praxi ohroženým dětem a jejich rodinám). Všechny tyto odborníky seznamuje Metodika s obecným vymezením cílů a principů multidisciplinární spolupráce, s konkrétními postupy uplatňovanými v Centru. Metodika se zabývá především vydefinováním jednotlivých úrovní multidisciplinární spolupráce a popisem konkrétních příkladů jejich realizace v praxi. Na tuto Metodiku organicky navazuje Metodika ambulantní podpory rodiny, která více vymezuje způsob předávání informací mezi jednotlivými subjekty, jejich role a odpovědnosti při naplňování konkrétní spolupráce s konkrétní rodinou.

Zároveň může být Metodika inspirací pro další poskytovatele jakýchkoli sociálních služeb, a to z toho důvodu, že uceleně popisuje vymezení a nastavení účinné spolupráce subjektů v zájmu klienta. Tedy postup, který je využitelný pro všechny typy sociálních služeb, nejen pro poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Metodika se navíc při definování zásad a postupů řídí obecnými zásadami a metodickými doporučeními zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (více viz teoretické vymezení – kapitola 2).

¹ Odborná literatura uvádí dva možné způsoby pojmenování tohoto typu spolupráce – multidisciplinární (např. BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ) nebo interdisciplinární (např. HANUŠOVÁ, HELLEBRANDOVÁ). V textu (kromě přímých citací) bude nadále užíváno v organizaci zažité označení multidisciplinární.

² HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K., *Interdisciplinární spolupráce*, 5

2. Teoretické vymezení pojmu multidisciplinární spolupráce

Vzhledem k tomu, že multidisciplinární spolupráce je pojem mezioborový, i teoretické vymezení pojmu nutně zahrnuje širší záběr problematiky. Nejprve jsou vymezeny relevantní pojmy z oblasti poskytování sociální služby (kapitola 2.1.), dále pojmy týkající se problematiky sociálně-právní ochrany dětí (kapitola 2.2.) a nakonec pojmy týkající se podpory rodiny, tzv. sanace rodiny (kapitola 2.3.).

Cílem celé kapitoly je postavit pevný teoretický základ porozumění pojmu sanace rodiny (tedy pojmu, který je při práci s rodinou obecně používán) a postihnout specifika zákonných norem, které do multidisciplinární spolupráce ve prospěch rodiny nutně vstupují.

2.1. Vymezení klíčových pojmů z oblasti poskytování sociální služby

Legislativní rámec této oblasti je tvořen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Jedná se o sociální službu vymezenou § 65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, takto: „*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.*“³

Zákon dále vymezuje tzv. základní činnosti⁴, které musí služba pro cílovou skupinu zajišťovat:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁵

³ ÚZ č. 776, zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, 174

⁴ Tyto činnosti jsou pak blíže specifikovány vyhláškou 505/2006, Sb. v § 30.

⁵ ÚZ č. 776, zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, 174

Základní zásady při poskytování sociálních služeb

Klíčové principy pro poskytování každé sociální služby dle zákona jsou vymezeny § 2, odst. 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách takto: „*Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.*“⁶

Individuální plánování

Individuální plánování je základním metodickým nástrojem poskytování sociální služby. Proces individuálního plánování umožňuje individuální přístup ke každému klientovi, zvyšuje jeho autoritu a kompetence. Zajišťuje poskytování služby s ohledem na jeho potřeby, cíle, hodnoty, možnosti a schopnosti. Zároveň zajišťuje, aby i zvolené způsoby a prostředky dosahování těchto cílů odpovídaly klientovým možnostem, dovednostem, hodnotám a schopnostem. Aktivní spolupodílení se na tvorbě plánu klienta motivuje a pomáhá mu k rozvoji dovedností a schopnosti řídit svůj život.⁷

2.2. Vymezení klíčových pojmů z oblasti sociálně-právní ochrany dětí

Legislativní rámec této oblasti je tvořen zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a zákonem č. 94/1963 Sb., o rodině.

Sociálně-právní ochrana dětí

Cílem sociálně-právní ochrany dětí je zajistit ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušení funkcí rodiny. Sociálně právní ochrana se zaměřuje na děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, na děti, které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči, děti v ústavní výchově, děti, na kterých je páchána trestná činnost, příp. trestnou činnost samy páchají apod.⁸

⁶ ÚZ č. 776, zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, 154

⁷ Standardy kvality, 76–77

⁸ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, § 1 a § 6

Zařízení sociálně-právní ochrany dětí

Jedná se o zařízení, jejichž činnost výrazně napomáhá k dosahování cílů, jež jsou pro oblast sociálně-právní ochrany vytyčeny. Mezi tato zařízení patří zařízení odborného poradenství pro péči o děti, zařízení sociálně výchovné činnosti, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, výchovně rekreační tábory pro děti a v neposlední řadě i zařízení pro výkon pěstounské péče. Zařízení sociálně-právní ochrany mohou zřizovat především okresní úřady, ale také obce v samostatné působnosti a kraje v samostatné působnosti.⁹

Pověření k sociálně-právní ochraně dětí

Pověřené osoby (fyzické i právnické) poskytují sociálně-právní ochranu na základě rozhodnutí o pověření k výkonu takové činnosti. O vydání pověření rozhoduje krajský úřad. Rozsah sociálně právní ochrany u pověřených osob vymezuje § 48 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

2.3. Vymezení klíčových pojmů týkajících se podpory rodiny

Podpora rodiny (tzv. sanace rodiny) je v prostředí sociální práce nejčastěji vnímána jako „*postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, případně kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen (...)* Sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli ohrožení dítěte, popřípadě kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny má však mnohem širší pole působnosti, např. jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí. Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z rodiny v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělávání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center).“¹⁰

Tato poměrně obecná definice, která zahrnuje víceméně cokoli, co se děje s rodinou, v rodině a ve prospěch rodiny, je většinou dále specifikována konkrétnějšími vymezeními, cíli a principy. Sanace rodiny je pak úžeji vymezena jako „*soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění*

⁹ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, § 39-§ 44

¹⁰ MATOUŠEK, *Slovník*, 196

*mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.*¹¹

Toto konkrétnější vymezení poskytuje významné závěry pro poskytování podpory rodiny:

- na podpoře rodiny se v ideálním případě podílí vykonavatel sociálně-právní ochrany, poskytovatel/é sociálních služeb, další subjekty – tedy **realizace podpory formou multidisciplinární spolupráce;**
- podpora je směřována na ochranu ohroženého dítěte – tedy bližší **vymezení cílové skupiny jako rodiny s ohroženými dětmi/dítětem;**
- **podpora dítěte je realizována prostřednictvím pomoci rodině** – tedy vymezení principu pomoci.

„Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.“¹² Lze předpokládat, že tento obecný cíl je přijatým cílem všech zúčastněných poskytovatelů podpory rodiny. Z praxe Centra je však zřejmé, že se často liší porozumění tomu, jakými způsoby a nástroji bude podpora poskytována a co je vnímáno jako účinná pomoc k zachování rodiny jako celku. Zároveň lze konstatovat shodu v naplňování cíle činnostmi, které „směřují k odvrácení odebrání dítěte mimo rodinu,“¹³ resp. umožňují rodině vytvářet takové prostředí, ve kterém nebude vývoj dítěte ohrožen. I zde se v praxi setkávají (či spíše nepotkávají) představy o tom, jaké kvality má odpovídající výchovné prostředí vykazovat a jednotlivé pomáhající subjekty zpravidla kladou rozdílný důraz na dílčí charakteristiky tohoto prostředí.

Sanace rodiny podle předchozí definice je realizována tzv. **multidisciplinárním týmem sanace rodiny**, který:

- má jasného koordinátora;
- je složen z různých odborníků (vždy by měl být zastoupen pracovník sociálně-právní ochrany dětí, pracovník centra pro sanaci rodiny);
- má jasně vymezeny role a úkoly každého člena týmu;

¹¹ BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ, *Sanace*, 18

¹² BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ, *Sanace*, 18

¹³ BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ, *Sanace*, 18

- pracuje podle předem daných pravidel, která jsou známá i rodině a se kterými všichni zúčastnění souhlasí a dodržují je (nevynutí-li si okolnosti jejich změnu);
- postupuje podle tzv. *sanačního plánu*¹⁴, na jehož sestavení se podílela i rodina a souhlasí s ním.¹⁵

Popis základních znaků multidisciplinárního týmu je popisem ideálního stavu nastavené spolupráce. Stav, ve kterém jsou všichni zúčastnění (včetně rodiny) rovnocennými partnery a pracují na základě jasně vymezených rolí a stanovených úkolů. Tomuto ideálnímu stavu však předchází pečlivá a dlouhodobá práce zaměřená na zainteresování všech relevantních místních partnerů, odstranění bariér v komunikaci, nastolení důvěry, přiblížení principů práce atd.

Proto je praktická část Metodiky věnována konkrétnímu nastavení obecného rámce spolupráce a nastavení dobrých výchozích podmínek pro konkrétní multidisciplinární práci s konkrétní ohroženou rodinou. Podle Hellebrandové je toto obecné nastavování již součástí multidisciplinární spolupráce, neboť tuto lze vymežit ve třech úrovních:

1. zvýšení povědomí a nutnosti spolupráce, získání informací o dalších resortech;
2. výměna informací mezi profesionály – vymezení místa pro předávání informací, společné hledání řešení, interpretace různých odborníků, což vede k získání většího rozhledu;
3. spolupráce při určitém konkrétním problému.¹⁶

¹⁴ Sanační plán minimálně obsahuje cílový stav situace rodiny, časový úsek pro dosažení cílového stavu, dílčí časové úseky pro vyhodnocování efektivity sanačních kroků, znaky hodnocení efektivity. (BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ, *Sanace*, 19)

¹⁵ BECHYŇOVÁ, KONVIČKOVÁ, *Sanace*, 18

¹⁶ HANUŠOVÁ, HELLEBRANDOVÁ, *Interdisciplinární spolupráce*, 6

3. Multidisciplinární spolupráce v praxi Centra SOS Archa

3.1. Základní informace o Centru SOS Archa

Centrum SOS Archa působí v Plzni jako krizové centrum od roku 1995. V roce 2005 se jeho provozovatelem stala Diakonie ČCE – středisko v Plzni. Od roku 2008 se krizové centrum na základě požadavků Komise pro sociálně právní ochranu dětí Magistrátu města Plzně také více zaměřilo na cílovou skupinu dětí, mládeže a jejich rodin.

V současné době má Centrum registrované dvě sociální služby: krizovou pomoc (registrace od r. 2007) a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (registrace od r. 2009). Od října 2008 má dle § 48 zákona 359/1999 Sb. pověření k sociálně právní ochraně dětí v následujícím rozsahu:

- vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje;
- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě;
- poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené;
- činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku;
- zřizování a provoz zařízení odborného poradenství pro péči o děti.

Centrum sídlí v centru Plzně, v dosahu MHD, v 1. patře činžovního domu na adrese Prokopova 17, Plzeň 301 00. Telefon: 377 223 221, e-mail: archa.plzen@diakonie.cz.
Prezentuje své služby na www.sosarcha.cz.

Provozní hodiny pro veřejnost:

Pondělí	9.00–19.00
Úterý	9.00–16.30
Středa	9.00–16.30
Čtvrtek	12.00–19.00
Pátek	9.00–16.00

Centrum poskytuje služby krizové pomoci, služby pro rodiny s dětmi a preventivní aktivity zaměřené na bezpečné zvládnání krizových situací pro žáky základních a středních škol a také na vyhledávání ohrožených dětí a jejich rodin. Služby jsou ambulantní, diskrétní a bezplatné.

Služby krizové pomoci

Posláním krizových služeb v Centru SOS Archa je poskytovat dětem, mládeži a dospělým a také párům a rodinám psychickou podporu a bezpečné provázení při zvládnání obtížné životní situace, kterou vnímají jako naléhavou, krizovou anebo ohrožující a nedaří se jim ji překonat běžnými způsoby. Dalšími aktivitami zvyšujeme připravenost veřejnosti ke zvládnání krizových situací a nabízíme pohlédnout na krizi jako šanci k pozitivní změně.

Cílem poskytovaných služeb v Centru SOS Archa je provést klienta bezpečně jeho obtížnou životní situací, pomoci mu zorientovat se v ní a posílit jeho schopnosti k jejímu zvládnutí.

Služby krizové pomoci v Centru SOS Archa jsou určeny dětem, mládeži, dospělým jako jednotlivcům, ale také párům a rodinám v obtížné životní situaci. Osvětové aktivity směřujeme k široké veřejnosti.

Nabízené služby:

- pomoc v obtížné životní situaci (krizová intervence, jednorázová konzultace i dlouhodobější provázení)
- základní sociální poradenství
- výchovné poradenství
- pastorační poradenství

Služby pro rodiny s dětmi

Posláním sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Centru SOS Archa je pomoci dítěti a jeho rodině zlepšit obtížnou životní situaci ohrožující jejich spokojený život s důrazem na práci s celou rodinou.

Hlavním cílem poskytovaných služeb je podpořit rodinu při hledání vhodného způsobu vzájemného soužití tak, aby došlo k rozvoji potřebných a zároveň omezení nežádoucích vlivů na dítě i další členy rodiny.

Mezi dílčí cíle patří:

1. najít vhodný způsob vzájemného soužití v oblasti:

- pravidel fungování domácnosti
- pravidel komunikace, sdílení
- rolí a vztahů v rodině

2. omezit nežádoucí vlivy a rozvíjet vlivy potřebné
 - týkající se funkce rodiny
 - týkající se člena rodiny
 - týkající se rodiny ve vztahu ke společnosti
3. využívat spolupráci: (sít', podpora samostatnosti)...
 - odborníků pracujících s rodinou v jiných oblastech
 - návazných zařízení vhodných pro další podporu rodiny atd.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Centru SOS Archa jsou určeny rodinám, ve kterých žijí ohrožené děti, zejména:

- děti se syndromem týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte;
- děti s výchovnými problémy, kdy lze předpokládat jejich zvládnutí prostřednictvím poradenství při výchově;
- děti nacházející se v situaci, která může ohrozit jejich zdravý vývoj či psychický stav (situace ztráty či rozpadu rodiny v důsledku úmrtí, rozvodu; nepříznivá situace v rodině v důsledku např. výskytu domácího násilí, konfliktů, sociálně-patologických jevů, dlouhodobého onemocnění rodiče);
- děti ohrožené jednorázovou situací, která pro ně samotné i pro jejich rodinu může znamenat mimořádnou psychickou zátěž (např. přepadení dítěte);
- děti setrvávající dlouhodobě v zátěžové situaci vznikající mimo rodinu (např. šikana).

Nabízené služby:

- odborná práce s rodinou
- psychologická diagnostika dítěte
- podpůrná terapie dítěte
- řízený styk dítěte s rodinou (např. kontakt dítěte s rodičem, pokud je soudem omezen jejich styk)
- doprovázení dítěte odborníkem k soudu, k výsledkům
- případové konference (setkání odborníků při řešení zakázky ohroženého dítěte a jeho rodiny)

Preventivní aktivity zaměřené na bezpečné zvládnání krizových situací pro žáky základních a středních škol a na vyhledávání ohrožených dětí a jejich rodin

V rámci projektu „Podívej se kolem...“, jehož iniciátorem je Centrum SOS Archa a partnery jsou Linka důvěry a psychologické pomoci a Terénní krizová služba, nabízíme tyto aktivity:

- praktické vstupy do výuky (modelové situace a hry zaměřené na řešení krizových situací);
- besedy s žáky či studenty (např. téma násilí, zneužívání, vztahy v rodině, šikana...);
- prezentace odborné krizové pomoci určené pedagogům;
- poradenství pro pedagogické pracovníky v souvislosti s vyhledáváním ohrožených dětí a jejich rodin;
- individuální konzultace s pedagogickými pracovníky (jednorázová krizová intervence i dlouhodobější provázení obtížnou situací, v níž se ocitli v souvislosti se svým povoláním).

Principy poskytování služeb v Centru SOS Archa:

Diskrétnost přístupu

Služby jsou poskytovány v důvěrné atmosféře podle stanovených pravidel diskrétnosti, s kterými je klient seznámen v počátku využívání služby. Pracovníci jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí.

Vstřícnost vůči klientovi

Služby jsou poskytovány všem klientům bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, náboženského a jiného vyznání. Pracovníci Centra přistupují v jednání ke klientům vstřícně a bez předsudků.

Respektování osobnosti klienta

Zařízení respektuje individualitu klienta, jeho potřeby a zájmy. Klient má právo svobodně se rozhodnout, které z nabízených služeb využije.

Profesionalita a odbornost

Zařízení klade důraz na neustálý profesní rozvoj svých pracovníků, práci v týmu Centra a schopnost zapojit se do spolupráce v širším multidisciplinárním týmu.

Systémový přístup při práci s klientem

Pracovníci vnímají každého klienta jako součást vlastního přirozeného sociálního systému a při práci na jeho zakázce mu umožňují nahlédovat jeho postavení, vazby a interakce, jež v kontextu jeho systému existují, případně které se mohly na vzniku jeho krizové situace podílet.

3.2. Východiska multidisciplinární spolupráce

Centrum (dle vymezení zákona a dle svého poslání) poskytuje služby ohroženým dětem a jejich rodinám. Při práci s rodinami se setkává s mnoha příčinami ohrožení dětí, jejichž řešení (či pomoc při řešení) spadá do kompetence různých odborníků z různých oblastí (např. škola, pedagogicko-psychologická poradna, sociální odbory, dětský psycholog, další sociální služby). Pomoc rodině tedy nutně znamená i systémovou spolupráci s dalšími organizacemi a odborníky. Navázání této spolupráce je mnohdy problematické, ba nemožné. Vyplývá to zejména z historického vývoje sociální práce v ČR (neziskoví poskytovatelé sociálních služeb převážně nejsou vnímáni jako kompetentní partneři), vzájemné neznalosti možných partnerů, rozdílných pohledů na roli rodiny v procesu pomoci (škála od podpory ke kontrole; od partnerství k direktivnímu dozorování) a rozdílných cílů a principů při práci s rodinami. Proto je (jak již bylo několikrát zdůrazněno) základním předpokladem dobré multidisciplinární spolupráce odstranění těchto počátečních překážek.

Hellebrandová uvádí následující bariéry ztěžující či přímo znemožňující multidisciplinární spolupráci – rozdílný status profesí, kultura organizace, důvěra klienta v organizaci, konkurence mezi organizacemi, stereotypy, nedostatečná důvěra v kompetentnost ostatních odborníků v týmu, nevyjasnění rolí, nedostatečná kooperace, mocenské zájmy organizací.¹⁷

Pro zjednodušení lze shrnout, že vzájemnou spolupráci ve prospěch rodiny komplikují:

- historické souvislosti – nová tradice sociální práce, postavení úřadů a poskytovatelů sociálních služeb apod.;
- vnější systémové souvislosti – rozdílný status profesí, konkurence, nedostatečná důvěra, apod.;
- vnitřní souvislosti – poslání, cíle, principy, kultura organizace, odbornost, obraz klienta, mocenské zájmy, finanční zájmy organizace apod.

¹⁷ HANUŠOVÁ, HELLEBRANDOVÁ, *Interdisciplinární spolupráce*, 5

Pro zpracovávané téma je důležitá také orientace v porozumění obsahu termínu sanace rodiny a jejímu cíli samotným Centrem.

Centrum se při práci s dysfunkčními rodinami¹⁸ ztotožňuje s definicí, principy a cíli sanace rodiny tak, jak ji uvádí ve svém díle Bechyňová, Konvičková. Vzhledem k tomu však, že nadpoloviční většinu klientů v ambulanci Centra tvoří rodiny problémové¹⁹, vychází Centrum v pojetí podpory rodiny z širší definice Matouška (viz výše poznámka 10). Z toho důvodu považuje Centrum za možné a dokonce přínosné vytvářet multidisciplinární tým spolupráce i bez přítomnosti pracovníka OSPOD - v případě, kdy se problematika rodiny SPOD nedotýká a kdy lze předpokládat, že navázání spolupráce s dalšími odborníky bude přínosným krokem ke zlepšení situace dítěte a jeho rodiny.

Snaha o multidisciplinární spolupráci v Centru je vyjádřena přímo jedním z dílčích cílů služby – spolupracovat s odborníky, nacházet při řešení problémových oblastí rodiny účinné zdroje podpory.

3.3. Vymezení jednotlivých úrovní multidisciplinární spolupráce

Úroveň 1: zvýšení povědomí a nutnosti spolupráce, získání informací o dalších resortech

Popis:

Tato úroveň zahrnuje v podstatě dvě oblasti – získávání obecných informací o všech relevantních resortech podílejících se na práci s rodinou (z jakéhokoli titulu své činnosti) a dále podporu vzájemné informovanosti na místní úrovni. Dobrou realizací této úrovně je v podstatě naplňování požadavku standardu č. 8 vyhlášky č. 505/2006 Sb. – podpora využívání dalších zdrojů. I když tato úroveň není nijak specifická pro oblast práce s rodinou (týká se dobré praxe všech sociálních služeb), je její kvalitní provedení nezbytnou podmínkou pro realizaci dalších úrovní. Jejím výsledkem je totiž navázaná spolupráce, dobrá vzájemná informovanost, podpora neformálních vztahů a důvěry mezi jednotlivými aktéry na poli sanace rodiny. Ideálním výsledkem této úrovně je všeobecná shoda o nutnosti specifikace podmínek spolupráce při řešení problematik rodin – tedy všichni zapojení aktéři vnímají nutnost dohody na obecných principech spolupráce ve prospěch rodiny.

¹⁸ Dle ZELENÁ, KLÉGGROVÁ, *Podpora rodiny*, 8: Dysfunkční rodina – projevují se v ní vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, které bezprostředně ohrožují nebo poškozují vývoj a prospěch dítěte nebo rodinu ničí jako celek. Je potřeba využít opatření zvenčí, protože rodina není schopna situaci sama zvládnout. Využívá se služeb a opatření zaměřených na sanaci rodiny.

¹⁹ TAMTÉŽ, *Podpora rodiny*, 8: Problémová rodina – vyskytují se v ní závažnější poruchy některých nebo všech funkcí, které ale neznamenají vážnější ohrožení rodinného systému nebo vývoje dítěte. Rodina je schopna problémy zvládat vlastními silami, případně využívá krátkodobé nebo jen jednorázové pomoci zvenčí.

Cíle:

- získat ucelený přehled všech možných „aktérů“ na poli spolupráce, napříč různými resorty;
- získat základní informace o jejich činnosti a oblastech působnosti, včetně zákonných vymezení jejich činnosti;
- vytvořit funkční systém informovanosti těchto aktérů o problematice sanace rodiny (na místní úrovni);
- nastavit způsob průběžné komunikace a vzájemného informování o činnosti jednotlivých aktérů (a tím vytvářet prostředí důvěry a podmínky pro konkrétní a systematickou spolupráci v rámci sanace rodin);
- motivovat relevantní místní aktéry pro systematickou práci v oblasti prevence ohrožujících sociálních jevů a v oblasti sanace rodiny.

Možnosti realizace cílů:

- práce s odbornou literaturou, místními katalogy sociálních a jiných služeb;
- analýza klientské dokumentace;
- konzultace s již známými aktéry na poli sanace rodiny;
- vzájemné prohlubování spolupráce (výměna informací o poskytovaných službách, distribuce propagačních materiálů);
- realizace odborných stáží v zařízeních poskytujících podobný typ služeb;
- zapojení se do komunitního plánování sociálních služeb v místě působnosti zařízení;
- spolupráce s dalšími orgány činnými v oblasti podpory ohrožených dětí či rodiny (Komise pro sociálně právní ochranu dětí, Systém včasné intervence apod.)
- zveřejňování odborných článků;
- účast (či iniciování) odborných konferencí...

Zdroje informací:

– odborná literatura, zákonné normy, katalogy sociálních a dalších služeb, osobní kontakty mezi organizacemi, informace od klientů (které organizace a jakým způsobem „zasahují“ do jejich životů), odborné konference apod.

Úroveň 2: výměna informací mezi profesionály – vymezení místa pro předávání informací, společné hledání řešení, interpretace různých odborníků, což vede k získání většího rozhledu;

Popis:

Tato úroveň je klíčovou úrovní pro kvalitu multidisciplinární spolupráce. Její kvalitní nastavení je nezbytným předpokladem bezpečné realizace třetí úrovně, která je v zásadě aplikací obecných principů na konkrétní situaci konkrétní rodiny. Úroveň 2 řeší dvě oblasti:

- výběr společných obecných témat pro řešení (jedná se zejména o preventivní a systémové aktivity²⁰);
- obecné vymezení principů spolupráce multidisciplinárního týmu.

Spolupráce na této úrovni tedy ještě neřeší problematiku konkrétních rodin, ale významným způsobem odstraňuje případné bariéry ve spolupráci (viz kapitola 3.2.), a také přibližuje způsob uvažování jednotlivých aktérů o cílech a způsobech práce. Vhodnou podporou nastavení dobré spolupráce je využití služeb externích odborníků v oblastech metodiky sociálních služeb a facilitace skupiny.

Lze říci, že není-li dostatečně kvalitně vydiskutována a prakticky realizována úroveň 2 spolupráce, nejsou-li vykomunikovány základní zásady spolupráce a nedojde-li ke ztotožnění se v oblasti principů přístupu ke klientovi, může tzv. multidisciplinární spolupráce klientovi spíše uškodit. Ve vyhoceném případě by se dokonce mohlo jednat o domlouvání se odborníků o klientovi bez klienta, sledování vlastních cílů jednotlivých aktérů (bez ohledu na to, co si přeje klient – rodina).

Cíle:

- vytvoření trvalé odborné platformy pro teoretické vymezení zásad spolupráce multidisciplinárního týmu;
- obecné vymezení témat a oblastí spolupráce;
- vytvoření nástroje efektivního řešení problematických společenských jevů, které ohrožují vývoj dětí a mládeže, včetně stanovení rolí a dílčích činností jednotlivých zainteresovaných subjektů;

²⁰ Např. z praxe některého aktérů vyplyne, že se na školách zvyšuje nebezpečí šikany. Druhá úroveň multidisciplinárního týmu by pak hledala formy preventivního řešení tohoto jevu, resp. jeho řešení na obecné úrovni, spojila by síly při vytvoření obecného modelu a rozdělení činností pro řešení této problematiky. Případně by mohla iniciovat jakýsi komunitní způsob spolupráce (na úrovni města), včetně zapojení samosprávy a vyhledání finančních zdrojů pro její realizaci.

- obecné vymezení zásad spolupráce (např. principy přístupu ke klientovi, způsob vedení dokumentace o klientovi, zásady pro předávání informací, role jednotlivých aktérů, dodržování zásad sociální práce...)

Možnosti realizace cílů:

- pracovní setkání zástupců organizací zaměřené na řešení systémových témat;
- pracovní setkání zástupců organizací zaměřené na definování základních principů spolupráce;
- odborné konference...

Zdroje informací

– odborná literatura, zákonné normy, zprávy o situaci rodin a obecně ohrožujících jevech v místě poskytování služeb (např. zprávy poskytovatelů, škol, policie...), interní metodiky jednotlivých aktérů...

Úroveň 3: spolupráce při určitém konkrétním problému

Popis:

Jak již bylo uvedeno u úrovně 2, je tato úroveň vlastně jen převedením obecně vydefinovaných principů do konkrétní praxe s konkrétní rodinou. Jedná se o scházení se vytvořeného týmu k řešení situace konkrétní rodiny. Obecně lze říci, že tato spolupráce začíná vytvořením tzv. sanačního plánu a pak jeho konkrétním naplňováním (viz kapitola 2.3. a poznámka 14).

Základním principem spolupráce je zásada, že ustanovení multidisciplinárního týmu předchází důkladné mapování situace rodiny, stanovení individuálního cíle rodiny, identifikování spolupracujících organizací pro řešení cíle (tedy ustanovení členů multidisciplinárního týmu) a domluvení způsobu kontaktování těchto odborníků.²¹ (Podrobněji viz Metodika ambulantní podpory rodiny).

Jedním z nástrojů spolupráce na této úrovni je tzv. případová konference – viz popis v kapitole 3.4.

²¹ Tento postup koresponduje se základním metodickým nástrojem sociálních služeb – tzv. individuálním plánováním.

3.4. Konkrétní popis realizace jednotlivých úrovní

Úroveň 1: zvýšení povědomí a nutnosti spolupráce, získání informací o dalších resortech

Za realizaci aktivit na této úrovni spolupráce je odpovědný pověřený pracovník. Mezi jeho základní úkoly patří:

- vyhledávat odbornou literaturu a odborné články týkající se problematiky práce s rodinou;
- navrhnout doplnění knihovny odborné literatury o vybrané tituly;
- informovat kolegy o novinkách na poli práce s rodinou;
- analyzovat klientskou dokumentaci za účelem vyhledání potenciálních místních partnerů pro navázání spolupráce;
- sledovat vývoj problematiky práce s rodinou na obecné úrovni a na základě poznatků doplňovat seznam možných partnerů pro spolupráci na obecné úrovni (jedná se o obohacování sítě partnerů z různých oborů činnosti);
- vyhledávat potenciální partnery ke spolupráci na místní úrovni (místní úroveň je definována místním rozsahem poskytování služeb – řídí se tedy místy bydliště klientů Centra);
- oslovovat potenciální partnery, iniciovat schůzky na úrovni zástupců organizací, získávat relevantní informace pro spolupráci;
- na schůzkách zároveň zvyšovat povědomí potenciálních partnerů o možnostech multidisciplinární spolupráce;
- vést databázi spolupracujících organizací podle předem stanoveného rozsahu informací, tuto databázi aktualizovat, případně rozšiřovat o nové informace;
- zpracovávat obecné i praktické informace o Centru a multidisciplinární spolupráci jako podklady pro jednání s potenciálními partnery a pro prezentaci na veřejných akcích (např. konference);
- aktivně se účastnit konferencí – navazovat nové kontakty, šířit povědomí o možnostech multidisciplinární spolupráce;
- vzdělávat kolegy v problematice multidisciplinární spolupráce, informovat je o nově navázaných partnerství či nových informací o partnerech.

Pro zajištění dobré práce pracovníka pověřeného koordinací aktivit na první úrovni multidisciplinární spolupráce je nutné, aby měl stanoveny odpovídající kompetence – tedy min. kompetenci samostatně jednat a vystupovat jménem organizace.

Ulehčením práce pracovníka je vytvoření základních propagačních materiálů Centra a problematiky multidisciplinární spolupráce, stanovení obsahu a rozsahu zjišťovaných

informací o potenciálních partnerech, vymezení oblastí spolupráce s partnery, formalizovaný způsob uzavírání partnerství (např. formou dohody o spolupráci).

Příklady z praxe

Příklad 1

Určený pracovník Centra se již několik let pravidelně účastní setkání pracovní skupiny v oblasti péče o rodiny, děti a mládež v rámci komunitního plánování sociálních služeb na území města Plzně. Společným úkolem této pracovní skupiny, jejímiž členy jsou zástupci zadavatele města Plzně, poskytovatelů sociálních služeb z řad neziskových organizací i státních institucí a někdy též uživatelé služeb pro rodiny s dětmi, je vytvoření realizačního plánu implementujícího Střednědobou rozvojovou koncepci sociálních služeb v Plzni na určité období. V rámci těchto setkání probíhá také vzájemné seznamování se přítomných organizací a institucí či předávání kontaktů. Úkolem pracovníka Centra je představit vhodnou formou (powerpointovou prezentací, slovním představením, předáním letáčků a dalších propagačních materiálů) služby Centra a zároveň se aktivně podílet při vytváření a připomínkování předkládaných materiálů.

Příklad 2

Vedoucí Centra se 1x-2x ročně účastní setkání pracovníků OSPOD Plzeňského kraje v prostorách Krajského úřadu. Setkání mívají obvyklou strukturu, kdy v úvodu jsou všem zúčastněným (jedná se o zástupce ze zařízení sociálních služeb s pověřením SPOD a pracovníky orgánů SPOD) představeny novinky v oblasti poskytování sociálně právní ochrany dětí s místem pro diskusi a doplňující otázky, v druhé části probíhá představení některých přítomných sociálních služeb s pověřením SPOD (při každém setkání proběhne představení cca vybraných 2-3 služeb, vedoucí Centra již měla možnost představit služby Centra formou powerpointové prezentace v loňském roce). Třetí část setkání je věnována diskusi, ve které je možné projednávat různá témata: multidisciplinární spolupráce, ohlašovací povinnost zařízení s pověřením vůči OSPOD, příklady dobré a špatné praxe, kontroly SPOD v zařízeních s pověřením k SPOD apod. Úkolem vedoucího Centra je být otevřený novým informacím, aktivní při diskusích, přicházet s podněty z praxe Centra, vyhledávat příležitosti k navazování spolupráce, předávání kontaktů apod.

Podobného setkání se vedoucí Centra účastí na úrovni města Plzně, konkrétně v Komisi pro sociálně právní ochranu dětí Magistrátu města Plzně. Také zde již měla prostor

nejen představit služby Centra pracovníkům OSPOD MMP, ale i diskutovat s nimi o možnostech vzájemné spolupráce. Zástupci Komise již také využili příležitosti k návštěvě Centra, kde se zajímali o nově vytvořenou místnost s jednocestným zrcadlem a kamerovým systémem.

Příklad 3

V době zahájení poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Centru využila vedoucí Centra Katalogu poskytovatelů sociálních služeb na území města Plzně, vytypovala zařízení, která se jevila jako možná potencionálně spolupracující při práci s rodinami. Spolu s další sociální pracovníci Centra si pak domluvila schůzky v těchto zařízeních, kde se osobně setkaly s pracovníky těchto zařízení a kde proběhly rozhovory se vzájemným představením služeb a zároveň hledáním oblastí pro vzájemnou spolupráci (např. oblasti, ve kterých by bylo možné služby navzájem doplnit či propojit; oblasti, ve kterých na sebe poskytované služby mohou navazovat apod.). S některými zařízeními pak byla podepsána dohoda o spolupráci a stanovena pravidla pro předávání a odkazování klientů a také pro vzájemné sdílení informací o společných klientech (např. o.s. PONTON, Centrum podpory rodiny Diakonie ČCE – středisko v Rokycanech). Osobní návštěva v těchto zařízeních byla důležitá nejen pro vzájemné poznání služeb, ale také seznámení se s pracovníky, kteří v konkrétním zařízení službu poskytují, „do jejichž rukou“ budou klienti z Centra předáváni a odkazováni, příp. s kterými bude Centrum spolupracovat při podpoře konkrétní rodiny. Osobní schůzky měly zajisté vliv i na posílení vzájemné důvěry mezi jednotlivými pracovišti.

Úroveň 2: výměna informací mezi profesionály – vymezení místa pro předávání informací, společné hledání řešení, interpretace různých odborníků, což vede k získání většího rozhledu

Za realizaci aktivit na této úrovni spolupráce je odpovědný pověřený pracovník. Mezi jeho základní úkoly patří:

- vyhledávat odbornou literaturu a odborné články týkající se problematiky práce s rodinou;
- spolupracovat s pracovníky v přímé práci a dalšími partnery za účelem identifikace obecných témat pro řešení;
- identifikovat a navrhnout obecná témata pro řešení;
- podporovat vznik multidisciplinárních týmů pro řešení konkrétních témat;
- svolávat a řídit práci multidisciplinárních týmů;
- účastnit se práce multidisciplinárních týmů svolávaných jinými organizacemi;

- navrhovat a diskutovat témata obecných principů multidisciplinární spolupráce.

Pracovník zodpovědný za tuto úroveň musí opět mít kompetenci samostatně jednat a vystupovat za organizaci. Dále by měl mít vysoce odborné znalosti z problematiky poskytování sociálních služeb (zejména principy a jejich aplikace do praxe, znalost a zajišťování dodržování základních práv a svobod, problematika individuálního plánování apod.) a také zkušenosti s řízením pracovních skupin. Výhodou pracovníka je administrativní zdatnost.

Příklady možné praxe (následující příklad nebyl realizován, jedná se pouze o návrh)

Realizace workshopu s názvem „Pracuji jako sociální pracovník!“

Cíl:

- ***přispět k rozvoji multidisciplinární spolupráce mezi pracovníky neziskového sektoru a pracovníky OSPOD společným se zaměřením nad shodnými i rozdílnými prvky při podpoře rodin a nad možnostmi spolupráce při podpoře konkrétní rodiny***
- ***podpořit překonávání bariér při spolupráci státního a neziskového sektoru společnou prací na modelovém případě konkrétní rodiny***

Východiskem pro zvolení tématu je situace, kdy se sociální pracovníci v Centru stále setkávají s přístupem pracovníků OSPOD, kteří je vnímají jako „prodlouženou ruku“ OSPOD, „tlačí“ je k postupům, jež nejsou v souladu s hlavními principy poskytování služeb v Centru: respektování osoby klienta, diskrétnost apod.

Pověřený pracovník Centra dostane za úkol připravit a realizovat workshop pro pracovníky neziskových organizací a pracovníky městských částí plzeňských OSPOD. Při přípravě workshopu bude spolupracovat s vedoucí Centra, vytipovaným zástupcem OSPOD z Plzně. Dle potřeby může k přípravě přizvat i další členy týmu Centra.

1. fáze – příprava:

- *vytvořit cenovou rozvahu a zajistit finanční prostředky na pokrytí nákladů celé akce*
- *oslovit vytipovaného pracovníka OSPOD a přizvat ho k aktivní spolupráci při vedení workshopu*
- *vytipovat zařízení poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jejichž pracovníci budou pozváni ke společné práci; připravit databázi pracovníků OSPOD v Plzni*
- *vytipovat prostory, stanovit datum a čas workshopu*

- *připravit a poslat pozvánku pracovníkům sociálních služeb a pracovníkům OSPOD s návratkou*
- *společně s vytipovaným pracovníkem OSPOD připravit obsahovou část workshopu (v tomto případě: powerpointová prezentace práce s rodinou z pohledu pracovníka sociální služby, powerpointová prezentace práce s rodinou z pohledu pracovníka OSPOD, pro praktickou část workshopu: vhodné modelové příklady rodin, ve kterých žije ohrožené dítě, jsou v péči OSPOD a zároveň jsou pro ně vhodné sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi)*
- *připravit všechny potřebný materiál (kancelářské potřeby, flipcharty, fixy...)*
- *oslovit zařízení poskytujících soc. aktiv. služby pro rodiny s dětmi s požadavkem propagačních materiálů, vytvořit informační balíčky pro účastníky workshopu s prezentačními materiály*

2. fáze – realizace akce:

Část 1:

- *příprava prostor, prezentace účastníků, předání info balíčků s prezentačními letáčky zahájení workshopu, představení Centra jakožto pořádající organizace, seznámení s tématem workshopu: Pracuji jako sociální pracovník!*

Část 2:

- *dvě powerpointové prezentace – představení obou pohledů podpory rodiny (z pohledu pracovníka sociální služby, z pohledu pracovníka OSPOD)*

Část 3:

- *seznámení s úkolem obsahové části workshopu: práce ve skupinkách, skupiny promíchané, tvořené pracovníky ze sociálních služeb i pracovníky OSPOD, každá skupina má svého „vedoucího“ (pracovník Centra a pracovník OSPOD), kteří řídí diskusi*
- *nad konkrétním modelovým případem diskutují pracovníci o principech práce sociálního pracovníka sociální služby a pracovníka OSPOD, všímají si shodných a rozdílných prvků, rozvíjí se diskuse nad postupy práce s rodinou – její zapojení, komunikace s ní, plánování, multidisciplinární spolupráce apod., mohou být diskutovány pojmy kontrola x podpora, rozdíly a shody zaznamenávají na flipchartové papíry)*
- *závěr: představení výstupů druhé skupině, diskuse*

Část 4:

- *závěrečné zhodnocení, zpětnovazební dotazník, rozloučení*

3. fáze – vyhodnocení akce:

- účastní se ho přípravný tým, podkladem jsou flipchartové papíry z práce ve skupinách, zpětnovazební dotazníky zúčastněných
- výstupy jsou zaznamenány a zaslány zúčastněným pracovníkům, praktické zkušenosti mohou být využity při realizaci dalších podobných aktivit
- je provedeno finanční zhodnocení celé akce

Úroveň 3: spolupráce při určitém konkrétním problému

Jak již bylo uvedeno, konkrétním způsobem práce na této úrovni může být využití nástroje případové konference. Účastníky konference mohou být všichni, kdo ze zákona mají právo nebo povinnost vystupovat k ochraně a zájmu dítěte. Podle metodického pokynu MPSV č. 2/2010 se této konference musí vždy účastnit OSPOD. Podle praxe Centra není přítomnost OSPOD nutná v případě, že součástí sociální situace rodiny nejsou vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, které bezprostředně ohrožují nebo poškozují vývoj a prospěch dítěte nebo rodinu ničí jako celek (více k popisu spolupráce viz Metodika ambulantní podpory rodiny).

Případová konference je tedy vhodná v těchto případech:

- existuje vysoká míra ohrožení dítěte;
- je potřeba získat ucelené informace od různých partnerů spolupráce;
- na řešení rodinné situace se podílí více aktérů a je zapotřebí koordinovat jejich práci;
- došla-li situace v rodině k bodu, kdy je třeba rozhodovat o odebrání dítěte z rodiny;
- souhlasí-li klient s formou multidisciplinární spolupráce a je ochoten se do ní aktivně zapojit (tento případ je zároveň principem spolupráce).

Organizace případových konferencí zahrnuje tyto fáze:²²

1. příprava – zahrnuje iniciování konference (může ji iniciovat kdokoli z budoucího týmu – včetně rodiny – kdo má vydefinováno, proč a s jakým cílem se konference svolává); svolání konference a určení formální koordinace (dojednání termínu, místa, zajištění pozvání všech zúčastněných, rozeslání podkladů, ujasnění technických podrobností –

²² Popis konkrétní realizace případové konference vychází ze zkušeností Centra, které vychází z obecně přístupných metodik vedení případových konferencí, např. z Metodiky případových konferencí v rámci interdisciplinární spolupráce města Chrudim formou case managementu.

moderátor, zapisovatel apod.) a stanovení cílu konference (cíl musí být zejména srozumitelný a dosažitelný pro klienta)

2. samotná realizace konference – konference musí být moderována kvalifikovaným moderátorem, který vytváří strukturu setkání, zajišťuje hladkost procesu a prostředí bezpečí pro všechny zúčastněné a dbá na formulování výstupů z konference; konference má tyto formalizované kroky:

- úvod a přivítání
- představení zúčastněných
- shoda na cíli setkání
- představení případu
- mapování současné situace a potřeb klienta
- návrhy řešení
- tvorba a finalizace plánu podpory
- určení kontaktní osoby a dalšího termínu konference
- zhodnocení konference

Výstupem z případové konference je podrobný zápis, který je neveřejný a je podkladem pro všechny zúčastněné v oblasti definovaných úkolů a odpovědností. Důležitou součástí konference je také domluva o tom, jak bude probíhat komunikace mezi zúčastněnými v obdobích mezi jednotlivými konferenčními setkáními, případně, jak se bude postupovat, v případě, že komunikace nebude funkční.

Příklad – Pozvánka a zápis z případové konference v Centru

Věc: Pozvánka na případovou konferenci

Centrum SOS Archa ve spolupráci s ÚMO Plzeň, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně právní ochrana dětí Vás zve na případovou konferenci ve věci nezletilého dítěte / nezletilých dětí

Případová konference proběhne dne 14. 3. 2010 v 11 hodin v Centru SOS Archa, Prokopova 17, Plzeň

Pozvaní jsou: matka, otec, pracovník OSPOD Plzeň, (jména všech pozvaných, u spolupracujících odborníků též organizace, kterou zastupují)

Za pořadatele: jméno pracovníka (Centrum SOS Archa), jméno pracovníka (Centrum SOS Archa) (většinou se jedná o pracovníky tandemu)

Na této případové konferenci se budeme věnovat pouze těmto tématům:

- *úprava výživného*
- *úprava styku dětí s otcem*

Časový limit případové konference je maximálně dvě hodiny. Z případové konference bude pořízen zápis pro potřeby pořadatele. Veřejným výstupem je pouze plán, který bude na případové konferenci dohodnut.

S pozdravem

*jména pořádajících pracovníků
Centrum SOS Archa
jejich pracovní pozice*

Záznam z případové konference

Případová konference se konala dne 14. 3. 2010 v Centru SOS Archa, Prokopova 17, Plzeň.

Průběh:

Nejprve přítomní odborníci seznámili ostatní se svým podílem na spolupráci ve prospěch projednávané rodiny a jejich dětí. Následně slovo dostali postupně oba rodiče. Psycholog z Centra se vyjádřil k řízenému styku otce s dětmi. Po hodině setkání byla 10 minutová přestávka. Po přestávce následovaly otázky k tomu, co bylo dosud řečeno. Poté se střídaly návrhy – varianty rodičů + připomínky odborníků.

Plán vytvořený během případové konference je na období od dubna 2010 do června 2010.

Moderoval: jméno pracovníka

Zapsal: jméno pracovníka

Jednání skončilo tímto výsledkem:

PLÁN Z PŘÍPADOVÉ KONFERENCE

ve věci nezl. dětí

14. 3. 2010 v Plzni

Bylo dohodnuto:

- *bod 1)*
- *bod 2)*
- *bod 3)*
- *...*
- *bod 4)*

Dohodnuté platí v době do 1.4. do 30.6.2010. Ve středu dne 25. 6. 2010 proběhne případová konference, jejímž cílem bude zhodnocení situace a vytvoření plánu na další období. Místo případové konference bude upřesněno.

Zapsal: jméno pracovníka

S plánem souhlasí:

4. Přehled používaných metodických nástrojů

Základními metodickými nástroji pro zajištění realizace jednotlivých úrovní multidisciplinární spolupráce jsou:

- analýza klientské dokumentace;
- rešerše odborné literatury;
- strukturované rozhovory s potenciálními partnery;
- skupinové diskuze a řízené rozhovory;
- případová konference;
- systematické administrativní zpracovávání výstupů.

5. Přehled hlavních rizik

Jako hlavní rizika spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků jsou v Centru definována tato:

a) nepřekonání bariér mezi partnery spolupráce

Pokud se nepodaří překonat bariéry mezi odborníky, kteří se podílejí na podpoře rodin v určité lokalitě, lze předpokládat, že služby poskytované konkrétní rodině pak budou neefektivní, nekoordinované a chaotické. Může nastat i situace „zdvojení“ služeb, kdy bude rodina získávat stejné či podobné služby od různých, navzájem nespolupracujících organizací najednou. Nejenže se pak podpora rodiny „prodražuje“, ale rodina může vnímat podporu od několika samostatně postupujících institucí jako neúčinnou, příp. i obtěžující.

Posilování spolupráce mezi jednotlivými organizacemi či odborníky lze dosáhnout např. osobními schůzkami a prezentací služeb, vzájemnou komunikací dobré a špatné praxe, přizváním „nespolupracujících“ odborníků jako „kapacit“ k aktivitám pořádaným v rámci podpory rodiny na obecné i konkrétní rovině apod.

b) nenalezení shody v principech a důrazech práce s rodinou

Potíže v této oblasti mohou souviset s neznalostí či neochotou respektovat zákony či vyhlášky vydané pro určité instituce. Tak se mohou lišit vstupní předpoklady o společné práci u sociálních pracovníků OSPOD, sociálních pracovníků poskytujících sociální služby, u lékařů či pedagogických pracovníků. Důležité je také to, jaký způsob práce konkrétní odborník či instituce zastávají směrem k rodině. Preferují striktně svoji

„zažitou“ práci s rodinou a nechtějí svůj přístup změnit, ačkoliv by to bylo možné a žádoucí; vnímají rodinu jako rovnocenného partnera a přistupují k němu s respektem či je pro ně rodina „pouze pacientem s diagnózou“ apod.

Vzájemnému pochopení a porozumění vlastní práce s rodinou, nalezení shody v principech práce s ní mohou opět přispět různá setkávání – vhodné mohou být například praktické workshopy zaměřené na sjednocování postupů, příp. i stanovení jednotného metodického postupu; diskusní skupiny, přednášky apod. Vhodné v této oblasti mohou být i výměnné stáže pracovníků zaměřené na pochopení a porozumění principů té které organizace.

c) *nedůvěra rodiny v efektivitu a bezpečnost multidisciplinárního pojetí spolupráce, příp. neochota rodiny zapojit se do práce v multidisciplinárním týmu*

K minimalizaci tohoto rizika přispívá vytvoření bezpečného rámce při práci s rodinou. Rodinní příslušníci vnímají jako pozitivní, pokud jsou respektováni, je brán ohled na jejich přání či potřeby, je s nimi jednáno jako s rovnocennými partnery. Při zapojení vícera spolupracujících subjektů je nutné hned na počátku nastavit jasná pravidla sdělování informací, která jsou s rodinou komunikována. Jednání v rámci podpory rodiny by měla být transparentní a rodině srozumitelná. Velmi důležité místo zde mají záznamy z případových konferencí, ve kterých jsou (většinou) za přítomnosti členů rodiny, vyjasněny kompetence zúčastněných subjektů a stanovena pravidla spolupráce.

6. Shrnutí

Metodika spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků je zaměřena na vymezení konkrétního obsahu tohoto pojmu. Při vymezení vychází z pojetí multidisciplinární spolupráce jako tříúrovňového systému.

Metodika popisuje jednotlivé úrovně, jejich cíle, nástroje jejich plnění, zdroje informací a konkrétní postupy jejich realizace. Tímto přístupem je Metodika zároveň návodným postupem pro pracovníky Centra i inspirací pro poskytovatele dalších sociálních služeb. Metodika se snaží reflektovat doporučené odborné přístupy v této oblasti, zákonné normy a zároveň i omezení současné úrovně poskytování sociálních služeb a historický vývoj spolupráce mezi jednotlivými subjekty na poli práce s rodinou. Právě reflexe praktického stavu spolupráce se v Metodice odrazila důrazem na kvalitní nastavení prvního a druhého stupně multidisciplinární spolupráce.

7. Plán aktualizace metodiky

7.1. Dílčí aktualizace

Práce s Metodikou předpokládá, že při realizaci multidisciplinární spolupráce bude docházet ke konkrétním změnám na základě vývoje spolupráce mezi jednotlivými aktéry. Tyto změny se budou odrážet zejména v dílčích oblastech Metodiky – tedy v popisu metodických nástrojů pro realizaci jednotlivých úrovní spolupráce a také v popisu konkrétních postupů pro naplňování cílů těchto úrovní.

Vzhledem k tomu, že za realizaci činností jednotlivých úrovní multidisciplinární spolupráce je vždy určen odpovědný pracovník Centra (tzv. koordinátor úrovně spolupráce), je tento pracovník odpovědný také za provedení dílčí změny v Metodice. Návrh provedení změny a její konkrétní uskutečnění podléhá schválení vedoucí Centra.

Zdrojem pro dílčí změny v metodice jsou konkrétní poznatky z realizované praxe, záznamy z poskytování sociální služby konkrétním rodinám, podněty od pracovníků Centra i dalších zainteresovaných partnerů multidisciplinární spolupráce, výstupy z interních jednání Centra (supervize, intervize, kasuistické semináře), multidisciplinárních jednání týmu a odborných konferencí.

7.2. Celková aktualizace Metodiky

K celkové aktualizaci Metodiky bude přistoupeno v případě, že dojde k celkové změně přístupu Centra k problematice multidisciplinární spolupráce, příp. dojde-li ke změně pohledu na tuto problematiku na obecné – odborné platformě. Celková aktualizace bude také provedena v případě, že dílčí změny narušují konzistenci a kontinuitu textu.

Za celkovou aktualizaci Metodiky je zodpovědná vedoucí Centra.

Literatura

BECHYŇOVÁ Věra, KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*, Praha: Portál 2008 (vydání první), ISBN 978-80-7367-392-5.

HANUŠ, Petr, HELLEBRANDOVÁ, Kateřina. *Krizová intervence*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí 2006, ISBN 80-86991-84-9.

HANUŠOVÁ, Jaroslava, HELLEBRANDOVÁ, Kateřina. *Interdisciplinární spolupráce*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí 2006, ISBN 80-86991-79-2.

HELLEBRANDOVÁ, Kateřina. *Dítě na útěku*, Praha: Sdružení Linka bezpečí 2005.

LOVASOVÁ, Lenka. *Rodinné vztahy*, Praha: Sdružení Linka bezpečí 2005.

MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*, Praha: Portál 2010, ISBN 978-80-7367-739-8.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál 2003 (vydání první), ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005 (vydání první), ISBN 80-7367-002-X.

ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí 2007, ISBN 978-80-86991-27-6.

ZELENÁ, Martina, KLÉGROVÁ, Alžběta. *Podpora rodiny*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí 2006, ISBN 80-86991-67-9.

Slovníky, sborníky, zákony

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, Praha: Portál 2003 (vydání první), ISBN: 80-7178-549-0.

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Výstupy z tématických diskuzních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 2008 (vydání první)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině

Materiály a webové stránky organizace

www.diakonieplzen.cz

www.sosarcha.cz

klientská dokumentace