

Metodika poskytování sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi do 6 let

HoSt Home-Start Česká republika, o.s.
Alžběta Candia Muñoz, Lenka Philippová

Praha, 2013

Metodika byla vytvořena s laskavou podporou Nadace Sirius.

Obsah

Obsah	ii
1 Úvod	1
2 Cíle	3
3 Cílové skupiny	4
4 Typy práce	6
5 Tým	9
5.1 Dobrovolnická práce s rodinou	9
5.2 Terénní sociální práce s rodinou	11
5.3 Speciální a terapeutická práce s rodinou	12
6 Metody práce s rodinou	13
6.1 Dobrovolnická práce s rodinou	13
6.2 Terénní sociální práce s rodinou	18
6.3 Speciální a terapeutická práce s rodinou	21
7 Kazuistiky	26
7.1 Dobrovolnická práce s rodinou	26
7.2 Terénní sociální práce s rodinou	26

1 Úvod

Na následujících stranách představujeme metodiku práce s rodinami s malými dětmi organizace HoSt Home-Start Česká republika. Protože hlavním způsobem práce HoStu je podpora rodin prostřednictvím dobrovolníků, je nedílnou součástí metodiky také metodika práce s dobrovolníky. Metodika ukazuje multidisciplinární, komplexní způsob práce s rodinou a příklady dobré praxe dobrovolníků a sociálních pracovníků v rodinách.

V této metodice vycházíme zejména z našich vlastních zkušeností z práce s rodinami, s přihlédnutím k mezinárodním zkušenostem s dobrovolnictvím v rodinách s malými dětmi.

O organizaci

Občanské sdružení HoSt Home-Start Česká republika (dále „HoSt“) bylo založeno 21. ledna 2003. Od roku 2007 působí také v Brně a v Liberci, v roce 2013 vznikla další pobočka v Ostravě.

Organizace je registrována jako sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi do 6 let a akreditována pro oblast dobrovolnické služby. Služba je poskytována bezplatně.

Specializujeme se na práci se sociálně ohroženými rodinami s dětmi do 6 let. Snažíme se o prevenci situací, kdy hrozí odebrání dětí z původní rodiny a o podporu rodičů v těch oblastech péče a výchovy dítěte, které k těmto situacím vedou. Při práci s rodinou se zaměřujeme zejména na interakci „rodič – dítě“ v raném vývojovém období a na podporu této vazby.

Těžištěm naší práce je podpora rodin prostřednictvím dobrovolníků, kteří již sami mají rodičovskou zkušenost. Další typy práce vynikly z potřeby komplexní práce s rodinou a zatím jsou realizovány pouze v Praze. Od roku 2011 mají sociální pracovníce pražské pobočky pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí a od roku **2012 je realizován také speciální a terapeutický způsob práce** (psycholog, psychoterapeut, speciální pedagog a videotrenér pro videotrénink interakcí).

Z historie Home-Start

Myšlenka podpory rodin s malými dětmi prostřednictvím dobrovolníků vznikla v 70. letech minulého století v anglickém Leicesteru. Pracovní migrace přiváděla do města mladé rodiny, které se však v novém prostředí ocitaly bez přirozených rodinných a přátelských vazeb. Do velké sociální izolace se dostávaly zejména matky, které s dětmi zůstávaly doma, čímž se jejich osamění i frustrace dále prohlubovaly, což mnohdy vedlo ke zhoršení péče o děti, až k zanedbávání, a posilovalo některé sociální patologie jako alkoholismus a domácí násilí. O tyto problémy se začaly zajímat ženy z místních spolků, které začaly osamělé matky navštěvovat. V roce 1973 založila Margaret Harrison projekt Home-Start nabízející rodinám s malými dětmi podporu, přátelství a praktickou pomoc přímo v jejich domovech, a to prostřednictvím rodičů dobrovolníků.

Myšlenka podpory rodin na principu dobrovolnictví a rodičovské solidarity se rychle rozšířila i do dalších oblastí Velké Británie a v roce 1999 byla založena zastřešující organizace Home-Start International (dnes pod názvem Home-Start Worldwide), která měla napomáhat sdílení know-how a šíření projektu do zahraničí. V roce 2000 pak byla uspořádána první mezinárodní konference a osloveny další země, včetně České republiky.

V současné době působí projekty Home-Start ve 22 zemích světa na 5 kontinentech. Jednotlivé projekty jsou na sobě finančně i organizačně nezávislé, mají však společnou ideu a principy dobrovolnické práce s rodinami, které zastřešuje mezinárodní organizace Home-Start Worldwide.

Home-Start v České republice

Česká republika se k Home-Start International připojila v roce 2001. V roce 2003 pak bylo oficiálně založeno občanské sdružení HoSt Home-Start Česká republika.

Dobrovolnický způsob práce s rodinami bylo třeba upravit tak, aby vyhovoval zákonům České republiky. Od svého vzniku jsou působení dobrovolníků v rodinách a práce s rodinami vedeny profesionálně, v režimu sociální práce, zatímco ve většině zemí fungují projekty Home-Start spíše na bázi „laické“ spolkové činnosti. Specifikem českého HoStu je proto také práce s tzv. multiproblémovými rodinami ze sociálně slabého prostředí, včetně zkušeností s velmi náročnými případy, nad nimiž byl ustanoven soudní dohled a které nám jsou doporučovány odděleními sociálně právní ochrany dětí.

Projekt v začátcích podporoval a na tvorbě metodiky a strategií činnosti se podílel přední český dětský psycholog prof. Zdeněk Matějček, jehož odkazem se i nadále cítíme být zavázáni.

2 Cíle

Hlavním cílem podpory HoStu je, aby rodiče zvládali běžnou péči a výchovu dítěte a zajistili tak dětem šanci na zdravý a zdárný vývoj v rodině.

Naše práce s rodinou směřuje zejména k:

- zvýšení kompetencí rodiny ve výchově a péči o děti;
- prohloubení vztahu rodičů s dětmi;
- důslednější péči o děti;
- zlepšení praktických dovedností v péči o domácnost;
- větší samostatnosti rodiny (nespoléhat jen na pomoc institucí);
- začlenění rodiny do komunity, vytvoření podpůrné sociální sítě.

Dílčí cíle práce s rodinou jsou pak velmi konkrétní a vycházejí z individuálních potřeb rodiny.

Například, maminka (rodič):

- si udělá na své děti pravidelně jednou týdně čas, za přítomnosti dobrovolnice či sama (oproti dřívějšímu, kdy jí vůbec nenapadlo, že by si s dětmi mohla hrát a přítomnost dětí brala jako spíše obtěžující); vezme sama od sebe děti do zoo, nebo na hřiště, místo toho, aby seděla doma a kouřila a nechala děti, aby se zabavily samy apod.;
- je schopna samostatně a bez pomoci udržet hygienu dítěte a čistotu domácnosti; např. dítě neběhá v jedné plenkách celý den, učí dítě chodit na nočník a udržovat čistotu, dostatečně dítě obléká;
- je schopna zajistit vhodnou výživu dítěte, např. změny postupně jídelníček dítěte z coca-coly, sušenek, instantních polévek za ovoce, zeleninu, jogurty apod.;
- je schopna zajistit dítěti odbornou péči (logopeda, dětského psychologa), pokud se nevyvíjí přiměřeně věku dříve by si toho nevšímal, dobrovolnice ji může pomoci najít vhodné zařízení a doprovodit ji tam i s dítětem.

3 Cílové skupiny

Hlavním kritériem pro využívání služeb HoStu je výchova alespoň jednoho dítěte do 6 let.

Pomáháme především:

- velmi mladým a nejistým rodičům, kteří se o své dítě starají sami bez partnera nebo jsou stále ještě sami dětmi;
- rodičům osamělým a izolovaným;
- rodičům, kteří prožívají náročnou životní situaci (např. odchod, úmrtí partnera);
- rodičům, kteří trpěli deprivací ve svém vlastním životě a nikdy neměli příležitost zažít rodinný život (např. děti z dětských domovů);
- rodinám, kde jsou různé sociální (a psychologické) problémy pramenící například z nezaměstnanosti, předlužení, závislosti, příslušnosti k určité etnické minoritě nebo skupině cizinců žijících na území ČR apod.;
- rodičům, jimž bylo dítě odebráno do institucionální péče a nyní se navrácí, či má navrátit do jejich péče;
- maminkám s různými psychickými potížemi;
- nastávajícím maminkám, které se připravují na rodičovství.

Pro účely statistiky rozdělujeme klienty do tří hlavních skupin:

1. Rodiny, které momentálně prožívají náročnou životní situaci, např. odchod nebo úmrtí jednoho z rodičů, dlouhodobé onemocnění, izolace a osamělost, dále rodiče velmi mladí, kteří se o své dítě starají sami bez partnera nebo jsou sami ještě dětmi...
2. Rodiny ohrožené sociálním vyloučením, popř. v situaci sociálního vyloučení nebo sociálně znevýhodněné, často se jedná o multiproblémové rodiny, kde je stanoven dohled nad dítětem/děťmi. K hlavním problémům patří dlouhodobá nezaměstnanost, zadlužení, závislosti, absence zkušeností rodičů s fungujícím rodinným prostředím.
3. Rodiče, jimž se navrácí dítě do péče po předchozím odebrání do institucionální péče.

Podle tohoto rozdělení evidujeme klienty od roku 2009, od roku 2010 je druhá skupina trvale téměř dvakrát početnější, než skupina rodin v aktuální krizi.

	2009	2010	2011	2012
1. skupina	22	17	14	23
2. skupina	12	32	30	41

Pro účely metodiky proto níže charakterizujeme právě druhou skupinu klientů, tedy multiproblémové rodiny.

V naší praxi se setkáváme i s klienty, kteří jsou velmi **nároční, a jejich motivace ke spolupráci není příliš zřejmá**. Rodiny volají po tom, že chtějí pomoc, když však opravdu začneme spolupracovat, pomoc nepřijímají. Není nám známá přesná motivace těchto klientů. Z našeho pozorování vyplývá, že se jedná o matky, které jsou velice citlivé na hodnocení okolí a jejich chování tedy může být součástí hry „jak vypadám před ostatními, před světem“. Tyto matky většinou nejsou schopny reálného náhledu na svou

situaci. Často se staví do role oběti – matky, které vzali dítě. Okolí jí lituje, vyjadřuje účast. Matka mluví o tom, že chce dítě do péče, nicméně objektivně nemá kapacitu na to, aby o dítě pečovala. Jedná se většinou o matky traumatizované v dětství, které vyrostly v institucionální péči nebo ve velmi dysfunkčních rodinách. Musely se o sebe již v dětství a dospívání postarat samy a spolehnout se na sebe v „dobrém a ve zlém“, což jim nyní brání přijetí dalších osob do svého života, a proto také ve své rodičovské roli selhávají.

Vzhledem ke snížené intelektové kapacitě, omezeným možnostem v přístupu k informacím nebo velké nedůvěře díky špatným zkušenostem z minulosti mívají pocit, že celý systém je otočen proti nim. Bývají často až paranooidní a se „systémem“ bojují s velkým nasazením.

Dalším fenoménem jsou klientky výrazně **manipulativní**. K dosažení svých cílů používají citové vydírání, vyhrožování, zastrašování apod. Tyto komunikační strategie byly zvyklé používat v minulosti a nějakým způsobem díky nim dosáhly svého cíle, a proto je volí i nyní. Jsou více dráždivé a jejich emoce excitované.

Další významnou skupinou jsou klientky, které trpí různými formami **deprese**. Práce s těmito matkami musí být velmi opatrná, trpělivá a je třeba se přizpůsobit jejich tempu. Matky jsou negativisticky naladěné, vidí svět „černě“ a bez východiska pro svou situaci. Některé klientky byly či jsou v péči psychiatra, u jiných z příznaků a způsobů komunikace pouze usuzujeme na možné psychiatrické onemocnění.

Často se setkáváme s dystymií, s reaktivní depresivní poruchou a s poruchami nálad. Klientky se vyznačují větší pasivitou, která však může patřit k symptomům nemoci. To však nemusím být laikovi, například dobrovolníkovi, zřejmé a klient se mu může jevit jako pasivní nebo líný. Protože naše práce směřuje k aktivizaci rodiny, narážíme v tomto ohledu na objektivní psychické limity klienta. Práci s depresivním klientem je proto třeba věnovat speciální teoretickou přípravu. Protože naše práce směřuje k aktivizaci rodiny, narážíme v tomto ohledu na objektivní psychické limity klienta.

U dalších klientek se domníváme, že můžou trpět **některou z poruch osobnosti**. Je těžké přesně určit, kde se ještě jedná o zvýrazněné osobnostní rysy a povahové vlastnosti, a kde už lze mluvit o poruše osobnosti. Tyto osoby nejčastěji nepůjdou na psychiatrické vyšetření ani k psychologovi, na své obtíže nemají náhled a necítí potřebu s nimi něco dělat. Komunikace s těmito klienty je velmi náročná. Pro navázání spolupráce je nutné ustát nepřijemné, často bizarní nebo agresivní chování.

4 Typy práce

Při práci s rodinou realizujeme tři typy práce, které na sebe navazují, resp. mohou navazovat, ale fungují též samostatně. Důvodem pro rozšíření dobrovolnické podpory rodin o další typy práce byla potřeba komplexní a netříštěné podpory rodiny v obtížné situaci a také nárůst počtu náročnějších klientů.

Dobrovolnická práce s rodinou

Podpora probíhá na principu: zkušený rodič pomáhá méně zkušenému rodiči. Dobrovolníky jsou sami rodiče, kteří již překonali různé fáze vývoje rodiny a mají konkrétní představu o situacích a problémech, do kterých se mohou mladí a nezkušení rodiče dostat. To jim umožňuje pochopit a předvídat různé nepříjemné životní situace, které mohou v průběhu zakládání nebo fungování rodiny nastat.

Dobrovolníci nabízejí svůj soukromý čas a přátelství, čímž se významně liší od profesionálních pracovníků.

Nabízejí zejména:

- sociální vazbu,
- naslouchání,
- podporu a pomoc,
- realistickou zpětnou vazbu,
- čerstvé nápady.

Dobrovolník často představuje jedinou možnost si neformálně popovídat, sdílet radosti, starosti, trápení, vnést do života rodičů a dětí nové podněty, impulsy a to na základě přátelského vztahu. Prvek dobrovolnosti také v rodičích (klientech) posiluje vědomí vlastní důstojnosti a sebeúcty. Práce dobrovolníka má proto zcela jiný náboj, než práce profesionála. Je více pocitová a upřímná. Rodiny lépe přijímají rady a návody ve výchově dětí a řešení aktuálních problémů.

V průběhu působení v rodinách jsou dobrovolníci metodicky vedeni a supervidováni koordinátory dobrovolníků – sociálními pracovníky. Ti jsou dále zodpovědní zejména za:

- vyhodnocování situace v rodině (naplňování zakázky klienta);
- vedení, monitoring a supervize spolupráce dobrovolníka s klientem;
- vedení složky klienta (agendy případu);
- depistáž klientů;
- spolupráce s doporučujícími organizacemi a orgány SPOD;
- doporučování dalších odborníků z praxe.

Terénní sociální práce s rodinou

Terénní sociální práci s pověřením k sociálně právní ochraně dětí jsme začali realizovat z podnětu OSPOD. Stávalo se čím dál častěji, že nás OSPOD kontaktoval s těžšími případy, které již dle našich kritérií nebyly vhodné pro dobrovolnickou práci. V rámci

těchto případů bylo nutné účastnit se případových konferencí, konzultací s OSPOD a také mít možnost nahlížet do spisů (pro práci s rodinou bylo potřeba vědět některé důležité skutečnosti ze života klientů, např. psychiatrické diagnózy se sklony k agresivitě, zneužívání v dětství, domácí násilí apod.). Rozšířili jsme tedy nabídku služby o terénní sociální práci a požádali o pověření k sociálně právní ochraně dětí, abychom mohli lépe pracovat v součinnosti s OSPOD.

Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí bylo sociálním pracovníkům pražské pobočky HoStu uděleno v dubnu 2011, a to pro oblast pomoci rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytování nebo zprostředkování rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené a vykonávání činnosti zaměřené na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku.

Sociální pracovníci s pověřením k výkonu SPO pracují s rodinou v souladu s cíli práce HoStu, ale nikoli jako dobrovolníci, ale jako kvalifikovaní pracovníci se zodpovědnostmi plynoucími z pověření. Práce s rodinou, je oproti dobrovolnické intenzivnější a direktivnější.

Práce sociálního pracovníka spočívá především ve:

- vyhodnocování situace v rodině;
- sledování vhodného působení rodičů na děti (jednání, chování, interakce, emoce...);
- práce s rodinou na zlepšování jejich vztahů s dětmi a na zlepšování sociální situace;
- motivace rodiny k systematickému řešení její situace – poskytování podpory při řešení;
- spolupráce s pracovníky OSPOD, dalšími orgány SPOD a subjekty pověřenými výkonem SPOD;
- vypracovávání zpráv a posudků pro orgány SPOD;
- psaní žádostí a návrhů za rodinu (s jejím souhlasem);
- doprovázení rodiny na instituce;
- doporučování dalších odborníků z praxe.

Sociální práce s rodinou, třebaže je využívána do naplnění kapacity, není hlavním typem práce HoStu, kterým zůstává podpora rodin prostřednictvím dobrovolníků.

Speciální a terapeutická práce s rodinou

V pražské pobočce HoStu realizujeme od roku 2012 doplňkový multidisciplinární způsob práce v rodinách, který službu prohlubuje o speciální a terapeutický způsob práce, které zajišťují psycholog, psychoterapeut, speciální pedagog a videotréner.

Naše zkušenosti ukazují, že mají-li rodiče řešit závažnější problémy dětí s odborníky, jsou většinou „plaší“, nedůvěřiví, bojí se na cokoli zeptat a často vůbec k odborníkovi zajít. Chtěli jsme proto rodinám, s nimiž spolupracujeme, nabídnout, že koordinátor dobrovolníků – sociální pracovník, kterého již znají, jim zprostředkuje návštěvu odborníka přímo u nich doma, v jejich přirozeném prostředí, čímž se eliminuje stres

z kontaktu s „cizí“ institucí a z komplikací souvisejících s cestováním a docházením do neznámého prostředí. Praxe ukázala, že v některých případech se rodiče nicméně cítí bezpečněji na neutrální půdě, například v kanceláři organizace.

Speciální a terapeutické práce se mohou, se souhlasem rodiny, účastnit i dobrovolníci, popřípadě sociální pracovníci.

5 Tým

5.1 Dobrovolnická práce s rodinou

Dobrovolníci

Podmínkou dobrovolnictví v HoStu je zkušenost s rodičovstvím. Dobrovolník je tedy buď sám rodič, nebo má významnou rodičovskou zkušenost (pěstounská péče, osobní celodenní péče o dítě delší než 1 rok).

K dalším kritériím patří:

- vysoká motivace;
- bezúhonnost;
- velmi dobré komunikační schopnosti;
- časové možnosti pro spolupráci.

Dobrovolníky působící v rodinách je třeba pečlivě vybírat a vyvarovat se osob, jejichž motivace pro dobrovolnickou činnost je nevhodná a potenciálně nebezpečná pro dobrovolníka či klienty.

Pro práci s rodinami se nehodí osoby:

- nespolehlivé (chodí pozdě nebo vůbec apod.);
- podléhající snadno syndromu vyhoření (berou vše příliš emotivně, vkládají do práce příliš velké naděje, mají tendenci dělat vše za ostatní, mají pocit, že jsou nepostradatelní apod.);
- s mnoha osobními problémy;
- silného náboženského přesvědčení s potřebou evangelizovat a obracet na víru;
- všetečné a netaktní (říkají ostatním, co mají dělat, organizují jim život, udílejí rady apod.);
- neschopné naslouchat a necitlivé (mluví spíše o sobě, nedávají prostor druhé straně);
- nekomunikativní a velmi introvertní (neschopné vyjadřovat emoce);
- agresivní;
- s problémy se zákonem;
- závislé na drogách, alkoholu;
- žijící nepřiměřeným, nemorálním způsobem života.

Dobrovolníci vybíráni na základě:

- přijímacího dotazníku,
- podrobného pohovoru s koordinátorem projektu,
- přípravného kurzu.

Zájemce o dobrovolnictví nejprve vyplňuje **dotazník** pro zájemce o dobrovolnickou službu, kterým se snažíme zjistit některé osobnostní charakteristiky a postoje zájemce o dobrovolnictví.

Přijímací pohovor se zájemcem o dobrovolnictví vede koordinátor projektu, pouze v případě, že se jedná o zájemce o dobrovolnictví, který není rodič, je vhodné, aby se pohovoru účastnili dva koordinátoři. Při pohovoru zjišťujeme motivace, zkušenosti a očekávání potenciálního dobrovolníka. Rozhovor trvá cca 60 minut. Zájemci jsou informováni o dobrovolnictví HoStu, s důrazem na dlouhodobý charakter služby, přípravný kurz a povinnost supervizí setkání.

Přípravný kurz pro dobrovolníky

Přípravný kurz (30 hod) je rozdělen do tematických bloků. Kurz probíhá zpravidla jednou týdně, 2–3 hod. Přípravný kurz je rozdělen na část praktickou a teoretickou. Teoretická část je zaměřena na určitý problém – typ klientů, se kterými mohou dobrovolníci přijít do kontaktu a na vysvětlení způsobu práce HoStu. Obsahem praktické části jsou různá cvičení komunikačních dovedností a uvědomění si svých postojů, hodnot a předpokladů, dále modelové situace a modelové řešení případů. Využíváme zejména příkladů z praxe, kde demonstrujeme aplikaci metod práce s klientem. Při praktických cvičeních se snažíme co nejvíce poznat osobnost dobrovolníka a předejít tak výběru osob se silnými předsudky, xenofobními postoji nebo silným náboženským přesvědčením, které by mohly vážně ohrozit klienty.

Příklady témat kurzu:

- rodiny ze sociálně nepříznivých podmínek,
- poruchy osobnosti, deprese, posttraumatická stresová porucha;
- dětská deprivace a syndrom CAN
- sociálně právní ochrana dětí,
- domácí násilí a posttraumatická stresová porucha,
- závislosti – alkohol, drogy a jiné,
- etnické minority,

a další témata týkající se problematiky.

Například v případě domácího násilí a posttraumatické stresové poruchy je třeba dobrovolníkům objasnit, proč matka reaguje v určitých situacích „zvláště“, trochu nelogicky a proti pudu sebezáchovy. Na modelu Stockholmského syndromu vysvětlujeme mysl týrané ženy. Dále se bavíme o tom, proč žena od partnera neodejde nebo až po několika pokusech, proč vidí realitu pokřiveným způsobem atp.

Přípravný kurz je povinný a v případě absence je třeba hodiny nahradit. 1. a 2. blok školení musí dobrovolník nahrazovat celý (všechna témata s výjimkou cvičení), ostatní bloky musí alespoň prokonzultovat s koordinátorem (min. 20 minut) a prostudovat si materiály.

Absolvování přípravného kurzu nezaručuje automatické přijetí do dobrovolnické služby. Přípravný kurz slouží jako specifické výběrové řízení a lepší poznání se navzájem. Může se tedy stát, že koordinátor zjistí, že někteří dobrovolníci se na práci s rodinami nehodí. Pokud taková situace nastane, musí koordinátor vysvětlit dobrovolníkovi důvod nepřijetí do týmu a měl by mu nabídnout alternativu – tzn. kontakty na jiné dobrovolnické organizace, které by mohly jeho iniciativy, zkušenosti a času využít.

Rozhodnutí o nepřijetí účastníka kurzu mezi dobrovolníky je výsledkem porady pracovníků a metodika při hodnocení kurzu.

Práce s dobrovolníky

Nástup do dobrovolnické služby začíná podpisem smlouvy o dobrovolnické službě a dalších dokumentů. Složka dobrovolníka obsahuje:

- smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické činnosti (Příloha č. 1),

- dohoda o mlčenlivosti (Příloha č. 2),
- souhlas se zpracováním citlivých údajů (Příloha č. 3),
- výpis z rejstříku trestů,
- podepsaný etický kodex dobrovolníka (Příloha č. 4).

Dobrovolníci jsou pojištěni pro případ odpovědnosti za škodu a úrazu při výkonu dobrovolnické služby.

Je důležité mít stále na mysli, že dobrovolníci jsou lidé, kteří se na službě podílejí dobrovolně a zadarmo. Nejsou to profesionálové, pracují především na základě svých zkušeností a vnitřního přesvědčení. Velmi často vkládají do spolupráce vlastní city a emoce – proto je důležité se jim i po této stránce věnovat, podporovat je a dbát na jejich ochranu před možnými riziky práce s rodinami a také před syndromem vyhoření.

Vedle metodického vedení je tedy třeba poskytovat dobrovolníkům co nejvíce zpětných vazeb, oceňovat jejich práci a dávat jim to dostatečně najevo, například drobnými pozornostmi jako je přání k narozeninám, společná volnočasová aktivita dobrovolníků a pracovníků aj.

Je dobré udržet si dobrovolníky co nejdéle. Dobrovolníci, kteří mají jednu či více zkušeností s prací s rodinou, již mají dobře zažitá pravidla a doporučení pro práci a mohou se věnovat i náročnějším případům. Zkušení dobrovolníci se také mohou stát poradci (tutory) služebně mladších dobrovolníků a předávat jim své praktické zkušenosti.

Po určité době však dobrovolníci zpravidla potřebují chvíli oddechu, na spolupráci s další rodinou se „necítí“ nebo se může změnit jejich osobní situace (nástup do zaměstnání po rodičovské dovolené, narození vnoučat apod.).

Pokud dobrovolníci zůstávají, i když nemají rodinu, nebo se vracejí, znamená to, že byl vytvořen dobrý pracovní tým a dobrovolníci se cítí v organizaci příjemně.

Koordinátor dobrovolníků – sociální pracovník

Vyhledávání, nábor a školení dobrovolníků, jakož i vlastní vedení práce dobrovolníků v rodinách a jejich supervizi zajišťují koordinátoři dobrovolníků - sociální pracovníci.

Kvalifikační požadavky na koordinátora dobrovolníků – sociálního pracovníka

Vysokoškolské (Bc., Mgr.) v oboru dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Každý pracovník si musí doplnit znalosti v problematice domácího násilí a syndromu CAN, a to v rámci odborných přednášek nebo v akreditovaném kurzu.

5.2 Terénní sociální práce s rodinou

Kvalifikační požadavky na pracovníky v sociální práci s rodinou

Vysokoškolské (Bc., Mgr.) v oboru dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Každý pracovník si musí doplnit znalosti v problematice domácího násilí a syndromu CAN, a to v rámci odborných přednášek nebo v akreditovaném kurzu.

5.3 Speciální a terapeutická práce s rodinou

Kvalifikační požadavky na pracovníky speciální a terapeutické práce s rodinou

Psycholog

VŠ vzdělání.

Praxe 5 let v práci s dětmi, případně nižší (ne však nižší než 3 roky), pokud pracovník pracuje pod oborovou supervizí.

Terapeut

VŠ vzdělání humanitního směru.

Psychoterapeutický výcvik s min. 3 letou sebezkušeností.

Praxe 5 let, případně nižší (ne však nižší než 3 roky), pokud pracovník pracuje pod odbornou supervizí.

Speciální pedagog

VŠ vzdělání v příslušném oboru.

Praxe 3 let v práci s dětmi, případně nižší (ne však nižší než 1 rok), pokud pracovník pracuje pod odbornou oborovou supervizí.

VTI

Absolvování kurzu VTI.

Praxe 2 roky v práci s dětmi. Lze praxe nižší (ne však nižší, než 1 rok), pokud pracovník pracuje pod odbornou supervizí školitele a supervizora VTI.

6 Metody práce s rodinou

6.1 Dobrovolnická práce s rodinou

Kritéria práce s klientem

Všechny rodiny musí s návštěvami dobrovolníka dobrovolně souhlasit a musí být pro spolupráci motivované.

Kritéria pro odmítnutí:

- aktivní drogová a alkoholová závislost (pokud je zaléčená a uživatel klient je v péči ještě dalšího specializovaného pracoviště, je možné službu poskytnout);
- aktuální domácí násilí a syndrom CAN (pokud je klient ještě v péči jiného specializovaného zařízení, je možné službu poskytnout);
- psychiatrické a mentální onemocnění (pokud je zaléčené a klient je v péči ještě dalšího specializovaného pracoviště, je možné službu poskytnout);
- pokud klient 3x odmítne nabízeného dobrovolníka bez objektivního důvodu;
- pokud klient není 3x bez předchozí omluvy přítomen na předem domluvené schůzce s dobrovolníkem;
- pokud jsou všechny děti klienta starší 6 let (pokud děti dorostou v průběhu služby, připravujeme uživatele klienta na plynulé napojení na jinou návaznou službu, má-li o to uživatel zájem).

Kapacita

Ve vztahu k pracovníkovi posuzujeme kapacitu dle náročnosti případu, intenzity spolupráce s doporučujícími a spolupracujícími organizacemi a konzultací s metodikem.

Pracovník na 0,5 úvazku pracuje maximálně s 8–10 klienty.

Pracovník na 1,0 úvazku pracuje maximálně s 15–20 klienty.

Dobrovolník dochází vždy jen za jedním klientem.

Vstup do služby

Klient je doporučen doporučující organizací:

Koordinátor dobrovolníků – sociální pracovník (dále jen „koordinátor“) se setká s pracovníkem doporučující organizace, proberou situaci a anamnézu klienta. Je třeba, aby se koordinátor zeptal na některá úskalí spolupráce (drogy, alkohol, násilí v rodině, zneužívání dětí...). Také je důležité zeptat se na osoby, které se pohybují v domácnosti a se kterými se dobrovolník bude v rodině setkávat, dále na domácnost klienta a na to, jaká bude pravděpodobně zakázka rodiny. Schůzka trvá cca 40–60 min.

Klient se na nás obrátí sám:

Koordinátor se ptá na obdobné otázky, jako v případě setkání s pracovníkem doporučující organizace, je však třeba delší čas na otevření hovoru a nalezení společného jazyka a témat. Je také třeba dát pozor na otázky ohledně drog, alkoholu a násilí a ptát se velmi opatrně. Schůzce předchází telefonický rozhovor, kdy koordinátor informuje

zájemce o službu o způsobu práce HoStu. Vlastní schůzka s rodinou trvá cca 60–90 min.

Komunikace s doporučujícími (příp. dalšími spolupracujícími) organizacemi

Úspěch spolupráce spočívá v důkladném vysvětlení způsobu naší práce pracovníkům doporučujících a spolupracujících organizací, zejména pak pracovníkům OSPOD, kteří mají klienta v péči. Je důležité nastavit hranice spolupráce hned od začátku, zejména vysvětlit, co děláme a co už neděláme, informovat, že nesdělujeme žádné informace o klientech, ani o tom, co se děje mezi dobrovolníkem a klientem. Při prvním kontaktu s pracovníkem doporučujícího (nebo spolupracujícího) pracoviště preferujeme osobní jednání, kdy je největší prostor pro vysvětlení způsobu naší práce a zodpovězení dotazů.

Průběh spolupráce

1. První schůzka s rodinou – koordinátor se seznamuje s rodinou

Je zapotřebí vyčlenit si na schůzku dost času, vedle času na otevření hovoru, nalezení společného jazyka a společných témat je také nutné, aby rodina dostala dost prostoru pro otázky a ujasnění si svých potřeb i možností nabízené služby. Je třeba otevřít co nejvíce témat a zjistit o rodině co nejvíce informací, abychom mohli předat dobrovolníkovi dostatek materiálu pro započetí hovoru a navázání kontaktu, a také aby bylo možné dobrovolníka připravit na co nejvíce situací, které se mohou v rodině odehrát.

Na první schůzce s rodinou se koordinátor ptá na předběžnou „zakázku“, tedy to, s čím rodič cítí, že potřebuje pomoci a v jaké oblasti je motivován ke změně. Dále rodinu seznámí s charakterem a rozsahem služby, vysvětlí, co bude náplní spolupráce, jaké jsou metody práce, kdy a jak dlouho bude služba probíhat a jaké jsou způsoby ukončení. Je důležité již na začátku vymezit hranice a důkladně vysvětlit, co děláme a co neděláme (dobrovolník nehlídá děti, nepřišel uklízet apod.) a informovat rodinu o mlčenlivosti dobrovolníka a mlčenlivosti organizace, s výjimkou situací spadajících do režimu sociálně-právní ochrany dětí. De facto koordinátor podrobně probere jednotlivé body smlouvy o poskytované službě.

Schůzka trvá cca 60–90 min.

2. Výběr dobrovolníka

Úkolem koordinátora je pak vybrat pro rodinu takového dobrovolníka, jehož dovednosti a osobnostní možnosti budou co nejvíce v souladu se zakázkou rodiny.

3. Předání informací o rodině dobrovolníkovi

Před společnou návštěvou koordinátora a dobrovolníka v rodině předává koordinátor dobrovolníkovi všechny dostupné a relevantní informace o rodině (zejména ty, které by se mohly týkat bezpečnosti dobrovolníka) a probírá s ním předběžné možnosti spolupráce. (na základě dostupných informací a předběžné zakázky).

Schůzka trvá cca 40–60 min.

4. Předání informací o dobrovolníkovi rodině

Před společnou návštěvou koordinátora a dobrovolníka v rodině dáme, zpravidla telefonicky, vědět rodině, jak se dobrovolník, který k nim bude docházet, jmenuje křestním jménem, „lehce“ stručně přiblížíme popíšeme povahu dobrovolníka (spíše ve smyslu, proč jsme vybrali právě tohoto dobrovolníka) a počet a věk jeho dětí, aby se i rodina mohla na osobní první návštěvu dobrovolníka v rodině připravit a aby zhruba věděla, koho očekávat.

5. Druhá schůzka s rodinou – koordinátor představuje dobrovolníka

Koordinátor představí vzájemně dobrovolníka a rodinu, jeho hlavní úlohou je pak uvolnit atmosféru, naladit obě strany pro spolupráci a ulehčit jim tak zpočátku komunikaci. Pokud je to možné a vhodné, otevře například témata z předchozího rozhovoru, aby se měl dobrovolník i čeho v hovoru chytit.

Koordinátor pak znovu podrobně vysvětlí všechny body smlouvy o poskytované službě, doptá se na konečné znění zakázky, tedy osobního cíle klienta a dohodne se na individuálním plánu. Pokud rodina s docházením dobrovolníka a službou souhlasí, je podepsána smlouva. rodič smlouvu podepíše.

Schůzka s koordinátorem trvá cca 40 minut (dobrovolník může zůstat i déle).

Smlouva o poskytované sociální službě se uzavírá písemně. Ve smlouvě je uvedeno:

- vyjádření souhlasu uživatele klienta s návštěvami dobrovolníka v domácnosti;
- rozsah služeb, místo výkonu služby – domácnost klienta, pravidla a povinnosti klienta;
- osobní cíl klienta (zakázka).

Rodina může smlouvu kdykoli vypovědět, není-li s náplní služby spokojena. Výpovědi smlouvy předchází pohovor s koordinátorem projektu.

Organizace má právo vypovědět smlouvu s uživatelem klientem při velmi hrubém porušení pravidel práce nebo při vážném ohrožení dobrovolníka.

6. Kontakt s dobrovolníkem po první schůzce

Ještě týž nebo následující den zavolá koordinátor dobrovolníkovi, jaké měl ze setkání dojmy, jak si představuje spolupráci, od čeho začne apod.

7. Docházení dobrovolníka do rodiny

Dobrovolník dochází za rodinou pravidelně jednou týdně v dohodnutém termínu, zpravidla na 2–3 hodiny.

8. Vedení spisové dokumentace ke klientovi

Každý klient má vlastní složku. Na všechny informace o rodině se vztahuje mlčenlivost, s výjimkou oblasti sociálně právní ochrany dětí.

Složka zahrnuje:

- Smlouva o poskytované službě (Příloha č. 5).
- Úvod (Příloha č. 6) obsahuje základní informace o klientovi (jméno, věk, děti, kontakt), kontakt na doporučující organizaci, jméno dobrovolníka a datum zahájení docházení dobrovolníka do rodiny.
- Popis případu (Příloha č. 7) doplňuje úvod o informace z první schůzky v rodině, osobní cíl klienta a důležité okolnosti týkající se rodiny (soc. patologie, rodinná situace, zdravotní omezení aj.).

- *Monitoring* (Příloha č. 8) je zpracováván pravidelně na základě kontaktu s klientem nebo spolupracujícími organizacemi. Je psán deníkovou formou.
- *Individuální plán* (Příloha č. 9) vypracovává koordinátor na základě informací o klientovi a osobních cílů klienta. Individuální plán obsahuje jméno klienta, pracovníka, datum začátku spolupráce a osobní cíl klienta. Prvním krokem je zpravidla navázání kontaktu s klientem a vytvoření bezpečného prostředí. Další kroky mohou být např. doporučení spolupráce s jinými organizacemi nebo dalšími odborníky HoStu (psycholog, speciální pedagog, VTI). Revize individuálního plánu probíhají dle aktuální situace a potřeby (např. změny v rodině, výsledky případových konferencí) minimálně však jednou za 3 měsíce (viz 9. *Průběžný kontakt s rodinou – feedback*).
- Zápisy z případových konferencí, zprávy pro OSPOD aj.

Každý klient má vlastní složku. Na všechny informace o rodině se vztahuje mlčenlivost, s výjimkou sociálně právní ochrany dětí. Složka obsahuje anamnézu rodiny – tzn. zápis ze schůzky s doporučující organizací a s klientem; smlouva o poskytnuté službě; průběžné zápisy k působení dobrovolníků v rodině (monitoring) a z případové spolupráce.

9. *Průběžný kontakt s rodinou – feedback*

Minimálně 1x za 3 měsíce kontaktuje koordinátor osobně nebo telefonicky rodinu, aby zjistil, zda vše probíhá v pořádku, zda je rodina spokojená se spoluprací s dobrovolníkem a zda nepotřebuje nějaké další informace nebo návazné služby.

Informace a výsledky komunikace s rodinou zaznamenává koordinátor do monitoringu, případně též do individuálního plánu.

10. *Průběžný monitoring práce dobrovolníků (individuální supervize)*

Monitoring působení dobrovolníků v rodinách probíhá průběžně, dle potřeb dobrovolníků a dle vývoje jejich případu. Koordinátor projektu telefonicky (nebo e-mailem) kontaktuje dobrovolníka minimálně jednou za 1–2 týdny a vyptá se na jeho schůzky s rodinou a vývoj situace v rodině. Ve velmi naléhavých případech si koordinátor musí udělat čas kdykoliv, když se na něj dobrovolník obrátí – tzn. i pokud je to mimo pracovní dobu.

Informace o působení dobrovolníka v rodině pak koordinátor zaznamenává koordinátor do monitoringu.

11. *Skupinová supervize dobrovolníků*

Jednou měsíčně probíhají povinná supervizní setkání dobrovolníků, kde mají dobrovolníci možnost konzultovat, jakým způsobem pokračuje jejich působení v rodinách.

Supervizní setkání mívá pevnou strukturu a trvá cca 2–3 hodiny (dle počtu dobrovolníků).

- úvod – organizační záležitosti, novinky, připomínky, dotazy;
- „kolečko“ – dobrovolníci stručně shrnou novinky, situaci v rodině, kam docházejí, ostatní mají možnost se k tomu vyjádřit nebo jen sdílet podobnou zkušenost;
- „téma“ – předem vybrané téma (např. „kdy bylo obtížné držet si hranice“...);
- závěr – shrnutí doporučení koordinátora/koordinátorů a/nebo metodika k jednotlivým případům, domluvení dalšího termínu supervize;

- prostor pro individuální konzultace.

12. Celoroční hodnocení spolupráce dobrovolníka s rodinou

Jednou za rok se provádí celkové hodnocení spolupráce dobrovolníka s rodinou – koordinátor se sejde s dobrovolníkem a velmi podrobně rekapituluje spolupráci s rodinou, míru naplňování zakázky, pozitivní změny v rodině apod. Informace zaznamenává do monitoringu.

Schůzka trvá cca 60 minut.

Délka spolupráce

Práce s klienty je dlouhodobá. Trvá však maximálně 2 roky. S klienty není nutné ukončit vztah úplně, je docela běžné, že se na nás obrací s žádostmi o další informace. apod. Za dobu spolupráce se vytvořil vztah mezi rodinou a dobrovolníkem či pracovníkem organizace.

Ukončení spolupráce

Při závěrečném pohovoru k ukončení služby s rodinou se shrne celá spolupráce s dobrovolníkem, úspěchy, neúspěchy, případné připomínky apod.

Pokud to vyplývá z charakteru potřeby rodiny, navrhne koordinátor rodině spolupráci s další návaznou organizací.

- Naplněním zakázky.
- Úmrtím, závažnou změnou situace klienta nebo odstěhováním klienta.
- Pokud klient nespolupracuje, neplní stanovené dohodnuté postupy nebo porušuje smluvně dohodnutá pravidla poskytování služby.

Při závěrečném pohovoru k ukončení služby s rodinou se shrne celá spolupráce s dobrovolníkem, úspěchy, neúspěchy, případné připomínky apod. Pokud to vyplývá z charakteru potřeby rodiny, navrhne koordinátor rodině spolupráci s další návaznou organizací.

Doporučení a důležité předpoklady

- Jedinou osobou, která ví, co ve svém životě potřebuje a která o svém životě rozhoduje, je sám rodič – nikoliv dobrovolník nebo koordinátor.
- Uvědomit si, že dobrovolník pomáhá rodině pouze část jejich života, a to velmi malou část, a tudíž nemůže vyřešit všechny problémy a „zachránit“ život celé rodiny. Je dobré připomenout si, že než vstoupil do jejich života, tak rodina zvládala problémy sama a většinu problémů i zvládla, byť některé ne úplně šťastně.
- Komunikovat s rodinami co nejvíce autenticky, upřímně – poměrně rychle poznají, jestli něco nemyslíte tak, jak to říkáte. Lidé, kteří žádají pomoc, jsou velmi citliví na to, jak se s nimi komunikuje.
- Rodina bývá před návštěvou dobrovolníka velmi nervózní. Často má strach, jestli se bude dobrovolníkovi líbit, co si budou povídat, co si o ní bude dobrovolník myslet, jestli se mu bude líbit v jejich domácnosti, jestli si sednou jejich děti atd.

Je velmi důležité rodinu ujistit a podpořit v tom, že dobrovolník není někdo, kdo je přichází soudit, ale ten, kdo jim přichází pomoci.

- Dobrým tématem otevření společné konverzace jsou děti.
- Máme zkušenost, že rodiny někdy se službou souhlasí z obavy, aby nepřišly o sociální dávky. Sociální pracovníce, třebaže to myslí dobře, rodinám svým způsobem nařizují, že by s námi měly spolupracovat. Je důležité rodinám vysvětlit, že pokud opravdu o naši službu nestojí, nemusí ji přijmout, ale mohou to však zkusit, a pokud jim nebude vyhovovat, tak mohou kdykoliv skončit.
- Je nutné brát v potaz, že ne vždycky jsou rozumové schopnosti rodin na stejné úrovni jako naše. Někdy se může stát, že některý z rodičů neumí dobře číst. Pracovník se proto musí ubezpečit, že rodina opravdu rozumí tomu, co je napsáno ve smlouvě dohodě o poskytované službě.

Krizové situace

K hlavním rizikům patří nedostatek dobrovolníků. Pokud nemáme volné dobrovolníky a osloví nás doporučující organizace, sdělíme, že klient musí chvíli počkat. Pokud je některý z dobrovolníků před ukončením případu a je možné ukončení urychlit, můžeme přislíbit dobrovolníka, ovšem nejdříve do 2–3 týdnů. Pokud jsou dobrovolnické kapacity plné, musíme pracovníkovi doporučující organizace vysvětlit, že proces náboru a výškolení nových dobrovolníků trvá minimálně 5 týdnů. Pokud to není v daném případě pro jejich klienta vhodné či možné, snažíme se alespoň doporučit jinou organizaci.

6.2 Terénní sociální práce s rodinou

Indikace

V režimu sociální práce pracujeme s rodinami, které jsou náročné nebo nevhodné pro dobrovolnickou práci (silně manipulativní klient, problémy se závislostmi, psychiatrické onemocnění, domácí násilí apod.) a/nebo se jedná o rodiny se závažnými problémy ve výchově a péči o děti. Tito klienti jsou nám nejčastěji doporučeni OSPOD. Nad péčí o děti je ve většině případů stanoven dohled, případně jsou doporučeni specializovaným zařízením, kdy je nutná odborná sociální práce s výraznými prvky sociální terapie (zařízení pro oběti násilí, psychiatrické pacienty, závislosti).

Odbornou sociální prací v rodině lze také navázat na dobrovolnickou práci v rodině, a to v případech, kdy dojde ke zhoršení situace v rodině a/nebo ke zvýšení intenzity ohrožení dítěte a kdy náročnost a povaha problémů rodiny již neodpovídá možnostem a kompetencím dobrovolníků.

Kritéria práce s klientem

Šíře sociální patologie je obdobná jako u dobrovolnické práce, s tím rozdílem, že lze za zvláštních podmínek pracovat s rodinou, které nesplňuje kritéria pro dobrovolnickou

práci (abusus drog a alkoholu, domácí násilí, týrání dítěte apod.). Klient však musí být v těchto případech motivován nastoupit léčbu nebo terapii a práce s ním nesmí být pro pracovníka ohrožující. Práce s takovým klientem vždy podléhá supervizi metodika, nutné jsou také konzultace na případových poradách.

Spolupráce je dobrovolná, i přes pověření k SPO může klient odmítnout naše služby.

Kapacita

Kapacitu posuzujeme podle intenzity práce s rodinou, náročnosti případu, intenzity spolupráce s OSPOD, účasti na případových konferencích a konzultacích nebo supervizích s metodikem. Spodní hranice je stanovena pro případy, se kterými je třeba intenzivní spolupráce (setkání s klientem min. 2 hodiny dvakrát týdně).

Pracovník na 0,5 úvazku pracuje maximálně s 3–5 klienty.

Pracovník na 1,0 úvazku pracuje maximálně se 7–10 klienty.

Vstup do služby

Sociální pracovník se setká s pracovníkem doporučující organizace, kde se seznámí se s případem a projedná předběžný plán práce s rodinou.

Schůzka trvá cca 40 min.

Komunikace s doporučujícími (a spolupracujícími) organizacemi

Doporučujícími a spolupracujícími organizacemi jsou vedle OSPOD a organizací organizací pracujících pracujících se specifickou problematikou (např. se sociálními patologiemi, domácím násilím, syndromem CAN) také další orgány SPO a státní instituce jako jsou soudy, krajské úřady, správní a přestupková oddělení, MPSV aj.

Na začátku spolupráce stanovujeme jasná pravidla (včetně pravidel o podávání informací) a hranice toho, co můžeme dělat my a co už je v kompetencích OSPOD. Pracujeme „měkkým“ způsobem, většinou na přátelské bázi, jsme více vtaženi do života rodiny, rodina nám důvěřuje – můžeme tak lépe vysvětlit a komunikovat s rodinou o tom, co je potřeba změnit. S OSPOD se pak domlouváme na konkrétních úkolech.

V rámci vzájemné spolupráce vytváříme plán spolupráce, kde je stanoven cíl, prostředky k jeho dosažení, kompetence, úkoly a způsob předávání informací. Plán zpravidla vychází z případových konferencí k jednotlivým případům nebo z individuálních konzultací se sociálními pracovníky OSPOD. Plán průběžně upravujeme nebo ověřujeme na případových schůzkách (např. HoSt, OSPOD, rodina). V průběhu celé práce probíhají telefonické nebo e-mailové konzultace.

O komunikaci s doporučující (a/nebo spolupracující) organizací je klient informován. Pokud je nutné podat písemnou zprávu, je s ní klient vždy seznámen. Pokud to klient vyžaduje, má právo na kopii zprávy. V rámci práce s rodinou se snažíme o maximální transparentnost vztahu.

Průběh spolupráce

1. První schůzka s klientem

Na první schůzce se sociální pracovník seznamuje s rodinou, představuje službu HoStu a projednává s rodinou předběžný plán spolupráce s naší organizací sestavený již dříve s pracovníkem s doporučující organizace. Pracovník doporučující organizace se může schůzky též účastnit.

2. Druhá schůzka s klientem

Na další schůzce pak sociální pracovník HoStu klientovi detailně vysvětlí způsob naší práce (dobrovolnost), dojedná zakázku a společně stanoví konkrétní kroky spolupráce. Je třeba také klienty seznámit se způsobem komunikace s doporučujícími a spolupracujícími organizacemi.

3. Práce s rodinou

Pracovník je s klientem v kontaktu dle potřeby a situace klienta.

4. Vedení spisové dokumentace klienta

Každý klient má vlastní složku. Obsah komunikace mezi pracovníkem a klientem je důvěrný. Výjimkou je pouze vážné podezření na týrání a zneužívání dítěte podle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí. Složka zahrnuje:

- *Úvod* obsahuje základní informace o klientovi (jméno, věk, děti, kontakt), kontakt na doporučující organizaci a datum zahájení spolupráce.
- *Popis případu* doplňuje úvod o informace z první schůzky v rodině, zakázku klienta a důležité okolnosti týkající se rodiny (soc. patologie, rodinná situace, zdravotní omezení aj.)
- *Monitoring* je zpracováván pravidelně na základě kontaktu s klientem nebo spolupracujícími organizacemi. Je psán deníkovou formou.
- *Zápisy z případových konferencí, zprávy pro OSPOD* aj.

(Pro *úvod*, *popis případu* i *monitoring* používáme stejné formuláře jako pro klienty v režimu dobrovolnické práce s rodinou, tedy viz přílohy č. 6, 7, 8.)

5. Vedení případu

- Každý týden probíhají případové porady.
- Průběžně, dle potřeby, probíhají konzultace s metodikem organizace.
- Průběžně, dle potřeby, probíhají případové konzultace a konference s doporučujícími a spolupracujícími subjekty.
- Jednou za dva měsíce probíhají případové supervize s externím supervizorem.

Délka spolupráce

S klienty v rámci terénní sociální práce pracujeme, obdobně jako u dobrovolnické práce, do 2 let. Spolupráce může být prodloužena, vyžaduje-li to závažná závažnost situace klienta.

Ukončení spolupráce

- Naplněním zakázky – zhodnocením spolupráce s klientem, zhodnocení může proběhnout i za účasti doporučující organizace
- Úmrtím, závažnou změnou situace klienta nebo odstěhováním klienta
- Pokud od začátku spolupráce nejeví klient nejeví zájem o spolupráci. Klienta kontaktujeme opakovaně každý týden, maximálně 1 měsíc od dojednání spolupráce. Pokud klient nereaguje, považujeme to za nezájem a případ uzavíráme. Případ lze znovu otevřít, má-li klient znovu zájem a vysvětlí důvod, proč nereagoval...
- Pokud klient ohrožuje pracovníka, nebo se chová se výrazně manipulativně a znemožňuje tak práci.
- Pokud klient nespolupracuje, neplní stanovené dohodnuté postupy nebo porušuje smluvně dohodnutá pravidla poskytování služby.

6.3 Speciální a terapeutická práce s rodinou

Multidisciplinární spolupráce

Členové multidisciplinárního týmu jsou ve většině případů externisté, kteří se neúčastní pravidelných týmových porad (1x týdně). Proto jednou za dva měsíce probíhají multidisciplinární porady (lze i v rámci dobrovolnické supervize).

V případě, že rodina využívá služeb dobrovolníka nebo sociálního pracovníka, lze konzultovat (se souhlasem rodiny) situaci rodiny společně a podílet se na plánování další spolupráce s rodinou.

Pracovníci pracují samostatně v rámci své odbornosti. Pokud je třeba jednat s dalšími institucemi, musí být vždy projednáno s metodikem organizace.

Pracovníci si vedou záznamy o případech, záznamy jsou naprosto důvěrné. Informace lze podávat pouze s výslovným souhlasem klienta.

Psycholog

Indikace

Zejména v případech, kdy si není rodina jistá psychomotorickým vývojem dítěte.

Kritéria práce s klientem:

Děti starší 3 let. S mladšími dětmi je vzhledem k rozumovým schopnostem velice obtížné provádět základní diagnostiku.

Klient (rodič) musí být motivován a souhlasit s tímto typem práce.

Vstup do služby

Službu doporučí klientovi koordinátor nebo sociální pracovník, který také domluví termín s klientem a psychologem. Klient nemusí využívat další služby organizace.

Průběh spolupráce

Psycholog pracuje s dítětem a rodičem současně. Užívá k tomu stanovených psychologických metod a využívá standardních psychologických testů a cvičení.

Provádí základní diagnostiku a rodiči ukazuje, jak navázat lepší komunikaci s dítětem a jak podpořit nebo kompenzovat jeho rozvoj (základní techniky práce s jemnou a hrubou motorikou, s pamětí, lateralitou, pozorností apod.). Rodiče nejčastěji potřebují uklidnit, že se dítě vyvíjí dobře, že dítě vedou správně, nebo potřebují vysvětlit, jak pracovat s diagnózou dítěte, jak se k ní stavět, a jak s dítětem pracovat.

Z vyšetření/konzultace je zpracována zpráva, kterou dostane klient. Kopie zprávy je uložena ve složce klienta. Do předtištěného archu zaznamenává psycholog datum setkání, jméno klienta a stručně obsah návštěvy. Psycholog je vázán mlčenlivostí.

Práce s klientem probíhá v prostorách organizace, nikoli v domácnosti klienta, protože pro diagnostickou práci je třeba větší klid a soustředění dítěte i rodiče.

Délka spolupráce

Zpravidla se jedná o jednorázové konzultace nebo o práci krátkodobějšího charakteru, v rozsahu cca 1–3 sezení.

Ukončení spolupráce:

- Naplnění zakázky.
- Absence zájmu o spolupráci ze strany klienta.

Psychoterapeut

Indikace

Rodiče, kteří potřebují pomoc s pochopením a zpracováním tíživých nebo nutkavých pocitů. Příčiny obtíží některých rodičů vycházejí z jejich vlastního dětství, nezpracovaných minulých zážitků či traumat, které ovlivňují jejich postoj k okolnímu světu a k sobě samým. Například:

- neosvojili si společensky přijatelný způsob komunikace a často se dostávají do konfliktů s okolím (rodina, sousedé, instituce apod.);
- nenaučili se dostatečně prosazovat své přání nebo vůli, podceňují se a trpí nízkým sebehodnocením, nechávají se snadno ovlivnit okolím a jejich rovlastní rozhodování je oslabeno;
- cítí obrovskou vnitřní nepohodu, které nerozumí, ale kvůli které se nemohou soustředit na „život“ a péči o své děti.

Kritéria práce s klientem:

Klient musí být motivován a souhlasit s tímto typem práce.

Vstup do služby

Službu doporučí klientovi koordinátor nebo sociální pracovník, který také domluví termín s klientem a terapeutem.

Průběh spolupráce

Psychoterapeut se v průběhu sezení snaží zmírnit alespoň některé z psychických problémů klienta a pomoci mu získat náhled na jeho situaci.

Práce s klientem probíhá přímo v domácnosti klienta, kde se klient cítí bezpečně. Za zvláštních podmínek je možné poskytovat službu k prostorech organizace (např. příliš rušné prostředí v domácnosti klienta, potřeba anonymity).

Do předtištěného archu zaznamenává psychoterapeut datum setkání, jméno klienta a stručně obsah návštěvy. Psychoterapeut je vázán mlčenlivostí.

Délka spolupráce

Základní práce se sestává z deseti terapeutických sezení. Vyžaduje-li to situace klienta nebo by to mohlo ohrozit terapeutický proces, je možné počet terapeutických sezení navýšit.

Ukončení spolupráce

- Uplynutí dohodnutého počtu sezení.
- Naplnění zakázky.
- Absence zájmu o spolupráci ze strany klienta.

Speciální pedagog**Indikace**

V případech, kdy si není rodina jistá psychomotorickým vývojem dítěte.

Kritéria práce s klientem:

Klient (rodič) musí být motivován a souhlasit s tímto typem práce.

Vstup do služby

Službu doporučí klientovi koordinátor nebo sociální pracovník, který také domluví termín s klientem a speciálním pedagogem.

Průběh spolupráce

Speciální pedagog pracuje s dítětem a rodičem současně. Užívá k tomu stanovených, ale i flexibilních metod a postupů a využívá standardních pomůcek a cvičení. S rodinou pracuje i „situačně“ – podle možností a intelektové kapacity rodičů.

Nabízí základní diagnostiku, pomoc s nácvikem jemné a hrubé motoriky, procvičování sluchu a zraku. Nabízí vhodné pomůcky. Účelem je zmírnit nejistotu rodičů, pokud mají pocit, že dítě v určitém vývojovém období nezvládá úkony, které jsou pro toto období „běžné“.

Práce probíhá většinou formou krátkodobých konzultací a nácviků.

Práce s klientem probíhá přímo v domácnosti klienta, kde se klient cítí bezpečně. Za zvláštních podmínek je možné poskytovat službu k prostorech organizace (např. příliš rušné prostředí v domácnosti klienta a potřeba většího klidu a soustředění dítěte i rodiče).

Do předtištěného archu zaznamenává speciální pedagog datum setkání, jméno klienta a stručně obsah návštěvy. Speciální pedagog je vázán mlčenlivostí.

Délka spolupráce

Obvykle probíhá 1–3 sezení s rodinou.

Ukončení spolupráce:

- Uplynutí dohodnutého počtu sezení.
- Absence zájmu o spolupráci ze strany klienta.

Videotrénink interakcí

Indikace

Problémy s komunikací a chování k dítěti.

Kritéria práce s klientem

Klient musí být motivován a souhlasit s tímto typem práce.

Vstup do služby

Službu doporučí klientovi koordinátor nebo sociální pracovník, který také domluví termín s klientem a videotrenérem.

Průběh spolupráce

Pracovník VTI pracuje s dítětem a rodičem současně. Užívá k tomu stanovených metod a postupů. Pracuje pod supervizí školitele VTI.

Práce probíhá formou natáčení videonahrávky s rodinou, rozbořem nahrávky (v případě nutnosti lze konzultovat s VTI supervizorem) a interpretace klientovi, tzv. rozhovor nad videonahrávkou. Nejprve se dojedná zakázka, klient definuje problém, který by rád řešil. Následuje sestavení plánu a vlastní práce na nácviku a zafixování funkčních komunikačních dovedností.

Videotrénink pomáhá rodinám prohloubit vhodné způsoby komunikace a chování k dětem. Pomáhá pochopit některé nezdary v rodičovství pomocí náhledu (přímé konfrontace) na své chování. Pokud vidí způsob komunikace a vzájemné chování – prostor pro reflexi a následnou práci na sobě.

Práce s klientem probíhá výhradně v domácnosti klienta. K práci je nutné přirozené prostředí klienta a jeho dětí, tak aby bylo možné co nejobjektivněji zachytit chování a vzájemnou komunikaci.

Do předtištěného archu zaznamenává videotrenér datum setkání, jméno klienta a stručně obsah návštěvy. Videotrenér je vázán mlčenlivostí.

Délka spolupráce

Obvykle probíhají 3 natáčení s rodinou (v případě nutnosti lze na žádost klienta prodloužit).

Ukončení spolupráce

- Uplynutí dohodnutého počtu sezení.
- Absence zájmu o spolupráci ze strany klienta.

7 Kazuistiky

7.1 Dobrovolnická práce s rodinou

Na naši organizaci se obrátila pracovnice z neziskové organizace pomáhající lidem se zrakovým postižením. Jejich dobrovolnice chodila jednou týdně za paní Janou.

Janě bylo čtyřicet let, žila sama se čtyřletým synem Pavlem v sociálním bytě. Otec Pavla byl od jeho narození ve vězení. Jana na manžela stále vzpomínala a těšila se, až se k nim z vězení vrátí. Z prvního vztahu měla Jana starší dceru, která žila v dětském domově a s níž nebyla skoro v kontaktu. Jana měla cukrovku a revma a s tím spojené zdravotní potíže (zbytky zraku, vysoký tlak, zhoršenou pohyblivost aj.). Pavlík byl milé, dosti živé dítě. Na první pohled bylo zřetelné, že potřebuje speciální přístup (chování ani komunikace neodpovídala jeho věku). Bylo také znát, že Jana má syna ráda a je k němu velmi trpělivá a citlivá.

Spolupráci s Janou jsme navázaly snadno. Byla spolehlivá, milá, vstřícná. Po seznámení s dobrovolnicí Klárou jsme se domluvily na společné schůzce v organizaci, která nám Janu doporučila. Tam se sešli zástupci obou organizací, obě dobrovolnice a Jana s Pavlíkem. Domluvily jsme se na tom, kdo s čím bude Janě pomáhat. Naše dobrovolnice Klára jí bude oporou ve výchovných otázkách se synem. Jana zejména uvítá společné procházky, protože je pro ni velmi náročné uhlídat venku chlapcovu bezpečnost, když nad ním nemá zrakovou kontrolu. V případě potřeby nabídla Klára také pomoc při doprovodu na úřady a k lékařům, při čtení a vyplňování úředních formulářů.

Setkávání dobrovolnice Kláry s maminkou Janou probíhalo pravidelně a bylo vidět, že Jana má o schůzky velký zájem. S vlastní rodinou nebyla moc v kontaktu, zároveň byla velmi komunikativní, a tak byla vděčná za společnost. Zároveň vždy myslela i na Kláru a na to, aby i jí bylo s ní a se Pavlíkem příjemně.

Chlapec navštěvoval speciální mateřskou školku. Vzhledem k jeho problémům bylo třeba, aby s ním Jana chodila i k lékařům specialistům (např. neurologie, logopedie) – vše zvládala vyřizovat.

Vzhledem k odlišnostem v chování Pavla a také pravděpodobné genetické zátěži ze strany otce jsme Ireně nabídli vyšetření a konzultaci s naší externí dětskou psychologou. Jana tuto možnost uvítala a dvakrát jí využila.

Spolupráce naší organizace s Janou trvala rok a půl. Ukončení jsme směřovali na dobu po návratu manžela z vězení. Jana zajistila, že mohl bydlet s ní a s jejím synem v sociálním bytě. S Janou jsme se rozloučili v době, kdy bylo zřejmé, že chtějí spolu s manželem žít společně jako rodina – on jí pomáhal s Pavlíkem a ona již neměla takovou potřebu sdílení.

7.2 Terénní sociální práce s rodinou

Pracovnice OSPOD nám dala kontakt na maminku Martinu, které by se mohla hodit společnost dobrovolnice. Paní Martina bydlela v pěkném, moderním bytě se dvěma dětmi, Aničkou (4 roky) a Tomášem (8 měsíců). Děti měla s partnerem, který otcov-

ství přiznal jen u starší dcery (v průběhu spolupráce bylo soudně potvrzeno i otcovství u syna). S partnerem se seznámila, když podnikala v sexbyznysu. Otec dětí vydělával relativně dost peněz, žil s jinou partnerkou a jejich společnými dětmi a k Martině a jejím dětem se nechtěl znát, což Martina špatně zvládala.

Sociální pracovnice doporučovala spolupráci s HoStem, protože paní Martina nezvládala starost o starší Aničku a v minulosti ji i zbila. Sociální pracovnice požadovala, aby Anička byla umístěna do internátní mateřské školky. Paní Martině se po Aničce stýskalo a vadilo jí, že spolu s oběma dětmi nemůžou trávit tolik času, kolik by mohli.

Paní Martina spolupráci s HoStem dlouho zvažovala. Po první návštěvě pracovnice již s dobrovolnicí se Martina telefonicky omluvila, že na spolupráci přece jen nebude mít čas, protože má v současné době hodně úředního vyřizování.

Po půl roce se pak na naši organizaci obrátilo MPSV. Anička a Tomáš byli umístěni v Dětském centru, protože Anička měla úraz, u kterého bylo podezření, že ji matka týrá. Martina za dětmi jezdila každý den a odloučení od nich špatně snášela. S otcem dětí měla v té době dost vyhraněný vztah (dostala podmínku za stalking), dobře nevycházela ani s personálem DC a pracovníci OSPOD. Cítila se ve své situaci sama a bránila se slovní agresivitou. Komunikace s ní byla ztížená silnými emocemi, které nedokázala ovládat a usměrňovat. Bojovala sice za to, aby se děti mohly vrátit co nejdříve k ní domů, dělala to však způsoby, které situaci vůbec nepomáhaly a naopak ji zhoršovaly (např. postávání u plotu DC mimo návštěvní hodiny, neustálé telefonování, psaní dlouhých zpráv k soudu, do DC, na OSPOD...).

Vzhledem ke komplikovanosti situace jsme se nakonec namísto dobrovolnické podpory domluvili na spolupráci v režimu SPO. Naše terénní sociální pracovnice začala s paní Martinou chodit na návštěvy dětí do DC. Zklidňovala jí před a po setkání s dětmi a sledovala průběh a náplň jejich setkávání. Paní Martina se velmi pěkně vztahovala k dětem a snažila se společný čas naplnit činnostmi, která odpovídala věku obou dětí a bavila je. Společně si hráli, zpívali, četli knížky, prohlíželi si fotografie z domova, smáli se.

Komunikace s paní Martinou však byla i nadále náročná. Martina nesouhlasila s odebráním dětí a dávala to za vinu otcům dětí i pracovníkům OSPOD. Bolestně vnímala ztracený čas s dětmi, který se již nevrátí (zvláště u mladšího Tomáše, který byl v období velkých vývojových změn a u kterého měla obavu, aby na ni nezapomněl).

Byla ve velkém psychickém vypětí pramenícím v každodenního cestování za dětmi, boji za jejich získání zpět a počínajících finančních potížích. Žila z úspor z dob svého podnikání, ale musela platit hypotéku na byt, provoz auta a pobyt dětí v DC. To vše se projevovalo ve velkých výkyvech nálad i verbální agresi.

OSPOD dal po určité době souhlas, aby se děti vrátily domů k matce, s tím, že bude rodinu více monitorovat. Paní Martina však po návratu dětí domů odmítla s pracovníky OSPOD, které byly u odebrání jejich dětí, spolupracovat. Pracovnice HoStu doporučila Martině změnu OSPOD.

Během měsíce podala paní Martina žádost o změnu, které bylo vyhověno, a situace se začala pomalu zklidňovat. Napomohl tomu velmi vstřícný přístup pracovníků nového OSPOD a speciální mateřské školy, kam začala Anička docházet. Martina začala pomalu znovu důvěřovat lidem kolem sebe. Sama nám řekla, že je ráda za spolupráci

s HoStem, protože mohla otevřeně mluvit o svých problémech a obavách. Začala také využívat možnosti setkávání s naší externí psychoterapeutkou.

Vždy nějakou dobu trvá, než se pracovník v případě zorientuje, tím spíš, pokud je v něm zaangažováno mnoho spolupracujících organizací, které mají – vedle klientky samotné – také vlastní interpretace událostí, náhled na situaci a „cíl“ spolupráce. V tomto případě bylo důležité získat důvěru klientky, která se cítila být nepochopená, nepřijatá a osamělá. Měla pocit, že se na její rodině děje velké bezpráví. Výhodou bylo, že klientka byla samostatná, spolehlivá, svědomitá a přese všechno si uměla udržet smysl pro humor. I přes impulzivní a někdy problematickou povahu měla paní Martina velmi pěkný vztah k dětem. Jako klíčová se ukázala dobrá a jednotná spolupráce organizací, které s ní spolupracovaly (pravidelné případové konference Magistrátu hl. m. Prahy, příslušných OSPOD, HoStu a MŠ starší dcery).

Příloha č. 1: Smlouva se dobrovolníkem

Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby (uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Článek I. Smluvní strany

Organizace:
Sídlo:
IČ:

Zastoupená:
Kontakt:

a

Jméno a příjmení:

Trvale bytem:

Rodné číslo:

Tel.: e-mail:
(dále jen „dobrovolník“)

Článek II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za ní stanovených podmínek v konání dobrovolnické služby pro její vlastní potřebu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek III. Podmínky pro účast v dobrovolnické službě

- 3.1 Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu po dobu neurčitou, nejméně však po dobu 3 měsíců.
- 3.2 Místem výkonu dobrovolnické služby je
- 3.3 Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi:
Podpora rodin s alespoň jedním dítětem předškolního věku s cílem pomoci omezit stres a nejistoty rodičů a podpořit jejich dovednosti a rodičovskou sebejistotu natolik, aby rodina mohla plnit funkci harmonického zázemí pro rozvoj dětí a byla plně nezávislá. Dobrovolník se v rámci své činnosti bude snažit o podporu rodiny, zejména např. pomocí při zajištění chodu domácnosti, pomocí s péčí a výchovou dítěte, provázením při vyplňování volného času apod.
- 3.4 Dobrovolník nebude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti ubytován.
- 3.5 Dobrovolníkovi nebude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti poskytnuto stravování, výjimkou jsou přípravný kurz a supervizní setkání.
- 3.6 Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované vysílající organizací („Přípravný kurz“) a vysílající organizace se zavazuje tuto přípravu dobrovolníkovi poskytnout včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.
- 3.7 Dobrovolník se zavazuje vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací pro případ ukončení výkonu dobrovolnické služby z jeho strany z jiných než zřetelných důvodů.

3.8 Smluvní strany se dohodly v následujících otázkách takto:

- a) Vysílající organizace uhradí veškeré výdaje spojené s nezbytnou přípravou dobrovolníka
- b) Kapesné ke krytí běžných výdajů na místě působení nebude poskytováno.
- c) Pracovní a osobních ochranné prostředky nebudou poskytnuty.
- d) Dobrovolník má nárok na úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolné činnosti pouze tehdy, pokud jejich vynaložení předem oznámí a pokud jejich úhradu odsouhlasí organizace.
- e) Dobrovolník vykonává dobrovolnickou činnost zpravidla 1 x týdně 3 hodiny
- f) Dobrovolník má právo na individuální konzultace s koordinátorem projektu, a to minimálně 1 x za 14 dní.
- g) Dobrovolník je povinen účastnit se supervizích setkání.
- h) Dobrovolník se zavazuje neprodleně oznámit změnu svých kontaktních adres a telefonů.
- i) Důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické činnosti ukončit:
 - i) Splnění závazku dobrovolnické služby, vymezeném v bodě 3.3 této smlouvy.
 - ii) Neodkladná osobní situace dobrovolníka.
- j) Organizace si vyhrazuje možnost ukončit spolupráci s dobrovolníkem v případě, že nesplnil některou z výše uvedených povinností.
- k) Smlouva o ukončení dobrovolnické služby se uzavírá písemně.

Článek IV. **Závěrečná ustanovení**

- 4.1 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří výpis z evidence Rejstříku trestů, ne starší 3 měsíců.
- 4.2 Přílohou smlouvy je dokument stvrzující závazek dobrovolníka zachovávat mlčenlivost.
- 4.3 Vysílající organizace prohlašuje, že uzavřela pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti způsobí z nedbalosti sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena.
- 4.4 Svým podpisem dává dobrovolník souhlas s využitím svého rodného čísla v souvislosti s pojištěním své osoby u pojišťovny HVP a.s.
- 4.5 V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku v platném znění.
- 4.6 Tato smlouva je vyhotovována ve dvou exemplářích, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 4.7 Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.
- 4.8 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku podepsání oběma smluvními stranami.
- 4.9 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy

V dne

.....
dobrovolník

.....
za organizaci

Mlčenlivost

Dobrovolník:..... **Rodné číslo:**

Dobrovolník se zavazuje:

- 1) Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své dobrovolnické činnosti do styku. Jde především o:
 - informace týkající se rodiny, kde vykonává dobrovolnickou činnost (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.);
 - informace týkající se svěřených podkladů a právních dokumentů;
 - informace o účasti dalších dobrovolníků;
 - informace o spolupracujících organizacích apod.
- 2) Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o organizaci bez předchozí dohody, s výjimkou obecných informací o cílech organizace.
- 3) Chránit veškerou dokumentaci organizace před zneužitím.

Dobrovolník bere na vědomí:

- 1) Že je touto mlčenlivostí vázán vůči všem dalším organizacím, osobám a ostatním dobrovolníkům¹ ve sdružení HoSt Home-Start ČR. Výjimku tvoří situace, kdy je oznamovací povinnost uložena ze zákona. Mlčenlivost se nevztahuje na pravidelné konzultace se zaměstnanci HoSt.
- 2) Že mlčenlivost nezaniká ukončením smlouvy o dobrovolnické činnosti, ani ukončením výkonu dobrovolnické činnosti samotné.
- 3) Že porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací.

V....., dne

.....
podpis dobrovolníka

¹ Dle vnitřních pravidel organizace (bude vysvětleno v přípravném kurzu).

Příloha č. 3:

Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů

Jméno a příjmení:..... **Rodné číslo:**

Prohlašuji, že v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, souhlasím se zpracováním osobních i citlivých údajů o mé osobě, které by byly nebo budou poskytnuty občanskému sdružení HoSt Home-Start Česká republika, sídlem Holandská 22, 101 00 Praha 10, IČO: 26616190 v souvislosti s plněním cíle sdružení, tj. podpory rodin s dětmi do 6 let.

Zpracováním osobních a citlivých údajů se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání při vytváření databáze pro potřeby sdružení, dále uchovávání, blokace a likvidace, statistické vyhodnocení, jakož i zpřístupnění osobních a citlivých údajů zaměstnancům občanského sdružení a externím spolupracovníkům.

Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů je poskytován ke zpracování všech údajů, které sdružení z výše uvedeného důvodu získá prostřednictvím kteréhokoli svého odborného zaměstnance či smluvního partnera či externisty.

Souhlas je poskytnut na dobu neurčitou s tím, že je možné ho kdykoli odvolat.

Byl/a jsem informován/a, že v případě, že by výše jmenované sdružení porušilo povinnost při zpracování uvedených údajů, mohu se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění opatření k nápravě, a současně mohu požadovat, aby se sdružení zdrželo takového jednání, odstranilo závadný stav, poskytlo na své náklady omluvu či jiné zadostiučinění, případně mohu požadovat zablokování či likvidaci osobních a citlivých údajů.

V....., dne

.....
podpis dobrovolníka

Kodex dobrovolníka

- Dobrovolník HoStu věnuje nezištně bez nároku na finanční odměnu svůj čas, energii, vědomosti a zkušenosti rodině, rodiči vychovávajícím alespoň jedno dítě předškolního věku.
- Dobrovolník HoStu je sám rodič.
- Dobrovolník se činnosti pro HoSt věnuje pravidelně, zpravidla 1x v týdnu na 2-3 hodiny (vychází z domluvy a potřeb rodiny) v místě bydliště rodiny.
- **Dobrovolník poskytuje služby potřebným a tato služba jej těší a obohacuje.**

Dobrovolník má právo:

- být řádně vyškolen,
- setkávat se na pravidelných intervizních, supervizních setkáních (1x měsíčně),
- obracet se s dotazy, problémy na pracovníky HoStu,
- požádat koordinátora dobrovolníků o změnu rodiny, pokud pro to bude závažný důvod,
- ukončit spolupráci ze závažných důvodů.

Úkoly dobrovolníka:

- jednat se členy rodiny vždy jako s rovnoprávními a plnohodnotnými partnery,
- respektovat práva členů rodiny, zvláště pak právo na soukromí, právo na samostatné rozhodování, životní styl rodiny, trávení volného času,
- respektovat individuální potřeby a osobnost členů rodiny,
- mít na paměti pravidla a doporučení HoStu při kontaktu s rodinou,
- podílet se na vytváření příznivé rodinné atmosféry,
- pomoc a podpora při zajištění chodu domácnosti,
- pomoc s péčí a výchovou dětí,
- provázení a pomoc při vyplňování volného času rodičů a dětí,
- snažit se podporovat a vytvářet pozitivní, přátelské vztahy v rodině,
- zachovávat mlčenlivost o soukromí rodiny,
- informovat pravidelně pracovníky HoStu o probíhající spolupráci s rodinou - min. formou monitorovacích dotazníků 1x měsíčně, účasti na supervizních setkáních (v případě absence se řádně a dopředu omluvit).

Pravidla dobrovolnické činnosti:

- být spolehlivý a nezneužívat projevenou důvěru,
- při výkonu dobrovolnické činnosti nekonzumovat alkohol, drogy, respektovat doporučení nekouřit v přítomnosti dětí,
- neodkladně projednat s pracovníky HoStu změnu ve spolupráci (např. pokud je důvod k ukončení spolupráce s rodinou, HoStem, či jakákoliv změna),
- závažnější problémy vzniklé v rodině, kam dochází, neodkladně řešit s pracovníky HoStu, informovat o jakýchkoliv nečekaných událostech, změně situace,
- Dobrovolník souhlasí s použitím nezbytných údajů pro vnitřní potřebu o. s. HoSt Home-Start ČR a jejich poskytnutím v míře nezbytné smluvní pojišťovně ohledně pojištění dobrovolníka.

V....., dne

.....
podpis dobrovolníka

Příloha č. 5: Smlouva o poskytované službě

Smlouva o poskytované službě

uzavřená dle § 8 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.

Článek I.

Smluvní strany

Organizace:

Sídlo:

IČ:

Zastoupená:

Kontakt:

a

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa bydliště:

Tel.: e-mail:
(dále jen „rodič“)

Článek II.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek organizace HoSt vyslat dobrovolníka za níže stanovených podmínek a v rozsahu smlouvy uzavřené mezi organizací a dobrovolníkem na straně jedné a závazek rodiče/rodičů umožnit dobrovolníkovi výkon činností specifikovaných touto smlouvou na straně druhé.

Článek III.

Vymezení činnosti dobrovolníka v rodině

3.1 Poslání dobrovolníka a vymezení dobrovolné činnosti:

- a) Dobrovolná činnost je zaměřena na podporu rodin s alespoň jedním dítětem předškolního věku s cílem pomoci omezit stres a nejistoty rodičů a podpořit jejich dovednosti a rodičovskou sebejistotu natolik, aby rodina mohla plnit funkci harmonického zázemí pro rozvoj dětí a byla plně nezávislá.
- b) Dobrovolník se v rámci své činnosti bude snažit o podporu rodiny, zejména např. pomocí s péčí a výchovou dítěte, pomocí s vedením domácnosti, zapojování do lokální komunity, provázením při vyplňování volného času apod.
- c) Dobrovolník je vázán mlčenlivostí, rozhovor mezi dobrovolníkem a členy rodiny je důvěrný. Výjimkou je ohlašovací povinnost v případě týrání a zneužívání dítěte, která vyplývá ze zákona č. 359/1999 Sb, o sociálně právní ochraně dětí.
- d) Dobrovolník v rámci výkonu své činnosti nehlídá děti klienta a nemá za ně odpovědnost, neposkytuje finanční podporu, nesdíljuje své osobní údaje.
- e) Služba probíhá přímo v rodinách, domácnostech, se souhlasem rodiče/rodičů.
- f) Služba je pro rodiny bezplatná.
- g) Služba probíhá pravidelně v předem stanoveném rozsahu.

3.2 Osobní cíl uživatele: pomoc a podpora s aktuální životní situací, pomoc s péčí a výchovou o nezletilé děti

.....
osobní cíl je možné měnit dle aktuální potřeby a situace rodiče.

3.3 Organizace se zavazuje:

- a) zajišťovat pro rodinu vyškoleného dobrovolníka, který se pravidelně vzdělává, podléhá interní i externí supervizi a zná svá práva a povinnosti,
 - b) v pravidelných intervalech konzultovat s rodinou průběh spolupráce a vývoj jejích potřeb,
 - c) ověřovat průběh dobrovolnické služby pravidelným monitorováním,
 - d) uchovávat údaje o rodině jako důvěrné, používat je pouze pro zajištění cíle a služby a nepostoupit je bez souhlasu rodiny třetí osobě,
 - e) poskytovat službu stanoveného rozsahu a obsahu po dobu potřebnou, tedy dokud se rodič/rodiče nestanou na službě nezávislími nebo dokud se charakter jejich potřeb neodchýlí od zaměření sdružení HoSt.
- V takovém případě budou rodině doporučeny služby návazné.

- 3. 4 Organizace dobrovolníkům nezajišťuje ubytování a neposkytuje stravování.
- 3. 5 Organizace dobrovolníky nevybavuje pracovními ani ochrannými pracovními prostředky.
- 3. 6 Organizace bere na vědomí, že při výkonu dobrovolné činnosti mohou ohrozit zdraví nebo život dobrovolníka různá rizika: způsobení škody jiné osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo pohřešováním (ztrátou) věci, úraz v domácnosti, kterým by mohlo být ohroženo zdraví či život dobrovolníka. Pro tyto situace jsou dobrovolníci pojištěni při výkonu dobrovolné činnosti.

Článek IV.

Ustanovení týkající se rodiny

- 4. 1 Rodič/rodiče se zavazuje/jí čerpat podporu a pomoc v mezích stanoveného obsahu a rozsahu a zajistit bezpečné prostředí pro působení dobrovolníka.
- 4. 2 Rodiče se zavazují informovat HoSt o rizicích, která mohou ohrozit zdraví nebo život dobrovolníka vzniklých v průběhu dobrovolnické služby a zároveň se zavazují přijmout neprodleně opatření, která tato rizika vyloučí a v případě neodstranitelných rizik omezí.
- 4. 3 Rodič/rodiče musí být pro spolupráci s dobrovolníkem motivováni a musí se službou dobrovolně souhlasit.
- 4. 4 **Ukončení služby - služba bude ukončena:**
 - a) pokud ji už klient nebude shledávat jako potřebnou, protože naplnila svůj účel nebo protože se potřeby klienta vyvinuly mimo rámec poskytování služeb a vymykají se zaměření Hostu,
 - b) pokud bude ohroženo bezpečí nebo soukromí dobrovolníka,
 - c) pokud rodič třikrát odmítne nabízeného dobrovolníka. Předpokládá se tímto, že rodič nemá o službu HoStu vážný zájem.

Článek V.

Ostatní ustanovení

- 5. 1 Tato smlouva je vyhotovována ve dvou exemplářích, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 5. 2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku podepsání oběma smluvními stranami.
- 5. 3 Podpisem smlouvy rodič souhlasí s návštěvou dobrovolníka ve své domácnosti, popř. v místě, kde v současné době přebývá.
- 5. 4 Podpisem smlouvy rodič souhlasí s užitím citlivých údajů pro účely organizace. Tyto údaje nesmí být poskytnuty třetí osobě bez vědomí rodiče.
- 5. 5 V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 40/1964 Sb. (občanský zákoník) v platném znění.

V dne

.....
dobrovolník

.....
za organizaci

Příloha č. 6: Úvod

Jméno:	
Věk/ročník:	
Děti:	
Kontakt:	
Doporučující organizace:	
Kontaktní osoba:	
Dobrovolník:	
Datum spol.:	

Příloha č. 7: Popis případu

Datum první návštěvy:

Popis případu:

Zakázka:

Partner:	
Další dospělé osoby v domácnosti:	
Původní rodina klienta:	
Domácnost:	
SPO:	
Drogy/alkohol:	
Násilí/syndrom CAN:	
Specifická onemocnění:	
Další důležité skutečnosti:	
Další spolupracující organizace:	

Schůzka s maminkou	10–30min	30–45min	45–60min	60–90min	déle
Trvání					

Schůzka s doporuč. org.	10–30min	30–45min	45–60min	60–90min	déle
Trvání					

Zapsala:

Datum:

Podpis:

Příloha č. 8: Monitoring

Monitorování práce

Dobrovolnice	
Klientka	
Rok	

Leden

--

Únor

--

Březen

--

...

Příloha č. 9: Individuální plán

Individuální plán

Na společné schůzce byla klientovi vysvětlena a s ním podepsána smlouva o spolupráci z HoSt Home-Start ČR. Byl seznámen s pravidly spolupráce, s tím, že kdykoli může pracovníkovi zavolat, chtít změnu dobrovolníka nebo kdykoli ukončit spolupráci. Dobrovolník s klientem spolupracuje 1x týdně, poté je pracovníkem supervidován. Dobrovolník se také účastní 1x za měsíc skupinové supervize dobrovolníků. Pracovník je v kontaktu s klientem min. 1x za 3 měsíce (feedback). Spolupráce může trvat maximálně dva roky.

Klientka	
Dobrovolnice	
Pracovnice	
Zahájení / ukončení spolupráce	

Osobní cíl klienta

--

Dobrovolník:

--

1. krok	
2. krok	

Pracovník:

1. krok	
2. krok	