



Projekt č. 3640069 - Aktivní detekce ohrožených dětí v prvních třídách základních škol v okrese Kladno a posílení spolupráce organizací poskytujících péči jejich rodinám
Realizátor: Obecně prospěšná společnost SIRIUS, o.p.s., Všešrdova 560/2, Praha 1, tel. 257-211-445



CENTRUM PRO RODINU VEGA

Metodika pilotního pracoviště primární prevence ohrožení rodiny

VYDAL: OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS, O. P. S., dceřiná společnost NADACE SIRIUS

V PRAZE DNE: 14. 2. 2016

Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejska a Norska v rámci EHP fondů. www.fondnno.cz a www.eegrants.cz



1. Úvod	4
1.1 Definice pojmů	4
1.2 Nadace Sirius a Obecně prospěšná společnost Sirius, o. p. s.	6
1.3 Primární prevence ohrožení rodiny	7
1.4 Pilotní projekt Centrum primární prevence ohrožení rodiny	8
1.4.1 Důvody vzniku pilotního projektu	8
1.4.2 Očekávané výsledky a výstupy	9
1.4.3 Časový rozsah pilotního projektu	9
1.4.4 Výběr lokality Kladno	11
1.4.5 Teritoriální záběr pilotního projektu	12
2. Centrum pro rodinu VEGA	12
2.1 Poslání centra	12
2.2 Cíle	12
2.3 Cílová skupina	13
2.4 Poskytované služby	13
2.5 Kdo služby poskytuje	14
2.6 Principy poskytování služeb	15
3. Přímá práce s klienty	15
3.1 Definice pojmů	15
3.2 Přímá pomoc	16
3.3 Principy a strategie přímé pomoci	16
3.4 Modelové situace	18
3.5 Evidence klientů	21
3.6 Klientské procesy	22
3.6.1 Návštěvník v otevřené době	22
3.6.2 Telefonický kontakt	24
3.6.3 Rozcestník v terénu	26
3.7 Registr rizik	26
4. Osvětová činnost	28
4.1 Definice pojmů	28
4.2 Strategie plánování osvětové činnosti	29
4.3 Formy osvěty	30
4.4 Oslovení škol a spolupracujících organizací	31
4.5 Propagace semináře	31
4.6 Organizace semináře	32
4.6.1 Příprava semináře	32
4.6.2 Průběh semináře	34
4.6.3 Uzavření semináře	34
4.7 Registr rizik	35
5. Spolupráce a partnerství	36
5.1 Definice pojmů	36
5.2 Principy spolupráce a partnerství	36
5.3 Síťování	37
5.3.1 Cíle síťování	37
5.3.2 Postup budování sítě organizací	38
5.3.3 Dlouhodobé nástroje síťování	42

5.5 Registr rizik.....	49
6. Veřejné vystupování.....	50
6.1 Definice pojmů	50
6.2 Public relations a komunikační strategie	51
6.2.1 Cíle PR.....	51
6.2.2 Určení cílové skupiny	52
6.2.3 Předmět propagace	52
6.2.4 PR média	52
6.2.5 Sledování účinnosti.....	53
6.3 Komunikační strategie	54
6.3.1 Grafický manuál	54
6.3.2 Webové stránky.....	55
7. Vnitřní metodika.....	55
7.1 Přehled dokumentace vnitřní metodiky	55
7.2 Vnitřní směrnice	58
7.2.1 DEFINICE POJMŮ	58
7.2.2 OBĚH DOKUMENTŮ A PENĚŽ.....	59
7.2.3 SEZNAM REPORTŮ.....	61
7.2.4 ORGANIZACE PRÁCE	61
7.2.5 OSTATNÍ PRAVIDLA.....	63
8. Závěr.....	66
9. Zdroje	66
9.1 Zákony a vyhlášky.....	67
9.2 Literatura	67
9.3 Webové stránky.....	67
10. Přílohy	67
10.1 Přílohy ke kapitole č. 1 Úvod	67
10.2 Přílohy ke kapitole č. 3 Přímá práce s klienty	67
10.3 Přílohy ke kapitole č. 4 Osvětová činnost	68
10.4 Přílohy ke kapitole č. 5 Spolupráce a sdílení.....	68
10.5 Přílohy ke kapitole č. 6 Veřejné vystupování.....	69
10.6 Přílohy ke kapitole č. 7 Vnitřní metodika.....	69

1. Úvod

1.1 Definice pojmů

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
NS/NADACE SIRIUS	Nezisková organizace, která shromažďuje a rozděluje finanční prostředky s cílem poskytnout pomoc a podporu dětem ohroženým ve svém přirozeném vývoji (dle definice v mezinárodní Úmluvě o právech dítěte, přijaté v ČR 1991). Cíle nadace jsou naplňovány prostřednictvím financování projektů dceřiných obecně prospěšných společností nebo poskytováním grantů dalším organizacím se záměrem nalezení a realizace systematických a účelných opatření, která povedou k pozitivním a trvalým změnám v systému pomoci rodinám a dětem.
OPS SIRIUS	Obecně prospěšná společnost Sirius, o. p. s., je realizátorem projektů vedoucích k naplnění cílů zakladatelské společnosti Nadace Sirius.
CPR/PPOR/Centrum/Centrum primární prevence ohrožení rodiny	Centrum pro rodinu VEGA, projekt Primární prevence ohrožení rodiny realizovaný OPS Sirius.
Primární prevence ohrožení rodiny/PPOR	Aktivity v oblasti primární prevence ohrožení rodiny za účelem nalézat efektivní opatření směřující k podpoře a udržitelnosti zdravého fungování rodinného systému, včetně včasné identifikace možného ohrožení a zabezpečení prorodinných služeb na úrovni jednotlivce, rodiny, odborníků, státních a nestátních organizací. Cílem je nalézat a systematicky podporovat protektivní faktory fungování rodiny a eliminovat faktory rizikové.
ES PPOR	Expertní skupina pro oblast Primární prevence ohrožení rodiny
ZP	Zdravotní postižení
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SMK	Statutární město Kladno
Ohrožené dítě	Dítě, které je ohrožené ve svém přirozeném vývoji sociálním prostředím anebo zdravotním postižením.
ORP	Obec s rozšířenou působností
POD	Primární prevence ohrožení dětí prvních tříd ZŠ – klíčová aktivita a veřejný název projektu Aktivní detekce ohrožených dětí v okrese Kladno a posílení spolupráce organizací poskytujících péči jejich rodinám, realizovaného OPS Sirius. Projekt je financován Nadací Sirius a Fondem pro nestátní neziskové organizace prostřednictvím konsorcia Nadace rozvoje občanské společnosti a Nadace partnerství v rámci grantové výzvy NROS „Děti a mládež v ohrožení“.
NROS	Nadace rozvoje občanské společnosti
OG	Odborný garant
VC	Vedoucí centra
ZŠ	Základní škola

Metodika provozu **Centra primární prevence ohrožení rodiny (CPPOR)** vytvořená v roce 2016 je aktualizací metodiky vytvořené v roce 2013 a je určena k ověření v tomto roce. To znamená v roce 2016:

- Eliminovat rizika zde popsaná – popisovat průběh jejich eliminace.
- Řídit se postupy a popisy procesů zde uvedených, v případě návrhu na možné zefektivnění změnu zaznamenat a popsat.
- Při ověřování metodiky sledovat nově vzniklé procesy a postupy a zaznamenat je.
- Naplňovat cíle projektu (samotný provoz) tak, jak jsou zde popsány.
- Rozšířit metodiku na základě cílů nového projektu **Aktivní detekce ohrožených dětí v okrese Kladno a posílení spolupráce organizací poskytujících péči jejich rodinám** a realizace aktivity Primární prevence ohrožení dětí 1. tříd základních škol (dále POD). Aktivity pro naplnění nových cílů jsou popsány v **Příloze č. 1 Metodika primární prevence ohrožení dětí prvních tříd ZŠ**.

Metodika CPPOR je primárně určena:

- Vedoucímu centra
- Pracovníkům centra
- Koordinátorům
- Odbornému garantovi
- Vedení Nadace Sirius a OPS Sirius
- Metodikovi OPS Sirius
- Expertní skupině Primární prevence ohrožení rodiny

Tyto odpovědné osoby mají ve vztahu k metodice následně uvedené role.

Vedoucí centra (VC):

- pravidelně zhodnocuje a aktualizuje interní metodiku
- zajišťuje dodržování metodiky centra VEGA
- sbírá od pracovníků podněty na zefektivnění činnosti centra, které je třeba metodicky ukotvit
- předkládá návrhy na rozšíření metodiky

Pracovníci centra:

- řídí se metodikou centra VEGA
- spolupracují na zhodnocování a aktualizaci metodiky
- předkládají vedoucímu centra a odbornému garantovi návrhy na zefektivnění a rozšíření metodiky

Koordinátoři (KOO):

- postupují v souladu s metodikou centra VEGA
- dodržují pravidla a postupy v projektu Primární prevence ohrožení dětí prvních tříd ZŠ (POD) viz **Příloha č. 2: Pravidla a postupy projektu POD**

Odborný garant (OG):

- kontroluje dodržování metodiky centra VEGA
- schvaluje změny a návrhy na rozšíření v metodice centra VEGA

- klíčuje rizikové faktory na různých úrovních provozu centra a dává podněty k jejich eliminaci, průběžně kontroluje jejich stav
- čtvrtletně vyhodnocuje stav metodiky VEGA a plnění koncepce a předkládá metodiku Expertní skupině primární prevence ohrožení rodiny (ES PPOR)
- zajišťuje komentáře od ES PPOR k metodice

Vedení Nadace a OPS Sirius:

- schvaluje zásadní změny a rozšíření v metodice centra VEGA v souvislosti s plněním stávajících a/nebo nových cílů oblasti na základě požadavku odborného garanta

Metodik OPS Sirius:

- konzultuje změny a návrhy na rozšíření v metodice VEGA
- zpracovává návrhy a navrhuje změny na základě požadavku VC a/nebo OG
- reviduje metodiku z hlediska souladu s cíli PPOR, efektivity a z formálního hlediska

Expertní skupina PPOR:

- odborně posuzuje správnost nastavení procesů ve vztahu ke klientům a organizacím
- klíčuje rizikové faktory na různých úrovních provozu centra a vyjadřuje se k plnění cílů
- přináší na základě svých zkušeností obdobné metodiky jako inspiraci
- připravuje (definuje) základní pravidla práce s klientem a oponuje detailní metodiky

Dále metodika CPPOR může sloužit jakémukoliv externímu uživateli. Více informací a odkazy jsou uvedeny v závěru metodiky.

1.2 Nadace Sirius a Obecně prospěšná společnost Sirius, o. p. s.

Posláním Nadace Sirius je přispívat ke zlepšování a rozvoji kvality života dětí, a to především dětí ohrožených. Nadace vychází z definice v Úmluvě o právech dítěte, kterou schválila OSN v roce 1989 a Česká republika ji přijala v roce 1991:

Ohrožené dítě je chápáno jako dítě, které je ohroženo ve svém přirozeném vývoji. Tento přirozený vývoj může být ohrožen dvěma někdy vzájemně se překrývajícími faktory, kterými jsou rizika organického neboli fyzického poškození a rizika plynoucí ze sociálního prostředí.

Nadace Sirius byla založena v roce 2008 a je financována ze soukromých zdrojů svých tří zakladatelů. Činnost Nadace Sirius se řídí čtyřmi základními principy, jež jsou:

Ohrožené děti

Nadace Sirius všestranně pomáhá sociálně ohroženým dětem a dětem se zdravotním postižením.

Systematická a preventivní opatření

Nadace Sirius hledá cesty, které povedou k pozitivním a trvalým změnám v systému pomoci rodinám a dětem. Podporuje aktivity, které ohrožení dítěte buď zabraňují, nebo alespoň pomáhají snižovat jeho dopady.

Spolupráce a sdílení

Nadace Sirius využívá zkušenosti a příklady dobré praxe z domova i zahraničí. Spolupracuje s předními odborníky v oblasti péče o ohrožené děti, především pediatrie, sociologie, psychologie a pedagogiky. Pro dosažení komplexní znalosti dané problematiky podporuje výzkumy, průzkumy veřejného mínění a spolupracuje s neziskovými organizacemi, které v dané oblasti působí.

Pomáhat je samozřejmé

Nadace Sirius vnímá pomoc a dárcovství jako samozřejmý lidský postoj, při kterém je dárcem motivován k pomoci důvěryhodnými informacemi o dané problematice, a nikoliv působením na city či snahou zviditelnit se.

Transparentnost

Nadace Sirius pravidelně informuje o své činnosti na svých webových stránkách a zveřejňuje výroční zprávy i výsledky auditu.

Nadace Sirius je aktivním členem na poli charity v České republice. Jednou z prioritních aktivit nadace je vyhledávat oblasti, kde je pomoc dětem nejpotřebnější, a na základě získaných informací podněcovat potřebné kroky k hledání chybějících řešení. Realizátorem těchto záměrů se stala Obecně prospěšná společnost Sirius, o. p. s. (dále jen OPS Sirius).

OPS Sirius vyznává stejné zásady jako její zakladatel Nadace Sirius, a to je především pomoc při realizaci aktivit směřujících k účinným preventivním a systematickým opatřením, poskytnutí nástrojů a informací vedoucích k správnému rozhodnutí o pomoci.

OPS Sirius v letech 2008–2016 realizovala nebo dále realizuje následující projekty:

- Monitoring řešení problematiky dětí se ZP v ČR,
- Realizace a provoz Informačního portálu Šance Dětem (www.sancedetem.cz),
- Mediální kampaň chodilide.cz,
- Cyklus interaktivních workshopů pro střední pedagogické školy o komunikaci s lidmi se ZP,
- Podpora pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí při péči o ohrožené děti,
- Školení pracovníků OSPOD – nový vyhodnocovací rámec,
- Výstava Moje cesta a výstavy Naše cesta,
- Primární prevence ohrožení rodiny,
- Centrum pro rodinu VEGA v Kladně,
- Výzkum postoje rodin s dětmi.
- Aktivní detekce ohrožených dětí v okrese Kladno a posílení spolupráce organizací poskytujících péči jejich rodinám
- Kreativní výzva „Řekni to po svém“

1.3 Primární prevence ohrožení rodiny

Důležitost primární prevence vychází ze stěžejní zásady Nadace Sirius, kdy cílem je eliminovat nepřízeň osudu v životě dítěte, udělat maximum proto, aby se žádné dítě nemuselo potýkat s problémy, které již mají svá řešení. Cesta pomoci je v systematických a účelných řešeních problémů dětí s důrazem na účinná preventivní opatření vedoucí k odstranění problému a k trvalým pozitivním změnám v systému pomoci.

Primární prevence ohrožení rodiny si klade za cíl dále nalézat efektivní opatření směřující k podpoře a udržitelnosti zdravého fungování rodinného systému, včetně včasné identifikace možného ohrožení a zabezpečení prorodinných služeb na úrovni jednotlivce, rodiny, odborníků, státních a nestátních organizací. Cílem je nalézat a systematicky podporovat protektivní faktory fungování rodiny a eliminovat faktory rizikové.

V rámci pilotního ověření nastavování primárně preventivních aktivit pro rodiny byly vyčleněny finanční prostředky na realizaci Centra pro rodinu VEGA v Kladně. Cílem je zavádění a ověřování výzkumných aktivit, strategických kroků při podpoře rodin, postupů a procesů síťování služeb.

Oblast primární prevence ohrožení rodiny a pilotní projekt Centrum primární prevence ohrožení rodiny odborně vede a superviduje od června roku 2012 **expertní skupina, ve které působí nebo působili:**

MUDr. Elena Turnovská
Mgr. Barbora Dědičová
Mgr. Markéta Jírová Exnerová
MUDr. Pavel Biskup
PhDr. Simona Horáková Hoskovcová
Mgr. Simona Pekárková
Mgr. Helena Fialová

1.4 Pilotní projekt Centrum primární prevence ohrožení rodiny

Pilotní projekt Centrum pro rodinu VEGA vychází ze systémového uchopení prorodinné politiky České republiky a aktivit Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Finanční prostředky na realizaci Centra pro rodinu vyčlenila Nadace Sirius, jejímž záměrem je primární prevence v dlouhodobém horizontu.

1.4.1 Důvody vzniku pilotního projektu

1. V kontextu MPSV: Získat MPSV jako strategického partnera pro primární prevenci. **Vytvořit CPPOR v takové podobě, aby nad ním MPSV převzalo patronát.**
2. **Získat konkrétní data** pro projekt **Primární prevence ohrožení rodiny.**

V průběhu projektu Primární prevence ohrožení rodiny jsme došli k závěrům, že nemáme dostatečné množství dat, dle kterých bychom rozhodli, jak dělat primární prevenci ohrožení rodiny, proto bylo zřízeno pilotní pracoviště.

3. **Pilotování nové služby pro rodiny s dětmi** na úrovni primární prevence, tzv. „**Rozcestník**“

Pilotování nové služby = „Rozcestníku“ na úrovni poskytování služby nestátní neziskovou organizací na podporu fungování rodiny → primární prevence ohrožení rodiny.

Obsahem nové služby je zorientovat rodinu v nelehké situaci, a to prostřednictvím:

- Konzultace (počet konzultací ≤ 3), kdy pracovník zorientuje klienta v problému a případně jej nasměruje k organizaci (sekundární péče), kde mu pomohou problém řešit.

- Konzultace (počet konzultací ≤ 3), kdy se pracovníkovi podaří klienta ze situace vyvést, aniž by jej musel někam dále odkazovat.

Podmínkou efektivního Rozcestníku je perfektní znalost organizací poskytujících služby pro rodiny s dětmi.

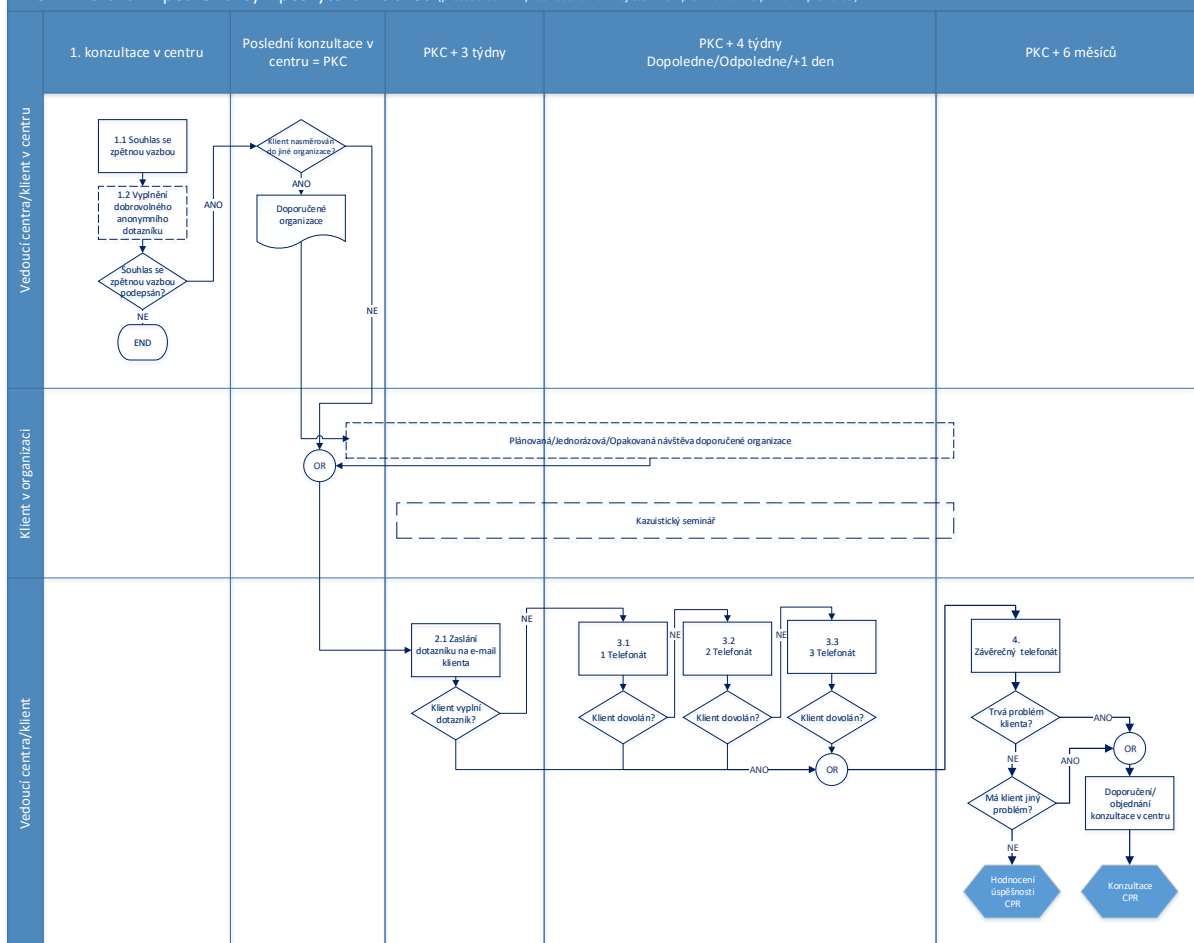
1.4.2 Očekávané výsledky a výstupy

1. Vytvoření metodiky pilotního pracoviště primární prevence ohrožení rodiny
2. Metodické materiály a teoretické podklady základního pojmosloví v kontextu primární prevence ohrožení rodiny.
3. Metodologie monitoringu služeb pro rodiny a potřeb rodin v kontextu primární prevence ohrožení rodiny.
4. Zhodnocení nabídky služeb pro rodiny a poptávky rodin v regionu Kladno na základě monitoringu.
5. Mapa pomoci rodinám na úrovni primární prevence ohrožení rodiny v regionu Kladno.
6. Přímá pomoc rodinám na úrovni primární prevence → **Rozcestník**.

1.4.3 Časový rozsah pilotního projektu

Projekt je časově omezen. Byl prodloužen ze dvou let na tři roky. V roce 2016 následuje vyhodnocení, zda navržený model primární prevence ohrožení rodiny je v praxi opravdu funkční. Funkčnost bude sledována prostřednictvím sběru zpětné vazby od klientů:

Schéma **VEGA** – Získávání zpětné vazby k poskytování služeb:



Nástroje zpětné vazby	Popis
1.1 Informovaný souhlas	CPR odborník při první konzultaci předkládá klientovi formulář Informovaný souhlas , ve kterém klient potvrzuje podpisem souhlas s poskytnutím zpětné vazby a uvede telefonický kontakt a e-mailovou adresu . Pokud klient uvede pouze telefon/e-mail, proces zpětné vazby proběhne pouze telefonicky/e-mailem.
1.2 Dotazník v centru	Po ukončení konzultace předává vedoucí centra klientovi k vyplnění Dotazník spokojenosti se službami centra. Dotazník je anonymní a jeho vyplnění dobrovolné. Tento dotazník slouží pro vyhodnocení bezprostřední zpětné vazby klientů a podchycuje názor skupiny klientů, kteří poskytnou pouze tuto anonymní zpětnou vazbu.
2. Dotazník e-mailem	Vedoucí centra zasílá tři týdny po poslední konzultaci Google dotazník ¹ za účelem získání zpětné vazby: - zjištění spokojenosti klienta se službami centra s časovým odstupem - zjištění míry aktivizace klienta k návštěvě doporučené organizace - zjištění spokojenosti klienta s využitím služeb doporučené organizace.
3. Telefonát	<i>Pokud VC neobdrží odpověď do týdne, uskuteční telefonát klientovi a získá od klienta odpovědi na otázky, viz Google dotazník. Pokud klient není dovolán, druhý telefonát je uskutečněn v jinou denní dobu než první telefonát (dopoledne X odpoledne). V případě neúspěchu VC uskuteční třetí telefonát následující den.</i>

¹ Google dotazník je umístěn na internetových stránkách:

<https://docs.google.com/forms/d/1FLxcDvkoRBUNz0yINN4a5CKe88j-C5fl76hePAjaHPo/viewform>

Nástroje zpětné vazby	Popis
4. Závěrečný telefonát	<p>Závěrečný telefonát uskuteční VC šest měsíců po poslední návštěvě CPR klientem.</p> <p>Závěrečný telefonát zahrnuje přípravu. VC čerpá z Evidenčního listu klienta, z poskytnuté zpětné vazby v předcházejících v krocích 2 nebo 3 a případně z informací z kazuistického semináře (KAS). (podmínky KAS viz níže Kazuistický seminář)</p> <p>Výsledek --> Problém trvá --> doporučení návštěvy CPR --> Nový problém --> doporučení návštěvy CPR --> Problém vyřešen --> vyhodnocení úspěšnosti práce CPR</p>

Návštěva doporučené organizace	Návštěva doporučené organizace se týká klienta, kterého CPR odborník nasměroval k dalšímu řešení problému a poskytl mu seznam doporučených organizací .
Kazuistický seminář	<p>Kazuistický seminář (KAS) je anonymní a v jeho rámci není možné řešit konkrétního klienta, ale pouze případ.</p> <p>KAS v partnerské organizaci je uskutečněn za splnění předpokladů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - je navázána spolupráce formou kazuistického semináře s organizací - počet klientů směřovaných z CPR do organizace dosáhne 10 nebo má CPR potřebu KAS uskutečnit dříve (získání informací od klíčové organizace) <p>KAS řeší konkrétní problémy zachycené u klientů v CPR a identifikované v organizaci u klientů doporučených CPR.</p> <p>Cílem kazuistického semináře je vyhodnotit, zda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracovníci CPR dobře vyhodnocují oblast problému - pracovníci CPR směřují klienta na základě vyhodnocení na správnou organizaci.

Zpětná vazba partnerských organizací formou kazuistického semináře je podrobně popsána v kap. 5.3 Kazuistické semináře.

1.4.4 Výběr lokality Kladno

Lokalita pro založení pilotního pracoviště primární prevence ohrožení rodiny byla vybrána na základě těchto předpokladů:

- blízkost Prahy
- znalost situace na úrovni spolupráce organizací (kontakty) projektovým manažerem
- kontakty s potencionálními pracovníky a pracovníky SMK ze strany projektového manažera

V rámci Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb ve Středočeském kraji na období 2012–2013 byla pracovní skupinou Rodina, děti a mládež popsána aktuální situace. Pilotní projekt Centra primární prevence ohrožení rodiny reaguje zejména na tato zjištění vyplývající z výše zmíněného dokumentu: „Síť neziskových organizací není ucelená a není místně dobře rozčleněna, též není zajištěna návaznost jednotlivých typů služeb; nedostatečně jsou zajištěny služby odborného sociálního poradenství v oblasti poraden pro rodinu, které jsou určeny pro podporu fungující rodiny.“

Cílem projektu je v rámci regionu Kladno zajistit na základě analýzy rodičovských potřeb právě služby určené na podporu fungující rodiny, které vnímáme jako primárně preventivní, a zároveň na základě analýzy poskytnout mapu organizací, jejich rozčleněnost a provázanost ve vztahu k maximálnímu

uspokojení potřeb dítěte a rodiny. Všechny výstupy, procesy analýz a budování zdrojů budou po skončení projektu veřejně přístupné a mohou sloužit jako návod pro další zasíťování služeb a koordinaci prorodinných aktivit v jiných regionech České republiky. Globálním cílem projektu je upozornit na důležitost primárně preventivního působení ve vztahu k eliminaci ohrožení rodin na všech úrovních. Zároveň bude v průběhu projektu poskytována přímá pomoc a podpora rodinám v různých formách.

1.4.5 Teritoriální záběr pilotního projektu

Počet dětí do osmnácti let v Kladně: 11 669.

Počet dětí do osmnácti let ve správním obvodu obcí ORP Kladno: 9 876.

Celkově čtyřicet osm obcí včetně Kladna. (Zdroj: Evidence obyvatel statutárního města Kladna, 16. 5. 2013)

2. Centrum pro rodinu VEGA

2.1 Poslání centra

Posláním Centra pro rodinu je nabídka a poskytnutí pomoci, povzbuzení a konkrétní rady všem, kteří vychovávají či vzdělávají děti nebo s nimi a jejich blízkými pracují a tráví čas. Může se jednat o jednotlivce či celé rodiny, samotné rodiče, prarodiče, budoucí rodiče, pedagogy, pracovníky pomáhajících profesí, nebo dokonce širokou veřejnost. Vždy by však mělo jít o dobro dítěte na úrovni primární prevence.

Služba, prostřednictvím které dochází ke zvýšení informovanosti, aktivizaci rodiny nebo nalezení institucí a odborníků, které se věnují potřebám a problémům, které rodina řeší, se nazývá „**Rozcestník**“.

Dalším posláním Centra pro rodinu je usilování o systémové uchopení a prosazování změn na regionální úrovni v oblasti primární prevence ohrožení rodiny. Samozřejmostí je aktivní spolupráce s organizacemi s podobným posláním a vytváření komplexní sítě služeb (pro rodiny) v regionu. Právě díky tomu může Centrum pro rodinu fungovat jako Rozcestník, který ví, jaké služby jsou kde a komu poskytovány.

2.2 Cíle

Mezi cíle Centra pro rodinu patří:

- Individuální poskytování profesionální podpory a poradenství v oblastech běžného rodinného života, jako je výchova, vzdělávání, vztahy, ekonomické a sociální zabezpečení, zdraví a zdravý životní styl, nečekané životní události, a v oblasti práva.
- Pořádání tematických seminářů a setkání s odborníky.

- Aktivní spolupráce s organizacemi s podobným posláním v regionu. V rámci této spolupráce jsou prosazovány žádoucí změny ve prospěch rodin.
- Mapování a aktualizování dostupné sítě podpůrných a poradenských služeb pro rodiny na regionální úrovni.
- Pořádání setkání odborníků zaměřených na primární prevenci ohrožení rodiny – kulatých stolů.

2.3 Cílová skupina

Všichni ti, kteří vychovávají či vzdělávají děti, jakkoliv s nimi a jejich blízkými tráví čas, mohou být cílovou skupinou centra pro rodinu. Jedná se o jednotlivce či celé rodiny, rodiče, prarodiče, budoucí rodiče, pěstouny a další osoby pečující o děti, pracovníky školství, státních a nestátních organizací věnujících se práci s dětmi a jejich blízkými, pracovníky pomáhajících profesí a v neposlední řadě o širokou veřejnost.

Primární cílovou skupinou pro poskytnutí služby „Rozcestníku“ jsou rodiny, které se ocitly v určité životní situaci a:

- potřebují se lépe zorientovat v obtížné rodinné situaci,
- chtějí předejít problémům,
- potřebují se ujistit, že pro řešení určitého problému zvolily správné řešení,
- nevědí, na jakého odborníka (službu) se obrátit,
- nejsou si jisty, jak má vypadat odborná pomoc v určitých oblastech.

Sekundární cílovou skupinou pro poskytnutí Rozcestníku jsou příbuzní rodiny (prarodiče, sourozenci a tak dále), kterým je také možné poskytnout konzultaci.

Demografické vymezení: primárně kladenský region, sekundárně celá ČR.

2.4 Poskytované služby

- poradenství – služba „Rozcestník“
- mapování sítě služeb na podporu rodiny
- semináře a setkání s odborníky

Poradenství = odborná a specializovaná činnost zaměřená na pomoc lidem v nesnázích krátkodobého i dlouhodobého charakteru.

Poradenství v centru:

- poskytováno odborníky
- krátkodobé – max. tři setkání s klientem
- bezplatné
- zaměřeno na aktuální potíže

- nediagnosticské
- individuální i skupinové
- možnost anonymity
- zvýšení kompetencí a informovanosti klienta

Poradenský pracovník:

- Klade otázky, které otevírají nové pohledy na situaci
- Je zaměřen na možnosti řešení
- Podporuje v hledání vlastních řešení a strategií
- Podporuje ve víře v sebe sama a v tom, že je klient schopen změny
- Pomůže vyhledat odbornou pomoc

Oblasti poradenství:

Agresivní chování, dluhy a finanční problémy, bydlení, duševní problémy a onemocnění, fyzické a psychické týrání, násilí v rodině, náhradní rodinná péče, nezaměstnanost, změny v zaměstnání, poruchy příjmu potravy, poruchy řeči, právní bezmoc, problémy s chováním dítěte, problémy ve vztazích, psychická krize, rizikové chování, rozvod, partnerská krize, sexualita, psychosexuální vývoj, sociální nouze, specifické poruchy učení a chování, šikana, špatné vrstevnické vztahy, trestná činnost, kriminalita, uvěznění, úmrtí blízké osoby, útěk dítěte z domova, vzdělávání dětí, záškoláctví, závislosti – drogy, alkohol, hazard, zdravotní a psychosomatické problémy, vážný úraz, zdravotní postižení.

Výsledek poradenství:

- Zorientování klienta v situaci prostřednictvím zvýšení informovanosti.
- Podpora a povzbuzení, jak řešit situaci vlastními silami.
- Odkázání na odbornou pomoc a předání informačních materiálů.

Mapování sítě služeb na podporu rodiny

Mapování představuje znázorňování a ujasňování vztahů mezi objekty. Výsledek sběru informací a mapování je Mapa. Mapu můžeme označit za model reálného světa, ale v žádném případě není dokonalým obrazem naší reality. Skutečnost může potlačit i zdůraznit. Mapa organizací = zmenšené, zevšeobecněné a vysvětlené znázornění objektů, respektive organizací a jejich služeb.

Mapování sítě služeb pro rodiny je důležité z pohledu plnění cíle Rozcestníku a pro potřeby Adresáře služeb pro rodinu (viz kapitola 3. Přímá práce s klienty a kapitola 5. Spolupráce a partnerství).

Semináře a setkání s odborníky jsou popsány v kapitole 4. Osvětová činnost.

2.5 Kdo služby poskytuje

Služby v centru pro rodinu poskytují **poradenský pracovník** (viz Příloha č. 3 ke kapitole č. 7 Vnitřní metodika: Popis pracovní pozice_Poradenský pracovník). **Externí odborníci** vedou tematické semináře a setkání s odborníky. Centrum řídí **vedoucí pracovník** centra (viz Příloha č. 4 ke kapitole č.

7 Vnitřní metodika: Popis pracovní pozice_Vedoucí centra), který má na starost běžnou komunikaci s klienty a veškerý provoz centra.

2.6 Principy poskytování služeb

Veškeré služby jsou poskytovány zdarma – z prostředků Nadace Sirius a aktuálně i Fondů pro nestátní a neziskové organizace (prostředky přidělené prostřednictvím konsorcia Nadace rozvoje občanské společnosti a Nadace partnerství v rámci grantové výzvy NROS „Děti a mládež v ohrožení“). **Centrum pro rodinu je možné navštívit bez předchozího objednání, a to v otevírací hodiny.** Další možností je objednání se prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo kontaktního formuláře na internetových stránkách centra.

Pracovníci centra se řídí Etickým kodexem Centra pro rodinu, jenž je pro ně závazný (viz Příloha č. 2 ke kapitole 7. Vnitřní metodika). Jedná se o odborníky, kteří se celoživotně vzdělávají v oboru činností, které vykonávají. Dbají na dodržování lidských práv a v nejvyšší míře respektují klienty jako jedinečné bytosti, jednají s nimi zdvořile a s úctou, bez ohledu na jejich pohlaví, sexuální orientaci, rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, rodinný stav, zdravotní stav, majetek, rod nebo jiné postavení.

Pracovníci při poskytování služeb dbají na to, aby klientům na základě svých znalostí, zkušeností a dovedností poskytovali služby v maximální kvalitě a na co nejvyšší odborné úrovni a aby zároveň byl podporován osobní vývoj jednotlivých klientů.

Pracovníci chrání klientovo soukromí. Zpracovávají osobní a citlivé údaje klientů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zachovávají mlčenlivost. Sdělení, která klient uvede, jsou důvěrná a mohou být sdílena pouze pro interní účely Centra VEGA, OPS Sirius a/nebo Nadace Sirius, případně s výjimkami vyplývajícími z právního řádu České republiky a/nebo odůvodněnými na základě vyšších etických požadavků (jako je například ochrana života).

3. Přímá práce s klienty

3.1 Definice pojmů

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
VC/ Vedoucí centra	Osoba odpovědná za péči o klienty, veškeré clientské a interní procesy, zajišťuje provozní chod a čerpání rozpočtu centra a rozvíjí činnost centra z koncepčního hlediska.
CPR/Centrum	Centrum pro rodinu
CPR odborník/pracovník	Odborný pracovník centra pro rodinu
Rozcestník	Místo, kde dochází k nasměrování rozhodnutí, jak dál postupovat v rámci vlastních zdrojů, o které služby žádat a na kterého odborníka či organizaci se obrátit.
Princip	Princip je základní a obecně uznávané pravidlo, základní myšlenka, výchozí zásada.

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
POD	Primární prevence ohrožení dětí prvních tříd ZŠ – klíčová aktivita a veřejný název projektu Aktivní detekce ohrožených dětí v okrese Kladno a posílení spolupráce organizací poskytujících péči jejich rodinám, realizovaného OPS Sirius a kofinancovaného v rámci grantu přiděleného NROS (Nadace rozvoje občanské společnosti).

3.2 Přímá pomoc

Přímou pomocí klientům je myšlen především Rozcestník, který je výsledkem poradenství. Cílem pomoci je identifikace klientova problému, zorientování se v situaci, podpora a případně odkázání na příslušnou službu, instituci.

3.3 Principy a strategie přímé pomoci

Principy centra:

1. Nejlepší zájem dítěte
2. Rozcestník
3. Spolupráce a sdílení
4. Systematická a preventivní opatření

Strategie centra:

1. Volný příjem
2. Zastupitelnost pracovníků
3. Včasné rozklíčování klientova problému = 3K
4. Odkázání na relevantní službu
5. Komplexní pomoc
6. Dodatečná podpora
7. Mapování a navázání spolupráce s organizacemi v regionu
8. Zpětná vazba

Zásadním principem přímé pomoci je princip Rozcestníku. Dalšími principy jsou zastupitelnost pracovníků centra, volný příjem klientů, komplexnost z hlediska klienta, včasné rozklíčování klientova problému (analýza, identifikace a pojmenování problému), nalezení vhodné služby a předání kontaktů na příslušné služby klientovi.

Přímá pomoc funguje tak, že klient přijde kdykoliv během otevírací doby do centra a zde mu jsou k dispozici dva pracovníci. Jedním z nich je vedoucí centra, který jej uvítá, nabídne pohoštění (viz modelová situace Příchod klienta do centra v kapitole 3.4). Klienta se dále ujímá poradenský pracovník centra (psycholog, speciální pedagog nebo sociální pracovník), který jej vyslechne, případně zareaguje, jak je žádoucí (podpoří, povzbudí). V případě, že se mu podaří zorientovat klienta v situaci a nalézt jeho interní zdroje (klient je schopen problém vyřešit za pomoci vlastních sil), případně je možné vyřešit problém za podpory centra, má klient možnost vyčerpat všechny tři konzultace pro zlepšení situace v rodině – snaha o zkompetentnění klienta. Pokud klient potřebuje jinou podporu, nabídne klientovi možnosti, na koho se obrátit, prostřednictvím **Karty organizací** poskytujících služby k identifikované oblasti problému (viz Příloha č. 9_Karty organizací). Pracovník dále vysvětlí, jaké služby která organizace poskytuje, může upozornit na případnou čekací dobu, sdělí,

zda je služba zdarma či nikoliv, ad. V případě, že se oblast problému klienta nepodaří rozklíčovat při prvním setkání, může si odborník domluvit s klientem další schůzku, a pokud to považuje za vhodné, může domluvit schůzku klienta s jiným pracovníkem centra.

Rozcestník tedy znamená, že centrum pro rodinu síťuje služby v regionu a odkazuje do nich klienty podle identifikovaných problémů.

Zastupitelnost pracovníků je princip, na kterém je založeno první setkání s klientem, kdy je v centru během otevírací doby k dispozici vždy jiný pracovník. Ten poskytne první pomoc, identifikuje oblast problému.

Včasné rozklíčování problému je důležité jak kvůli včasnému řešení klientova problému, tak kvůli efektivitě fungování centra, neboť maximální počet schůzek klienta k danému problému v centru je omezen na tři.

Tři konzultace je maximální počet konzultací, které k danému problému může klient v centru absolvovat. Pokud se u klienta vyskytne problém z jiné oblasti, může využít další tři konzultace v centru. Pokud se s půlročním časovým odstupem opakuje stejný problém, klient si může vyžádat další konzultaci.

Volným příjmem klientů je myšlena možnost, kdy může klient přijít bez objednání do centra a někdo mu bude k dispozici. Toto je možné v otevírací době centra.

Komplexnost je zajišťována z hlediska klienta. Na centrum se může obrátit s jakýmkoliv problémem jednotlivec, část rodiny či celá rodina za podmínky, že v rodině je dítě do osmnácti let věku nebo bezdětný pár či jednotlivec, který řeší problém související s bezdětností. V případě, že do centra přijde pro radu jednotlivec mimo cílovou skupinu centra, je mu poskytnuta krátká konzultace a kontakty, na koho se může s řešením problému obrátit. Klienti spadající mimo cílovou skupinu nejsou odmítnuti, aniž by byli vyslechnuti a dostali příslušné kontakty.

Nalezení vhodné služby z Karet organizací v regionu je klíčovým bodem při konzultaci s klientem. V ideálním případě je v regionu pro každý problém alespoň jedna služba. Pokud ne, upozorní Centrum pro rodinu na tuto skutečnost MMK a pracovní skupinu komunitního plánování.

Odkázání klienta na příslušnou službu je jedním ze závěrečných bodů konzultace s klientem. Je možné klienta informovat o způsobech objednání doporučené služby. Cílem je nastartovat aktivní přístup klienta. V žádném případě nejsou předávány subjektivní názory na organizace/ instituce/ zařízení a jejich služby.

Dodatečná podpora klienta po ukončení konzultací v rámci „Rozcestníku“ je poskytnuta na požadavek klienta nebo v případě, že klient čeká na přijetí v doporučené instituci déle než měsíc nebo shání finanční zdroje na placenou službu. Podpora v průběhu čekací doby není trvalou službou Centra VEGA a je možné ji poskytnout pouze v rámci tří konzultací.

Zpětná vazba je důležitou a nedílnou součástí práce s klientem, slouží k vyhodnocení práce centra klientem a partnerskými organizacemi a zároveň k vyhodnocení komplexnosti péče.

3.4 Modelové situace

Příchod klienta do centra

Po příchodu klienta do centra jej vítá vedoucí centra, ukáže mu, kde si může odložit, kde je toaleta, nabízí občerstvení. V případě, že je pracovník, který bude s klientem konzultovat, v tuto chvíli zaneprázdněn (viz **Příloha č. 12_Rozpisy klientů**), usadí ho v místnosti, kde může počkat, a upozorňuje na přibližnou dobu čekání. Vedoucí centra také upozorňuje pracovníka na příchod dalšího klienta. Úlohu vedoucího centra při péči o klienta popisuje **Příloha č. 1_Přijem klienta vedoucím centra**. Poté se klient seznamuje s pracovníkem, se kterým bude konzultovat.

Představení Centra pro rodinu

Klient se seznamuje s pracovníkem, se kterým bude konzultovat, ten jej usadí v konzultační místnosti. Pracovník představuje centrum pro rodinu – od kdy centrum funguje, jakým způsobem funguje, jaké poskytuje služby (včetně projektu POD), že služba je poskytována zdarma viz **Příloha č. 2_Informace o VEGA**.

Vyjasnění očekávání

Pracovník vyjasňuje klientovi princip tří konzultací a Rozcestníku tak, aby klient mohl zvážit, zda chce svůj problém konzultovat, zda nepřichází s již konkrétním požadavkem nebo s jasnou představou, co od konzultace očekává. Pracovník jedná profesionálně. Dovede srozumitelně sdělit přínosy konzultace a motivovat k využití služby, ale plně respektuje rozhodnutí klienta.

Informovaný souhlas

V případě, že konzultace pokračuje, žádá pracovník klienta o podepsání informovaného souhlasu (**Příloha č. 4_VEGA_Informovaný souhlas**) s vysvětlením, k čemu formulář slouží, a dále s upozorněním na zpětnou vazbu a zaškrtnutím příslušné možnosti (zda klient souhlasí, či nesouhlasí s poskytnutím odpovědi ohledně celkové spokojenosti se službou s časovým odstupem). Zpětná vazba probíhá prostřednictvím e-mailu či telefonátu. Je možné s klientem konzultovat také bez podepsání Informovaného souhlasu jako s anonymním klientem (viz **Příloha č. 5_Pravidla založení evidenčního listu**). Pracovník vždy zmíní, že je vázán mlčenlivostí a veškeré informace jsou používány jen pro interní záležitosti, například pro opakovanou návštěvu klienta a následnou evidenci ke stejnému klientovi.

Konzultace, sběr dat do evidenčního listu

Během konzultace pracovník klientovi naslouchá, snaží se získat informace potřebné pro vyplnění evidenčního listu (viz **Příloha č. 6_Evidenční list**). V souvislosti s projektem POD pracovník zjišťuje, zda je klientovi návštěva CPR doporučena třídním učitelem či koordinátorem. Pokud se pracovníkovi podaří rozklíčovat a identifikovat problém klienta, domluví se s klientem, zda je klient schopen situaci zvládnout vlastními silami za podpory centra pro rodinu, nebo najde v **Kartách organizací** v regionu (viz **Příloha č. 9_Karty organizací**) odpovídající službu, na kterou se klient může obrátit, předává kontakty. Klient obdrží prázdný list papíru, aby si informace a doporučení mohl sám zaznamenat a poté jim dobře porozuměl. Je důležité v tomto kroku ocenit klienta za aktivní přístup a nastartovat další aktivní přístup klienta při řešení problémů a stanovit pro klienta jeden až tři kroky, které udělá, než instituci navštíví. V případě, že je s klientem dohodnuta další schůzka v centru pro rodinu, je žádoucí vymyslet minimálně jeden další krok, který klient do další schůzky podnikne. Není nutné vždy stanovit další kroky pro pracovníka. Po skončení konzultace se pracovník s klientem loučí, předává

Kartu doporučených organizací, pokud je třeba (viz **Příloha č. 9_Karty organizací**), leták VEGA, průvodce službami (viz **Příloha č. 10_Průvodce profesemi, institucemi a službami věnujícími se péči o rodiny a děti**) a vizitku webových stránek Šance dětem a vizitku Adresáře služeb pro rodiny s dětmi. Klienta přebírá vedoucí centra. Po každé konzultaci pracovník provede záznam o konzultaci do evidence (**Příloha č. 8_Evidence klientů_Akce s klienty**).

Dotazník spokojenosti

Vedoucí centra žádá klienta o vyplnění dotazníku spokojenosti (**Příloha č. 11_VEGA_Dotazník**). Tento dotazník je anonymní a dává centru okamžitou zpětnou vazbu na kvalitu jeho fungování. Dotazník slouží vedoucímu centra a pracovníkům k sebereflexi a vyhodnocení jejich práce.

Rozloučení

Vedoucí centra se loučí s klientem a děkuje mu za návštěvu.

Uskutečnění **druhé, případně třetí konzultace** závisí na oblasti problému, jeho závažnosti, schopnosti klienta zvládnout situaci vlastními silami nebo za podpory centra pro rodinu a na naplánovaných krocích klienta a pracovníka v průběhu jednoho týdne až jednoho měsíce. Konzultace proběhne v případech:

- kdy pracovník klienta nemá kam poslat a po první (druhé) konzultaci je zřejmé, že klient potřebuje stále pomoc. Pokud není klientův problém dořešen, řešení bylo částečně vyslovené na první (druhé) konzultaci a zároveň je zřejmé, že tři konzultace jsou k vyřešení problému dostačující, je v kompetenci klienta a pracovníků centra jej vyřešit.
- že si „přijímací pracovník“ na první konzultaci neví rady s problémem klienta a považuje za vhodné jej objednat ke kolegovi
- kdy odborník ví, že kapacita organizací, kam by klienta poslal, je natolik plná, že by problém nebyl vyřešen v uspokojivém časovém období, nebo v případě, kdy je kritický nějaký termín a je nezbytné problém vyřešit.
- že je nutné klienta připravit na setkání v jiné organizaci (př. asistence při srovnání dokumentů s dluhy pro konzultaci v Poradně při finanční tísní)
- kdy má pracovník pocit, že klient není dostatečně uklidněn, podpořen, motivován, a je to potřeba, aby se tím předešlo dalším problémům
- kdy se na centrum pro rodinu klient obrátí s tím, že organizace/instituce, do které jsme jej poslali, mu nevyhovuje
- kdy to pracovník po dohodě s vedoucím centra uzná za vhodné. Pro domluvení třetí schůzky s klientem je nutné, aby ze strany klienta byly na druhé schůzce splněny jeden až tři kroky, které měl klient po domluvě na předchozí konzultaci splnit

Čtvrtá konzultace je výjimkou a je možná, pouze přichází-li klient se stejným problémem na základě:

- doporučení při zpětné vazbě
- vlastního uvážení

Pokud pracovník zjistí, že jde o stejný problém již evidovaného klienta:

- klient to sdělí předem telefonicky, při podpisu Informovaného souhlasu (**Příloha č. 4 VEGA_ Informovaný souhlas**) nebo při konzultaci
- pracovník má informaci od vedoucího centra nebo o klienta pečoval

Pracovník vyhledá klienta v tištěné kartotéce (**Příloha č. 7_Evidence klientů_Akce s klienty**). Čtvrtá konzultace je vedena tak, aby se klient nenavázal **na pracovníka**. Je třeba předejít opakování předchozích chybných kroků a zjistit, kde je příčina výskytu stálého/opakovaného problému (**nesprávné řešení problému centrem VEGA, doporučenou organizací či klientem**). Kroky pro klienta za účelem nápravy jsou stanoveny, avšak čtvrtá konzultace je konečná a je v EL (**Příloha č. 6 Evidenční list**) výrazně označena. Pracovník připomene princip služby **Rozcestníku** a ujišťuje se, že klient nemá jiná očekávání. Pracovník o čtvrté konzultaci a dohodnutých opatřeních pro klienta vždy informuje vedoucího centra.

Druhou, případně třetí (výjimečně čtvrtou) konzultaci plánuje na požadavek pracovníka vedoucí centra pomocí rozvrhu (**Příloha č. 12_Rozpisy klientů**).

Dodatečná podpora

Dodatečná podpora klienta po ukončení poslední konzultace v rámci „Rozcestníku“ je poskytnuta na požadavek klienta nebo v případě, že klient čeká na přijetí v doporučené instituci jeden a více měsíců nebo shání finanční prostředky na placenou službu. Podpora v průběhu čekací doby není trvalou službou centra, jedná se o nahrazování nedostatečných kapacit v partnerských organizacích. Úlohou centra je aktivně na tyto nedostatky v síti služeb pro rodiny s dětmi upozorňovat SMK a skupinu komunitního plánování (viz kap. 5. Spolupráce a partnerství).

Klient je při první konzultaci (1K) nebo druhé konzultaci (2K) objednan do instituce nebo má interní zdroje k řešení problému, není třeba 2K nebo třetí konzultace (3K) z hlediska Rozcestníku, ale:

- pracovník předjímá zhoršení situace klienta na základě informace o dlouhé čekací době a naplánuje 2K (3K)
- pracovník nepředjímá zhoršení situace, ale klient se obává zhoršení situace a žádá 2K (3K).
- pracovník nepředjímá zhoršení situace, neplánuje s klientem 2K (3K), ale klient následně přijde na 2K (3K).

Aktuální průběh dodatečné podpory při plánované konzultaci – pracovník na předchozí konzultaci stanovil alespoň jeden krok pro klienta a zjišťuje aktuální stav problému/situace a průběh kroků klienta.

- Stav je neměnný, klient je podpořen ujištěním, že situace je stabilní a klient ji zvládá.
- Stav u klienta se zhoršil, pracovník:
 - nalézá možná zlepšení
 - navrhuje další kroky v rámci interních zdrojů klienta
 - podporuje a motivuje klienta
 - v mezním případě naplánuje třetí konzultaci

3.5 Evidence klientů

K evidenci klientů v Centru pro rodinu slouží fyzická a elektronická kartotéka klientů. **Fyzická kartotéka** je uchovávána v uzamykatelné skříni tak, aby se k ní nedostaly nepovolané osoby. V této kartotéce **jsou** uloženy **složky klientů, které obsahují evidenční listy, informované souhlasy**, další případné dokumenty (lékařské zprávy, životopisy, zprávy z pedagogicko-psychologických poraden, dopisy institucím a podobně) a osobní zápisky pracovníků centra z konzultací s klientem.

Elektronická kartotéka (Příloha č. 8_Evidence klientů_Akce s klienty) slouží ke generaci unikátního kódu klienta, k evidenci konzultací (datum, počet, pracovník) a k zaznamenávání průběhu zpětné vazby od klienta. Kód se skládá z pořadí, ve kterém klient do centra přišel, a z počátečních tří písmen klientova příjmení. Tedy 54. klient centra, pan Novák, má svůj unikátní kód 54NOV. Anonymním klientům je udělován kód s pořadovým číslem a písmenky ANO. Při zapisování do elektronické kartotéky nového klienta pracovník vygeneruje klientův kód, zapisuje, kdy byl kód přidělen, kdy proběhla první konzultace, s kým klient konzultoval. V případě zapisování druhé a třetí konzultace se již dopisuje jen datum konzultace a kód pracovníka, se kterým klient konzultoval, do příslušného políčka. Pokud klient přijde do centra s novým problémem, je mu přidán řádek, kód zůstává stejný. Do nového řádku se opět zapisují data konzultací a kód pracovníka. Kód pracovníka tvoří počáteční tři písmena jeho příjmení.

Evidenční listy klientů jsou uloženy ve fyzické kartotéce a v elektronické podobě na sdílených datech centra. Tato data jsou průběžně zálohována. Každý klient má svou osobní složku, ve které má evidenční list uložen. Zde je v elektronické podobě uložen i jeho informovaný souhlas a další případné dokumenty. Složky klientů se shodují s obsahem fyzické kartotéky, neobsahují pouze osobní zápisky pracovníků z konzultací. Složky jsou nadepisovány dle vnitřního nastavení v centru ve tvaru: kód klienta_jméno příjmení_datum narození. Název složky klienta a evidenčního listu klienta je shodný. Pravidla pro vytváření kartotéky a evidenčních listů viz **Příloha č. 5_Pravidla založení evidenčního listu**.

Evidenční listy klientů v první části obsahují základní informace o klientovi – kód klienta, jméno, příjmení, datum narození, adresu, telefonický a e-mailový kontakt, počet dětí v rodině, pohlaví, případně školu či zaměstnání. Druhá část se týká informací o konkrétní konzultaci. Pracovník sem vypisuje, kdo všechno byl na konzultaci přítomen, délku konzultace a její formu (osobní setkání, telefonát a podobně). Tato část se při vyplňování další konzultace vyplňuje znovu – mění se, stejně jako ostatní žlutě označené části evidenčního listu. Třetí část evidenčního listu se týká problému klienta. Problémy jsou popsány pomocí číselných kódů, které jsou v rámci centra jednotlivým problémům přiděleny. Dále se zde vyplňuje informace, odkud klient zná centrum pro rodinu, kdo zjistil klientův problém a jakým způsobem klient poprvé centrum kontaktoval. Poslední část evidenčního listu je textová a pracovník sem subjektivně zapisuje poznatky z konzultace, popisuje zde důvod návštěvy klienta, historii problému a kdo jej již řešil (pokud jej někdo kromě centra řešil), současnou situaci problému, rodinnou anamnézu a je zde také prostor pro poznámky. V závěru se zaznamenává shrnutí a výstup z konzultace, číslo karty, případně jednotlivé kontakty a upřesnění, kam byl klient v rámci Rozcestníku odeslán (ne vždy jsou doporučovány všechny organizace z karet – na základě specifik daných organizací), v dalším bodě by měly být zapsané další kroky klienta a případně pracovníka, poznamenány jsou přijaté písemnosti, informace o tom, zda klient podepsal informovaný souhlas, a kód pracovníka. Každá konzultace má nový evidenční list, ty se ukládají do jednoho souboru pod různými záložkami. Záložky jsou pojmenovány datem konzultace podle vzoru DD. MM. RR. Formulář evidenčního listu viz **Příloha č. 6_Evidenční list**.

Případné přílohy jsou evidovány ve fyzické kartotéce a ve složce klienta. Přílohu může tvořit psychologický posudek, dopis od soudu, žádost o rozvod, lékařské zprávy, životopis, dopisy institucím a další písemnosti, které od klienta na konzultaci pracovník získá, případně je klientovi pomůže sepsat.

Tabulka s kódy klientů a organizacemi (Příloha č. 13_Organizace nabídnuté klientům) slouží pracovníkům centra k určení počtu odeslaných klientů do určité organizace. Na základě počtu odeslaných klientů se pak konají Kazuistické semináře. Kódy klientů do tabulky zaznamenává vždy konzultující pracovník, klientův kód zapíše ke každé organizaci, kam byl klient odeslán (dostal na ni kontakt v rámci Karet).

3.6 Klientské procesy

3.6.1 Návštěvník v otevírací době

Centrum je otevřeno pro všechny návštěvníky, kteří chtějí využít služby centra nebo se zajímají o jeho činnost. Návštěvníka přijímá vedoucí centra, přivítá ho a zjistí konkrétní důvod návštěvy. Pokud se jedná o přímého klienta, řídí se pravidly (**Příloha č. 1_Příjem klienta vedoucím centra**). Důvody, které vedou k návštěvě centra, postupy při poskytnutí pomoci a využívané metodické nástroje jsou uvedeny v následující tabulce:

Návštěvník	Status návštěvníka	Postup 1	Postup 2	Nástroje
Dospělý	Obecný důvod návštěvy: Návštěvník chce řešit svůj nebo cizí problém			
	A. Klient přichází poprvé a není objednan. <i>Přichází v hodinách pro veřejnost?</i>	ANO → A1. VC uvede klienta k pracovníkovi na příjmu <i>Dovede klient určit problém?</i>	ANO → A1.1 Problém neřeší CPR → dále viz postup B → Pracovník odkáže klienta na partnerskou organizaci	VEGA_Příjem klientů vedoucím centra VEGA_Rozpisy služeb VEGA_Informovaný souhlas VEGA_Pravidla pro založení evidenčního listu VEGA_Evidenční list Číselník rizikových faktorů VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty VEGA_Karty organizací VEGA_Dotazník
			ANO → A1.2 Problém řeší pracovník na příjmu → dále viz postup C	VEGA_Informovaný souhlas VEGA_Pravidla pro založení evidenčního listu VEGA_Evidenční list Číselník rizikových faktorů VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty <i>Alternativně VEGA_Karty organizací/ VEGA_Rozpisy klientů</i> VEGA_Dotazník
			ANO → A1.3 Problém řeší jiný pracovník → dále viz postup B	Dokumenty viz postup A 1.2
NE → A1.4 Analýza problému → A 1.4.1 Potvrzení postoje/rozhodnutí → dále viz postup B			Dokumenty viz postup B Platí pravidla pro 1. schůzku VEGA_Dotazník	

Návštěvník	Status návštěvníka	Postup 1	Postup 2	Nástroje
Dospělý	Obecný důvod návštěvy: Návštěvník chce řešit svůj nebo cizí problém			
			NE → A1.4 Analýza problému →A 1.4.2 Určení problému→ dále viz postup A 1.1 – A 1.3	Dokumenty A 1.1 – A 1.3
			NE → A1.4 Analýza problému →A 1.4.3 Patologické jednání →A1.4.3.1 Příslušný pracovník je k dispozici? →NE → objednání pracovníka B 1.2 → dále viz postup C	Viz dokumenty pro B 1.2 a postup C
			→A 1.4.3.2 Příslušný pracovník je k dispozici? →ANO → dále viz postup B1- B 1.1	
			→A 1.4.3.2.1 Jedná se o agresivní chování? NE → Sestavení traumatologického plánu, Evidence	Traumatologický plán VEGA_Evidenční list VEGA_Pravidla pro založení evidenčního listu VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty
			→ A1.4.3.2.2 Jedná se o agresivní chování? ANO → Zajištění krizové intervence	VEGA_Evidence návštěv_Ostatní
		NE → A2. VC odkáže na otevírací dobu VEGA		Internetové stránky VEGA
	B. Neobjednaný klient jde za konkrétním pracovníkem	B1. VC zjistí, zda je pracovník k dispozici (je přítomen, nekonzultuje).	Je pracovník k dispozici?→ ANO →B 1.1 Konzultace u pracovníka, Evidence	VEGA_Příjem klientů vedoucím centra VEGA_Rozpisy služeb VEGA_Informovaný souhlas VEGA_Pravidla pro založení evidenčního listu VEGA_Evidenční list Číselník rizikových faktorů VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty Alternativně VEGA_Karty organizací / VEGA_Rozpisy klientů
			NE → B 1.2 Objednání k pracovníkovi	VEGA_Rozpisy klientů
	C. Objednaný klient jde za pracovníkem	C1. Konzultace u pracovníka, Evidence		VEGA_Informovaný souhlas VEGA_Pravidla pro založení evidenčního listu VEGA_Evidenční list Číselník rizikových faktorů VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty Alternativně VEGA_Karty organizací / VEGA_Rozpisy klientů VEGA_Dotazník
Dospělý	Obecný důvod návštěvy: Návštěvník chce poznat VEGU			
	D. Odborník, který s CPR dosud	D 1VC zjistí důvod návštěvy:	D 1.1 VC poskytne relevantní informace	Propagační materiály Webové stránky CPR

Návštěvník	Status návštěvníka	Postup 1	Postup 2	Nástroje
Dospělý	Obecný důvod návštěvy: Návštěvník chce řešit svůj nebo cizí problém			
	nepolupracoval	1. Spolupráce na semináři 2. Chce poznat CPR 3. Chce poskytnout přímou pomoc 4. Zajímá se o výzkum		Elektronická knihovna CPR
	E. Odborník, který s CPR spolupracuje a jde za CPR pracovníkem	E.1VC zjistí důvod návštěvy: <i>Je odborník objednan?</i>	<i>Je pracovník k dispozici?→</i>	VEGA_Rozpisy služeb VEGA_Rozpisy klientů
			ANO E 1.1 Konzultace u pracovníka, Evidence	VEGA_Evidence návštěv_Ostatní
			NE E 1.2 Objednání k pracovníkovi	VEGA_Rozpisy klientů
	F. Rodič/potenciální zájemce o služby	F. 1 VC zjistí důvod návštěvy, představí CPR a odpoví na otázky. <i>Chce návštěvník řešit svůj, nebo cizí problém?</i>	ANO F 1.1 Dále viz postup A-B	VEGA_Informace o VEGA Viz dokumenty pro postupy A-B
			NE F 1.2 Rozloučení, Evidence	VEGA_Informace o VEGA VEGA_Evidence návštěv_Ostatní
	G. Státní úředník/novinář/dárce	G.1VC požádá o zpětný kontakt	G 1. 1 Poděkování, rozloučení, Evidence	VEGA_Evidence návštěv_Ostatní
H. Brigádník <i>Je dospělý?</i>	ANO H 1.1 VC podává informaci a žádost o CV, Evidence		VEGA_Evidence návštěv_Ostatní	
Dítě		NE H 1.1 VC odmítá spolupráci s odkazem na zletilost, Evidence	VEGA_Evidence návštěv_Ostatní	
Dítě	I. Nezletilý	I. 1 VC ověří věk a odmítá přímou pomoc s odkazem na zletilost a potřebu doprovodu zákonného zástupce	VEGA_Evidence návštěv_Ostatní	

Poznámka: Zeleně označené postupy nebyly ověřeny v praxi.

3. 6. 2 Telefonický kontakt

Telefonní hovory v centru přijímá vedoucí centra. Pracovníci provádějí pouze odchozí telefonáty klientům a spolupracujícím organizacím v rámci řešení problémů. Ostatní odchozí hovory provádí vedoucí centra. Pravidla pro společný telefon centra jsou upravena v dokumentu Vnitřní směrnice (kapitola 7.2 Vnitřní směrnice, podkapitola 7.2.5.1). Ostatní pravidla. Postupy při vyřizování příchozích a odchozích hovorů a využívané metodické nástroje jsou následující:

Telefonát	Status volající osoby	Postup 1	Postup 2	Nástroje
Příchozí	Volající osoba: Zmeškaný hovor			
	A. Zmeškaný hovor	A 1. VC kontaktuje zpětně zmeškaný hovor	<i>Je volající kontaktován? →</i>	VEGA_Nahrávka hlasové schránky Zmeškané záznamy VEGA_Evidence kontaktů
			A 1.1 ANO → <i>Jedná se o přímou pomoc?</i> ANO → A 1.1.1 viz postupy B - E Přímý klient	Viz dokumenty pro postupy B – E.
			A 1.1 ANO → <i>Jedná se o přímou pomoc?</i> NE → A 1.1.2 viz postupy F. Odborník	Viz dokumenty pro postupy F.

Telefonát	Status volající osoby	Postup 1	Postup 2	Nástroje
			A 1.2 NE → Druhý pokus zpětného kontaktu. <i>Došlo ke kontaktu?</i> A 1.2.1 ANO → viz postup A 1.1	Viz dokumenty pro postupy A 1.1
			A 1.2 NE → Druhý pokus zpětného kontaktu. <i>Došlo ke kontaktu?</i> A 1.2.2 NE → Konec	
Příchozí	Volající osoba: Klient přímé pomoci			
	B. Klient chce objednat	B 1. VC zjistí potřebu klienta	B 1.1 → VC pozve klienta v otevírací době B 1.2 → VC objedná klienta na konzultaci B 1.3 → VC přihlásí klienta na seminář	VEGA_Evidenční list VEGA_Evidence klientů_Akce s klienty VEGA_Evidence prvního kontaktu VEGA_Rozpisy klientů VEGA_Seznam účastníků
	C. Klient chce obecně radu	C 1. VC pozve klienta v otevírací době	→ dále viz proces VEGA_Návštěvník v otevírací době chce řešit svůj nebo cizí problém	VEGA_Evidence prvního kontaktu
	D. Klient chce info o CPR	D1. VC poskytne informaci	<i>Je info dostatečné?</i> →ANO D 1.1 Rozloučení	Propagační materiály Semináře Webové stránky CPR Elektronická knihovna CPR
			→ NE D 1.2 → dále viz postup B 1.1 – B 1.3	Viz dokumenty B1.1 – B1.3
	E. Klient chce poradit v krizové situaci	E1. VC vyhodnotí situaci. <i>Je možné odložit řešení na osobní návštěvu?</i>	→ANO E 1.1 → dále viz postup B 1.2	VEGA_Evidence prvního kontaktu VEGA_Rozpisy klientů
			→ NE E 1.2 VC objednává krizovou intervenci	VEGA_řešení krizových situací VEGA_Evidence prvního kontaktu
	Volající osoba: Odborník			
F. Odborník chce: 1. Informace o semináři 2. Info o CPR 3. Výzkum	F1. VC poskytne informaci	<i>Je info dostatečné?</i> →ANO F 1.1 Rozloučení →NE → VC požádá o zpětný kontakt a případně kontaktuje OG	Propagační materiály Semináře Webové stránky CPR Elektronická knihovna CPR VEGA_Evidence kontaktů_Ostatní	
Příchozí	G. Odborník chce přímou pomoc pro svého klienta	G1. VC nabídne přijetí klienta v otevíracích hodinách centra/ informuje o možnosti objednání klientem		Webové stránky CPR VEGA_Evidence kontaktů_Ostatní
Odchozí	Volající osoba: Tým CPR			
	H. Vedoucí centra	H. 1 Kontaktování členů týmu, klientů, odborníků, SMK, organizací, dodavatelů.		Společný telefon VEGA CPR Kontakty
	I. Pracovníci	I. 1 Kontaktování klientů, VC a supervizora a kontaktních osob v organizacích.		Společný telefon VEGA CPR Kontakty

Poznámka: Zeleně označené postupy nebyly ověřeny v praxi.

3. 6. 3 Rozcestník v terénu

V rámci projektu Primární prevence ohrožení dětí prvních tříd základních škol je nabízena služba Rozcestníku v terénu pro klienty s potřebou bezbariérového přístupu. Pokud koordinátor kontaktuje vedoucího centra VEGA s požadavkem na poskytnutí služby Rozcestníku v základní škole (**Příloha č. 1 ke kapitole 1. Úvod: Metodika Primární prevence dětí prvních tříd ZŠ**, vedoucí centra pomocí rozvrhu, viz **Příloha č. 3_Rozpisy služeb**) určí pracovníka centra a domluví termín schůzky. Při Rozcestníku v terénu se postupuje **dle postupu C** (platného pro běžného návštěvníka centra: **Návštěvník chce řešit svůj nebo cizí problém**), konzultace však probíhá ve škole za pomoci základních nástrojů:

VEGA_ Informovaný souhlas
 VEGA_ Karty organizací
 VEGA_ Dotazník

Pracovník VEGA předává klientovi informační materiály: leták VEGA, průvodce službami (viz **Příloha č. 10_ Průvodce profesemi, institucemi a službami věnujícími se péči o rodiny a děti**) a vizitku webových stránek Šance dětem a vizitku Adresáře služeb pro rodiny s dětmi.

3.7 Registr rizik

Oblast	Název	Popis	Proaktivní řešení/Reaktivní
PROJEKT	Nejasně formulované cíle projektu	Tým není motivován naplňovat cíle projektu, není s nimi ztotožněn. Nevidí cestu, kam jdeme a proč tam jdeme. Neexistují evaluační mezníky – zpětná vazba, zda se daří nebo ne.	Zopakovat cíle projektu. Zavést evaluační mezníky: podrobné statistiky a evaluace.
	Poskytujeme služby v „nedostatečné kvalitě“ vůči projektu.	Máme sice hodně rodin, ale nepracujeme s nimi dle cílů projektu – Rozcestník.	Objasnění cílů projektu, systémové uchopení spolupráce s organizacemi. Systém kontroly/zpětné vazby.
	Nedodržování zásad zřizovatele, principů práce a filozofických předpokladů	Návštěvníci centra nevnímají tým jako celek, není možné vytvořit bezpečné prostředí a podmínky ke vzniku důvěry.	Společné setkání týmu a zopakování všech zásad a principů práce s ověřením, zda jsou dobře nastaveny a pochopeny.
	Koncepční chyby v nastavení projektu	Ztráty finanční, časové, personální.	Nastavit KPI'S: Kontrola měsíčního rozpočtu Měsíční rozvrh práce pracovníků Ukazatele za čtyři měsíce fungování: - Počet klientů - Počty konzultací - Zpětná vazba (ZV) anonymní

Oblast	Název	Popis	Proaktivní řešení/Reaktivní
PROJEKT			<ul style="list-style-type: none"> - ZV informovaná - ZV z kazuistických seminářů - Odkud jsou klienti VEGA - Kde se dozvěděli o VEGA - Počty návštěvníků webu, adresáře, stažení průvodce - Celkové náklady na jednoho klienta
TÝM	Nevhodně složený tým (profesně, lidsky)	<p>Nedostatečné znalosti a schopnosti v oboru.</p> <p>Nekompetentnost pracovníků k řešení častých problémů v rámci primární prevence.</p>	<p>Důkladné výběrové řízení na dané pozice.</p> <p>Posílení nebo případná změna pracovníků kompetentních k řešení problému projektu.</p> <p>Supervize</p>
	Málo lidí v týmu	<p>Centrum nenabízí služby v požadované kvalitě.</p> <p>Únava týmu.</p>	<p>Report výkazů práce: přímá a nepřímá práce.</p> <p>Počty konzultací na pracovníka na měsíc – vyspecifikovat přesně.</p> <p>Pravidelné vyhodnocování.</p>
	Nejasně formulované požadavky na tým	<p>Nejistota na obou stranách.</p> <p>Neporozumění.</p> <p>Nenaplňování cílů projektu.</p> <p>Časová prodleva při plnění úkolů.</p>	<p>Popis pracovní pozice.</p> <p>Supervize.</p> <p>Společné porady.</p> <p>Průkazně se přesvědčit, zda všichni porozuměli požadavkům.</p>
	Příliš mnoho úkolů na tým	<p>Protahování termínů projektu.</p>	<p>Přidělování úkolů s časovou dotací a s jasně vymezenou kvalitou.</p> <p>Zpětná vazba.</p>
	Spolupráce jednotlivých členů týmu	<p>Členové týmu docházejí na pracoviště v různých časech.</p> <p>Chybí sdílení a výměna informací.</p> <p>Není prostor na společné brainstormingy.</p> <p>Navýšení pracovního zatížení vedoucího.</p> <p>Protahování termínů projektu.</p>	<p>Pravidelné porady k provozu.</p> <p>Pravidelné porady pro brainstorming k pilotnímu projektu jako takovému.</p>
	Nepoměr rozdělení práce	<p>Zahlcení některých pracovníků versus málo práce pro další pracovníky.</p>	<p>Report výkazů práce: přímá – nepřímá práce.</p> <p>Osobní pohovory s pracovníky.</p>

4. Osvětová činnost

4.1 Definice pojmů

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
Osvětová činnost	Sdílení informací formou osobního interaktivního vzdělávání a prostřednictvím komunikačních médií
A stojan	Stojan ve tvaru A, který je hlavním poutačem centra pro rodinu před domem, kde centrum sídlí
DPP	Dohoda o provedení práce
SMK	Statutární město Kladno
OR	Obchodní rejstřík
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna
Primární prevence (PP)	Soubor efektivních opatření směřujících k podpoře a udržitelnosti zdravého fungování rodinného systému, včetně včasné identifikace možného ohrožení a zabezpečení prorodinných služeb na úrovni jednotlivce, rodiny, odborníků, státních a nestátních organizací. Cílem je nalézat a podporovat protektivní faktory, nalézat a eliminovat rizikové faktory.
Nespecifická primární prevence	Veškeré preventivní aktivity napomáhající snižovat riziko vzniku a rozvoje ohrožení rodiny. Jde o aktivity podporující zdravé fungování rodinného systému a zlepšování životního stylu. Můžeme mluvit o konkrétních počinech umožňujících rozvoj harmonické osobnosti (členů rodiny) a rodiny.
Specifická primární prevence	Za specifickou primární prevencí považujeme pouze takové aktivity, které jsou zaměřeny na konkrétní formu ohrožení, popřípadě více forem. Zároveň je jejich realizace časově a prostorově ohraničena, jsou jasně zacíleny na ohraničenou a definovanou cílovou skupinu. Specifická primární prevence se snaží omezovat nárůst ohrožení rodiny. Jedná se o preventivní působení zaměřené přímo na problematiku daného jevu, kterému se prevence snaží předejít, nebo na cílenou práci se skupinami populace, u nichž lze v případě její absence předpokládat další negativní vývoj. Specifická primární prevence reaguje na skutečné problémy a potřeby určité cílové skupiny. Jde o skupiny, které jsou z různých důvodů znevýhodněny a více vystaveny potencionálnímu rozvoji ohrožení.
Specifická PP Všeobecná	Všeobecná prevence je zacílena na velké skupiny populace bez zohlednění specifických rizikových skupin. Cílem je ovlivňování postojů a chování dětí a rodičů a poskytnutí dostatku informací a dovedností k tomu, aby se zamezilo výskytu ohrožení.
Specifická PP Indikovaná	Prevence indikovaná se zabývá již vzniklými potížemi v rodině. Je zacílena na ohrožené jedince, kteří vykazují známky ohrožení. Cílem je snížit „míru ohrožení“ a zmírnit vzniklé následky.
Specifická PP Selektivní	Je zacílena na ohrožené skupiny, u kterých lze předpokládat zvýšenou možnost ohrožení, není poskytována plošně všem rodinám. Tato hladina prevence vyžaduje určitou vyšší erudici a kvalifikaci poskytovatele preventivní aktivity.

4.2 Strategie plánování osvětové činnosti

V souvislosti s myšlenkou primární prevence je jako jedna z hlavních aktivit centra pro rodinu navržena realizace osvětové činnosti. Při tvorbě konceptu osvětové činnosti byly definovány základní oblasti nezbytné pro její realizaci: proč ji realizovat, pro koho, kdo by měl být přednášejícím, jaká by měla být témata, jak osvětovou činnost realizovat, kde ji realizovat a kdy (viz schéma Osvětová činnost centra pro rodinu). Při stanovení odpovědí na tyto otázky byly zvoleny priority tak, aby naplnily koncept primární prevence.

Schéma: Osvětová činnost centra pro rodinu

Oblast	Priorita centra	Zdůvodnění
PROČ	Osvětová činnost v rámci primární prevence ohrožení rodiny <ul style="list-style-type: none"> - Motivace - Prevence - Edukace 	Cíl pilotního projektu.
PRO KOHO (Účastníci)	Rodiče Pedagogové	Rodiče: primární cílová skupina. Pedagogové: jsou s rodinami v nejužším kontaktu. Mají přímý vliv na výchovu a vzdělávání. Znají velmi dobře situace rodin dětí. Jsou často právě těmi, kteří upozorní na nelehkou situaci v rodině pomáhající instituci.
KDO (Přednášející)	<ul style="list-style-type: none"> - Interní odborníci - Externisté - Členové expertní skupiny 	Účastníkům chceme nabídnout profesionální péči a pohled na danou problematiku.
CO (Téma)	1. Specifické (sekundárně preventivní) 2. Vybrané CPR: <ul style="list-style-type: none"> - Z hlediska pravděpodobnosti výskytu v regionu - V kontextu přímé práce CPR - Z hlediska časového (aktuálnost v rámci roku) 3. Vybrané školou či spolupracující organizací	Prioritní je volba témat, která mají přímý vztah k danému rizikovému jevu, který může nastat (například šikana ve škole). Formulace tématu semináře je pojata primárně preventivně, například Jak předcházet šikaně dítěte ve škole.
KDE	CPR, spolupracující organizace, školy	Co nejvíce se přiblížit k cílové skupině seminářů.
KDY	CPR určené datum nebo datum na základě dohody CPR a spolupracující organizace	Z pohledu cílů pilotního projektu je zvoleno časování v režii CPR upravené dle možností škol a spolupracujících organizací.

Dle výše uvedené tabulky je vytvořen čtvrtletní plán vzdělávacích akcí tak, aby splňoval koncepční záměr v oblasti primární prevence, byl v souladu s uvedenými prioritami a byl přínosem pro účastníky. Do prvního pololetí 2014 probíhaly tři typy seminářů:

Komu: UČITELÉ			Komu: RODIČE		Komu: RODIČE		
Místo konání: Centrum pro rodinu VEGA			Místo konání: spolupracující organizace		Místo konání: škola		
Stupeň: MŠ, ZŠ, SŠ, společné	téma	lektor	téma	lektor	stupeň: MŠ, ZŠ, SŠ	téma	lektor

Od druhého pololetí 2014 probíhají semináře pro rodiče pouze v základních školách v rámci projektu Primární prevence ohrožení dětí prvních tříd ZŠ.

Základním krokem při tvorbě koncepce osvětové činnosti je volba přednášejících k jednotlivým zvoleným tématům. Důležitým momentem je navázání spolupráce ohledně osvětové činnosti s ostatními organizacemi – využití spolupracujících organizací pro její realizaci. Pro rozvoj a posilování kvality osvětové činnosti CPR je třeba zařadit semináře nebo jiné formy osvěty přednášené klientům odborníky uznávanými odbornou veřejností.

Anotace

Ke každému semináři či setkání s odborníky je zpracována anotace. Jedná se o krátký popis obsahu konkrétní osvětové činnosti, který vystihuje, čeho se týká, co se v jejím rámci účastníci dozvědí a co nového jim přinese. Anotaci zpracovává přednášející ve spolupráci s organizátorem osvětové činnosti (CPR) ve chvíli, kdy je tvořen plán osvětové činnosti. V případě, že jsou vytvářeny čtvrtletní plány, jsou do nich zahrnuty kromě názvu a termínu konání také anotace.

Struktura anotace:

- KDO: CO
- KDE: KDY
- PRO KOHO

Anotaci je nutné uvést ve všech propagačních nástrojích (viz kap. 4.5 Propagace semináře) jako první informaci o semináři. U osvětové činnosti pořádané mimo prostory CPR je nutné zdůraznit **místo konání akce** a uvést ho na prvním místě.

4.3 Formy osvěty

Osvětová činnost, kterou centrum organizuje, má podobu seminářů či setkání s odborníky (besedy).

Seminář:

- forma výuky, při které se jeho účastníci podílejí, na rozdíl od školení, aktivně na výuce
- typ vysokoškolského kurzu nebo cvičení – doplňující forma přednášek rozvíjející samostatnou práci a myšlení studentů

(Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Semin%C3%A1%C5%99>)

Beseda:

- přátelské setkání s rozhovory, přátelská diskuze

(Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Beseda>)

Volba formy setkání se odvíjí od cílové skupiny, tématu a je určena v anotaci dle volby přednášejícího a dle doporučení pracovníků centra. Cílem centra je podporovat více způsobů interaktivního vzdělávání a nalézt vždy nejučinnější nástroj pro předání aktuálního tématu klientům.

4.4 Oslovení škol a spolupracujících organizací

Pro sestavení plánu seminářů je třeba oslovit školy a další spolupracující organizace nejméně šest týdnů před prvním plánovaným seminářem v instituci. Školy oslovuje vedoucí centra e-mailovým dopisem prostřednictvím školského odboru MMK, který přeposílá oznámení všem ředitelům škol a zároveň VC představí plán seminářů metodikům prevence na školách v rámci setkání metodiků prevence ZŠ, SŠ (v Pedagogicko-psychologické poradně a podobně). Oslovující dopis ZŠ, SŠ a mateřským školám viz **Příloha č. 1_Oslovovací mail_Školy** a **Příloha č. 2_Oslovovací mail_Mateřské školy**. Oslovující dopis dalším vtypovaným spolupracujícím organizacím, kde se sdružují či vyskytují klienti CPR (mateřská a rodinná centra) viz **Příloha č. 3_Oslovovací mail_Organizace**. Tento dopis zasílá vedoucí centra CPR přímo na e-mailovou adresu v **Databázi mateřských a rodinných center** vybranou z Databáze organizací viz kapitola 5.3.2.2 Databáze organizací, služeb a pracovníků v kapitole 5. Spolupráce a partnerství.

Podrobné podmínky pro uskutečnění semináře za účasti externího lektora jsou stanoveny ve smlouvě (**Příloha č. 4_Smlouva o poskytování služeb_Semináře**), pokud je lektor zaregistrován v OR nebo na základě dohody o provedení práce viz **Příloha č. 5_Dohoda o provedení práce ke kapitole č. 7. Vnitřní metodika**. Podrobné podmínky pro uskutečnění semináře ve škole či ve spolupracující organizaci jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb (**Příloha č. 5_Smlouva o součinnosti při realizaci seminářů**).

4.5 Propagace semináře

Před realizací seminářů je nutné vhodně naplánovat jejich propagaci. Ta je zvolena dle cílové skupiny semináře a začíná v době, kdy je hotový plán osvětové činnosti (včetně anotace), a to nejpozději jeden měsíc před samotnou realizací. Propagaci semináře zajišťuje VC.

1. Propagace seminářů CPR pro učitele ZŠ, SŠ:

Forma propagace	Postup při propagaci	Lhůta před uskutečněním semináře
Letáky	Jsou umístěny v prostorách CPR a dále distribuovány účastníkům z prezenčních listin, na setkání metodiků primární prevence v PPP a jednou za čtvrt roku přes odbor školství do ZŠ, SŠ.	jeden měsíc
E-maily	Jsou rozesílány všem metodikům primární prevence týden až čtrnáct dnů před konáním semináře. E-mail obsahuje žádost o zajištění návazné propagace semináře. Pro komunikaci e-mailem je využívána také databáze kontaktů osob, které již někdy v minulosti seminář realizovaný centrem navštívily. Za tímto účelem je vytvořena Databáze kontaktů účastníků seminářů .	jeden měsíc
Tištěná inzerce	Není ověřeno – pedagogové nejsou primární cílovou skupinou běžné tištěné inzerce.	
Web, FB, Google+	Informace o semináři je umístěna do kalendáře na webových stránkách centra, na webových stránkách SMK a případně na sociálních sítích.	jeden měsíc společně se zahájením registrace

Forma propagace	Postup při propagaci	Lhůta před uskutečněním semináře
A stojan	Na A stojan je kromě základních informací umístěn leták s rozpisem konkrétních aktuálních seminářů. A stojan je umístěn před budovu vždy v otevíracích hodinách centra.	jeden měsíc

2. Propagace seminářů ve spolupracující organizaci/škole:

Forma propagace	Postup při propagaci	Lhůta před uskutečněním semináře
Letáky	Jsou umístěny v prostorách CPR i v prostorách organizace. Pokud má organizace svůj leták, doplní loga CPR a dává k tisku. Za distribuci letáků klientům a partnerům organizace je odpovědná smluvní organizace.	Hned po dohodě s organizací, nejméně dva týdny před konáním semináře.
E-maily	Jsou rozesílány klientům a partnerským organizacím v přímé e-mailové komunikaci a zajišťuje je smluvní organizace.	Hned po dohodě s organizací, nejméně dva týdny před konáním semináře.
Tištěná inzerce	Pro účely inzerce je použita šablona letáku, kam jsou doplňována vždy aktuální témata. Organizace může použít leták CPR pro účely propagace. Pokud má organizace svůj leták, doplní loga CPR a dává k tisku. Nutné stihnout do uzávěrky lokální tiskoviny.	Lhůta dána uzávěrkou tiskoviny cca pět dnů
Web, FB, Google+	Informace o semináři je umístěna v kalendáři centra do aktualit a zpětně do archivu na webových stránkách CPR a dále je spolupracující organizace umísťuje do aktualit a do archivu na svých webových stránkách. Informace jsou též umístěny na webových stránkách SMK, případně na sociálních sítích.	Společně se zahájením registrace, nebo jakmile dojde k dohodě o semináři, nejpozději dva týdny před konáním semináře.
A stojan	Na A stojan v CPR je kromě základních informací umístěn leták s rozpisem konkrétních aktuálních seminářů nebo leták aktuálního semináře vydaný CPR nebo dodaný spolupracující organizací. A stojan je umístěn před budovu vždy v otevíracích hodinách centra.	Nejpozději dva týdny před konáním.

4.6 Organizace semináře

4.6.1 Příprava semináře

1. Registrace účastníků semináře CPR

Registrace účastníků je spuštěna ve chvíli, kdy je konkrétní seminář s termínem a anotací umístěn na webové stránky, tzn. nejpozději jeden měsíc před realizací prvního semináře. Registrační formulář, který zájemce odešle, přijde na e-mail, ke kterému má přístup vedoucí semináře (vedoucí centra nebo pověřený pracovník centra). Součástí přihlašovacího formuláře je: jméno a příjmení, e-mailová adresa, v případě zájmu účastníka telefon a možnost připojit poznámku či vzkaz pro organizátory

semináře. Vedoucí semináře potvrzuje registraci a vede průběžnou evidenci přihlášených zájemců o seminář **Příloha č. 6_ VEGA_ Seznam účastníků**.

Maximální počet účastníků v semináři určuje lektor. Kapacita může být dále omezena vedoucím seminářem s ohledem na kapacitu prostoru. Seminář se koná vždy, pokud se dostaví alespoň tři účastníci. Pokud se dostaví méně účastníků, dohodne se lektor na konání semináře přímo s účastníky. V případě překážky realizace na straně centra (nemoc lektora, nemoc vedoucího semináře) je zajištěna náhrada, aby mohl seminář proběhnout. Ke zrušení semináře dochází ve výjimečných případech, kdy se nepodaří zajistit ani náhradu realizátorů. Všichni přihlášení jsou o tomto informováni e-mailem nebo telefonicky (v případě, že uvedli do přihlašovacího formuláře telefon). Je důležité vyvěsit na prostor, kde se měl seminář konat, vývěsku s oznámením o zrušení.

2. Registrace účastníků semináře ve spolupracující organizaci/škole

Registrace zajišťuje spolupracující organizace přímým oslovováním svých klientů a klientů partnerských organizací. Maximální kapacita semináře je stanovena lektorem a prostorem, který zajišťuje spolupracující organizace. Minimální kapacita semináře jsou tři účastníci. V případě, že se dostaví dva nebo jeden účastník, domluví se účastníci a realizátoři na konání semináře.

Smlouva s lektorem

Jakmile je domluven termín konání semináře, uzavře VC s lektorem, který je zaregistrován v OR smlouvu viz **Příloha č. 4_Smlouva o poskytování služeb_Semináře**. Pokud lektor není registrován v OR, uzavírá dohodu o provedení práce (**Příloha č. 5 ke kapitole č. 7 Vnitřní metodika: Dohoda o provedení práce**). Smlouvu je třeba uzavřít nejméně pět pracovních dnů před konáním semináře.

Smlouva s organizací/školou

Při semináři se spolupracující organizací VC uzavírá smlouvu s organizací či školou viz **Příloha č. 5_Smlouva o součinnosti při realizaci seminářů** nejpozději pět pracovních dnů před konáním semináře. Vedoucí dohodne veškeré podmínky pro účastníky a pro lektora, včetně pomůcek, technického zajištění a zajištění prostoru v průběhu semináře.

Prezentace

Pokud přednášející zpracují k semináři prezentaci, poskytnou ji vedoucímu CPR nejpozději tři dny před realizací semináře. Ta je prezentována v rámci semináře formou promítání, dále může být poskytnuta účastníkům semináře v podobě tištěné prezentace s možností doplnění a dopsání individuálních poznámek. Po realizaci semináře je prezentace, společně s dalšími materiály, se souhlasem přednášejícího umístěna na webové stránky centra pro rodinu jako výstup ze semináře. Interní pracovník (pracovník CPR) seminář vede na základě již uzavřené DPP (**Příloha č. 5 ke kapitole 7. Vnitřní metodika**).

Materiály k prezentacím

Další materiály, které má lektor pro účastníky semináře k dispozici, jsou poskytnuty účastníkům v tištěné podobě společně s vytištěnou prezentací. Materiály k prezentacím jsou na základě souhlasu přednášejícího umístěny na webové stránky (společně s prezentací) jako výstup ze semináře.

Evaluační dotazníky k osvětě

Pro zjištění zpětné vazby od účastníků semináře je vytvořen evaluační dotazník (**Příloha č. 7_ Dotazník_Semináře**).

4.6.2 Průběh semináře

Tři dny před realizací semináře se vedoucí CPR spojí s přednášejícím ohledně konkrétní domluvy. Dále je potřeba, pokud tak ještě přednášející neučinil, získat od něho prezentaci pro seminář z důvodu tvorby kopií pro účastníky.

V den realizace semináře

Vedoucí CPR v dostatečném předstihu před začátkem semináře připraví zasedací místnost (židle, dataprojektor a podobně). V případě konání semináře ve spolupracující organizaci/škole připraví prostor organizace/škola. Pro každého účastníka je připravena složka, která obsahuje materiály k semináři

a případně propagační materiály CPR (tužku, blok, letáky, vizitky, průvodce profesemi a institucemi, pozvánku na další semináře).

Realizace semináře

Vedoucí semináře, který je na semináři přítomen vždy, uvítá na úvod semináře všechny jeho účastníky. V případě, že jsou noví účastníci, představí krátce CPR. Během úvodní části je mezi účastníky poslána **prezenční listina**, kam účastník vyplní: jméno, příjmení, telefon, e-mail a podpis. Součástí prezenční listiny je také kolonka pro vyplnění organizace, ze které účastník přichází. Údaje z prezenčních listin jsou uchovávány a e-maily jsou evidovány pro budoucí oslovení účastníků s nabídkou dalších seminářů.

Po úvodní části již vedoucí semináře předává slovo lektorovi, který představí sebe (profese, vztah k CPR) a náplň a organizaci semináře. Na závěr jsou účastníci semináře požádáni o vyplnění evaluačního dotazníku k osvětě. Jeho vyplnění zabere cca pět minut. Je dobré na toto upozornit již na začátku semináře a počítat s časovou rezervou na konci, aby měli účastníci prostor pro případné komentáře a podobně. Na úplný závěr následuje poděkování, pozvání na další semináře a rozloučení.

4.6.3 Uzavření semináře

Zápis ze semináře

V případě, že se v průběhu semináře vyskytnou podněty k řešení a nová stanoviska, vedoucí centra vyhotoví ze semináře zápis (**Příloha č. 8 Zápis ze semináře**) a uloží ho na sdílená data CPR.

Výstupy z evaluačních dotazníků

Výstupy z evaluačních dotazníků jsou zpracovány formou grafů. Zpracování provádí vedoucí centra. Konečná podoba dokumentu je umístěna na sdílených datech CPR a výsledek je vyhodnocován, případně zasílán lektorovi. Vyhodnocení probíhá nejpozději do jednoho týdne od proběhnutí semináře. Na základě vyhodnocení výstupu je možné seminář zopakovat.

Součástí smlouvy o provedení semináře/spoluúčasti na semináři je také ujednání o ceně za provedení seminář. Po ukončení semináře vystaví přednášející fakturu (do jednoho týdne), kterou

zasílá vedoucímu CPR a ten ji dále postoupí k účetnímu zpracování a proplacení. Pokud není faktura zaslána, urguje vedoucí CPR její vystavení.

4.7 Registr rizik

Oblast	Název	Popis	Proaktivní řešení/Reaktivní
SEMINÁŘE	1. Nevhodně zvolené téma semináře nebo cílová skupina	Nezájem cílové skupiny. Dorazí jiná cílová skupina. Negativní PR – semináře nabízejí jiná témata nebo jsou v jiné kvalitě, než se prezentují.	Dopředu mít stanoven dlouhodobý záměr, strategii (témata zařazovat systémově). Témata volit na základě týmové porady (brainstorming). Zjišťovat poptávku u cílové skupiny (jaká témata ji v našem okruhu působení zajímají, co by potřebovala nebo chtěla vědět). Přiblížit se cílové skupině místem konání. Držet se cílů CPR, jejího nastavení, koncepce a dlouhodobé strategie.
	2. Nekvalitní nebo nevhodně zvolená kampaň (propagace semináře)	Nezájem cílové skupiny Dorazí jiná cílová skupina Informace vůbec k dané cílové skupině nedorazí.	Předem udělat analýzu (jaká kampaň je pro danou cílovou skupinu nejvhodnější – jak by měla vypadat, kde by měla být umístěna). Zjišťovat si zpětnou vazbu. (Kde jste se o semináři dozvěděli?)
	3. Nevhodně zvolený lektor, nekvalitní lektor	Negativní PR – semináře nabízejí jiná témata nebo jsou v jiné kvalitě, než se prezentují. Ztráta určité části cílové skupiny	Lektora volit na základě referencí (osobní zkušenost, zpětná vazba od kolegů). Předem si s lektorem vydefinovat cíl semináře. Nechat si od lektora předem poslat strukturu semináře. Zpětná vazba od účastníků.
	4. Nekvalitní organizační zajištění semináře	Špatná atmosféra Negativní PR Ztráta určité části cílové skupiny	Předem si vyjasnit, kdo, co, kdy v týmu bude na seminář nebo přímo na semináři zajišťovat – jasné role (kdo bude vítat účastníky, kdo se stará o občerstvení, kdo zajišťuje o prezenční listinu, kdo se postará o lektora). Zpětná vazba od účastníků.
	5. Časování semináře x hlídání dětí	Čas konání semináře nevyhovující	Zjištění na základě poptávky, čerpání z vlastní zkušenosti. Hlídání zajišťuje organizace v rámci pořádání seminářů.

5. Spolupráce a partnerství

5.1 Definice pojmů

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
Komunitní plánování	Metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie. Charakteristickým znakem metody je důraz kladený: <ul style="list-style-type: none">• na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká• na dialog a vyjednávání• na dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků²
Klíčová organizace	Organizace, která významně ovlivňuje systém péče o rodinu v regionu a aktivně se podílí na komunitním plánování
Strategický partner	Partner CPR vybraný na základě kritérií stanovených CPR vztahujících se k přímé práci (Rozcestníku); organizace zabývající se dětmi a rodinami, která přijala klienty CPR, nebo organizace, která odeslala klienty do CPR
KUS	Kulatý stůl
KAS	Kazuistický seminář
iFrame	Nástroj webové aplikace; rám umístěný ve webové stránce umožňující vymezit plochu pro umístění jiné webové stránky
SMK	Statutární město Kladno, klíčový partner
MMK	Magistrát města Kladna
NNO	Nestátní neziskové organizace
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí

5.2 Principy spolupráce a partnerství

První kapitola metodiky odpovídá na otázku, proč CPR budovat. Jmenované důvody mají své opodstatnění ve vztahu k nejlepšímu zájmu dítěte. Proč a jak vést centrum z pohledu provozního, popisují kapitoly č. 2 a 3. Nejnáročnějším úkolem však je uvést CPR jako novou organizaci s novou službou do neziskového sektoru.

Cílové skupiny, které je třeba oslovit a navázat s nimi partnerství, jsou:

- 1. Statutární město Kladno – klíčový partner**
- 2. Organizace – síťování služeb v regionu je výchozí podmínkou pro efektivní fungování CPR jako Rozcestníku**
- 3. Rodiny s dětmi – primární cílová skupina**

Mluvíme zde o oboustranném budování důvěry, které zajistí kvalitní partnerství a současně efektivní spolupráci.

Z pohledu CPR je třeba vystupovat směrem k potenciálním cílovým skupinám:

1. dle zásad zřizovatele
2. spolehlivě a stabilně

² Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/847>, cit. 5. 2. 2014

3. sledováním potřeb cílových skupin a proaktivním přístupem k naplňování jejich potřeb
4. s respektem a zájmem o pochopení, jak funguje region a jaké jsou zde vztahy
5. transparentně a otevřeně
6. jasně a srozumitelně v komunikaci přímé i mediální.

Navazování spolupráce vyžaduje neustálé aktivní vyhledávání informací o poskytovaných službách v regionu, o nově vzniklých organizacích a vytváření korektních vztahů prostřednictvím osobních schůzek.

Každou organizaci přímo i nepřímo reprezentují její zaměstnanci. Je proto důležité definovat základní pravidla komunikační strategie, která musí být za daných okolností respektována. Informační materiál pro komunikaci **Informace o centru VEGA (viz Příloha č. 2 ke kapitole č. 3)** obsahuje:

1. Poslání, hlavní cíl a účel neziskové organizace
2. Formy pomoci a prostředky komunikace

Všichni pracovníci vyznávají poslání a cíle centra a dovedou prezentovat CPR a zřizovatele v souladu s metodikou. Pracovníci vědí, kdy a jak mohou vystupovat na veřejnosti jménem organizace.

5.3 Síťování

Role centra jako iniciátora síťování spočívá v největší motivaci nalézt společné východisko a posílit spolupráci organizací v regionu. Centrum však nevychází z pozice největšího znalce dané problematiky, který trvá na svém řešení a prosazuje ho. Role centra je zpočátku iniciační, poznávací a ve výsledku informační a podpůrná.

Síťování představuje proces, kdy **vytvářením a posilováním vazeb získáváme přístup k informacím a zdrojům**, ke kterým by pracovníci jinak přístup neměli. Jde o síťování organizací, které poskytují služby pro rodiny s dětmi, a dalších relevantních aktérů systému péče o rodinu. Tato síť může být seskupena kolem klienta (více informací viz kap. 5.3.3.3 Kazuistické semináře) a/nebo na systémové úrovni jako síť organizací (viz kap. 5.3.2.3 Expertní mapa a kap. 5.3.3.1 Adresář služeb).

Jedním z cílů projektu je popsat síť služeb v regionu a dát podnět k vyvolání případných změn ve smyslu zefektivnění služeb pro rodiny s dětmi.

Paralelu můžeme sledovat ve vztahu ke komunitnímu plánování, které má ovšem své limity vyplývající ze Zákona a sociálních službách¹.

5.3.1 Cíle síťování

1. Naplnění principu Rozcestníku (viz kapitola č. 3 Přímá práce)
2. Identifikace lokálních potřeb

Identifikace nespočívá jen ve sběru informací a popisu potřeb, ale důležité je vykonat konkrétní změny, tzn. určit si dosažitelný a poté využitelný cíl (Adresář služeb, viz kap. 5.3.3.1 Adresář služeb). Opatření realizovatelné bez vnějších zdrojů je třeba uskutečnit bez prodlevy (propagace, kontaktování klíčových osob a plánování nástrojů síťování).

3. Prosazení systémové změny

V rámci prosazení systémových změn je nutné věnovat čas a úsilí konzultacím s lokálními politiky a proniknout do formálních poradních struktur samosprávy – nalézt odpovědné osoby, které budou dlouhodobé cíle prosazovat. Realita je taková, že při prosazování jakýchkoliv záměrů ve prospěch dětí a rodin tak či onak vstupujeme do struktury moci a boje o ni. Důvody jsou zcela pochopitelné:

- a) Časově omezený mandát každého politika a zájem vycházet vstříc voličům.
- b) Zájem o rychlá a efektní řešení, pokud možno restriktivní, až represivní povahy.
- c) Nezájem financovat z rozpočtu samosprávy neziskový sektor.

Cílem je nastavit spolupráci s klíčovými zástupci SMK a vedoucími odborů, které přímo řeší služby pro rodiny s dětmi (sociální věci, školství, zdravotnictví).

5.3.2 Postup budování sítě organizací

5.3.2.1 Vstupní analýza

Pro efektivní síťování je naprosto nezbytné provést vlastní interní analýzu klíčových subjektů. Způsob síťové analýzy prostřednictvím vytvoření mapy **klíčových organizací** se používá v jakýchkoliv oblastech, kde vstupuje organizace do pole aktérů.

Při vstupní analýze je nutné poznat:

- vliv jednotlivých organizací na systém péče o rodinu,
- logiku místních spoluprací,
- historii lokálních snah o vytvoření podobného záměru,
- realitu místní politické scény,
- identifikovat vlivné osoby na městském úřadě,
- osobní postoje každého představitele organizace, ochotu zapojit se do síťování a jeho reálné postavení v rámci organizace.

Rizika:

- Je třeba si uvědomit, že pokud iniciátor síťování vstupuje do lokality nově, může trvat několik měsíců, než se mu podaří v dané situaci zorientovat tak, aby mohl vnímat vyjádření místních autorit a pracovníků jako důsledek jejich postavení v regionu.
- Zároveň je třeba mít na paměti nutnost překonávání zvýšené nedůvěry a předpojatosti, že nová aktivita (síťování, potažmo všechny aktivity centra jako organizace) je zbytečná.

5.3.2.2 Databáze organizací, služeb, pracovníků

Souběžně se vstupní analýzou **je třeba provést rozsáhlou rešerši služeb** v regionu v Katalogu sociálních služeb a v dalších databázích veřejně dostupných na webových stránkách. Pro sestavení zcela aktuálního a kompletního seznamu organizací a služeb je však nezbytná pomoc zkušeného aktéra/aktérů s velmi dobrou znalostí organizací v regionu. Kategorie služeb jsou zaznamenávány v **Databázi organizací a služeb**, která je vytvořena v podobě tabulek v Excelu. Třídícím kritériem při

tvorbě jednotlivých souborů databáze jsou resorty ministerstev (MPSV, MZ, MŠMT), právo, státní instituce, živnost, média a ostatní. V rámci každého souboru jsou organizace děleny do jednotlivých záložek dle služeb. U každé organizace je uveden název organizace, kontaktní osoba, telefon, e-mail, web a korespondenční adresa. Tato databáze je vstupním zdrojem informací pro síťování: pro výběr klíčových organizací, strategických partnerů, tvorbu expertní mapy a adresáře služeb. Dále slouží k vytváření distribučních seznamů kontaktů za účelem zasílání informací, žádostí o spolupráci a propagace CPR. Z této databáze jsou vytvořeny seznamy organizací pro jednotlivé aktivity CPR. Seznamy organizací je třeba aktualizovat při každé distribuci těmito organizacím.

Pro úspěšný proces síťování je třeba zamyslet se nad otázkou, do jaké míry síťujeme konkrétní organizace, konkrétní služby nebo konkrétní pracovníky. Jedinou cestou ke skutečnému síťování je osobní návštěva organizací zástupcem CPR, návštěva zástupců organizací v CPR nebo přímé setkávání organizací u kulatého stolu a při jednáních ohledně potřeb rodin a dětí či komunitního plánování v regionu. Nástroje, které CPR používá a realizuje za účelem přímého síťování, jsou popsány v kapitole 5.3.2.5 Individuální konzultace s klíčovými organizacemi a v kapitolách 5.3.3 Dlouhodobé nástroje síťování. Stav síťování zachycuje **Expertní mapa**.

5.3.2.3 Expertní mapa

Tvorba expertní mapy je jedním z pilířů výzkumného projektu CPR. Na tvorbě expertní mapy primární prevence ohrožení rodiny se podílel tým odborníků (Expertní skupina primární prevence ohrožení rodiny). Cílem bylo vytvořit ideální systém primární prevence ohrožení rodiny v regionu Kladno (potažmo v ČR) v oblastech:

- Určit služby (aktivity, opatření, postupy), které mají určitou prioritu.
- Určit služby, které jsou v systému nezbytné.
- Zamyslet se nad případnými novými službami a zlepšeními.

Workshopy, které vedly ke tvorbě expertní mapy, byly řízeny výzkumnou agenturou MEDIAN a probíhaly následovně:

1. Fáze: Řízený workshop
Obsah a průběh viz **Příloha č. 1: Prezentace_PPKL_Workshop_Experti**
2. Fáze: Ohnisková skupina
Cílem ohniskové skupiny bylo sumarizovat výsledky jednotlivých odborníků z předešlého řízeného workshopu. Výsledkem byla prvotní mapa viz **Příloha č. 2_Mapa_Ohrožení_Rodiny_Experti_Iniciační fáze**
3. Fáze: Validizační workshop
Závěrečný validizační workshop vedl k dalším úpravám ideální mapy primární prevence ohrožení rodiny viz **Příloha č. 3_Mapa_Ohrožení_Rodiny_Experti_Pokročilá fáze**

Výsledek: Ideální systém primární prevence ohrožení rodiny by se měl skládat ze 3 oblastí:

1. Oblast trvalé podpory rodiny v daném regionu
2. Oblast systému detekce ohrožení rodiny
3. Oblast nabízených a poskytovaných služeb pro rodiny

Oblast trvalé podpory rodiny v daném regionu

Do systému trvalé podpory rodiny v ideálním případě patří (v nabídce v daném regionu je třeba hledat existenci):

Podpora ze strany systému PPOR/státu:

- Resortní podpora/spolupráce
 - ⇒ Zdravotnictví
 - Pediatrie a preventivní prohlídky
 - Multidisciplinární zdravotní asistence
 - Prevence v porodnicích
 - Sociálně-zdravotní provázení
 - ⇒ Školství
 - Systém prevence rizikového chování ve školství
 - ⇒ Práce a sociální věci
 - Sociální podpora rodiny
 - Podpora zaměstnanosti matek (jesle, školky, dětské skupiny, hlídání dětí, podpora podniků při zaměstnávání matek)
 - Prorodinná kampaň
 - ⇒ Ministerstvo vnitra
 - Soudy a soudnictví
 - Policie ČR

- Informovanost a vzdělávání:
 - ⇒ Dokonalá informovanost o nabídce služeb pro rodiny
 - Webový portál o nabídce služeb pro rodiny
 - Zdravotnická osvěta
 - Informovanost o centru pro rodinu
 - Provázanost služeb – vzájemná informovanost

 - ⇒ Vzdělávání a osvěta
 - Rodinná výchova na školách
 - Vzdělávání pro budoucí rodiče
 - Vzdělávací semináře pro rodiny
 - Pravidelné vzdělávání poskytovatelů služeb
 - Vzdělávání pedagogů
 - Vzdělávání pediatrů

- Komunitní centrum jako místo setkávání:
 - ⇒ Aktivity rodičů s dětmi
 - Volnočasové aktivity pro rodiny
 - Mateřské/Rodinné centrum
 - Pozitivní zpětná vazba rodinám

 - ⇒ Volnočasové aktivity pro sociálně slabé
 - ⇒ Zapojení více generací do podpory rodiny
 - ⇒ Zapojení více členů rodiny do akcí
 - ⇒ Začlenění centra do komunitního života jako celku

Oblast systému detekce ohrožení rodiny

Do systému detekce ohrožení rodiny v ideálním případě patří (v nabídce v daném regionu je třeba hledat existenci):

- Aktivní detekce ze strany státu a NNO (oslovení rodiny, zjištění jejích potřeb a spokojenosti):
 - Detekce ohrožení ze strany zdravotnictví (lékárny, gynekologové, logopedi, pediatři, závodní lékaři, odborní lékaři)

- Detekce ohrožení ze strany školy (školní metodik prevence, třídní učitel, učitelé, vychovatelé)
- Detekce ohrožení ze strany speciálně pedagogických služeb (PPP – pedagogicko-psychologické poradny, SPC – speciálně pedagogická centra, SVP – střediska výchovné péče, dětské domovy)
- Detekce ohrožení ze strany sociálně psychologických služeb (OSPOD, NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, psychiatři, psychologové, terapeuti, pečovatelky, chráněné bydlení, odlehčovací služby, mateřská centra, střediska rané péče, linka bezpečí)
- Ostatní (volnočasové aktivity, hospody a herny, kadeřnictví, hračkářství, živnostníci, personální oddělení zaměstnavatelů, policie)

Jak detekovat – předání letáku a kontaktů, motivace k návštěvě CPR, osobní kontakt s aktéry detekce
 ⇒ partnerský přístup k rodinám

- Pasivní detekce ze strany státu a NNO:
 - ⇒ Rodina se na odborníka obrací sama
 - ⇒ PR
 - Osvětové články
 - Kazuistiky
 - Skrytá reklama
 - ⇒ Otevřená reklama
 - Kampaň
 - Není třeba mít ostych či obavu
- Párování potřeb
 - ⇒ Systém analýzy situace a potřeb
 - Diagnostika rodin
 - Párování potřeb
 - Krizová intervence

Systém párování situace (potřeb) s adekvátními službami:

Oblast nabízených a poskytovaných služeb pro rodiny s dětmi

Do systému poskytovaných a nabízených služeb v oblasti PPOR v ideálním případě patří (v nabídce v daném regionu je třeba hledat existenci):

- Poradenské služby:
 - ⇒ Občanské poradenství
 - ⇒ Právní poradenství
 - ⇒ Sociální poradenství
 - ⇒ Partnerské (manželské) poradenství
 - ⇒ Sociálně-pedagogické poradenství
 - ⇒ Psychologické poradenství
 - ⇒ Laktační poradenství
 - ⇒ Finanční poradenství
- Formy práce s rodinou:
 - Mediace
 - Rodinná terapie
 - Zapojení více generací do podpory rodiny
 - Zapojení dobrovolníků (doprovázení)
 - Konzultace
- Provázanost služeb:

- Spolupráce CPR a školy
- Spolupráce CPR a OSPOD
- Softwarová řešení (provázanost prostřednictvím internetu)
- Spolupráce s organizacemi v „ Rozcestníku“
- Komunitní plánování sociálních služeb

Expertní mapa se stala podkladem pro tvorbu dotazníku nabídky a poptávky služeb ve výzkumném projektu. Zároveň je východiskem pro směřování celkového konceptu v oblasti Primární prevence ohrožení rodiny.

5.3.2.4 Sběr informací o komunitním plánování

V rámci zasíťování sociálních služeb je důležité informovat se o stavu Komunitního plánu. Komunitní plánování (dále KP) je detailně popsáno na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR <http://www.mpsv.cz/cs/849>. Komunitní plánování obecně přispívá ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, pomáhá vytvořit efektivní systém s důrazem na místní specifika a zohledňuje odlišné potřeby jednotlivých sociálních skupin. Je vhodné domluvit si osobní schůzku s manažerem (koordinátorem) KP a vzájemně se informovat o možnostech participace. V rámci praxe Centra pro rodinu VEGA se podařilo zúčastnit KP Kladno s pracovní skupinou „Rodiny s dětmi“ i přesto, že centrum není poskytovatelem sociálních služeb.

5.3.2.5 Individuální konzultace s klíčovými organizacemi

Hlavním nástrojem analýzy jsou **konzultace s klíčovými organizacemi a strategickými partnery**. Cílem je získat co nejvíce informací pro realizaci síťování organizací. Hlavním sdělením je, jak daná organizace rozumí potenciálu síťování pro systémové změny na podporu rodin s dětmi, a vysvětlení smyslu celého procesu. Individuální konzultace jsou po zahájení poskytování Rozcestníku nahrazeny kazuistickými semináři.

5.3.3 Dlouhodobé nástroje síťování

5.3.3.1 Adresář služeb

Vytvořením adresáře služeb je naplněn cíl pilotního projektu: Mapa pomoci rodinám na úrovni primární prevence ohrožení rodiny v regionu Kladno. Tvorba adresáře služeb je podmíněna kvalitní a dlouhodobou spoluprací s organizacemi poskytujícími služby pro rodinu.

Cílem aplikace adresar.centrumvega.cz je vytvořit přehledný adresář organizací poskytujících služby pro rodiny v kladenském regionu.

Adresář služeb pro rodinu (dále jen „Adresář“) nabízí aktualizované informace o dostupných organizacích a institucích, které poskytují služby pro rodiny primárně v kladenském regionu. Základní ideou Adresáře je ucelený přehled nabízených služeb pro rodiny na jednom místě. Dále poskytování informací, které jsou kvalitní, důvěryhodné a pravidelně aktualizované. Prioritou je přímý a snadný způsob vyhledávání pro uživatele dle klíčového slova, typu poskytované služby nebo oblasti problému.

Adresář je určen uživatelům, kteří hledají organizaci poskytující službu, která jim pomůže řešit nebo se zorientovat v určitém problému, a organizacím, které poskytují služby pro rodinu. Organizace

zapsané v adresáři vstoupily do databáze dobrovolně a registrací poskytují důvěryhodně nabídku svých aktivit, kterou pravidelně aktualizují.

Fáze přípravy, spuštění a propagace adresáře:

1. Pilotní fáze – Odzkoušení na pilotních organizacích, přibližně deset.
2. Rozeslání e-mailů na kontakty v **Databázi organizací** s výzvou k zaregistrování se.
3. Vydání tiskové zprávy ve spolupráci se statutárním městem Kladno.
4. Rozeslání druhé vlny e-mailů na kontakty v Databázi organizací s výzvou k zaregistrování.
5. Zkontaktování strategických partnerů prostřednictvím KAS viz kapitola 5.3.3.3 Kazuistický seminář a nabídka registrace a prostřednictvím kulatých stolů (KUS) viz kap. 5.3.3.2. Kulatý stůl.
6. Telefonické zkontaktování organizací uvedených v Databázi výzkumu (cca tři sta organizací) a nabídka registrace. Rozeslání e-mailů na telefonicky zjištěné kontakty s nabídkou a postupem registrace.
7. Tvorba letáku nebo vizitky pouze pro propagaci adresáře.

Adresář je průběžně propagován v rámci KUS, KAS a při komunikaci s ostatními organizacemi. Dále je pravidelně zasílán e-mail s prosbou o aktualizaci údajů všem organizacím, které jsou již v adresáři registrovány.

5.3.3.2 Kulatý stůl

„Dnes je kulatý stůl často používán při jednáních, kterých se zúčastňuje mnoho různých stran. Termín „kulatý stůl“ také označuje pokojný způsob dosažení kompromisního řešení nějakého sporu nebo jednání.“³

Hlavním výstupem kulatých stolů (pořádaných CPR) a síťování obecně je posílení ochoty spolupracovat u zástupců jednotlivých organizací. Vzájemná spolupráce by měla být zdrojem modelových situací a příkladů dobré praxe.

CPR VEGA převzalo realizaci kulatých stolů v červnu 2013 od Manželské a rodinné poradny Kladno, která uskutečnila celkem tři setkání na témata:

1. Vzájemné představení zúčastněných institucí (působících v regionu a zaměřených na dítě a rodinu)
2. Prezentace modelové kazuistiky (struktura rodiny, identifikace ohrožení a odpověď na otázku, jak může kladenský region tuto rodinu podpořit) a výběr témat pro další setkávání
3. Zážitková technika a prezentace „Motivační rozhovor s klientem“

CPR převzalo pořádání kulatých stolů z následujících důvodů:

- Setkávání organizací bylo jednou z plánovaných aktivit centra pro rodinu v souvislosti se síťováním
- Výzva Manželské a rodinné poradny – žádost o převzetí realizace setkávání jinou organizací

Předpoklady KUS:

Optimální předpoklady pro zvýšení úspěšnosti KUS:

1. KUS se účastní řídicí pracovník s rozhodovacími pravomocemi,

³ Zdroj: http://cs.wikipedia.org/wiki/kulatý_stůl

2. tato konkrétní zapojená osoba se nemění v průběhu procesu síťování,
3. tento pracovník se snaží o šíření informací o síťování do nitra organizací.

Cíle KUS pro CPR:

- Prostor pro navázání organizací
- Prezentace služeb CPR
- Tematická diskuze k prezentaci CPR nebo k aktuálnímu problému/tématu předloženému CPR
- Zjištění potřeb a postojů organizací
- Zjištění motivace a možností organizací ke spolupráci

Cíle KUS z hlediska partnerů:

- Prostor pro získávání informací
- Prezentace služeb jednotlivých zúčastněných organizací společně s CPR
- Vyjádření potřeb a postojů
- Tematická diskuze k prezentacím organizací a návrhy témat pro další KUS

Komu je KUS určen:

Cílová skupina KUS je dána výběrem tématu a/nebo aktuální potřebou CPR.

- klíčovými partnerům (SMK, OSPOD) a strategickým organizacím strategické organizace: dvacet pět organizací (státní i nestátní), které byly vybrány jako **strategičtí partneři CPR** na základě následujících kritérií:

- cílová skupina poskytovaných služeb – rodina, dítě
- skutečná spolupráce s CPR (instituce, kam z centra odesíláme klienty, a instituce, které do centra klienty posílají)

S těmito organizacemi je nezbytné mít navázaný kontakt, neboť budou nadále využívány pro plnění Rozcestníku a jejich kontaktní údaje jsou součástí informací, které si klient z centra odnáší.

- **Všem organizacím v regionu**, které se zajímají o dané téma a poskytují služby pro potenciální klienty centra. V tomto případě není možné přímo oslovit všechny vedoucí či kontaktní osoby organizací, ale v případě zájmu je pro ně KUS otevřen do naplnění kapacity.

Četnost KUS – přibližně čtyřikrát ročně.

Před realizací prvního KUS je třeba se ujistit:

- Jaká mají organizace od KUS očekávání (v regionu probíhá více kulatých stolů na různá témata pod záštitou různých organizací)
- Jaká má CPR od KUS očekávání
- První KUS vyvolá u partnerů první dojem ohledně centra

5.3.3.3 Realizace KUS

1. Příprava

- a) Pozvání na KUS:

Pozvánka na KUS je rozesílána vedoucí centra e-mailem nejpozději jeden měsíc před konáním. E-mail obsahuje průvodní dopis a pozvánku v příloze:

Obsah pozvánky:

- Název kulatého stolu, pořadatel
- Datum, čas a místo konání
- Program (viz **Příloha č. 4_Kulatý stůl_Program**)
- Jméno moderátora

Přihlášení probíhá prostřednictvím e-mailu. V pozvánce je uvedena e-mailová adresa, na kterou mají oslovené organizace směřovat svou odpověď o účasti či neúčasti (do určitého data). Maximální počet účastníků je dán cílovou skupinou KUS a z toho odvozenou kapacitou prostoru pro setkání. V případě nadměrného zájmu účastníků budou ti, kteří se přihlásí po naplnění kapacity, upozorněni a následně obdrží omluvu nebo potvrzení účasti v případě změny kapacity.

- b) Zveřejnění KUS na webových stránkách (bezprostředně po zaslání pozvánek; je třeba jednoznačně vymezit cílovou skupinu KUS)
- c) Zaslání prezentace předem (pokud téma vyžaduje přípravu účastníků) a její tisk pro účastníky
- d) Příprava propagačních balíčků

2. Průběh

- a) Zapsání do prezenční listiny (jméno, organizace, e-mail)
- b) Dle programu jednání
- c) VC pořizuje zápis (eventuálně audionahrávku)

3. Evaluace

- a) Zápis z KUS (viz **Příloha č. 5_Kulatý stůl_Zápis**)

VC pořizuje z KUS zápis. Zápis je do pěti pracovních dnů rozeslán zúčastněným organizacím k připomínkám. Připomínky od účastníků jsou očekávány do pěti pracovních dnů od obdržení zápisu. VC zapracuje připomínky a odešle finální verzi zápisu všem účastníkům do tří dnů od obdržení připomínek.

Zápis z KUS obsahuje:

- Název kulatého stolu
- Datum, čas a místo konání
- Seznam účastníků
- Program s následnými výstupy (závěry)
- Zhodnocení

- b) Vyhodnocení zpětné vazby pro interní potřebu, návrh tématu na další KUS

5.3.3.3 Kazuistický seminář

Informace o záměru CPR organizovat setkání strategických organizací a CPR formou kazuistického semináře je představena v rámci setkání kulatého stolu. Při oslovování organizací pro **kazuistický**

seminář KAS 1 (dále KAS 1) vychází z celkového rozložení odeslaných klientů do organizací a počtu klientů odeslaných do jednotlivých organizací v předcházejícím roce.

Při uskutečnění KAS 2 vychází z počtu klientů, kterým byla organizace doporučena. Počet klientů pro uskutečnění KAS 2 = 20 (KAS 1 = 10) nebo počet dohodnutý s organizací při KAS 1. VC zjišťuje možnosti termínů.

Kdo je účastníkem:

Tým CPR

Partnerská organizace

Partnerská je organizace:

- kterou CPR klientům doporučuje

- která posílá klienty do CPR

Jednotliví účastníci:

Partnerská organizace: záleží na uvážení, možnosti organizace: vedoucí organizace + pracovník, který bude organizaci zastupovat ve vztahu k CPR; všichni z organizace, kdo mají zájem

CPR: VC, poradenští pracovníci – povinně; odborný garant, metodik, ředitel zřizovatele, zástupce města – nepovinně

Vedoucí KAS:

V roli moderátora KAS (dále vedoucí KAS) se střídají pracovníci centra dle rozvrhu stanoveného vedoucím centra.

Proč:

Cíle KAS:

1) Na základě konzultace s partnerskou organizací nad kazuistikami vyhodnotit, zda pracovníci CPR správně klíčí problém a zda klienta správně doporučují do partnerských organizací.

2) KAS 1 – Vzájemně se představit, zjistit podrobné informace o organizaci, jejích aktivitách a programech. Tento krok je důležitý pro hlubší navázání spolupráce, pro zvýšení informovanosti pracovníků CPR a pro zvýšení informovanosti pracovníků organizace o CPR.

KAS 2 – Vzájemně představit nové pracovníky, aktualizovat informace o organizaci a o CPR, zjistit nové potřeby a navrhnout nové způsoby spolupráce.

Kde:

Přímo v dané organizaci nebo v centru dle domluvy.

Kdy:

Na základě dohody mezi všemi zúčastněnými. V počáteční fázi snaha směřovat více organizací na jeden den – úspora času pro pracovníky CPR (avšak nutné časové rozestupy mezi organizacemi).

Jak dlouho:

KAS 1 – šedesát minut.

KAS 2 – dle zkušeností z prvního KAS.

Před spuštěním prvního KAS:

- zveřejnění KAS na webových stránkách centrumvega.cz v záložce Spolupráce s organizacemi
- zveřejnění myšlenky KAS v rámci kulatého stolu
- sepsání a schválení oslovovacího dopisu nebo znění telefonátu – proč organizaci zveme a podmínky realizace viz **Příloha č. 6_Kazuistický seminář_Oslovovací mail**.
- seznámení pracovníků CPR s metodikou KAS (postup pro přípravu, vedení a vyhodnocení KAS) – metodik
- vytvoření prezentace o CPR – kdo jsme, důvod vzniku, co CPR nabízí klientům a organizacím, co nabízí jiného oproti ostatním organizacím (**Příloha č. 7_VEGA_Informace o VEGA pro organizace**); nutné – sjednotit se v týmu
- vytvořit šablonu programu a zápisu KAS

Před KAS:

1) Oslovení organizací: e-mail nebo telefon; časování – organizace jsou osloveny dva až čtyři týdny před možným termínem KAS vedoucím centra (VC).

2) Dohodnutí termínu a místa konání mezi všemi stranami, zajištění prostor – komunikuje VC.

3) Program – příprava bodů jednání viz **Příloha č. 8_Kazuistický seminář 1_Program (Příloha č. 11_Kazuistický seminář 2_Program)** – vyhotoví VC a zašle jeden týden před konáním KAS všem účastníkům. Program obsahuje:

- informaci všem o datu a místu konání

- informaci o všech účastnících KAS a o vedoucím KAS

- informaci organizaci o počtu odeslaných/přijatých klientů a požadavek na přípravu přehledu problémů, se kterými byli klienti přijati z CPR (přehled problémů = kategorie problému z číselníků a počet klientů v této kategorii)

- příprava kazuistik pro jednání v rámci KAS a vyplnění tabulky viz **Příloha č. 9_Kazuistiky k semináři v organizaci XY č. XY** vedoucím KAS

- nastudování kazuistik jejich řešiteli – zadává vedoucí KAS

- příprava propagačních materiálů – případně prezentace (pouze u KAS 1): desky, Informace o CPR pro organizace, letáky aktuální, letáky pro semináře, vizitka CPR, vizitka adresáře, vizitka VC – kompletuje nebo zadává vedoucí KAS

- nastudování všech informací o daných organizacích – co mají napsáno na webu, co o nich víme z vlastních zdrojů (adresář služeb, kdo se s kým kdy sešel, v případě KAS 2 průběh spolupráce od uskutečnění KAS 1), kolika klientům jsme organizaci doporučili, kolik klientů jsme od nich přijali; příprava otázek – nutno sjednotit a předem stanovit návrhy, aby tým vystupoval jednotně – tým CPR, odpovědný vedoucí KAS

Při KAS:

Vedoucí KAS moderuje, dbá na dodržování programu a vyhotovuje zápis.

- představení účastníků a jejich role v organizaci, při KAS 2 představení nových účastníků
- představení programu a cíle KAS vedoucím KAS
- předání materiálů//aktuálních materiálů
- představení centra a procesu zjišťování zpětné vazby – Rozcestník – pouze KAS 1
- představení organizace/aktualizace informací o organizaci
- Pokud není organizace zaregistrovaná, tak ji rovnou zaregistrovat do adresáře//aktualizovat údaje v adresáři
- kde můžeme efektivně participovat? – vzájemné přeposílání klientů – pouze KAS 1
- jakými skupinami problémů se organizace zabývá, s čím tam můžeme klienty poslat? /aktualizace řešených problémů
- kazuistiky – jejich rozbor a výsledek diskuze – zda je správně vyhodnocen problém a klient byl správně směřován k dané organizaci:
- vedoucí KAS je odpovědný za vyhotovení interního materiálu – tabulky viz **Příloha č. 9_ Kazuistiky ke KAS v organizaci XY č. XY**, to znamená, že je schopen se ptát a zaznamenat informace tak, aby získal co nejvíce údajů pro zpětnou vazbu ke kazuistikám. Vedoucí KAS požádá organizaci o vedení informace, že klient přichází na základě doporučení CPR. Nutný předpoklad: je respektována anonymita klientů při sdílení informací. Pokud není možné řešit komplexní kazuistiky klientů (některé organizace se obávají rizika identifikování konkrétního klienta), jsou rozebírány základní rysy kazuistických problémů a zjišťuje se, zda byl klient s tímto problémem správně odeslán do organizace
- sjednocení kontaktů
- jak bude probíhat další komunikace mezi námi?
- stanovení počtu klientů, po kterém se bude konat další seminář, a místa konání semináře (doporučený počet je deset klientů)
- další potřeby a návrhy pro spolupráci – nutné pro KAS 2
- jasně definované závěry

Po KAS

- zápis z KAS – vytvořena šablona viz **Příloha č. 10_Zápis_KAS** (obsahuje: datum, čas, název organizace, jména a funkce a kontakty na všechny, program s jasnými výstupy a závěry, celkové zhodnocení)
- vedoucí KAS odešle všem zúčastněným k okomentování do tří pracovních dnů od data konání KAS a po kontrole vedoucím centra; jedná se o interní materiál; interní zhodnocení: OG, VC, pracovníci

- finální verzi odesílá vedoucí KAS s příloženou prezentací CPR (Informace o VEGA organizacím) do sedmi pracovních dnů od konání KAS po kontrole vedoucím centra a případné jazykové korektuře
- tabulka Kazuistiky ke KAS v organizaci XY č. XY – vyhotovuje vedoucí KAS do čtrnácti dnů od uskutečnění KAS
- uložení zápisu a tabulky kazuistik na data – vedoucí KAS

Co je třeba na setkání podchytit:

Příští KAS může vést spolupracující organizace, ale je třeba se domluvit na dodržení programu a závěrů (CPR potřebuje informace pro vyhodnocení činnosti).

5.5 Registr rizik

Oblast	Název	Popis	Proaktivní řešení/Reaktivní
Spolupráce a partnerství	Nesystémová spolupráce s MMK	Oddalujeme se od vize projektu – „předání městu, potažmo MPSV“.	Zavést pravidelná setkání se zástupci SMK. Účastnit se kulatých stolů pořádaných SMK. Účastnit se komunitního plánování. Společné plánování s SMK.
	Nepopularita centra (špatné jméno)	Nízká návštěvnost centra. Bojkot centra ze strany organizací. Možné nedoporučující reference klientům (špatně poradí, nedělají to dobře).	PR. Systémová spolupráce. Principy partnerství.
	Nedůvěra v projekt	Organizace nevidí smysl – proč jsme tady.	PR – náš smysl, poslání, cíle, vize. Sdílení, otevření tématu.
	Nepochopení smyslu Rozcestníku	Spolupracující organizace přeposílají do centra klienty z důvodu jejich plné kapacity, nechápou centrum jako Rozcestník.	Vyjasnění naší vize a našich služeb. Pořádání KUS a KAS.

Oblast	Název	Popis	Proaktivní řešení/Reaktivní
Spolupráce a partnerství	Obavy z konkurence/Rozcestníku	Centrum nemá co nabídnout a žádá o služby pouze další organizace. Nespolupráce, neodpovídání na e-mailové pozvánky, nereagují na schůzky a podobně. Nízká informovanost organizací o naší vizi a službách. V důsledku nesystémovost a neprovázanost prarodinných služeb.	Informovat ihned o službách, které nabízíme samotným organizacím, atraktivita služeb pro organizace (semináře, mapování). Osobní setkání se zástupci organizací. Snížení pocitu ohrožení a navázání partnerství. Adresář služeb. KAS: Informace o centru pro rodinu pro organizace a aktualizace adresáře na KAS. Při kontaktování institucí v kartách organizací. Připomínka na KUS.
	Nevhodná prezentace na kulatých stolech	Nesoulad prezentací se zásadami zřizovatele.	Nutné vždy vidět prezentace organizací předem. Tedy pokud se budou chtít organizace propagovat, je třeba vědět, co chtějí propagovat = být v souladu se zásadami zřizovatele.

6. Veřejné vystupování

6.1 Definice pojmů

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
PR/Public relations	Vztahy s veřejností, jsou to techniky a nástroje, pomocí kterých instituce buduje a udržuje vztahy se svým okolím a s veřejností, nahlíží její postoje a snaží se je ovlivňovat. Jedná se o dlouhodobou cílevědomou činnost, která by měla mimo jiné zajišťovat poskytování informací veřejnosti a zároveň získávání zpětné vazby a dalších informací od veřejnosti.
PR činnost	PR činnost je záměrné, plánované a dlouhodobé úsilí vytvářet a podporovat vzájemné pochopení a soulad mezi organizacemi a jejich veřejností.
Brand	Značka
Direct Marketing	Způsob marketingové komunikace, při které se oslovují zákazníci přímým adresným oslovením (například e-mailem, poštou, telefonicky nebo i osobně)
SEM	Search Engin Marketing, internetový vyhledávač nebo služba, která umožňuje na internetu najít webové stránky, které obsahují požadované informace.
SEO	Search Engin Optimization, metodika vytváření a upravování webových stránek takovým způsobem, aby jejich forma a obsah byly vhodné pro automatizované zpracování v internetových vyhledávačích. Cílem pak je získat ve výsledku hledání ve vyhledávačích, které odpovídá obsahu, pro danou webovou stránku vyšší pozici a tím četnější a zároveň cílené návštěvníky.
FB, Google +, Twitter	Facebook je rozsáhlý společenský webový systém sloužící hlavně k tvorbě sociálních sítí, komunikaci mezi uživateli, sdílení multimediálních dat, udržování vztahů a zábavě. Obdobou je Google+ či Twitter.
PPC reklama	Platba za kliknutí (PPC z anglického pay per click) patří mezi nástroje internetové

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
	reklamy. Princip PPC spočívá v tom, že inzerent neplatí za každé zobrazení reklamy, platí až ve chvíli, kdy na reklamu někdo klikl. Výhodou PPC reklamy je její plánovatelnost a měřitelnost.
Banner	Internetový nástroj; elektronický obdélníkový obrázek či animace, případně interaktivní grafika zobrazená nejčastěji poblíž okraje obrazovky za účelem reklamy a přístupu na zdroj informace.
Outdoor inzerce	Venkovní inzerce

PR je nedílnou součástí celkové strategie a plánování aktivit. Podstatou PR je sdílení informací, ovlivňování veřejného mínění a vzájemné působení organizace a různých cílových skupin. Podle toho, jak se organizace prezentuje a jak komunikuje s okolím, také bývá okolím přijímána. *Pokud organizace nekomunikuje vůbec, nemůže se divit, že ji okolí nezná a nemá důvěru v dané záměry (byť bohulibé)*⁴.

Má-li být PR kampaň úspěšná, je třeba vytvořit plán aktivit neboli PR plán.

6.2 Public relations a komunikační strategie

Nezbytnou součástí PR je stanovení následujících strategických bodů:

1. Cíle PR
2. Určení cílové skupiny
3. Co chceme propagovat
4. Velikost rozpočtu
5. Vytipování vhodných médií
6. Nástroje

6.2.1 Cíle PR

Cíle PR vycházejí z rozhodnutí o cílové skupině a volbě nástrojů, které určují, čeho musí PR v rámci celkového programu dosáhnout. Cíle je třeba formulovat jasně a co nejvíce konkrétně. PR se snaží o vyvolání stanovené odezvy u cílových skupin. Důležité je předem určit, jak budeme odezvu měřit.

Cíle PR:

1. Informovat cílové skupiny CPR o všech našich aktivitách (naší kompletní nabídce), tedy „dát o sobě všeobecně vědět“.
2. Oslovovat klienty k aktivní účasti prostřednictvím našich služeb.
3. Zavádět novou službu **Rozcestník**.
4. Získávat a následně zlepšovat vlastní identitu (budujeme brand).
5. Zlepšovat a upevňovat důvěru v CPR.

Je nezbytné se pravidelně ptát na otázky:

„Co a komu chceme vlastně sdělit?“
 „Čím můžeme naši cílovou skupinu zaujmout?“

⁴ Cit. Hroncová, s. 50

6.2.2 Určení cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou příjemci, které má PR kampaň oslovit. Charakteristika cílové skupiny je základním předpokladem pro další postup strategie, to je pro stanovení, co, jakým způsobem, kdy a kde se bude sdělovat. Primární cílová skupina pro PR je shodná s cílovou skupinou klientů CPR. Další cílovou skupinou jsou spolupracující organizace (klíčové organizace, strategičtí partneři, organizace poskytující služby rodinám s dětmi) viz kap. 5 Spolupráce a partnerství.

6.2.3 Předmět propagace

V CPR je nezbytné propagovat tyto aktivity:

- Přímá pomoc
- Semináře
- Kulatý stůl
- Adresář služeb
- Průvodce profesemi, institucemi a službami věnujícími se péčí o rodiny a děti
- Zveřejněné metodiky

6.2.4 PR média

Portfolio médií, která lze zvažovat při sestavování PR plánu pro CPR, je následující:

Internet:

- Vlastní web
- PPC reklama
- Reklamní bannery
- FB, Google+, Twitter reklama
- SEM – Search Engin Marketing
- SEO – Search Engin Optimization

Tisk:

- Denní tisk
- Odborné časopisy
- Magazíny
- Bezplatné katalogy

Rozhlas:

- Klasický x internetový rozhlas
- Celoplošný x regionální rozhlas

Venkovní poutače:

- Billboardy
- Cedule, plakáty
- Lavičky, vitríny
- Vozidla MHD
- Kina, kulturní a sportovní zařízení
- Nákupní centra, obchody
- Letáky
- Roll-up

Direct marketing:

- cílová skupina dle výběru CPR
- dopisy, e-maily, PF přání, dárkové předměty

K vytipování médií CPR slouží přehled médií v regionu a jejich uzávěrky viz **Příloha č. 1_ VEGA_MEDIA**
Je nutné postupovat dle schváleného PR plánu. Roční PR plán:

1) Inzerce

- noviny, časopisy
- outdoor – A stojan
- banner – organizace (SMK, školy a další spolupracující organizace)

2) Web/Sociální sítě

- webové stránky Centra VEGA, webové stránky SMK, webové stránky škol a spolupracujících organizací (banner)
- FB a Google+, profil Primární prevence
- PPC kampaň – prostřednictvím webových stránek Šance dětem

3) Letáky, vizitky

- organizace – spolupracující organizace, školy, pediatři, logopedie, gynekologie, nemocnice...
 - prostřednictvím mailu
 - osobní předání
- prostory centra
- MMK
- rozdávaní na akcích (semináře, kulaté stoly, konference, týden sociálních služeb, akce pro rodiny s dětmi)

4) PR články o CPR – Kladenský deník, Měsíčník Kladno 20XX, Kamelot

Platformou pro propagaci formou inzerce a letáku je šablona letáku, která obsahuje:

- název CPR
- logo CPR VEGA a zřizovatele
- zaměření (činnost, cílová skupina)
- otevírací doba
- služby zdarma
- kontakty
- adresa a mapa

6.2.5 Sledování účinnosti

Pro provoz CPR je důležitá informace, odkud se o nás klienti dozvěděli. Toto pole je součástí Evidenčního Listu (EL) klienta.

Dále sledujeme ukazatele:

- Počet klientů v centru: přímá pomoc (počet klientů v evidenci včetně doprovodu)
- Počet účastníků seminářů (dotazník)
- Odkud lidé přišli (EL)
- Návštěvnost webových stránek:
 - o Počty návštěvníků
 - o Počty stáhnutí souborů
 - o Prokliky na odchozí odkazy
- Návštěvnost profilu na Primární prevence na sociálních sítích (FB, Google+)

- Přímé dotazování organizací (na kulatých stolech, kazuistických seminářích, vzdělávacích seminářích)

6.3 Komunikační strategie

Komunikační strategii tvoří:

- Grafický manuál
- Webové stránky

6.3.1 Grafický manuál

CPR vstoupilo do kladenského regionu jako nová organizace se záměrem pilotování nové služby na úrovni neziskového sektoru. Při uvádění nové služby na trh je důležitá komunikace s cílovou skupinou, tedy dát o sobě vědět (jsme tady s tímto cílem, pracujeme tímto způsobem, přinášíme tyto hodnoty). Pro jakoukoliv formu komunikace s cílovou skupinou (partnery, spolupracujícími organizacemi a tak dále) je vhodné mít vytvořenou korporátní identitu, ke které přispívá i grafický manuál.

Grafický manuál CPR je důležitým nástrojem, kterým se docílí „identita“ centra a forma, jak jej prezentovat před ostatními. Jednotná grafická identita patří mezi silné marketingové nástroje – pomáhá rozpoznávání jednotlivých forem a zároveň pomáhá zvyšovat důvěryhodnost a profesionalitu.

Grafický manuál obsahuje pravidla korporátní identity – definované standardy, jak má vypadat logo, písmo, barvy, slogany a různé grafické motivy a tvary. Součástí je i grafika tiskovin. Zároveň slouží pro grafiky a tiskaře, kteří se jím při výrobě řídí.

Grafický manuál organizace by měl vycházet z loga a barev organizace. Zpracovává se zároveň s návrhem loga. Manuál obsahuje definici všech používaných materiálů a jejich šablony:

- Logo – jeho použití na různých podkladech, v různých barevnostech. Je třeba určit také zakázané varianty použití loga. Tedy to, jak se logo nesmí používat, aby nenarušilo celkový grafický styl organizace.
- Definice barev a jejich použití (čísla barev, podle nichž se orientuje tiskárna i grafik, povolené barevné kombinace a podobně)
- Používaná písma (jaké písmo se používá v dopise, v e-mailu, na stránkách a podobně)
- Interní dokumenty organizace
- Faktury, objednávky, dodací listy, smlouvy a podobně
- Externí dokumenty organizace
- Dopis
- E-mail
- Vizitky
- Nabídka služeb a podobně
- Prezentační materiály
- Letáky
- Webové stránky (grafický návrh www stránek obvykle nebývá součástí CI manuálu, ale bývají zde nastíněny základní definice důležitých grafických prvků)

- Označení provozovny, její barevnost a styl, často včetně interiéru

Je nezbytné si uvědomit, že dodržování grafického manuálu firmy pomůže cílové skupině organizaci snadněji identifikovat a najít.

6.3.2 Webové stránky

Tvorba a aktualizace webových stránek je klíčovým nástrojem komunikační strategie a propagace. Webové stránky CPR jsou umístěny na stránkách www.centrumvega.cz.

7. Vnitřní metodika

7.1 Přehled dokumentace vnitřní metodiky

KAPITOLA	ANOTACE	PODKAPITOLA	ANOTACE PODKAPITOLY	PŘÍLOHA
LIDÉ	Kapitola „LIDÉ“ podrobně upravuje vnitřní procesy a dokumenty, které se týkají pracovníků Centra pro rodinu VEGA	Personální agenda	Personální agenda je vedena vedoucím centra. Každý pracovník má založenou složku (v elektronické podobě i fyzicky), kde jsou uloženy dokumenty týkající se spolupráce (DPP, předávací protokoly, potvrzení seznámení s dokumenty, osobní dotazník a podobně)	DPP Dotazník k DPP Výkazy_ Evidence_ Protokoly
		Pracovní pozice	Pracovní pozice jsou definovány v rámci zpracovaných Job description (popis pracovní pozice, dále JD). Pro každou pozici je vypracován JD samostatně (pro pozici “Vedoucí Centra” a “Poradenský pracovník”). V rámci JD není rozdělení pozic na psycholog, speciální pedagog a sociální pracovník – toto vyplývá z nastavení Rozcestníku – funguje zastupitelnost a rozhovor pro určení problému rodiny jsou schopni zvládnout všichni pracovníci na stejné úrovni. Popis práce koordinátora se řídí dle dokumentu POD_Pravidel a postupů projektu.	Popis pracovní pozice_ Poradenský pracovník Popis pracovní pozice_ Vedoucí centra Popis pracovní pozice_ Koordinátor
		Pracovní porady	Pracovní porady týmu Centra pro rodinu VEGA se uskutečňují jednou za měsíc, vždy před ukončením daného měsíce. Jejich vedení a náplň zajišťuje vedoucí centra. V rámci porad jsou probírána důležitá témata ohledně koncepčního zaměření a provozu CPR. Tři dny před konáním porady je všem účastníkům rozeslána pozvánka s programem. Z porady je vytvořen zápis, který je následně rozeslán všem účastníkům.	Pozvánka na poradu Zápis z porady
		Supervize	Supervize týmu CPR je realizována na základě uzavřeného supervizního kontraktu, kde jsou definována všechna ustanovení (data supervizí, forma supervize, mlčenlivost, a podobně). Supervize se účastní celý tým CPR včetně koordinátorů.	Supervizní kontrakt
		Etický kodex	Etický kodex Centra pro rodinu VEGA se vztahuje na činnost všech osob, které v rámci výkonu své profese poskytují služby přímo spojené s předmětem činnosti Centra pro rodinu VEGA, a je pro ně závazný. Kodex vymezuje a podporuje standardy chování a jednání pracovníků CPR VEGA ve vztahu ke klientům, ostatním pracovníkům a partnerským organizacím.	Etický kodex
		Pracovní řád	Pracovní řád je vnitřním předpisem, který je vydáván v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Obsahuje podrobnější úpravu práv a povinností zaměstnanců vyplývajících z ustanovení zákoníku práce a dalších obecně závazných právních předpisů. Pracovní řád je závazný pro zaměstnavatele a všechny jeho zaměstnance.	Pracovní řád

KAPITOLA	ANOTACE	PODKAPITOLA	ANOTACE PODKAPITOLY	PŘÍLOHA
PRAVIDLA	Kapitola "PRAVIDLA" podrobně upravuje vnitřní procesy a dokumenty, které se týkají provozu Centra pro rodinu VEGA	Provozní řád	Návštěvní řád upravuje podmínky provozu, bezpečnostní předpisy a pravidla pro klienty Centra pro rodinu VEGA.	Návštěvní řád
		Vnitřní směrnice	Interní směrnice upravuje procesy související s provozem Centra pro rodinu VEGA.	Vnitřní směrnice
		Pravidla BOZP	Dokument obsahuje soupis práv a povinností zaměstnance a zaměstnavatele v souvislosti s dodržováním bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požárními předpisy.	Formulář BOZP
		Kontakty smluvních partnerů	Je vytvořena databáze kontaktů všech smluvních partnerů Centra pro rodinu VEGA. Tato databáze je dostupná všem pracovníkům CPR VEGA.	Kontakty centra
		Rozpočet	Pro fungování Centra pro rodinu VEGA je vytvořen rozpočet s podrobně rozepsanými rozpočtovými kapitolami. Správcem rozpočtu je vedoucí centra.	Formulář rozpočtu
		Oběh účetních dokladů	Definuje pravidla pro nakládání s účetními doklady Centra pro rodinu VEGA.	Vnitřní směrnice
FINANCE	Kapitola "FINANCE" podrobně upravuje vnitřní procesy a dokumenty, které se týkají financí a rozpočtu Centra pro rodinu VEGA	Pokladna	Definuje pravidla pro nakládání s penězi přidělenými pro provoz Centra pro rodinu VEGA.	Vnitřní směrnice
		Cestovní náhrady	Cestu, která je vykonána za účelem výkonu zaměstnání, je možné vykázat jako služební. Vyúčtování se odvíjí podle toho, zda byla cesta vykonána soukromým autem, autobusem či vlakem. Pro vyúčtování služební cesty se používá formulář "Cestovní příkaz".	Cestovní příkaz
		Evidence majetku	Veškerý majetek v CPR VEGA je sepsán a evidován v tabulce. Za aktualizaci a správnost soupisu odpovídá vedoucí centra. Pravidla jsou definována ve vnitřní směrnici.	VEGA_Výkazy_Evidence_Protokoly Vnitřní směrnice
		Mzdy a mzdová agenda	Výše mzdy pracovníků CPR VEGA je uvedena v dohodě o provedení práce nebo v pracovní smlouvě vedoucího centra a koordinátora.	DPP Pracovní smlouva
		Dar	Přijímání darů a další náležitosti s tím spojené upravuje dokument "Pravidla přijímání a nakládání s dary".	Pravidla přijímání a nakládání s dary

KAPITOLA	ANOTACE	PODKAPITOLA	ANOTACE PODKAPITOLY	PŘÍLOHA
PLÁNOVÁNÍ PROVOZU	Kapitola "PLÁNOVÁNÍ PROVOZU" podrobně upravuje vnitřní procesy a dokumenty, které se týkají provozu	Plán práce	Plán práce je popsán ve Vnitřní směrnici.	Vnitřní směrnice
		Rozpisy služeb	Na konci předchozího měsíce je vedoucím centra vytvořen rozpis služeb. Ten je vytvářen na základě stanovené otevírací doby a na základě možností jednotlivých pracovníků. Postupně je však směřováno ke stabilizaci a trvalému rozvrhu, kdy jsou pracovníci přítomni v centru. Tím dochází i k ukotvení otevírací doby.	Vnitřní směrnice
		Rozpisy klientů	Objednaní klienti jsou zaznamenáváni do tabulky. Ta je k dispozici na nástěnce v kanceláři vedoucí centra. Objednávání klientů provádí vedoucí centra nebo pracovníci sami.	Rozpisy klientů

7.2 Vnitřní směrnice

7.2.1 DEFINICE POJMŮ

Zkratka/ Pojem	Vysvětlení
Pracovník	Odborník, který poskytuje služby v prostorách centra, CPR odborník.
Vedoucí centra	Zástupce OPS Sirius, který řídí organizaci práce v centru, jedná se spolupracujícími organizacemi a je odpovědný za plnění cílů centra.
Odborný garant	Projektový manažer OPS Sirius, který je odpovědný řediteli OPS Sirius za koncepční vedení projektu.
OPS SIRIUS	Obecně prospěšná společnost Sirius, o. p. s., s posláním přispívat ke zlepšování a k rozvoji kvality života dětí je realizátorem projektů vedoucích k naplnění cílů zakladatelské společnosti Nadace Sirius.
NADACE SIRIUS	Nezisková organizace, která shromažďuje a rozděljuje finanční prostředky s cílem poskytnout pomoc a podporu dětem ohroženým ve svém přirozeném vývoji; mateřská společnost společnosti OPS Sirius.
Návštěvník	Každá osoba, která fyzicky navštíví centrum a není pracovníkem centra nebo zaměstnancem všech společností zřizovatele nebo dodavatelem služeb na základě smluvního vztahu.
Klient	Osoba, které je poskytována přímá pomoc v centru.
Účastník semináře	Osoba, která se účastní semináře pořádaného CPR VEGA.
CPR	Centrum pro rodinu VEGA (ve smyslu: Projekt OPS Sirius).
Prostory centra	Fyzické prostory Centra pro rodinu VEGA, Váňova 664, 272 01 Kladno.
Cílová skupina CPR	Cílovou skupinou jsou všichni ti, kteří vychovávají či vzdělávají děti nebo jakkoliv pracují a tráví čas s dětmi a jejich blízkými. Jsou to: <ul style="list-style-type: none"> • rodiče, rodinní příslušníci, budoucí rodiče; • pracovníci školství; • pracovníci státních a nestátních organizací věnujících se práci s dětmi a jejich blízkými; • pracovníci pomáhajících profesí; • široká veřejnost. •

7.2.2 OBĚH DOKUMENTŮ A PENĚZ

7.2.2.1 Objednávky

Kancelářský a spotřební materiál

Objednávky kancelářského a spotřebního materiálu realizuje vedoucí centra prostřednictvím dodavatelů OPS Sirius. Pracovník na potřebu doobjednání kancelářského a spotřebního materiálu upozorňuje vedoucího centra bez prodlení. Vedoucí centra je oprávněn realizovat nákupy bez schválení finančního manažera OPS, a to v hodnotě maximálně dva tisíce Kč, přičemž nákup musí být kryt měsíčním rozpočtem. Nákupy nad dva tisíce Kč schvaluje finanční manažer OPS. Schvalování probíhá na základě předloženého seznamu věcí (prostřednictvím e-mailu) s uvedením jejich počtu, ceny a důvodu nákupu. Nákupy jsou prováděny přes internetový obchod (například www.activa.cz nebo www.officedepot.cz) nebo jsou hrazeny z provozní zálohy.

Majetek a služby

Objednávky majetku a služeb je oprávněn uskutečnit pouze vedoucí centra. Vedoucí centra je povinen dodržovat pravidla pro vystavení objednávek a smluv definovaná OPS Sirius. Veškeré objednávky a smlouvy musí být předem schváleny ředitelem OPS Sirius. Číslo objednávky přiděluje Office manažer OPS Sirius. Vedoucí centra je povinen vést interní evidenci objednávek centra.

7.2.2.2 Evidence a inventura majetku

Evidenci majetku zajišťuje OPS Sirius na základě dodacích listů a faktur. Vedoucí centra je zodpovědný za vystavení a předání originálů dodacích listů a faktur do OPS Sirius pro každý nově nakoupený majetek. Inventuru majetku zajišťuje OPS Sirius. Vedoucí centra je povinen dodat na požádání potřebné podklady a poskytnout potřebnou součinnost. Každý pracovník CPR VEGA má k dispozici klíče a další věci potřebné k výkonu práce. Tyto jsou pracovníkům předány na základě předávacího protokolu, který uchovává vedoucí centra.

7.2.2.3 Faktury, paragony, dodací a záruční listy

Dodací listy

Za převzetí zboží nebo služeb je zodpovědný vedoucí centra. Při převzetí zboží nebo služby je vedoucí centra povinen zkontrolovat kvalitu a úplnost dodávky. Vedoucí centra je povinen zajistit doklad o předání (například dodací list, protokol o akceptaci služby) a zkontrolovat jeho formální a obsahovou správnost: údaje o dodavateli, datum dodávky, druh, množství, údaje o OPS Sirius. Z časových důvodů jsou některé faktury předávány finančnímu manažerovi OPS prostřednictvím e-mailu, přičemž správnost faktury je potvrzena v obsahu e-mailu. Faktury předávané osobně vedoucí centra na zadní straně orazítkuje, podepíše, čímž potvrdí správnost a oprávněnost faktury.

Daňové doklady

Vedoucí centra je povinen zajistit daňový doklad ke každé převzaté dodávce, včetně kontroly jeho správnosti. V případě faktury musí doklad obsahovat:

- a) údaje o dodavateli (název, adresa, IČO, DIČ)
- b) evidenční číslo daňového dokladu

- c) datum vystavení, datum splatnosti, datum zdanitelného plnění
- d) druh plnění, množství a jednotkové ceny
- e) celková cena bez a s DPH, výše a sazba DPH
- f) údaje o OPS Sirius

V případě paragonu (= zjednodušený daňový doklad) musí doklad obsahovat:

- a) údaje o dodavateli (název, adresa, IČO, DIČ)
- b) evidenční číslo daňového dokladu
- c) druh plnění, množství a jednotkové ceny
- d) datum uskutečnění plnění
- e) celková cena bez a s DPH, výše a sazba DPH

Paragony se proplácují přes pokladnu, výplatu z pokladny provádí vedoucí centra. Pokud je cena zboží či služby (včetně DPH) vyšší než pět tisíc Kč, pak nestačí k doložení OPS Sirius paragon, ale je nutné zajistit fakturu v souladu s **Pravidly oběhu, kontroly a evidence dokladů OPS Sirius**. Všechny doklady o předání a daňové doklady musí být formálně a obsahově zkontrolovány před předáním do OPS Sirius. Jejich formální i obsahovou správnost potvrzuje vedoucí centra podpisem na zadní straně dokladu. Takto parafované doklady vedoucí centra kopíruje a založí do složky, kterou má vedoucí centra fyzicky k dispozici v centru. Paragony předává vedoucí centra průběžně ředitelce OPS Sirius, nejpozději však do třetího dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byl nákup pořízen. Další oběh dokladů probíhá dle dokumentu Pravidla oběhu, kontroly a evidence dokladů OPS Sirius. Originál dokladu se poté předává finančnímu manažerovi OPS Sirius, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od vystavení dokladu. Vedoucí centra je povinen vést interní evidenci faktur, paragonů a dokladů o předání společně s vystavenými objednávkami nebo uzavřenými smlouvami. Tato evidence má podobu excelové tabulky a je umístěna na sdílených datech. Vzor tabulky je umístěn ve složce VEGA_Šablony.

Záruční listy

Pokud je k dodávce poskytnut záruční list, vedoucí centra zasílá jeho sken office manažerovi OPS Sirius a ukládá jej do lokální složky v centru. Originál záručního, popřípadě servisního listu předává k archivaci Office manažerovi OPS Sirius společně s identifikací, které dodávky se týká (například číslo smlouvy nebo faktury, dodacího listu). Jako záruční list lze využít paragon.

7.2.2.4 Pokladna

Veškeré nákupy je oprávněn uskutečňovat pouze vedoucí centra a je za ně plně zodpovědný.

CPR VEGA disponuje definovanou sumou hotovosti ve výši jeden tisíc Kč, určenou především pro nákup spotřebního materiálu. Hotovost do definované výše se doplňuje jednou měsíčně v okamžiku zúčtování hotovosti nebo dle potřeby. Za nakládání s hotovostí je plně zodpovědný vedoucí centra. Pro veškeré nákupy je upřednostňován způsob platby převodem na základě faktury.

Oběh hotovosti

Vedoucí centra vyúčtovává hotovost z pokladny průběžně, nejpozději však do třetího dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byl nákup pořízen. Zúčtování hotovosti předává vedoucí centra finanční manažerce OPS Sirius nebo paní účetní společně se všemi daňovými doklady (paragon, potvrzení o převzetí zálohy, faktura, objednávka...) souvisejícími s výdejem hotovosti. Na základě těchto dokladů

dojde k výdeji dodatečné hotovosti tak, aby CPR VEGA mělo na další měsíc k dispozici hotovost v definované výši. Hotovost vydává účetní Nadace Sirius.

7.2.3 SEZNAM REPORTŮ

Report = sumarizace historie vždy za konkrétní období

Všechny šablony níže uvedených reportů se nacházejí v souboru

Příloha č. 13_Výkazy_Evidence_Protokoly.xls

Název reportu	Obsah	Periodicita
Souhrnný výkaz práce	Souhrnný výkaz práce pracovníků za daný měsíc	měsíčně
Evidence majetku	Položkový seznam majetku CPR – vedoucí provede kontrolu	čtvrtletně
Souhrnný report z provozu centra	Souhrnný report o fungování centra VEGA	měsíčně

7.2.4 ORGANIZACE PRÁCE

7.2.4.1 Plánování práce

Na první poradě v měsíci je vedoucím centra navržen plán služeb dle možností jednotlivých pracovníků. Aktuální plán práce, to je přítomnost pracovníka v centru, se odvíjí od počtu objednaných klientů a od aktuální potřeby (otevírací doba, harmonogram akcí a prací). S každým pracovníkem je tento aktuální plán probíráán ústně. V případě, že se klient nedostaví a pracovník nemá plánovanou nepřímou práci, VC přidělí pracovníkovi nepřímou práci dle aktuální potřeby.

7.2.4.2 Vykazování pracovní doby

Pracovní doba se průběžně eviduje v Knize příchodů a odchodů. Pracovník, který provádí terénní propagaci, svou terénní aktivitu v knize příchodů a odchodů neeviduje, dává vědět plán terénní práce nejpozději jeden den předem vedoucí centra. Každý zaměstnanec je povinen zaznamenat přesně všechny své příchody a odchody z pracoviště do Knihy příchodů a odchodů.

Na konci daného měsíce se vždy vyplňuje formulář **Výkaz práce** (vzor umístěn na sdílených datech centra, viz soubor **Výkazy_Evidence_Protokoly**) za daný měsíc pro každého pracovníka centra. Výkaz práce obsahuje počty odpracovaných hodin s uvedením pracovní náplně. Výkaz práce připravuje pracovník a předává ho ke schválení vedoucímu centra nejpozději druhý kalendářní den následujícího měsíce.

Souhrnný výkaz práce (vzor umístěn na sdílených datech centra – „data – formuláře – **Výkazy_Evidence_Protokoly** – výkaz práce“) vyplňuje vedoucí centra na konci měsíce za všechny pracovníky centra na základě jejich individuálních výkazů práce. Výkaz obsahuje souhrnné údaje za každého pracovníka za daný měsíc. Souhrnný výkaz práce zasílá vedoucí centra finančnímu manažerovi OPS Sirius nejpozději do třetího dne následujícího měsíce. Individuální výkazy uchovává vedoucí centra ve složce v centru. Tištěné kopie individuálních výkazů práce podepsané pracovníkem a vedoucím centra se zakládají do osobních složek v centru. Vedoucí centra je plně zodpovědný za

soulad mezi přehledem odpracovaných hodin a výkazy práce předané v tištěné podobě. Pokud pracovník v daném měsíci nevykázal žádné odpracované hodiny, není pro něj vypracován výkaz práce, ale je uveden v souhrnném výkazu práce (počet odpracovaných hodin = 0)

Pracovníci na DPP nesmějí překročit měsíční limit deset tisíc Kč hrubé mzdy. Ročně nesmí počet pracovních hodin přesáhnout tři sta. Vedoucí centra je zodpovědný za plánování a sledování čerpání hodin v rámci těchto limitů.

7.2.4.3 Otevírací doba centra a konzultační hodiny

Otevírací doba centra je stanovena na základě shody zjištěných potřeb klientů a časových možností jednotlivých pracovníků a je zveřejněna na webových stránkách www.centrumvega.cz. Otevírací doba a konzultační hodiny nemohou být upravovány. Požadavek pracovníka na změnu otevírací doby je třeba hlásit s tříměsíčním předstihem. Během své přítomnosti je každý pracovník povinen vykonávat stanovenou práci dle domluvy s vedoucí centra a/nebo dle rozpisu objednaných klientů. Veřejně již není komunikováno, kdy je jaký pracovník v centru přítomen. Pokud je pracovník přítomen v centru a nemá konzultaci s klientem, je jeho náplní práce příslušná administrativa (vyplňování evidenčních listů, aktualizace karet, příprava KAS a podobně). Kromě administrativy je možné, aby se pracovník v době přítomnosti v centru věnoval propagaci (oslovování institucí, domlouvání schůzek a podobně) – dle stanoveného plánu propagace a spolupráce. O těchto schůzkách pracovníci informují vedoucího centra. Vedoucí centra je přítomen vždy, když má centrum stanoveny otevírací hodiny.

Objednávání klientů zapisují pracovníci do společné evidence (**Příloha č. 12 ke kapitole 3: Rozpisy klientů**) umístěné na nástěnce v kanceláři vedoucí centra. Kromě toho jsou ve zvláštní evidenci (taktéž umístěné na nástěnce) zaznamenávány kontakty pro případ potřeby další komunikace s klientem, viz formulář v **Příloze č. 15 ke kapitole 3: Evidence prvního kontaktu**. Pokud se pracovník nemůže dostavit z neplánovaných důvodů, oznámí tuto skutečnost prokazatelně a neprodleně vedoucímu centra. Vedoucí centra kontaktuje klienta a přeobjednává jej na termín dle dostupnosti pracovníka nebo jeho zástupu. Pracovníci jsou nezastupitelní externě. Vedoucí centra dohlíží na pracovníky, aby řešili své klienty osobními konzultacemi. V několikahodinové nepřítomnosti vedoucího centra zastupuje VC pracovník. V době dovolené a nemoci vedoucího centra zastupuje vedoucího v provozu centra pověřený pracovník OPS Sirius, a to v povinnostech vedoucího centra stanovených ředitelem OPS Sirius.

7.2.4.4 Reporting o práci

Reporting o obsahu práce je měsíční a obsahuje údaje o:

- Počet klientů v přímé práci
- Počet konaných seminářů s počtem účastníků
- Supervize, účast na supervizi
- Počet navštívených seminářů
- Počet oslovených organizací – propagace
- Návštěvnost webových stránek, počet unikátních návštěvníků, celkový počet návštěv, počet stažených dokumentů




7.2.5 OSTATNÍ PRAVIDLA






7.2.5.1 Společný telefon centra

Pracovníci provádějí odchozí telefonáty klientům a spolupracujícím organizacím v rámci řešení problémů. Návštěvy přímo v centru eviduje vedoucí centra prostřednictvím formuláře v **Příloze č. 14 ke kapitole 3: Evidence návštěv_Ostatní**. Telefonní hovory přijímá vedoucí centra. Pokud klient volá poprvé, zaznamená jeho telefonní číslo vedoucí centra na nástěnku do tabulky **Evidence prvního kontaktu** pro případnou budoucí komunikaci. Vedoucí centra při příchodu vyřizuje vzkazy v hlasové schránce a volá klientům. V případě nemoci vedoucího centra jej zastupuje v této roli pracovník OPS Sirius pověřený ředitelem OPS Sirius. Telefon, který je k dispozici pracovníkům centra VEGA, je primárně umístěn v kanceláři vedoucího centra.

7.2.5.2 Elektronická knihovna dokumentů




Sdílený adresář dokumentů CPR VEGA






 Název složky	Název složky// souboru
 Evidence klientů	<ol style="list-style-type: none">1. Číselníky2. Kartotéka3. Složky klientů4. Zpětná vazba
 Formuláře	<ol style="list-style-type: none">1. Dotazník spokojenosti2. Evidenční list3. Hlavičkové papíry4. Informovaný souhlas5. Logo VEGA6. Pravidla pro evidenční list7. Prezenční listina – semináře8. Prezentace VEGA9. Rozpisy klientů10. Rozpisy služeb11. Výkaz práce12. Zápis z jednání, semináře a podobně
 Plánování provozu	<ol style="list-style-type: none">1. Rozpisy klientů2. Rozpisy služeb
 Pravidla CRP VEGA	<ol style="list-style-type: none">1. Etický kodex2. Kontakty3. Návštěvní řád4. Pracovní řád

 Název složky	Název složky// souboru
	5. Pravidla BOZP 6. Interní směrnice
 Procesy	1. Metodika VEGA 2. Metodika POD 3. Postupy při práci s klienty
 Propagace	1. Databáze organizací Kladensko 2. Evidence návštěv_Ostatní osoby 3. Kontakty partnerů 4. Plán propagace 5. Ubytovny 6. Vizuality
 Semináře	1. Plán osvětové činnosti 2. Anotace 3. Prezentace 4. Dotazníky 5. Prezenční listiny 6. Seznamy účastníků
 Zápisy	1. Zápisy z jednání, seminářů, kulatých stolů konferencí a podobně 2. Pozvánky, zápisy z porad

Sdílený adresář dokumentů CPR VEGA je zálohován na lokálním harddisku vedoucího centra a v OPS Sirius.

Adresář dokumentů – sdílená data OPS Sirius

 Název složky	Název souboru
 Evidence faktur a paragonů	Evidence faktur a paragonů
 Evidence majetku	1. Evidence – klíče 2. Evidence majetku – centrum

 Název složky	Název souboru
 <p>Evidence smluv a objednávek</p>	<p>Evidence smluv a objednávek</p>
 <p>Metodiky</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodiky VEGA 2. Oponentury od ES 3. Rizikové faktory 4. Vnitřní metodika – finance 5. Vnitřní metodika – lidé
 <p>Podklady pro podání žádostí</p>	<p>Žádost MPSV Žádost NROS</p>
 <p>Pracovníci</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CV na web 2. Job description 3. Odborná způsobilost 4. Osobní dotazníky 5. Předávací protokoly 6. Seznámení s etickým kodexem a pracovním řádem 7. Výkazy práce
 <p>Rozpočet</p>	<p>Rozpočet</p>
 <p>Výzkumná sekce</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Příprava a průběh 2. Výsledky

7.2.5.3 Kniha úrazů

Kniha úrazů je uložena v kanceláři vedoucí centra. Zapisují se do ní v návaznosti na zákoník práce všechny pracovní úrazy vzniklé v organizaci.

7.2.5.4 Společná kuchyňka

Kuchyň si po sobě uklízí každý sám. Pokud si všimne, že dochází nějaká surovina, sdělí to vedoucímu centra, který zboží objedná. Kupují se čaje, káva, mléko, vody a drobné občerstvení.

7.2.5.5 Při odchodu

Pracovník, který do centra přichází jako první, je zodpovědný za otevření.

Pracovník, který z centra odchází jako poslední, je zodpovědný za uzamčení prostor centra, uzavření oken a vypnutí elektřiny v kuchyňce (centrální vypínač).

Vedoucí centra disponuje klíčem od schránky centra a zajišťuje její pravidelné vybírání.

Vedoucí centra disponuje klíčem od popelnice a zajišťuje její vyndání před dům (dle rozvrhu vyvážení) a poté zajistí její uklizení zpět do místnosti.

8. Závěr

Metodika centra pro rodinu VEGA vznikla v letech 2013–2016 a je určena celému týmu centra k ověření. Vedoucí centra, odborníci centra, koordinátoři a další členové projektového týmu se jí řídí a přehodnocují, zda aktuálně platná řešení a nastavené procesy vedou ke stanoveným cílům centra jako pilotního pracoviště primární prevence ohrožení rodiny. Dále pak slouží spolupracujícím odborníkům, zejména Expertní skupině primární prevence ohrožení rodiny, která se metodicky podílí na návrzích řešení a postupů práce s klienty a se spolupracujícími organizacemi centra VEGA.

Prostřednictvím metodiky se mohou seznámit s prací centra VEGA spolupracující organizace v kladenském regionu a ti pracovníci statutárního města Kladna, kteří se nepodílejí na projektu přímo, ale řeší v rámci svých kompetencí řízení nebo zajištění služeb pro rodiny s dětmi v ORP Kladno. Účelnost a efektivita poskytování služby Rozcestníku a dalších aktivit centra VEGA bude vyhodnocena v roce 2016.

Cílem metodiky je také možnost její aplikace v dalších organizacích v jiných regionech. Proto je metodika sestavena tak, aby bylo možné využít jednotlivé části nezávisle a přizpůsobit dle potřeb potenciálního uživatele v rámci jeho záměrů a podmínek. V neposlední řadě metodika slouží k nahlédnutí odborné i široké veřejnosti. Jakékoliv statistiky a informace o činnosti centra VEGA (které nepodléhají Zákonu č. 101/2000 sb., o ochraně osobních údajů) a případně i školení metodiky centra VEGA je možné vyžádat na kontaktní adrese uvedené na webových stránkách centra www.centrumvega.cz.

9. Zdroje

9.1 Zákony a vyhlášky

1. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
2. Úmluva o právech dítěte 104/1991 Sb., Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí
3. Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb.
4. Zákoník práce č. 262/2006 Sb.

9.2 Literatura

1. HRONCOVÁ, M.: *Moderní nezisková organizace*, Ateliér vzdělávání, 2010

9.3 Webové stránky

1. www.nadacesirius.cz
2. www.centrumvega.cz
3. www.sancedetem.cz
4. <http://cs.wikipedia.org>
5. <http://www.mpsv.cz>

10. Přílohy

10.1 Přílohy ke kapitole č. 1 Úvod

Příloha č. 1_ Metodika Primární prevence ohrožení dětí 1. tříd základních škol

Příloha č. 2_ Pravidla a postupy projektu Primární prevence ohrožení dětí 1. tříd ZŠ

10.2 Přílohy ke kapitole č. 3 Přímá práce s klienty

Příloha č. 1_ Příjem klienta vedoucím centra

Příloha č. 2_ Informace o VEGA

Příloha č. 3_ Rozpisy služeb

Příloha č. 4_ VEGA_ Informovaný souhlas

Příloha č. 5_Pravidla založení evidenčního listu

Příloha č. 6_Evidenční list

Příloha č. 7_Číselník rizikových faktorů

Příloha č. 8_Evidence klientů_Akce s klienty

Příloha č. 9_Karty organizací

Příloha č. 10_Průvodce profesemi a institucemi věnujícími se péči o rodiny a děti

Příloha č. 11_VEGA_Dotazník

Příloha č. 12_Rozpisy klientů

Příloha č. 13_Organizace nabídnuté klientům

Příloha č. 14_Evidence klientů_Ostatní

Příloha č. 15_Evidence prvních kontaktů

Příloha č. 16_Registr rizik

10.3 Přílohy ke kapitole č. 4 Osvětová činnost

Příloha č. 1_Oslovovací mail_Školy

Příloha č. 2_Oslovovací mail_Mateřské školy

Příloha č. 3_Oslovovací mail_Organizace

Příloha č. 4_Smlouva o poskytování služeb_Semináře

Příloha č. 5_Smlouva o součinnosti_Semináře

Příloha č. 6_Seznam účastníků_Semináře

Příloha č. 7_Dotazník_Semináře

Příloha č. 8_Zápis ze semináře

10.4 Přílohy ke kapitole č. 5 Spolupráce a sdílení

Příloha č. 1_Prezentace_Řízený workshop_Experti

Příloha č. 2_Mapa_Ohrožení_rodiny_Experti_Iniciační fáze

Příloha č. 3_Mapa_Ohrožení_Rodiny_Experti_Pokročilá fáze

Příloha č. 4_Kulatý stůl_Program

Příloha č. 5_Kulatý stůl_Zápis

Příloha č. 6_Kazuistický seminář_Oslovovací mail

Příloha č. 7_Informace o VEGA pro organizace

Příloha č. 8_Kazuistický seminář 1_Program

Příloha č. 9_Kazuistiky č. XY ke kazuistickému semináři v organizaci

Příloha č. 10_Kazuistický seminář_Zápis

Příloha č. 11_Kazuistický seminář 2_Program

10.5 Přílohy ke kapitole č. 6 Veřejné vystupování

Příloha č. 1_VEGA_Media

10.6 Přílohy ke kapitole č. 7 Vnitřní metodika

Příloha č. 1_Pracovní řád

Příloha č. 2_Etický kodex Centra pro rodinu VEGA Kladno

Příloha č. 3_Popis pracovní pozice_Poradenský pracovník

Příloha č. 4_Popis pracovní pozice_Vedoucí centra

Příloha č. 5_Dohoda o provedení práce

Příloha č. 6_Dotazník k dohodě o provedení práce

Příloha č. 7_Pozvánka na poradu

Příloha č. 8_Zápis z porady

Příloha č. 9_Supervizní kontrakt

Příloha č. 10_Formulář BOZP

Příloha č. 11_Kontakty centra

Příloha č. 12_Návštěvní řád

Příloha č. 13_Výkazy_Evidence_Protokoly

Příloha č. 14_Formulář rozpočtu

Příloha č. 15_Cestovní příkaz

Příloha č. 16_Pravidla přijímání a nakládání s dary