| Oblast | **Název rizika** | **Popis** | **Proaktivní řešení/Reaktivní** | **Aktuální stav** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROJEKT | Nejasně formulované cíle přímé práce | Tým nenaplňuje cíle přímé práce, 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.  Čtvrtletní okamžitá zpětná vazba (anonymní dotazníky)  Čtvrtletní zpětná vazba (google dotazníky a telefonáty). | Ošetřeno. |
| 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: Zpětná vazba z KAS.  Zpětná vazba okamžitá/google dotazníky a telefonáty. | Ošetřeno. |
| Nesystémová spolupráce s MMK | Oddalujeme se od vize projektu – „předání městu, potažmo MPSV“. | Zavést pravidelná setkání se zástupci MMK.  Účastnit se kulatých stolů pořádaných MMK.  Účastníme se komunitního plánování.  Společné plánování s MMK. | Aktuálně vysoké riziko, ale i vysoká příležitost. |
| Nedůvěra v projekt ze strany organizací. | Organizace nevidí smysl – proč jsme tady. | PR – náš smysl, poslání, cíle, vize.  Sdílení, otevření tématu. | Nízké riziko.  KUS i KAS potvrzuje pochopení smyslu VEGA.  Podpora MMK, podpora cílů VEGA. |
| PROJEKT | Nepopularita VEGA (špatné jméno) | Nízká návštěvnost centra  Bojkot centra ze strany organizací.  Možné nedoporučující reference klientům (špatně poradí, nedělají to dobře). | PR.  Systémová spolupráce.  KUS  KAS  Principy partnerství. | Nízké riziko. |
| TÝM | Nedodržování zásad zřizovatele, principů práce a filosofických 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. | Ošetřeno. |
| Neznalost zřizovatele a jeho aktivit | Pracovníci nemají přehled o činnostech zřizovatele.  Situace, kdy není tým schopen jednat s partnerskými organizacemi, protože nemají informace o činnostech zřizovatele. | Připomínat na pravidelných poradách, ptát se pracovníků. | Ošetřeno. |
| Koncepční chyby v nastavení projektu | Ztráty finanční, časové, personální. | Nastavit KPI´S.  Kontrola měsíčního rozpočtu  Měsíční rozvrh práce pracovníků  Ukazatele za 4 měsíce fungování:  - Počet klientů  - Počty konzultací  - ZV anonymní, ZV informovaná  - ZV KAS  - Odkud jsou klienti VEGA  - Kde se dozvěděli o VEGA  - Počty návštěvníků webu  - Celkové náklady na 1 klienta | Ošetřeno. |
| TÝM | Nevhodně složený tým (profesně, lidsky) | Nedostatečné znalosti a schopnosti v oboru.  Nekompetentnost pracovníků k řešení častých problémů v rámci primární prevence. | Důkladné výběrové řízení na dané pozice.  Posílení nebo případná změna pracovníků kompetentních k řešení problému projektů.  Pravidelné supervize.  Možnost supervize v případě řešení konfliktů konkrétních členů týmu (střet názorů, vyjasnění pozic). | Ošetřeno. |
| Málo lidí v týmu | VEGA nenabízí služby v požadované kvalitě.  Únava týmu. | Report výkazů práce: přímá a nepřímá práce.  Počty konzultací na pracovníka na měsíc – vyspecifikovat přesně.  Pravidelné vyhodnocování. | Ošetřeno:  Přímá a nepřímá práce je v poměru 50:50.  Počty konzultací na pracovníka nejsou stanoveny – pouze počty hodin. Nutnost přijmout všechny klienty. |
| Nejasně formulované požadavky na tým | Nejistota na obou stranách.  Neporozumění.  Nenaplňování cílů projektu.  Časová prodleva při plnění úkolů. | Job-description.  Supervize.  Společné porady.  Efektivně se přesvědčit, zda všichni porozuměli požadavkům.  Je nutná přesná specifikace/zadání práce pracovníkům a kladení kontrolních otázek.  Pracovníci mají možnost si vyžádat setkání a řešit úkoly a problémy společně a společně závěry představit vedoucímu. | Ošetřeno. |
| TÝM | Příliš mnoho úkolů na tým | Protahuje termíny projektu. | Přidělování úkolů s časovou dotací a s jasně vymezenou kvalitou.  Zpětná vazba.  ZV pracovníků vedoucímu centra e-mailem a na poradě. |  |
| Spolupráce jednotlivých členů týmu | Členové týmu docházejí na pracoviště v různých časech.  Chybí sdílení a výměna informací.  Není prostor na společné brainstormingy.  Navýšení pracovního zatížení vedoucího.  Protahuje termíny projektu. | Pravidelné porady k provozu.  Pravidelné workshopy k metodice. | Ošetřeno. |
| Nepoměr rozdělení práce | Zahlcení některých pracovníků versus málo práce pro další pracovníky. | Report výkazů práce: přímá – nepřímá práce.  Osobní pohovory s pracovníky.  Změna výše pracovních úvazků dle potřebnosti. | Ošetřeno.  Přímá x nepřímá práce 50:50 u všech pracovníků.  Osobní pohovory 1x za půl roku. |
| Nízká motivovanost pracovníků | Nepřijetí projektu za svůj – jsem součástí tvorby a něčeho nového. | Pravidelné porady a zvyšování motivace pracovníků. | Ošetřeno. |
| TÝM | Nejasné role v projektovém týmu. | Pracovníci se neorientují v pravomocích a kompetencích nadřízených. | Jasně popsat odpovědnosti a pravomoci. | Ošetřeno. |
| Nejednotný postup týmu ve vztahu ke klientům | Klient zažije u každého pracovníka rozdílný přístup. | Vytvořené modelové situace uvedeny v metodice. | Ošetřeno. |
| Nerovnoměrné časové dotace na konzultace jednotlivých odborníků. | Některý z odborníků je přetížen, jiný je pro přímou práci nevyužit. | V případě přetížení prodloužení konzultačních hodin. Nevytížený pracovník využije časové dotace k navazování kontaktů se spolupracujícími organizacemi - informování o kartách organizací a propagace.  Nevytížený pracovník dále využívá času na kontrolu EL a aktualizaci karet organizací. | Ošetřeno. |
| Nedostatečná časová dotace ke splnění úkolů | Pracovník nevypracuje písemné dokumenty a nezpracuje požadované výstupy. | Individuální rozhovory, zvýšené nasazení, ev. navýšení úvazku.  Efektivita:  Návrh zvýšené časové dotace na přípravu na konzultaci – možno využít na zpracování EL.  Časová dotace na zpracování dokumentů.  Plánování – efektivní využití času pracovníka vyhrazeného pro konzultace, pokud není klient. | Ošetřeno. |
| TÝM | Neprofesionální, individualistický přístup pracovníka týmu, nerespektování zásad týmové práce a spolupráce | Nejistota, až konflikty v týmu, návštěvníci ztrácí důvěru v Centrum.  Odborník/ci překračují své kompetence, dochází k rivalitě mezi odborníky, nerespektování hierarchie. | Supervize případová, týmová, v krajním případě výměna odborníka. | Ošetřeno, pouze přetrvává riziko časové prodlevy. |
| Nedostatečný čas věnovaný poradám týmu a osobnímu sdílení informací, nevyužitý čas věnovaný poradám. | Znejistění členů týmu, ztráta motivace k týmové práci, nedůvěra ve smysl práce, atmosféra na pracovišti se druhotně odrazí v přímé práci. | Týmová supervize, strukturování porad, individuální rozhovory, motivace členů týmu. | Ošetřeno. |
| Přetížení vedoucí centra | Vázne organizace porad, výměny informací, vyhodnocování, plánování, zpracování výstupů.  Nedostatečná podpora ze strany vedení. | Změna organizace práce VC,  předání aktivit týmu nebo externí zajištění,  rozšíření pracovního týmu. | Ošetřeno. |
| „Nespokojenost“ s finanční odměnou. | Změna DPP na úvazek. | Jasné zarámování z pohledu Zákoníku práce. | Ošetřeno. |
| Vedoucí centra není vnímána jako vedoucí | Nerespektování autority. Za vedoucího je vnímám někdo jiný. Činí obtíže při zadávání a kontrole úkolů. Vedoucí poté dohání práci za tým. Neustálé vynakládání času na obhajobu projektu. | Posílení role vedoucí. Jasná strukturovanost a časová dotace na jednotlivé úkoly. Supervize. | Ošetřeno. |
| PROVOZOVNA | Nedostupnost s kočárky | Nepřívětivost prostředí. Menší komfort pro rodiče s kočárky. | Na dveře umístit ceduli s obrázkem, že pracovníci přijdou pomoci s kočárkem.  Umístit informaci na webové stránky. | Ošetřeno. |
| Bariérový přístup | Omezení přístupu pro lidi s tělesným s postižením. | Domluvit schůzku na místě v blízkosti centra, které bude splňovat odpovídající podmínky. Umístit informaci na webové stránky. | Ošetřeno.  V rámci projektu Primární prevence ohrožení dětí 1. tříd ZŠ dále jen POD) je nabízen v případě potřeby bezbariérového přístupu tzv. „Rozcestník v terénu“, kdy se odborník centra VEGA setkává s klientem ve škole. |
| Zvuková izolace místností | Jsou slyšet rozhovory s klienty. | Provést stavební nebo interiérové úpravy, případně umístit zvukovou kulisu. | Ošetřeno. |
| Nedostatečné vybavení | Klient může pocítit nedostatek profesionality ze strany centra (provizorní pomůcky nebo pracovní plocha dítěte). | Obnovovat pomůcky a vybavení.  VC pravidelně zjišťuje a kontroluje, zda je vše v pořádku. | Ošetřeno. |
| Čekání klientů (procesně, prostorově) | Klienti nemají podněty, jak si zkrátit čas.  Klienti nečekají v oddělené místnosti – uslyší tak rozhovor. | Umístit časopisy, literaturu a  dětské časopisy do čekárny.  Čekárna oddělena.  Procesně je příjem klientů stanoven v metodice. | Ošetřeno. |
| CÍLOVÁ SKUPINA | Nezájem/nízká poptávka cílové skupiny o služby. | Nízká návštěvnost konzultací i seminářů.  Nejistota pracovníků. | Systémové uchopení konzultací a seminářů.  Zveřejňovat pracovníkům dostupné výhledy a odhady.  Vytvořit PR plán i se zjišťováním zpětné vazby, odkud se lidé o centru a o službách dozvěděli.  Zapojení pracovníků do propagace.  Povinnost pracovníků čerpat aktuality z webových stránek a sociálních sítí.  Informovat pracovníky o zpětné vazbě z Evidence klientů a zpětné vazbě ze seminářů.  Aktivní detekce. | Ošetřeno v případě poskytování služby rozcestníku a seminářů pro pedagogickou veřejnost.  Podpořeno aktivní detekcí v rámci projektu POD.  Vysoké riziko přetrvává u seminářů pro rodiče ve školách. |
| Nevhodně zvolená strategie oslovování cílové skupiny. | Centrum oslovuje pravidelně jiná cílová skupina. | Cílené PR, jasné formulování cílů centra a možných očekávání ze strany klientů. | Ošetřeno. |
| Časová nevstřícnost vůči klientům | Nevhodně zvolená otevírací doba.  Nevhodně zvolená data a časy seminářů. | Specifikace otevírací doby – na webu vyspecifikovat objednání/bez objednání.  Stanovujeme otevírací dobu a časy seminářů s ohledem na vlastní zkušenosti a potřeby klientů. | Ošetřeno. |
| SPOLUPRÁCE A PARTNERSTVÍ | 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 kulatých stolů a kazuistických seminářů. | Ošetřeno. |
| Obavy spolupracujících organizací z konkurence/rozcestníku | Centrum nemá co nabídnout a žádá o služby pouze další organizace.  Nespolupráce, neodpovídání na e-mailové pozvánky, nereagují na schůzky apod. Nízká informovanost organizací o vizi centra a jeho službách.  V důsledku nesystémovost a neprovázanost prorodinných služeb. | Informovat hned na začátku o službách, které můžeme nabídnout samotným organizacím, atraktivita služeb pro organizace (seminářů, mapování ad.)  Aktualizovat informace na webu. 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 obvolávání institucí v kartách organizací, připomínka na KUS. | Ošetřeno. |
| Nevhodná prezentace na kulatých stolech | Nesoulad prezentací se zásadami zřizovatele. | Nutné vždy vidět prezentace organizací předem. Tzn., pokud se budou chtít organizace propagovat, je třeba vědět, co chtějí propagovat = být v souladu se zásadami zřizovatele centra. | Nevhodná prezentace na kulatých stolech |
| PŘÍMÁ PRÁCE S KLIENTEM | Klient má jiné očekávání od naší služby | Zklamání klienta. Špatná reklama pro centrum. | Vytvoření metodického postupu o vyjasnění očekávání s klientem při prvním setkání. Modelová situace první konzultace. | Ošetřeno. |
| Nejistota pracovníka | Problémy klienta jsou příliš komplikované.  Pracovník neví, kam klienta poslat. | Zvážit předání jinému pracovníkovi v centru.  Zavedení systému spolupracujících organizací a rozpis organizací dle oblasti problému ⇨ definování karet organizací dle problému v metodice. | Ošetřeno. |
| Náhlý nárůst klientů | Dlouhá čekací doba na 2 nebo 3 termín setkání.  Chybí kapacita. | Stanovit maximální čas, jak dlouho může klient čekat.  Vymyslet plán, jak tuto situaci řešit. Nadefinovány časové intervaly: doba konzultace, doba čekání klienta. | Ošetřeno – aktuálně nízké riziko, ale může se změnit. |
| WEBOVÉ STRÁNKY | Neaktualizovanost WS. | Nepřehledné/neaktuální/nekvalitní obsah (srozumitelnost, chyby) /nepřátelský design | Pravidelná aktualizace.  Vždy dát vše kontrolovat korektorce (delší texty). | OK, nutná aktualizace pro každou akci VEGA. |
| SUPERVIZE | Výběr nekvalitního supervizora nebo supervizora, který si s týmem „nesedne“. | Ztráta důvěry k supervizi.  Nechuť se supervidovat.  Ztráta motivace se supervidovat. | Prvotní výběr kvalitního supervizora – má supervizní výcvik, je zapsán v ČIS, osobní reference.  Sdělit týmu, že je zde možnost výměny supervizora  Na první supervizi si se supervizorem vyjasnit podmínky a podobu supervize  Reflektovat každou supervizi (tým a supervizor)  První 3 až 5 supervizí zvolit jako „zkušební“, až poté uzavřít dlouhodobý kontrakt (případně tuto skutečnost do kontraktu zahrnout). | Ošetřeno. |
| SUPERVIZE | Nejasný cíl supervize | Supervize nebude supervizí (tým na supervizi nebude přinášet supervizní témata).  Nedorozumění mezi supervizorem a týmem (jednotlivcem).  Ztráta důvěry k supervizi.  Nechuť se supervidovat.  Ztráta motivace se supervidovat. | Aktivní přítomnost všech členů týmu (kteří se budou účastnit supervize) při kontraktování se supervizorem.  Reflektování po každé supervizi (tým a supervizor) – je to, co tu společně děláme, to, co chcete….(případně to, co jsme si společně smluvili). | Ošetřeno. |
| Není jasné, kdo se supervize účastní a v jaké roli. | Nejasné prolínání vedoucího týmu jako vedoucího a jako účastníka supervize (na supervizi by měli mít všichni stejná „práva“).  Obava z vynášení informací (vedoucí, který se také účastní supervize, bude „vynášet“ sdělení vrcholovému vedení.) | Předem si vyjasnit kdo, jak a kdy se bude supervize účastnit (je možné, že se např. vrcholové vedení bude účastnit pouze hodnotící supervize).  Zanést tuto dohodu i do kontraktu  Reflektování po každé supervizi (tým a supervizor). | Supervize funguje jako týmová,  pokud konfrontace role vedoucího, jasné vymezení v rámci supervize. |
| PROVOZ | Prázdninový provoz, dovolené | Kratší otevírací doba,  dlouhá čekací doba pro klienty na konzultace, klient se může domnívat, že jsou takové doby v centru běžné | Zajištění funkčního provozu v době dovolených, upozornit klienty, proč je otevírací doba kratší a př. čekací doba delší, aby se nedomnívali, že je taková stále. | Ošetřeno. |
| Onemocnění pracovníka | Nahradí jiný pracovník. Všichni jsou zastupitelní. | Máme na většinu klientů telefonní čísla a můžeme operativně změnit. | Ošetřeno. |
| KLIENT | Agresivní klient |  | Zásady komunikace: klidné chování, tichý hlas, zrcadlení, neskákat do řeči, dodržovat bezpečnou vzdálenost, vysvětlit situaci, naslouchat, mluvit stručně, srozumitelně. Nutné všímat si neverbálních projevů. | Základní dovednost pracovníků. |
| Apatický (depresivní) klient |  | Povzbuzující vhodné chování, je třeba vážit každé slovo, depresivní klient je velmi vztahovačný, nevymlouvat klientovi smutek, empatické jednání, sdílení naděje. | Základní dovednost pracovníků. |
| KLIENT | Nenaplněné očekávání, přehnané očekávání klientů |  | Nutné pracovat na očekávání již na začátku v rámci zakázky apod., pak se lze tomuto částečně vyhnout | Ošetřeno. |
| Klient pod vlivem alkoholu, drog |  | Klient nebude přijat. | Ošetřeno. |
| Smyslové či komunikační bariéry |  | Nutné volit jiný slovník, krátké věty, často se přesvědčovat, zda klient přesně rozumí apod. | Základní dovednost pracovníků. |
| Během rozhovoru vyjdou najevo závažné skutečnosti (podezření na zneužívání či týrání dítěte v rodině). |  | Musíme znát a vědět přesný postup. Co říci klientovi, co máme udělat my sami, zákon ukládá oznamovací povinnost. | Bude zaslán dotaz právníkům, kdy má VEGA oznamovací povinnost.  Návrh na zpracování postupu/scénáře v případě krizového příjmu. |
| Sdělení sexuální obtěžování, znásilnění, nepřiměřené bití |  |  | Bude zaslán dotaz právníkům, kdy má VEGA oznamovací povinnost.  Návrh na zpracování postupu/scénáře v případě krizového příjmu. |
| Klient byl svědkem trestného činu. |  |  | Bude zaslán dotaz právníkům, kdy má VEGA oznamovací povinnost.  Návrh na zpracování postupu/scénáře v případě krizového příjmu. |
| Nedostatečná znalost sítě organizací (zařízení KI) | Centrum nemá klienty kam posílat (zařízení krizové intervence), nefunguje rozcestník. | Průběžná kontrola VC. Zjišťování na kulatých stolech, aktualizace databáze a adresáře služeb. | Ošetřeno. |
| PRACOVNÍK | Neprofesionalita vůči klientovi a chyby při komunikaci s klientem | * Strach pracovníků z „velkých emocí“ nebo závažných témat * Uchýlení se k mentorování, direktivním přístupům a moralizování. * Obviňování, projevy nedůvěry, bagatelizace problémů či pochybování o pocitech klienta * Klient je omezován v uvolnění vnitřních pocitů (pláč, vztek, bezmoc, zoufalství, lítost, úzkost….). * Spěch, nedostatek trpělivosti, nucení k rozhodnutí | Pečlivý výběr pracovníků s dlouholetou zkušeností v přímé práci s klienty a dobrou referencí.  Pohovory s VC. | Ošetřeno. |
| Bezpečí pracovníků | Zajistit bezpečí v průběhu příjmu klientů. | V Centru jsou vždy dva pracovníci v otevírací době. | Ošetřeno. |
| Pracovník není schopen konzultovat nestraně. | Pracovník má obtíže reflektovat vlastní předsudky. | Pravidelné pohovory s VC. Řešení formou supervize. | Ošetřeno. |
| SEMINÁŘE | Nevhodně zvolené téma semináře nebo cílová skupina | Nezájem cílové skupiny.  Dorazí jiná cílová skupina.  Negativní PR – semináře nabízí jiná témata, 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 je v našem okruhu působení zajímají, co by potřebovali nebo chtěli vědět.) Přiblížit se cílové skupině místem konání.  Držet se cílů CPR, jejího nastavení, koncepce a dlouhodobé strategie. | Zajištěno, ale obecně chybí poptávka po seminářích pro rodiče. |
| SEMINÁŘE | 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.) | Ošetřeno. |
| Nevhodně zvolený lektor, nekvalitní lektor | Negativní PR – semináře nabízí 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. | Ošetřeno. |
| 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 | Ošetřeno při seminářích v CPR.  U seminářů ve spolupracujících organizacích přípravu semináře zajišťuje vedoucí semináře z CPR společně s organizací. |
| SEMINÁŘE | Časování semináře x hlídání dětí | Čas konání semináře nevyhovující | Zjištění na základě poptávky, čerpání z vlastní zkušenosti.  Hlídání zajišťuje organizace v rámci pořádání seminářů. | Střední riziko |