

# JAK PODPOŘIT KOMPETENCE BUDOUCÍ MATKY

## Metodika podpory praktických rodičovských dovedností a kompetencí nastávajících matek v obtížné životní situaci

### Obsah

#### Úvod

1. Pro koho je služba určena, s čím pomáháme
2. Formální stránka zapojení do služby
3. Základní principy jednání s klientkami
4. Metody práce s klientkami
  - 4.1 Postup prvního rozhovoru s klientkou:
  - 4.2 Specifika jednání s nezletilými těhotnými dívkami:
  - 4.3 Poradenství z hlediska vztahů
  - 4.4 Poradenství z hlediska přípravy na těhotenství a péče o dítě
  - 4.5 Poradenství v sociálně právní oblasti
  - 4.6 Poradenství v nečekané situaci
  - 4.7 Poradenství v případě, že si žena nechce dítě nechat
5. Rizika práce s klientkami, rizikové situace a jak je zvládnout, kompetence pracovníků
6. Specifika jednotlivých regionálních poraden
7. Tvorba a vedení dokumentace
8. Kazuistika
9. Tipy na materiály, webové stránky a další zdroje využitelné k poradenství
10. Přílohy

#### Úvod

*„Spokojená máma, která není na svoje starosti sama, je dobrým předpokladem pro šťastné dítě.“*

Metodika slouží jako návod pro pracovníky poraden ONŽ, jak efektivně pomoci těhotným klientkám - nastávajícím matkám a těhotným matkám s malými dětmi, které se nacházejí v obtížné životní situaci. Metodiku mohou využít případně i pracovníci s touto cílovou skupinou v dalších organizacích. Zaměřuje se na informace a postupy, jak úspěšně zvládnout období těhotenství a raného rodičovství, a na posílení sítě vazeb a odborné podpory u klientek, s cílem zajistit co nejkvalitnější život matky a dítěte v rodině.

Metodika vychází z interní metodiky poradenství ONŽ, která vznikla na základě dlouhodobé praxe organizace a je doplněna o zkušenosti a poznatky nabyté v rámci projektu Podpora těhotných žen na cestě k mateřství zaměřeném na těhotné klientky v nouzi. Projekt podpořila Nadace Sirius.

#### 1. Pro koho je služba určena, s čím pomáháme

**Metodika je vypracována pro podporu těhotných dívek a žen od 15 let, které se nacházejí v obtížných životních situacích, které by mohly vést k ohrožení vývoje jejich dětí či**

**k odebrání z rodinného prostředí do ústavní péče.** Jedná se zejména o těhotné osamělé ženy, studentky, samoživitelky (mající již dítě/děti), ženy žijící v konfliktních či nevyhovujících partnerských/rodinných vztazích, ženy žijící v nepříznivých sociálních a/nebo materiálních podmínkách, ženy zdravotně hendikepované, ženy nízkého nebo naopak vyššího věku, ženy s rizikovým chováním.

Důvody, kvůli kterým se těhotné ženy a dívky na poradny obracejí, je mnoho. Zde uvádíme základní řešené problémy. Způsob podpory a řešení situace jednotlivých žen pak volíme dle potíží, se kterými ženy přicházejí, ale také na základě toho, jakým způsobem chtějí svou situaci řešit. Zde existují defacto dva základní přístupy k řešení obtíží v rámci těhotenství, první část těhotných klientek si vzhledem k překážkám dítě nepřeje a zjišťuje, jaké jsou v dané chvíli jejich možnosti řešení situace, druhá část těhotných si dítě přeje a hledá způsoby zlepšení situace (viz kapitola 4).

#### **Základní řešené situace:**

- Nedostatek těhotenských a rodičovských kompetencí. Klientky, které nevědí, co je v těhotenství čeká, jak by se měly k dítěti, k sobě nebo k partnerovi chovat; které nemají představu o tom, co znamená porodit dítě a pečovat o něj.
- Těhotenství je pro ně obtížné ze sociálních/materiálních důvodů, bydlení apod.
- Těhotenství je pro ně obtížné vzhledem k rodinné situaci – matky samoživitelky, špatné vztahy s partnerem...
- Těhotenství je obtížné vzhledem ke kariéře, studiu, či ve fázi, kdy ho již nečekaly (klimakterium).
- Dlouhodobé potíže s otěhotněním (opakované samovolné potraty, potřeba zpracování potratů, psychické podpory, ...).
- Kumulace problémů – velká část žen se na poradny obrací s více než jedním ze zmíněných problémů. Podpora je potom komplexní.

**Podporu může využít** tedy jakákoliv těhotná (otěhotnění řešící) žena, která je starší 15 let, spadá svými potížemi do rámce našich služeb a je ve fyzickém a psychickém stavu, který umožňuje konzultaci s poradkyní.

#### **S čím ženám lépe poradí naše spolupracující organizace:**

Existují situace klientek, se kterými neumíme tolik pomoci, protože spadají pod jiné odborné kompetence, vyžadují speciální péči, nebo se neshodují s vizí organizace. Mezi ně patří zejména:

- Nekompenzované/těžké psychiatrické diagnózy, závislosti, agresivita, těžší mentální postižení apod.
- Primární zdravotní problémy, problémy s dluhy apod.
- Přímé zprostředkování kontaktů a doporučení interrupce.

Těmto klientkám doporučíme jinou službu, nebo na ni přímo zprostředkujeme kontakt. (Uvedené se liší dle jednotlivých regionálních poraden, většinou je poskytována jen základní podpora, např. v Rožnově ale poskytují poradenství ohledně závislostí, Frýdek-Místek má zavedené dluhové poradenství apod.).

## 2. Formální stránka zapojení žen do služby

**Vstup do služby:** Postup podle dokumentu ONŽ „Pravidla pro jednání se zájemkyní o službu“ (první kontakt probíhá buďto osobně, telefonicky nebo emailem - zaslání informačního balíčku ze strany poradkyně; v Praze a dalších větších městech je třeba počítat s častějším využitím emailových kontaktů, v menších městech pak budou častější kontakty osobní a telefonické).

**Odkud klientky přicházejí:** Těhotné ženy a dívky přicházejí do poradny na doporučení učitelů, lékařů, vedoucích nízkoprahových klubů, dalších pomáhajících organizací a institucí, na doporučení známých, nebo bez doporučení na základě oslovení letákem, informace z internetu apod.. Tato místa záchytu je také vhodné využít při aktivním oslovování nových klientek. Nejčastěji doporučují klientky do ONŽ jiné pomáhající organizace, proto považujeme za jednu ze stěžejních aktivit v rámci podpory klientek také síťování s dalšími subjekty.

**Podpis smlouvy:** Smlouva mezi klientkou a poradnou se uzavírá zpravidla v rámci první konzultace, a to písemně nebo ústně. Zároveň je jí založena osobní karta, kam je zapsána její zakázka a následně její naplňování. Cíle podpory jsou vždy formulovány společně s klientkou. Pokud není klientka anonymní, podepíše na přední straně karty klientky souhlas se zpracováním svých osobních údajů.

**Průběh setkání poradenských pracovníků s klientkou:** Setkávání probíhá v kanceláři/výjimečně i v terénu, pracovnice nabídne časový rozsah konzultace – zpravidla 60 min. Pracovnice klientce naslouchá, klade otázky, dělá si poznámky, společně s klientkou utváří individuální plán. Vše je zaznamenáno v kartě klientky. Dle potřeb a časových možností je klientce nabídnuto další setkání.

**Délka podpory:** Délku podpory rozdělujeme zpravidla na jednorázovou, krátkodobou (do 3 návštěv/kontaktů) a dlouhodobou (4 a více návštěv/kontaktů). Délka podpory závisí zcela na klientce, optimální délku nestanovujeme, odvíjí se od situace klientky. Podpora se neomezuje pouze na období těhotenství, ale je poskytována i po narození dítěte.

**Ukončení spolupráce:** K ukončení spolupráce dochází buď plánovaně, pokud klientka považuje problém za vyřešený a s pracovníci se dohodnou, že již není dále nutné do poradny docházet; nebo neplánovaně, pokud se klientka již dále neozve. V obou případech je možné, aby se klientka znovu a kdykoliv na poradnu obrátila. U těhotných klientek se často setkáváme se situací, kdy se na poradnu obrátí v začátku těhotenství, získají podporu, poté na čas spolupráci přerušují a na poradnu se obrátí znovu až těsně kolem/po porodu, kdy vzniknou nové potřeby podpory. I takový postup je zcela v pořádku.

**Hodnocení:** V závěru spolupráce (či jedné etapy spolupráce) je u klientek přímo i nepřímo zjišťováno, jak službu a její přínos hodnotí. K přímému zhodnocení slouží Dotazník zpětné vazby, který klientka vyplní sama, případně s pomocí poradkyně. Další hodnocení nastává ze strany poradkyně, která u klientky sleduje, zda u klientky došlo ke stabilizaci situace, je klidnější, orientovanější, deklaruje úlevu a další ukazatele (vyhodnocení individuální karty

klientky). Zpětnou vazbu zjišťujeme také od spolupracujících organizací, které mají klientky rovněž v péči, formou osobního rozhovoru.

### 3. Základní principy jednání s těhotnými klientkami

Poradenství ONŽ pro těhotné je postaveno na kombinaci profesionálního a zároveň lidského přijímajícího přístupu, který dává možnost klientce se v počátku zklidnit, pojmenovat svůj problém a pomalu začít nahlížet možnosti řešení. Bezpečné a vstřícné prostředí, které se snažíme v našich poradnách vytvářet, je tím, čím se můžeme odlišovat od některých dalších pracovišť a úřadů, a díky čemu se k nám klientky pro podporu vrací. Níže uvádíme základní poradenské principy:

- Maximálně respektujeme osobnost klientky.
- Rozhovor je veden diskrétně, v duchu zajištění bezpečí a porozumění.
- Od počátku vytváříme pocit důvěry, pohody a příjemné atmosféry, klientka má dostatek času na to, aby svůj problém otevřeně pojmenovala.
- Řešení hledáme s klientkou společně, za klientky nerozhodujeme.
- Oceňujeme dosavadní snahy klientky o zlepšení, posilujeme její sebevědomí, **navazujeme na motivaci, kterou těhotné často mají, a to je samotné dítě.**
- V poradnách vytváříme příjemné a hezké neúřední prostředí.
- Zapojení do služby je dobrovolné a otevřené, co se týče délky a frekvence.
- Poskytujeme již od počátku komplexní podporu (psychologickou, praktickou – informační i základní podporu při řešení návazných problémů, jako je bydlení apod., než odkážeme na specializované služby), aby se v počátku řešení problémů nemusela žena v nouzi zabývat hledáním pomoci u několika organizací najednou.
- Nezaměřujeme se jen na podporu klientky samotné, ale snažíme se aktivizovat její rodinu a další možné zdroje podpory.

### 4. Metody práce s klientkami

**S klientkami pracujeme různými způsoby a metodami, dle situace, ve které se nacházejí a jejich potřeb. Hlavní způsoby podpory jsou:** Provázení, telefonická krizová pomoc, odborné sociální poradenství, a další podpůrné aktivity jako je např. základní terapie (dlouhodobou terapii těhotné klientky zpravidla nevyužívají). Nedílnou součástí naší pomoci potřebným klientkám je i materiální, případně potravinová výpomoc, doprovod do úřadů a kontakty na další odborníky či organizace, poradenství s cílem zvyšování informovanosti o zdravém životním stylu v době těhotenství i kurzy rozvíjející rodičovské kompetence; případně právní poradenství (Rožnov). Níže uvádíme obecný postup (prvního) rozhovoru s klientkou a poté metody a postupy, které jsou vhodné a využívané pro specifické situace klientek, včetně situací, kdy klientka chce těhotenství ukončit. U většiny klientek se však oblasti potíží prolínají a tomu pak odpovídá využití metod napříč oblastmi.

#### 4.1 Postup prvního rozhovoru s klientkou:

- Klientka popíše svou situaci.
- Poradkyně klientku vyslechne technikou aktivního naslouchání.
- Ocení klientku, že situaci řeší a ujistí ji o správnosti jejího rozhodnutí obrátit se na

poradnu případně další organizace s žádostí o pomoc.

- Poradkyně zjišťuje, zda klientka přichází sama od sebe nebo na doporučení OSPOD, jiné organizace.
- Vyptá se na to, co klientka v této situaci už zkoušela podniknout.
- Zjišťuje možnosti pomoci ze strany otce dítěte, příbuzných apod., rodinnou situaci vůbec.
- Zjišťuje, zda klientka již má dítě nebo děti různého věku.
- Sleduje projevy klientky - psychické, fyzické, introvert, extrovert, vyzrálá mít dítě, plačtivá, úzkostná, sebevědomá.
- Zjišťuje rizikové faktory – nezáměr partnera, rodiny, příbuzných, nedostatek financí apod.

#### **4.2 Specifika jednání s nezletilými těhotnými dívkami:**

- Vždy spolupracujeme se zákonným zástupcem dívky (rodičem).
- Vždy spolupracujeme s OSPOD.
- Pokud dívka ještě nenavštívila gynekologa, je třeba jí k němu odeslat.
- Navrhujeme možnost využívat dávky státní sociální podpory či hmotné nouze.
- Popíšeme podmínky vzniku nároku na rodičovský příspěvek a porodné.
- Pomůžeme jí s vyplněním tiskopisů.
- Pokud je relevantní, pomáháme klientce se zajištěním utajeného porodu. (Na počátku, o. p. s., Brno, zde je možné ubytování před porodem i pro nezletilé matky.)
- Poradkyně má ohlašovací povinnost v případě nezletilosti klientky.

#### **4.3 Poradenství z hlediska vztahů** (reaguje na situaci, kdy je těhotenství pro klientku obtížné vzhledem k rodinné situaci – matky samoživitelky, špatné vztahy s partnerem...)

- Zjišťujeme, jak na těhotenství reaguje otec dítěte, jak reagují rodiče a příbuzní těhotné.
- Kdo může poskytnout vztahové zázemí, má-li se klientka na koho obrátit, zda někdo může pomoci s péčí o dítě.
- Vhodná může být i konzultace se členy rodiny, u nichž chybí informace pro pochopení a přijetí dané situace.
- Je také možné kontaktovat další odborníky, jejichž péči klientka potřebuje, např. soc. pracovnice, psycholog nebo psychiatr, gynekolog apod.
- Případá zde v úvahu také konzultace v případě zvažování náhradní rodinné péče, případně další podpora ve smyslu nalezení samostatného bydlení, azylového domu apod.
- Možnost navázání na další organizace: Intervenční centrum – v případě domácího násilí – pracovnice navštíví klientku do 48 hod. po nahlášení případu; Linka důvěry, ProFem, Dona, Rosa, manželská poradna – v případě snahy o řešení manželských a partnerských problémů, telefonická krizová linka pro ženy a dívky (ONŽ) apod.
- Pomoc s vyplněním formulářů a sepsání návrhů: např. sestavení návrhu na úpravu výchovy a výživy nezletilého dítěte; návrhu o zajištění či příspěvku na výživné a některé náklady neprovdané matky; sestavení trestního oznámení.

#### **4.4 Poradenství z hlediska přípravy na těhotenství a péče o dítě** (reaguje na situaci nedostatku těhotenských a rodičovských kompetencí, co obnáší porod a péče o dítě, jak se chovat k dítěti, partnerovi apod.)

- Pracovnice poradny v případě zájmu klientce vysvětlí, co obnáší těhotenství a porod a připraví ji na to, co ji čeká.

- Může jí nabídnout účast v kurzu pro těhotné maminky (POMAD), případně s ní vše postupně probrat (prenatální vývoj, porod, péče o dítě).
- V olomoucké poradně je k dispozici nabídka individuálního či skupinového kurzu „Příprava k porodu“ - poradenství zaměřené na péči o novorozence, kde se klientky naučí ovládat základní aspekty péče o novorozence (přebalování, kojení..) a budou vědět, kde vyhledat pomoc v této oblasti; dále na přípravu k porodu formou besedy s porodní asistentkou v délce 2-3 hodin. Poradna vypisuje kurzy podle potřeby, zpravidla několikrát za rok. Vše probíhá v příjemném a bezpečném prostředí poradny, kde mohou klientky bez obav mluvit o těchto intimních otázkách. Kurzů se mohou účastnit i partneři klientek.
- Klientka má také možnost zapůjčit si literaturu a DVD k dané problematice.
- Další oblast podpory se zaměřuje na podmínky a prostředí, do kterého se dítě narodí, povědomí o rodičovských rolích, režimu, představách a plánech klientky a partnera o rodičovství, případně možnost výpomoci s péčí o dítě ze strany příbuzných.
- Možná je i nabídka materiální podpory co se týče nezbytného vybavení pro novorozence.
- Další oblastí poradenství je antikoncepce, zpravidla došlo k jejímu selhání nebo klientka žádnou neužívala. Poradkyně s klientkou hovoří o funkci pohlavních orgánů, plodnosti a pravděpodobnosti otěhotnění, o plánovaném rodičovství.
- Specifickou situací je pak dlouhodobá nemožnost otěhotnět, kdy je vhodné nabídnout psychickou (či terapeutickou) podporu, pomalé zpracovávání situace, hledání dalších možností řešení těhotenství, náhradní rodinná péče...

#### **4.5 Poradenství v sociálně právní oblasti** (Reaguje na situace, kdy je těhotenství obtížné ze sociálních/materiálních důvodů, chybějícího bydlení apod. ale i v případě, že se klientka neorientuje v možnostech dávek apod.)

- Sem spadají všechny otázky z oblasti rodinného práva občanského zákoníku a zákona o sociálním pojištění.
- Klientka je informována, na co má ve své obtížné situaci nárok, kam se má obrátit s žádostí o další pomoc, ke které sociální pracovníci patří, předání kontaktu atd.
- Klientka je informovaná o dávkách státní sociální podpory a hmotné nouze a za jakých podmínek má na ně nárok, také o dávce nemocenského pojištění, nejčastěji peněžítá pomoc v mateřství.
- Klientka je poučena o rodičovské odpovědnosti a o výživném (výživné na nezletilé dítě, výživné na neprovdanou matku).
- Důležitý je zápis otce do matriky, pokud možno ještě před porodem.
- Pokud otec své otcovství popírá, jsou předány klientce informace o určování otcovství (příp. pomoc se sepsáním návrhu na určení otcovství).
- Někdy je potřebné doprovázení – pomoc při vyřizování osobních záležitostí.
- Při potížích s bydlením poskytujeme kontakty na služby a ubytovací firmy v daném regionu; můžeme pomoci se získáním bydlení prostřednictvím vyřízení nadačního příspěvku; komunikujeme s makléři či majiteli bytu při problémech s bydlením. V případě potřeby pomáháme se zprostředkování ubytování v azylovém domě.
- Možnost navázání na další organizace: azylové domy, právní služby, OSPOD, matrika.
- Nabídka jednorázové či opakované materiální podpory – vybavení pro novorozence i starší děti, oblečení, (mimo výbavičku další pomůcky: ke kojení, hračky, drogerie, postýlky, kočárky, vaničky, lehátka, sedačky, aj.). Řídí se vnitřní směrnici postupu při poskytování materiální pomoci.

- Pomoc s vyplněním formulářů a sepsání návrhů: např. pomoc při sestavení žádosti o osvobození od soudních poplatků a bezplatnou právní pomoc; dávky viz výše...

**4.6 Poradenství v nečekané situaci** (reaguje na situace, kdy je těhotenství zvažováno vzhledem ke kariéře, studiu, otěhotnění v pozdějším věku apod.).

- Poradkyně se doptává na všechny okolnosti a možnosti v dané situaci.
- Orientace na pocity klientky a její ztotožnění se se situací (příliš mladá, už moc stará, jak to zvládnou, nebudu vypadat divně, zdravotní otázky).
- V případě studia či kariéry řešení možností skloubení s péčí o dítě (přerušeno studia, individuální plán, částečný úvazek..)
- Zjišťují se možnosti podpory ze strany partnera/rodiny – finanční i psychická opora, aktivní zapojení do péče o dítě.

**4.7 Poradenství v případě, že si žena nechce dítě nechat:**

- Vždy nejprve zjišťujeme důvody klientky, proč chce interrupci podstoupit.
- V případě, že to odpovídá situaci, nabízíme ke zvážení jiné možnosti řešení – řešení obtížné situace a ponechání dítěte; adopci (utajené porody, azylové domy, kontakt sociální pracovníce v nemocnici v místě bydliště) apod.
- Doptáváme se, za jakých okolností je klientka ochotna si dítě ponechat. Zjišťujeme, jak se k tomu staví otec dítěte, zdali si dítě přeje nebo ne, pracuje-li, nebo je bez práce. Jak je na tom po ekonomické stránce ona i on.
- Vždy ke klientce přistupujeme s respektem k jejím úvahám a rozhodnutím. Podporujeme ji ve snaze řešit situaci, netlačíme na ni - do poradny může přijít kdykoliv i v budoucnosti, o situaci může chtít jen mluvit, bez řešení.
- Informujeme klientku o interrupci, co obnáší, jaká jsou její rizika, kolik stojí atd., zjišťujeme délku těhotenství, zda interrupce přichází v úvahu.
- V případě, že je důvodem plánované interrupce znásilnění, zjišťujeme, zda klientka znásilnění oznámí na policii. Není-li plnoletá, jsme povinni ohlásit na OSPOD, Policii ČR. Možný je i doprovod na policii.

**Důležité informace o interrupci:**

- Právní úprava se řídí zákonem č. 66/1986 Sb., o umělém přerušení těhotenství.
- Ze sociálních indikací je možné přerušit těhotenství do 12 týdne.
- U mladistvých žen ve věku do 18 let je povinnost zdravotnického zařízení oznámit provedení výkonu rodičům.
- Do 16 let je potřebný písemný souhlas rodičů.

## **5. Rizika práce s klientkami, rizikové situace a jak je zvládnout**

V této části uvádíme nejčastější rizika práce s klientkami, se kterými je třeba v rámci poraden ONŽ počítat, a návrhy jejich řešení či ještě lépe předcházení.

**Riziko 1.** Tendence klientky k pasivitě a snaha přenechat aktivitu na pracovníci poradny, až nespolupráce (opakované neomluvené absence na konzultacích..).

**Řešení:** Postupná aktivizace klientky, drobné cíle, které může klientka naplnit sama, posilování sebevědomí a vědomí, že klientka situaci řešit dokáže. Při výrazné nespolupráci až ukončení služby s klientkou (dle vnitřních pravidel poraden dostupných u vedoucích pracovních jednotlivých regionálních poboček).

**Riziko 2.** Zneužití služby, situace kdy např. klientka prodá kočárek, který od poradny dostala apod.

**Řešení:** Půjčka/ darování materiálu může být ošetřena smlouvou s podmínkami pro využití. Vhodné je řídit se vnitřní směrnici postupu při poskytování materiální pomoci (dostupná u vedoucích pracovních jednotlivých regionálních poboček).

**Riziko 3.** I přes intenzivní podporu se nepodaří situaci klientky zlepšit. / Klientka odejde ze služby dříve, než je problém vyřešen.

**Řešení:** Otevřené prostředí, stanovování drobných cílů, aby klientka neměla pocit, že je toho na ní moc, deklarace možnosti se kdykoliv do služby vrátit. Supervize/intervize u poradkyň, aby byly schopné zpracovat situace, kdy se nepodařilo situaci klientky zcela vyřešit, povědomí o tom, že do života klientek může zasáhnout mnoho dalších vlivů.

**Riziko 4:** Bezpečnostní – do poradny mohou přijít těhotné ženy ve stavu, který je s absolvováním konzultace neslučitelný.

**Řešení:** Metodické vymezení klientek, které není možné do poradenství přijmout. Nastavení a dodržování hranic pracovníků.

### **Supervize/intervize**

Nezbytná součást práce je intervize/supervize v týmu, případně s kolegyní, která pomáhá reflektovat práci s klientkami, možnosti, které poradkyně v podpoře měly, sdílet a nahlédnout na složité situace v práci s klientkami apod.. Intervize probíhají 1x týdně v rámci týmové rady. Každá poradna má vedoucí, která intervjuje práci poradkyň a také poradkyně mohou sdílet případy mezi sebou, je-li naléhavá potřeba. Intervize probíhá mimo dle vzájemné dohody a časových možností vedoucí nebo kolegyně. Supervizi pak provádí externí pracovník - supervizor, četnost se odvíjí dle dohody a potřeby.

**Kromě vlastních hranic je podstatné i vnímání a dodržování hranic celé poradny – nedokážeme pomoci se vším a je to tak v pořádku. S klientkou postupujeme dle specifikace naší poradny, co je nad její rámeček (př. dluhová problematika, psychiatrie, gynekologie, léčebná závislost), přenecháme organizacím se zaměřením na danou problematiku. Poskytujeme či zprostředkováváme ověřené kontakty.**

## **6. Specifika jednotlivých regionálních poraden**

Jednotlivé regionální poradny mají svá specifika a poskytované služby se v nich mírně odlišují. Tyto různorodé zkušenosti je možné využít a sdílet pracovníci napříč poradnami. Zde uvádíme základní popis.



### **Poradna Frýdek – Místek**

Poskytuje odborné sociální poradenství v celém rozsahu; prarodinné poradenství zaměřené na partnerské vztahy, výchovu a rodičovské kompetence, těhotenství a prenatální vývoj...; materiální výpomoc pro děti do 1 roku věku; preventivní programy pro školy - žáky a studenty základních a středních škol zaměřené na partnerské vztahy, sexualitu, prevenci nežádoucího chování... (varianty dle věku posluchačů). Poradna má navázanou spolupráci s dalšími místními organizacemi i s OSPOD, s mateřskými i dětskými centry a základními školami.

### **Poradna Olomouc**

Poradna v Olomouci poskytuje služby odborného sociálního poradenství, prarodinného poradenství a také přednáškovou činnost na základních a středních školách. Specifickou aktivitou olomoucké poradny je příprava k porodu spojená s cvičením a relaxací. Lekce vede zkušená lektorka, zdravotní sestra vyškolená u Mgr. Volejníkové v Brně. Dochází k předávání informací nejen zdravotních ale i sociálních (dávky SSP atd.) a zkušeností z oblasti vztahů a rodičovství. Několikrát do roka se v poradně také koná beseda s porodní asistentkou pro maminky a případně i jejich partnery. Velmi je využívána materiální pomoc pro sociálně ohrožené maminky formou výbavičky pro novorozence, kočárků, postýlek, vaniček, sedaček, hraček, hygienických potřeb, plen aj. Co se týče zachytu potřebných těhotných klientek, navazuje poradna spolupráci s místními gynekology.

### **Poradna Rožnov pod Radhoštěm**

Prostřednictvím odborného poradenství poskytuje sociálně-právně-psychologickou pomoc pro jednotlivce, páry, rodiče i jejich děti. V rámci poradenství probíhá také edukace rodičů v rozchodu i rodinná mediace, dále asistované setkávání (předávání) rodičů s dětmi. V rámci poradenství poskytuje též pomoc těhotným ženám se závislostmi (i zprostředkování další odborné pomoci). S těhotnými pracuje také v rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Probíhá velmi úzká spolupráce s OSPOD, rovněž s OSPODy v rámci okresu Vsetín, také s okresním soudem ve Valašském Meziříčí a neziskovými organizacemi působícími ve prospěch rodin v regionu. Poradna provozuje telefonickou krizovou linku, dále Mateřské centrum Domeček, ve kterém se potkávají maminky s dětmi, také těhotné ženy, nabízí též preventivní přednášky pro žáky a studenty základních a středních škol a také materiální a potravinovou pomoc pro maminky v nouzi.

### **Poradna Praha**

Pražská poradna poskytuje maminkám odborné sociální a rodinné poradenství (informace o nárocích sociálních dávek, pomoc při jejich uplatňování, sepsání soudních návrhů o výživné, vztahové poradenství, rodičovství, průběh těhotenství, porod, kojení, péče o novorozence), materiální výbavičku pro dítě i matku (novorozenecké a dětské oblečení, postýlky, kočárky....., oblečení pro těhotné), zprostředkování kontaktů na gynekologa, spolupracující organizace. Psychicky náročné období pomáháme ženám překonat formou krátkodobého (u těhotných převažuje) i dlouhodobého terapeutického provázení.

### **Poradna Plzeň**

Poskytuje především odborné sociální poradenství (vyřizování dávek SSP, atd.), prarodinné poradenství, materiální a potravinovou pomoc, komunitní aktivity - kluby pro ženy, jednorázové akce. Specifikem plzeňské poradny je fungování jako nízkoprahové zařízení,

převažují starší klientky. Plzeňská poradna díky svému umístění a klientele (nizkoprahová báze, značné procento starších klientek) podporuje těhotné klientky i mladé matky velmi nárazově.

## **7. Tvorba a vedení dokumentace**

Klientka při vstupu do služby uzavírá s poradkyní písemnou či ústní smlouvu a je jí založena osobní karta, kam je zapsána její zakázka a následně její naplňování. Cíle podpory jsou vždy formulovány společně s klientkou. Informace o kontaktech s klientkami jsou dále vedeny pod číslem elektronicky ve statistických tabulkách a v záznamových listech. Na základě těchto tří zdrojů, informací od spolupracujících organizací i hodnocení klientek samotných (Dotazník zpětné vazby – viz příloha) pak dochází k vyhodnocování jednotlivých případů i obecné spokojenosti těhotných klientek se službou. Osobní karty klientek podléhají pravidlům ochrany osobních údajů (GDPR) a jsou proto uzamčeny v sídle poradny, v ostatních dokumentech je jméno nahrazeno číslem klientky.

## **8. Příběh z naší praxe**

Na následujícím příběhu je patrné, že situace klientek vyžaduje často řešení více problémů najednou. V tomto případě se řeší jak vztahy s partnerem, tak skloubení těhotenství se studiem, ale i finance či rodičovské kompetence obecně. Odpovídají tomu i postupy podpory ze strany poradkyně: práce s partnerem (skrže informování/provázení těhotné dívky), zapojení další rodiny dívky (zde matky), podpora kontaktu s další organizací (škola), materiální výpomoc – vybavička, sociální dávky.

Těhotná devatenáctiletá Hana se učí druhým rokem na servírku, žije u matky, která je v plném invalidním důchodu, rodiče Hany jsou rozvedení a otec žije již mnoho let v jiném vztahu. Otci nenarozeného dítěte je 24 let, několik let nemá stálé zaměstnání, pokud někam nastoupí, během pár dní se tu nepohodne a buď je mu brigáda či pracovní poměr ukončen, nebo další den už sám nepřijde. Není tedy pravděpodobné, že se o ženu a dítě dokáže postarat, sám žije u svých rodičů, kteří ho živí. Na poradnu se Hanka obrátila právě ve chvíli, kdy se svým přítelem otěhotněla. Nevěděla si rady, zda v situaci studia a nefunkčního partnera těhotenství a mateřství zvládne a intenzivně zvažovala, zda by neměla jít na interrupci, kterou již ostatně jednou v 16 letech po otěhotnění se stejným partnerem podstoupila. Poradkyně ONŽ Hanku v klidu vyslechla a společně začaly hledat možnosti, jak by bylo možné situaci zvládnout a děťátko si nechat. V první řadě mluvily o tom, jak motivovat otce dítěte k odpovědnosti a péči, poradkyně s Hankou probrala možnosti sociálních dávek a povzbudila ji k jednání se školou o nastavení individuálního plánu. Poradkyně také navrhla možnost zapůjčení materiální podpory, vybavičky pro dítě i potřeb pro maminku novorozence a samozřejmě nabídla další docházení do poradny a provázení celým těhotenstvím i dalšími obdobími. Hance se skutečně povedlo domluvit si ve škole individuální režim, a tak bez problémů dokončila další rok studia. Po narození dítěte začala během výuky pomáhat i babička – matka Hanky. Po dobu výuky a praxe dítě, i přes své zdravotní problémy, hlídala, dítě přitom bylo plně kojeno odsátým mlékem. Otce dítěte se do hlídání také podařilo zapojit, i když jen nepravidelně. Navíc po Hance často požadoval

peníze z rodičovského příspěvku na jeho osobní potřeby. Poradkyně proto Hanku podpořila v tom, aby partnerovi vysvětlila, k čemu je rodičovský příspěvek určen, a navíc uplatnila nárok na výživné. Hana odchází z poradny s odhodláním a kompetencemi k tomu se o dítě lépe postarat a zahrnout do péče alespoň částečně i další blízké osoby. Sama hodnotí spolupráci pozitivně, jak po materiální, praktické, tak psychologické stránce. Cítí se posílena situaci zvládat samostatně, ale bude ráda, pokud se bude moci na poradnu znovu obrátit, pokud bude potřeba.

### **9. Tipy na materiály, webové stránky a další využitelné zdroje k poradenství:**

- Krizová intervence pro praxi (N. Špatenková)
- Potrat ano – ne (Milena Pekárková, Hana Primusová, Radim Uzel, Milan Salajka)
- Interrupce (Pavel Baran)
- Proč pláčeš, Miriam (Kol. autorů) – problematika potratu
- Vývojová psychologie pro sociální práci MPSV
- ÚZ Sociální zabezpečení, Občanský zákoník, Sociální pojištění
- [www.linkapomoci.cz](http://www.linkapomoci.cz)
- [www.sancedetem.cz](http://www.sancedetem.cz)
- [www.fod.cz](http://www.fod.cz) - sociálně právní ochrana dětí
- [www.uprchlici.cz](http://www.uprchlici.cz) - pro těhotnou cizinku
- Gravidita a mateřství nezletilých dívek v České republice, disertační práce (Mgr. Monika Chrenková)

### **10. Přílohy**

- **Dotazník spokojenosti**

**Poradna pro ženy a dívky.....(pobočka)  
Dotazník spokojenosti**

*Dobrý den,  
chtěli bychom Vás poprosit o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku, který nám pomůže zjistit, jak jste byla spokojena s našimi službami a co máme do budoucna zlepšovat. U každé otázky prosím zakroužkujte jednu možnost, která Vám nejvíce sedí, nebo napište odpověď do volného řádku. Děkujeme.*

**1. Odkud k nám přicházíte? Napište prosím obec, město, okres, městskou část:**

.....  
.....

**2. Zakroužkujte prosím, zda jste využila službu:**

- 1) Jednorázově (jen 1 návštěva)    2) Krátkodobě (do 3 návštěv)    3) Dlouhodobě (4 a více návštěv)

**3. Pomohla Vám poradna s řešením problému, se kterým jste se na ni obrátila? Zakroužkujte jednu možnost:**

- 1) určitě ano    2) spíše ano    3) spíše ne    4) určitě ne

**4. S čím konkrétně Vám poradna pomohla nejvíce? Vypište:**

.....  
.....

**5. Je něco, co Vám naopak v poradně chybělo, s čím byste potřebovala pomoci více nebo jinak? Vypište:**

.....  
.....

**6. U následujících vět prosím zakroužkujte číslo podle toho, jak odpovídají Vaší současné situaci a pocitům. Pokud se věta vůbec netýká toho, co jste v poradně řešila, zakroužkujte prosím číslo 5, možnost: Nehodí se.**

	Určitě ano	Spíše ano	Spíše ne	Určitě ne	Nehodí se
Cítím se lépe připravena na další průběh těhotenství a porod, než když jsem přišla do poradny.	1	2	3	4	5
Cítím se teď celkově lépe, než když jsem přišla do poradny.	1	2	3	4	5
Dokážu si lépe představit, jak budu pečovat o své dítě, než když jsem přišla do poradny.	1	2	3	4	5
Mám pocit, že jsem teď lépe materiálně zajištěná, než když jsem přišla do poradny.	1	2	3	4	5
Myslím, že už bych si nyní dokázala poradit s řešením svých potíží sama lépe, než když jsem přišla do poradny.	1	2	3	4	5
Kromě poradny už teď znám i další místa, kam se mohu obracet, když potřebuji řešit nějaký problém, např. bydlení, soc. dávky, péče o dítě.	1	2	3	4	5

**7. Jak jste byla celkově s poradnou spokojena? Zakroužkujte jednu možnost:**

- 1) velmi spokojena    2) celkem spokojena    3) spíše nespokojena    4) velmi nespokojena

**8. Doporučila byste poradnu jiné matce, kterou znáte, pokud by potřebovala pomoci? Zakroužkujte jednu možnost:**

- 1) Ano    2) Ne    3) nevím

*Děkujeme moc za Váš čas a vyplnění dotazníku.*