

**Metodická příručka
vytváření komplexního systému služeb
pro rodiny a děti - metodika síťování**

únor 2015

Metodická příručka vytváření komplexního systému služeb pro rodiny a děti – metodika síťování

Sociotrendy, 2015

ISBN 978-80-87742-14-3

Obsah

Úvod.....	4
1. Legislativa vztahující se k sociálně-právní ochraně dětí a k problematice rodin s dětmi	7
1.1 Vnitrostátní a mezinárodní zákonná úprava pro poskytování služeb ohroženým dětem a rodinám	8
1.2 Potřeba vytváření sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny a sjednocení systému péče	16
1.3 Sociálně právní ochrana dětí v ČR.....	26
2. Využití poznatků ze současných trendů ve vývoji sociální práce	32
2.1 Vztah současných trendů ve vývoji sociální práce a metody síťování.....	33
3. Akteři sítě služeb, zdroje pomoci a jejich specifika	41
3.1 Vybrané institucionalizované zdroje pomoci	43
3.2 Neinstitutionalizované zdroje pomoci.....	72
3.3 Spektrum služeb pro rodiny s dětmi	83
3.4 Návrh změny legislativního ukotvení některých služeb a zdrojů pomoci v síti pro ohrožené rodiny a děti.....	88
4. OSPOD a síťování dle úrovně působení	94
4.1 OSPOD na úrovni kraje.....	103
4.2 OSPOD na úrovni obce s rozšířenou působností.....	106
4.3 OSPOD na úrovni obce	108
5. Metoda síťování	110
5.1 Charakteristika sítě a síťování	111
5.2 Typy a druhy sítí	115
5.3 Charakteristika sítě, jejímž iniciátorem a koordinátorem je OSPOD.....	121
6. Tvorba sítě	130
6.1 Základní otázky a cíle sítě.....	133
6.2 Charakteristika vyvážené sítě a jejích subjektů	136
6.3 Parametry sítě, služeb pro rodiny s dětmi v síti	137
6.4 Kontaktování a navazování spolupráce s aktéry sítě	146
6.5 Společné setkání zástupců jednotlivých subjektů sítě	149
6.6 Výstupy síťování, evaluace.....	152
6.7 Příklad zpracování karty spolupráce s jednotlivými aktéry sítě	153
6.8 Příklad vytvoření sítě služeb pomoci pro konkrétní sociální jev	156
7. Metoda síťování v kontextu českých podmínek	161
7.1 Současný systém péče o ohrožené děti a rodiny a legislativní opatření, která přispívají ke sjednocování a zkvalitňování tohoto systému	163
7.2 Spolupráce mezi státními a nestátními subjekty	169
7.3 Ochota zapojených aktérů podílet se na síťování a spolupráci.....	172
7.4 Možnosti zvýšení a podpoření ochoty jednotlivých subjektů k síťování.....	179

7.5 Překážky a rizika a spojená se síťováním a návrh jejich včasného řešení	185
8. Metody komunikace v rámci sítě a síťování.....	189
8.1 Metody komunikace a kontaktování jednotlivých aktérů sítě	190
8.2 Komunikace a vedení pravidelných setkání pracovní skupiny iniciátorem a koordinátorem sítě	195
8.3 Zvládání konfliktů v rámci vyjednávání podmínek a fungování sítě iniciátorem a koordinátorem sítě	206
Slovníček pojmů	213
Použité zdroje	218
Seznam zkratek	222

Úvod

Předkládaný dokument *Metodická příručka vytváření komplexního systému služeb pro rodiny s dětmi – metodika síťování* slouží jako návod pro vytváření sítě služeb ve všech krajích České republiky. Metodická příručka si klade za cíl provést pracovníky OSPOD a další odborníky na poli péče o ohrožené děti a rodiny procesem tvorby sítě služeb a pomoci pro cílovou skupinu ohrožených dětí a rodin. Významnost síťování spočívá v potřebě řešit konkrétní problémová témata na regionální úrovni, která se u ohrožených dětí a rodin vyskytují, komplexním způsobem zejména v situacích, kdy poskytování služeb jednotlivých organizací, které s ohroženými dětmi a rodinami pracují, nezaručuje efektivitu poskytovaných služeb. Komplexnost řešení by měla zajistit odpovídající síť služeb nasměrovaná na konkrétní tematickou oblast.

Nejprve metodika popisuje teoretický úvod, který je podstatný z hlediska celkového kontextu potřeby síťování v České republice. Popisuje legislativní změny a opatření související s potřebou vytváření sítě, seznamuje s hlavními aktéry možné sítě, představuje současné trendy na poli sociální práce, které se v procesu síťování odrážejí atd. Dále je představen „aktér OSPOD“ jako hlavní koordinátor a iniciátor sítě služeb a pomoci pro cílovou skupinu.

Konkrétní tvorba sítě je uvedena kapitolou *Metoda síťování*, která popisuje druhy sítě, jejich charakteristiky, výhody síťování. Na tuto teoretickou část navazuje kapitola *Tvorba sítě*, obsahující popis základních a důležitých kroků při tvorbě sítě, jakými jsou například stanovení základních otázek a cílů sítě, kontaktování potenciálních aktérů, navazování spolupráce, společné setkávání aktérů sítě, výstupy sítě atd. Kapitola je doplněna četnými příklady z praxe, které vycházejí přímo ze zkušeností, názorů a potřeb

pracovníků OSPOD a NNO¹. Je uveden také konkrétní příklad procesu vytvoření sítě služeb a pomoci za účelem vyřešení daného sociálního jevu. Příklad procesu vytvoření sítě a spolupráce subjektů v rámci síťování je doplněný o grafická znázornění.

Kapitola *Metoda síťování* v kontextu českých podmínek reflektuje současný systém péče o ohrožené děti a s tím související potřebu vytvoření fungující a sjednocené sítě služeb a pomoci, založenou na mezioborové spolupráci. Popisuje současnou podobu komunikace mezi státními a nestátními subjekty v síti, překážky a rizika, na které lze při síťování narazit a inovativní návrhy jejich možných řešení. Jedním z důležitých kroků při tvorbě sítě je správná motivace aktérů k síťování a k mezioborové spolupráci. Neméně důležité je udržení a rozvíjení této motivace v průběhu efektivní, dlouhodobé a udržitelné spolupráce. I této problematice síťování se kapitola věnuje a předkládá způsob a možnosti, jak lze s motivací subjektů pracovat tak, aby se ubírala žádaným směrem.

V závěru dokumentu je uvedena kapitola *Metody komunikace v rámci sítě a síťování*. Potřeba zahrnutí této kapitoly do příručky *Metodika síťování* vzešla také z terénního výzkumného šetření², neboť vyplynulo, že pracovníci OSPOD i NNO pociťují v mnoha případech bariéry ve vzájemné komunikaci nejen mezi sebou navzájem, ale i s ostatními subjekty v síti (police, lékaři, soudy, psychologové apod.). Kapitola je proto zahrnuta s ohledem na tuto potřebu a dává přehled o tom, jaké techniky komunikace by v rámci vzájemné spolupráce měly být užívány tak, aby bylo možné vyhnout se potenciálním konfliktům či nedorozumění, popřípadě aby bylo umožněno vhodně nastavit vzájemnou mezioborovou spolupráci.

¹ Na základě realizovaného výzkumného šetření agenturou Sociotrendy mezi vedoucími pracovníky OSPOD ORP a pracovníky ve službách pro rodiny s dětmi v Karlovarském a Pardubickém kraji v roce 2014.

² Výzkumné terénní šetření, Sociotrendy 2014, viz poznámka výše.

Hlavním cílem této příručky je představit pracovníkům OSPOD či jiným odborníkům na poli péče o ohrožené děti a rodiny smysl a potřebnost síťování a proces, který k vytvoření takové sítě vede, včetně hlavních kroků a postupů, které nesmí být opomenuty. Teoretické poznatky jsou doplněny o konkrétní příklady z praxe, které uvádí postupy při síťování a mezioborové spolupráci z vybraných kazuistik či postřehy, které se z praxe pracovníků OSPOD či jiných subjektů při práci s ohroženými dětmi a rodinami velmi osvědčily³. Důležité je zmínit, že tato příručka se navzájem doplňuje dokumenty *Model minimálního rámce sítě služeb na úrovni obcí s rozšířenou působností* a *Metodická příručka typologie situací a služeb pro rodiny s dětmi*.

V závěru úvodu je třeba poděkovat všem spolupracovníkům a také těm, kteří se zasloužili o inspirativní a podnětná doplnění publikace, především Doc. PhDr. Alici Gojové PhD. a Doc. PhDr. Oldřichovi Chytilovi, PhD., z Fakulty sociálních studií, Ostravské univerzity v Ostravě.

³ Příklady z praxe vychází z kvalitativního výzkumného terénního šetření realizovaného agenturou Sociotrendy. Toto šetření, jehož součástí byly kvalitativní hloubkové rozhovory, bylo provedeno mezi pracovníky OSPOD, poskytovateli sociálních služeb a jinými subjekty setkávajícími se ve své praxi s ohroženými dětmi a rodinami. Příklady z praxe tedy reflektují současné požadavky, názory, připomínky a potřeby odborníků a pracovníků s ohroženými dětmi a rodinami. Šetření probíhalo v rámci ověřování sítě služeb ve dvou pilotních krajích, v Karlovarském a Pardubickém kraji.

1. Legislativa vztahující se k sociálně-právní ochraně dětí a k problematice rodin s dětmi

První kapitola přináší teoretický podklad pro výraznou potřebu síťování v České republice. Nejprve jsou uvedeny důležité a významné mezinárodní i vnitrostátní zákonné úpravy a dokumenty, kterými se řídí jednotlivé subjekty při výkonu práce s rodinami a dětmi. Tyto úpravy jsou uvedeny s ohledem na legislativní ukotvení poskytování péče pro ohrožené rodiny s dětmi, dále jsou uvedeny také vnitrostátní zákony a vyhlášky, které se k sociálně-právní ochraně dětí a rodin vztahují, a kterými se jednotlivé subjekty sítě služeb a pomoci pro cílovou skupinu ve výkonu své praxe řídí. Máme-li tedy popsat metodiku spolupráce jednotlivých aktérů v síti a metodiku tvoření této sítě, je nutné znát také jednotlivé legislativní úpravy, na základě kterých spolupracující aktéři jednají.

Kapitola se dále zabývá vztahem výrazné potřeby síťování služeb, péče a legislativních úprav v českém systému péče o ohrožené rodiny s dětmi. Jedná se zejména o potřebu sjednocených postupů práce jednotlivých resortů, mezi které je systém péče o ohrožené děti a rodiny v ČR roztržt, o potřebu koordinované a cílené mezioborové spolupráce, a také o potřebu vymezení kompetencí pracovníků OSPOD nejen jako koordinátorů sítě služeb, ale také jako přímých pracovníků s rodinou a dítětem, kteří mohou danou problematiku postihnout komplexně. V této souvislosti je uvedena novela zákona o SPOD, návrh a tvorba procesu transformace sjednocení systému péče a další klíčové národní dokumenty, které popisují potřebu změny tohoto systému v takovém rozsahu, v jakém je popisována i potřeba síťování služeb pro rodiny s dětmi, tedy potřeba mezioborové spolupráce, sjednocení postupů jednotlivých oborů a resortů, nové vyjasnění rolí pro pracovníky OSPOD a další.

1.1 Vnitrostátní a mezinárodní zákonná úprava pro poskytování služeb ohroženým dětem a rodinám

Česká republika se jako člen Evropské unie, mezinárodního společenství a jako stát respektující základní lidská práva a svobody, zavázala k vysoké míře ochrany ohrožených dětí a rodin. Z těchto závazků vyplývá, že rodina, jako základní jednotka společnosti, musí zajišťovat dítěti alespoň základní míru péče a vývoje a tvoří spojnici mezi dítětem a společností.⁴ Až v případě, kdy rodina není schopna zajistit blaho dítěte a jeho základní potřeby, nastupuje na její místo stát. Proto je zde potřeba zmínit jak mezinárodní a vnitrostátní právní úpravu tzv. sociálně-právní ochrany dětí a rodin, tak i zakotvení konkrétních prostředků ochrany, pomoci a služeb, které mají vést ke stabilizaci a podpoře ohrožených rodin a dětí v rámci tzv. služeb pro ohrožené rodiny s dětmi, aby nebyl nutný radikální zásah do rodiny a např. separace dítěte z rodinného prostředí.

V první řadě je potřeba zmínit mezinárodní smlouvy (úmluvy), které Česká republika ratifikovala a jsou součástí ústavního pořádku ČR. Přestože se liší mírou vymahatelnosti a vznikaly na poli různých mezinárodních organizací, jsou pro ČR závazné. Není naším cílem zde vytvořit výčet všech zákonů, smluv nebo doporučení, zmíníme proto ty obsahově nejbližší a nejdůležitější.

Úmluva o právech dítěte

Úmluva o právech dítěte je jedním z nejdůležitějších mezinárodněprávních dokumentů zaštiťujících tuto problematiku. Byla přijata 20. listopadu 1989 na poli Organizace spojených národů, ratifikována pak byla federálním shromážděním 7. ledna 1991. Do sbírky zákonů byla po vzniku samostatné České republiky přijata pod číslem 104/1991.

Úmluva již ve své preambuli stanovuje, že vychází a navazuje na důležité mezinárodní smlouvy, zejména *Chartu spojených národů*, *Všeobecnou deklaraci lidských práv*, kde se

⁴ *Všeobecná deklarace lidských práv*, dostupné na <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>, navštíveno dne 26. 12. 2014

státy explicitně dohodly, že „že dětství má nárok na zvláštní péči a pomoc, přesvědčeny, že rodina, jako základní jednotka společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech svých členů a zejména dětí, musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla beze zbytku plnit svou úlohu ve společnosti, uznávající, že v zájmu plného a harmonického rozvoje osobnosti musí děti vyrůstat v rodinném prostředí, v atmosféře štěstí, lásky a porozumění, majíce na zřeteli, že dítě musí být plně připraveno žít ve společnosti vlastním životem...“⁵ Tato „zvláštní péče“ byla zakotvena v několika mezinárodních dokumentech rovněž citovaných v preambuli Úmluvy. Jsou jimi zejména Ženevská deklarace práv dítěte z roku 1924 a v Deklarace práv dítěte z roku 1959, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech (čl. 23 a 24), Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech (čl. 10). Opětovné zmínění všech těchto dohod nejen poukazuje na pokračující tradici a jejich vzájemnou propojenost, ale zejména zdůrazňuje jejich důležitost.

Úmluva obsahuje 54 článků a pro naše účely je nejdůležitější čl. 3, který vyzdvihuje pojmy zájem dítěte a blaho dítěte jako a prioritní zájem a cíl, kterého má být ochranou a péčí o dítě dosaženo ze strany zákonných zástupců i institucí, které ji poskytují. Ty musí podle čl. 3 být k tomu kompetentní.⁶ Čl. 5 Úmluvy pak zakotvuje povinnost státu respektovat práva a povinnosti zákonných zástupců a jiných osob zajišťujících péči o dítě směřující k jeho růstu. Úmluva ve svých dalších ustanoveních konkretizuje jednotlivá chráněná práva a ukládá státům povinnost zabezpečit „útočiště“ v krizových případech. Mezi takové patří i pomoc státu dítěti a rodině v tíživé sociální situaci, v jejímž důsledku může dojít k ohrožení dítěte.

⁵ Úmluva o právech dítěte, dostupné na <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>, navštíveno dne 26. 12. 2014

⁶ tamtéž

Úmluvy přijaté na poli Rady Evropy

Mezi takovéto dokumenty patří zejména *Evropská sociální charta*, *Evropská úmluva o osvojení dětí*, *Evropská úmluva o výkonu práv dětí* a *Evropská úmluva o právním postavení dětí narozených mimo manželství*.

Významným mezinárodním dokumentem je rovněž *Evropská Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod* podepsaná v Římě r. 1950, která nejen, že ve svém článku 8 chrání právo na respektování soukromého a rodinného života, ale zároveň ustanovuje Evropský soud pro lidská práva, jako soudní instituci pro případ, že individuální stěžovatel se na něj obrátí v situaci, kdy stát poruší své závazky plynoucí z této *Úmluvy*.

Významným počinem Rady Evropy v oblasti ochrany dětí bylo vytvoření a zavedení definice syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte – CAN (Child abuse and neglect).

Listina základních práv EU

Listina je součástí primárního práva EU. Podpora rodiny je vyjádřena v čl. 33, dle kterého rodina má právo požívat právní, hospodářské a sociální ochrany a dále v čl. 34, kde je zakotveno právo na sociální zabezpečení a sociální pomoc.⁷

Další mezinárodní smlouvy a doporučení související s touto problematikou

- *Úmluva o vymáhání výživného v cizině* (1956, New York),
- *Úmluva o uznání a vykonatelnosti rozhodnutí o vyživovací povinnosti k dětem* (publikována v č. 14/1974 Sb.),
- *Úmluva o uznávání a výkonu rozhodnutí o vyživovací povinnosti* (publikována v č. 132/1976 Sb.),

⁷ *Listina základních práv EU* (2010/C 83/02)

- *Úmluva o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí* (publikována v č. 34/1998 Sb.),
- *Úmluva o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení* (publikována v č. 43/2000 Sb. m. s.),
- *Úmluva o ochraně základních lidských práv a svobod* (publikována v č. 209/1992 Sb. m. s.),
- *Úmluva o pravomoci orgánů, použitelném právu, uznávání, výkonu a spolupráci ve věcech rodičovské zodpovědnosti a opatření k ochraně dětí* (č. 141/2001 Sb. m. s.),
- *Úmluva o provádění důkazů v cizině v občanských a obchodních věcech* (č. 129/1976 Sb.),
- *Nařízení Rady (ES) č. 44/2001, Brusel I,*
- *Nařízení Rady (ES) č. 4/2009 o příslušnosti, rozhodném právu, uznávání a výkonu rozhodnutí a o spolupráci ve věcech vyživovacích povinností,*
- *Nařízení Rady (ES) č. 2201/2003, Brusel II bis,*
- *Nařízení Rady (ES) č. 1206/2001, o spolupráci soudů členských států při dokazování v občanských nebo obchodních věcech.*

Vnitrostátní ústavněprávní úprava

Vnitrostátní předpisy se liší svou právní silou, a tedy i mírou a způsobem vymahatelnosti. Mezi ty nejvýše postavené patří ústavněprávní dokumenty a následně pak klasické zákony. K ústavněprávním dokumentům, mající vztah k problematice ohrožených dětí a rodin, patří *Listina základních práv a svobod a Ústava České republiky*.

Listina základních práv a svobod vyhlášena pod č. 2/1993 Sb. je součástí ústavního pořádku České republiky. Relevantními ustanoveními jsou zejména čl. 12 zajišťující nedotknutelnost obydlí a dále čl. 32 v hlavě čtvrté (hospodářská, sociální a kulturní práva), jež chrání rodinu a zakotvuje státní pomoc. Důležité však je, že tento článek je

vykládán spolu s čl. 41 odst. 1, takovým způsobem, že státní pomoc je poskytována v mezích stanovených jiným zákonem (např. zákon o sociálních službách).⁸

Ústava České republiky (zákon č. 1/1993 Sb.) je i pro tuto problematiku klíčová, zejména díky čl. 10, kterému byl tzv. euronovelou změněn rámec a to tak, že nejen lidskoprávním, ale také ostatním mezinárodním smlouvám, které jsou pro ČR závazné, publikované ve sbírce, které mají přímý účinek a k jejichž ratifikaci dal Parlament souhlas, mají aplikační přednost před vnitrostátními zákony.⁹

Z vnitrostátních zákonů je potřeba zmínit následující:

Občanský zákoník (z. č. 89/2012 Sb.), který upravuje všechny základní instituty rodinných vztahů (zákon o rodině s jeho účinností přestal existovat), vymezuje rodičovská práva a povinnosti.¹⁰

Zákon o zvláštních řízeních soudních (z. č. 292/2013 Sb.), který přestože je zejména procesním předpisem, obsahuje i některá hmotněprávní ustanovení.¹¹

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí (z. č. 359/1999 Sb.), ve znění pozdějších předpisů, zdůrazňuje zejména zajištění práva dítěte na jeho příznivý vývoj a výchovu, ochranu oprávněných práv dítěte a zejména pomoc k obnově narušených funkcí rodiny. Základní principem je zájem a blaho dítěte, stejně jako ve zmíněných mezinárodních smlouvách. Zákon vymezuje okruh dětí, na které se sociálněprávní ochrana vztahuje, právo dítěte požádat OSPOD¹² o pomoc, právo zákonných zástupců, nebo osob pečujících o dítě požádat o pomoc při výkonu svých rodičovských práv a povinností. Subjekty jsou povinny dítěti i zákonným zástupcům, či osobám pečujícím poskytnout pomoc.¹³

⁸ *Listina základních práv a svobod*, zdroj ASPI

⁹ MIKEŠ, P. *Aplikace mezinárodního práva v právním řádu ČR pohledem teorie a soudní praxe*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. 324 s.

¹⁰ z. č. 89/2012 Sb. *Občanský zákoník*, zdroj ASPI

¹¹ Z. č. 292/2013 Sb. zákon o zvláštních řízeních soudních, zdroj ASPI

¹² *Orgán sociálněprávní ochrany dětí*

¹³ z. č. 359/1999 Sb. zákon o sociálněprávní ochraně dětí, zdroj ASPI

Zákon o sociálních službách (z. č. 108/2006 Sb.), ve znění pozdějších předpisů, vymezuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Takovéto služby se řadí mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je pomáhat zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou z jakéhokoli důvodu (životními návyky a nevhodným způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím nebo třeba trestnou činností vlastní, či jiné fyzické osoby) ohroženy a nacházejí se v krizové sociální situaci. Cílem je napomáhat osobám k překonání zmíněné nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.¹⁴

Dalšími souvisejícími zákony v této právní oblasti jsou např.:

- z. č. 129/2000 Sb., o krajích,
- z. č. 128/2000 Sb., o obcích,
- z. č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě,
- z. č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních,
- z. č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže,
- z. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi,
- z. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR,
- z. č. 273/2008 Sb., o Policii ČR,
- z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- z. č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, apod.

Podzákoné předpisy (nařízení vlády, vyhlášky ministerstev, předpisy územních samosprávných celků)

Pro větší flexibilitu a efektivitu podzákoných norem jsou správní úřady (ministerstva) na základě čl. 79 odst. 3 Ústavy, vláda na základě čl. 78 Ústavy a územní samosprávné celky při výkonu přenesené působnosti na základě čl. 79 odst. 3 Ústavy

¹⁴ z. č. 108/2006 Sb. zákon o sociálních službách, zdroj ASPI

a v rámci samostatné působnosti na základě čl. 104 *Ústavy*, zmocněny k vydávání nařízení a obecně závazných vyhlášek. Kromě vlády, jež vydává svá nařízení pouze na základě generálního zmocnění, mohou ostatní jmenované správní orgány jednat na základě konkrétního zmocnění v běžném zákoně (např. zákon o obcích, zákon o krajích, zákon o sociálně-právní ochraně dětí atd.).

V případě nařízení, které je abstraktním správním aktem, se jedná většinou o prováděcí předpis, u vyhlášky jde buď o provedení zákona (vyhlášky ministerstev), nebo o správní akty upravující konkrétní oblast působnosti obce, resp. kraje. V následujícím výčtu můžeme zmínit některé podzákoné právní předpisy týkající se problematiky péče o ohrožené rodiny a děti, avšak i vzhledem k tomu, že nemají sílu běžného zákona, je jednodušší i proces jejich novelizací, změn, příp. zrušení. Navíc, jak bylo zmíněno výše, určité oblasti si upravují územní samosprávné celky samy, proto není možné je zde všechny obsáhnout. Jsou povinně zveřejňovány na elektronických i klasických úředních deskách obcí a krajů, včetně procesu jejich schvalování, např. v zápisech zasedání zastupitelstev, proto jsou v případě potřeby poměrně snadno dohledatelné.

Mezi vybrané podzákoné právní předpisy týkající se péče o ohrožené rodiny a děti patří např.:

- Vyhláška (č. 473/2012 Sb.) o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (účinná 1. 1. 2013). Tato vyhláška zejména popisuje, na jaké oblasti se má OSPOD zaměřit a jak podrobně má být hodnocení situace dítěte a jeho rodiny vypracováno.
- Vyhláška (č. 505/2006 Sb.) kterou se provádí zákon o sociálních službách.
- Vyhláška (č. 72/2005 Sb.) o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních.

- Vyhláška (č. 73/2005 Sb.) o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných.

Dále je potřebné upozornit na několik dokumentů, které začaly vznikat po vzoru západoevropských zemí, pro komplexnější orientaci v problematice a jejím řešení. Vznikají jak na celostátní úrovni, tedy metodické a strategické dokumenty ministerstev s celostátní působností, tak na úrovni národních či mezinárodních neziskových organizací, které se zabývají především problematikou sociálně-právní ochrany dětí a rodin, a také kvalitou poskytovaných sociálních služeb pro pomoc této cílové skupině.

Důležité je zmínit model pro hodnocení funkčnosti rodiny SIDRO, jež vznikl v součinnosti Výzkumného ústavu Ministerstva práce a sociálních věcí, norské výzkumné agentury Norwegian social research, odborníky z Katedry sociální práce Karlovy univerzity¹⁵ a sociálními pracovníky zabývajícími se touto problematikou (zejména občanské sdružení Člověk hledá člověka, o. s. 2013). Tento model je svým způsobem přelomový, avšak není doposud stanovena váha tohoto způsobu hodnocení.¹⁶ Mimo tuto metodiku existují v ČR ještě další, které mohou využívat zejména pracovníci OSPOD. Jedná se např. o metodiku „Rozhodujeme v zájmu dítěte“, dotazníky funkčnosti rodiny¹⁷, „Rámec pro hodnocení potřebných dětí a jejich rodin“, Metodické doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí č. 2/2009 k vyhodnocování situace dětí v obtížné situaci.

¹⁵ např. Doc. PhDr. Oldřicha Matouška, který napsal velké množství odborných publikací na téma Sociální práce a sociálně-právní ochrana dětí

¹⁶ Výzkumný ústav práce a sociálních věcí – dvouměsíčník Fórum sociální politiky, 3/2010. Dostupné na: http://www.vupsv.cz/index.php?p=social_policy_forum. Navštíveno dne 8. 1. 2015

¹⁷ Autorem je MUDr. Jiří Dunovský, DrSc.

1.2 Potřeba vytváření sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny a sjednocení systému péče

Tato kapitola popisuje vztah legislativních změn na území ČR v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a dalších národních, akčních a jiných dokumentů s potřebou vytvoření kvalitní, fungující a cílené sítě služeb a mezioborové spolupráce pro ohrožené rodiny s dětmi. Mezi takové důležité legislativní úpravy patří například novela zákona o SPOD, Návrh a podpora transformace sjednocení systému péče o ohrožené děti a rodiny v ČR, Národní strategie práv dětí a další. Všechny tyto dokumenty se vztahují k takovým potřebám, jaké popisuje i potřeba po vzniku komplexní sítě služeb pro rodiny s dětmi, jak je popsáno a uvedeno do souvislosti níže.

Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí (zákon č.401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně první ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a další související zákony) byla schválena jako součást celkového zkvalitnění systému péče o ohrožené děti v ČR¹⁸. Mezi její dílčí základní cíle patří zejména nastavení vhodných podmínek k vytvoření sítě služeb pro práci v rodinách, stanovení závazných postupů pro činnost OSPOD a dalších účastníků systému péče o ohrožené děti a rodiny, nebo také zavedení standardů kvality práce a nastavení minimálního rámce činnosti pro všechny působící subjekty v systému.

Potřeba novely a reformy systému byla podložena také faktem, že současný systém péče o ohrožené děti a jejich rodiny v ČR nezajišťuje důslednou ochranu práv dětí, stejně tak je potřeba snížit stávající vysoký počet dětí umístěných v institucionální výchově. Toho lze dosáhnout dostatečným důrazem na zajištění pozitivního vývoje dítěte v jeho přirozeném prostředí nebo v náhradním rodinném prostředí a vytvořením dostatečné

¹⁸ Zákon naplňuje úkoly vyplývající z Národního akčního plánu k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 – 2011 (schválen usnesením vlády č. 883 ze dne 13. července 2009). Cíl zkvalitnit systém péče o ohrožené děti se zaměřením systému na prevenci ohrožení a všestrannou podporou rozvoje dětí v rodinném prostředí je obsažen v Národním programu reformy ČR 2011, část III. 2.1. Moderní sociální systém a pracovní právo (schválen usnesením vlády č. 314 ze dne 27. dubna 2011). Zdroj: MPSV: Kompletní důvodová zpráva k zákonu č. 359/1999 Sb.

sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi, dále také stanovením přesných kritérií pro umístění dítěte do ústavní péče (novela např. ukládá, že situace dítěte umístěného do zařízení ústavní výchovy bude každé 3 měsíce soudem nově přezkoumána a posouzena).

V této souvislosti vyvstává potřeba vytvoření kvalitně fungující sítě služeb a pomoci pro rodiny s dětmi ohrožené odejmutím dětí z přirozeného, rodinného prostředí tak, aby tato síť v rámci mezioborové spolupráce dokázala najít vhodné způsoby řešení dané situace, zaměřila se na zlepšení a nápravu situace v rodině a dokázala zabránit umístění dítěte do NRP či do ústavní výchovy. Za tímto účelem by síť měla reflektovat zejména potřeby a práva dítěte i jeho rodiny, měla by na daný problém pohlížet z komplexního hlediska a současně by taková síť měla zajistit vhodné a cílené poskytnutí služeb pomoci a podpory, popřípadě prevence pro tyto ohrožené rodiny s dětmi.

V systému péče o ohrožené děti panuje značná nejednotnost. Současný systém je takový, že část služeb pro ohrožené děti a rodiny spadá pod gesci MPSV, pobytová školská zařízení pro výkon ústavní péče spadají pod MŠMT a MZ. Zřizovateli jsou ministerstva a kraje, přičemž tento stav neumožňuje efektivní řízení a kontrolu hospodárnosti.

Je nezbytné pracovat na metodikách a postupech práce, které by sjednocovaly činnost jednotlivých resortů a subjektů a garantovaly by kvalitní a efektivní ochranu všech dětí. Činnost OSPOD je v současnosti charakterizována nejednotným a roztržitým způsobem a postupy při řešení jednotlivých případů, které jsou z pohledu jednoho typu zařízení nebo jednoho typu ústavu často velmi rozdílné, založené na intuitivních řešeních, vykazují obtížnou možnost přezkoumání těchto postupů. Z tohoto důvodu pak dochází k dlouhodobému neřešení a odkládání případů dětí, které jsou následně významně ohroženy.

V tomto důsledku byly stanoveny standardy kvality sociálně-právní ochrany¹⁹, které se vztahují na OSPOD, osoby pověřené k NHR, osoby pověřené k SPOD a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Tyto standardy jsou prvním krokem ke sjednocování postupů jednotlivých subjektů a ke kvalitní síti služeb pro ohrožené rodiny s dětmi, i nadále je však potřeba jejich rozvoje a dalších metodik sjednocování a metodik síťování služeb pro rodiny s dětmi (jak ukazuje také Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti, viz níže).

Potřeba vytvoření fungující sítě služeb pro rodiny s dětmi se objevila již v návrhu novely zákona č. 359/1999 Sb., kde byly v rámci předloženého návrhu zmiňovány mj. následující dva cíle²⁰:

- Úprava pravidel činnosti zaměstnanců OSPOD (zejména na úrovni ORP), kteří budou po vyhodnocení situace ohroženého dítěte a jeho rodiny hledat individuálně pro každé takové dítě optimální řešení v rámci multidisciplinární spolupráce a za využití sítě služeb.
- Vytvoření takového systému, který by byl orientován na prevenci ohrožení dítěte a včasná řešení.

Na základě novely se mění také role a činnost stávajícího poradního sboru (§ 38a Poradní sbor). Poradní sbor kraje fungoval jako poradní sbor NRP, v důsledku přijetí novely se však mění na poradní sbor SPOD a krajské poradní sbory tak rozšiřují svou působnost v dalších oblastech sociálně-právní ochrany dětí (namísto zacílení na jednu oblast NRP) v rozsahu úkolů a pravomocí, které jsou pro kraje a krajské úřady legislativně ukotveny v zákoně č. 359/1999 Sb.

¹⁹ dle § 58b odst. 3 – zmocňovací ustanovení; § 9a odst. 4. Standardy obsahují vymezení a upravení standardů práce s klientem, standardů personálního a organizačního zajištění SPOD a technickoprovozní zajištění SPOD.

²⁰ MPSV: Kompletní důvodová zpráva k zákonu č. 359/1999 Sb.

S touto změnou by měl tedy krajský poradní sbor pro SPOD sehrávat důležitou roli při vytváření krajských koncepcí a politik v oblasti ochrany dětí a rodin, dále v oblasti péče o ohrožené rodiny a děti. S tím souvisí také zajišťování a vytváření odpovídající sítě služeb pro rodiny s dětmi a rozhodování o rozvoji krajské sítě pobytových zařízení pro péči o děti (ať už se jedná o ZDVOP, o školská zařízení ústavní péče nebo o zdravotnická zařízení pro děti do 3 let, např. DD).

V novele zákona je zmíněn také důležitý přístup k širšímu sociálnímu prostředí dítěte, které by měly osoby pověřené k výkonu SPOD sledovat. Jedná se o sociální síť vztahů daného dítěte, která je sledována komplexně a zohledňuje specifika dané rodiny a jejich členů v patřičných souvislostech tak, jak je to při výkonu SPOD nutné. V úvahu se tedy berou rodinné vztahy, vzdělání, zdravotní stav jednotlivých členů rodiny, majetková situace, socio-ekonomická situace rodiny apod. Toto opatření se tedy vztahuje jak na pracovníky OSPOD, tak na osoby pověřené k výkonu SPOD, přičemž zde není zohledněn významný rozdíl mezi těmito dvěma subjekty.

Všechny tyto souvislosti širšího sociálního prostředí dítěte se zaznamenávají do jeho Individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD), který zpracovává OSPOD. Při tom jsou to však především sociální služby (pověřené k výkonu SPOD i bez něj), které pracují intenzivně přímo v rodině a mají tak možnost sledovat celý kontext a souvislosti, které život dítěte v rodinném a okolním sociálním prostředí ovlivňují (např. v rámci SAS pro rodiny s dětmi, služeb doprovázení, v rámci terénních programů či sanace rodiny apod.).

Tento problém lze dát do souvislosti také s dílčími cíli konceptu procesu transformace a sjednocení systému péče o ohrožené děti v ČR²¹, které vymezují nové role pro pracovníky OSPOD (viz níže). Jedná se o nové vymezení sociální práce, které by pracovníky OSPOD zařadilo mezi terénní pracovníky. Tím by jim bylo umožněno vidět

²¹ MPSV: *Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti – základní principy*. Praha, 2008 a Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 – 2011.

kontext rodiny také v jejím přirozeném prostředí, jiné chování a okolní souvislosti, které na úřadě vidět nejsou a pracovníci OSPOD by tak objektivněji a komplexněji mohli posuzovat situaci rodiny a navrhnout vhodné zdroje pomoci. Současně by byli pracovníci OSPOD kompetentnější a připravenější k tomu, aby koordinovali a podíleli se na vytváření komplexní sítě služeb pro tyto ohrožené rodiny a děti.

Potřeba vytváření sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny vycházející z procesu transformace a sjednocení systému péče o ohrožené rodiny s dětmi

Potřeba vzniku sítě služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny je provázána také s potřebou transformace a sjednocení systému péče o ohrožené děti. Cílem síťování i transformace je otevřený, dostupný a prostupný fungující systém, který bude pružně reagovat na potřeby dítěte a rodiny a bude podporována multidisciplinární spolupráce jednotlivých aktérů a jasné rozdělení kompetencí jednotlivých klíčových subjektů²².

Důležitým dokumentem, nastiňujícím celostátně stanovené cíle, je *Akční plán k naplnění Národní strategie ochrany práv dětí 2012 – 2015*, který navazuje na *Národní akční plán k transformaci a sjednocení péče o ohrožené děti na období 2009 až 2011*.²³

Národní strategie ochrany práv dětí – Právo na dětství směřuje k vytvoření takového systému, který dokáže zajistit všech práv každého dítěte a naplňování jeho potřeb v České republice.²⁴

V současném stavu je systém péče o ohrožené děti roztržštěn mezi několik resortů, které vykazují potřebu jednotných principů a cílů tak, aby byla multiresortní a multioborová spolupráce co nejvíce efektivní a homogenní. Cílem je přitom stav, kdy ohrožené dítě a jeho rodina nebudou putovat od jednoho resortu k druhému, ale bude zajištěna podpora těchto rodin s dětmi ze strany jednotlivých resortů a jejich aktérů,

²² MPSV: *Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti – základní principy*. Praha, 2008 a *Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 – 2011*.

²³ *Akční plán k naplnění Národní strategie ochrany práv dětí 2012 – 2015*. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14311/APN_NSOPD_2012-2015.pdf. Navštíveno dne 8. 1. 2015

²⁴ Schválen vládním usnesením č. 4 ze dne 4. ledna 2012.

kteří budou působit v rámci jednotné sítě pomoci.

Efektivní fungování kooperace jednotlivých rezortů ministerstev a dalších orgánů má být v současné době zabezpečena činností koordinační skupiny k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti. Na činnosti této skupiny se podílejí zástupci následujících subjektů: Ministerstvo práce a sociálních věcí (koordinátor činnosti), Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR, Úřad vlády ČR, Zmocněnkyně pro lidská práva, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo financí, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo vnitra, Probační a mediační služba, Nejvyšší státní zastupitelství, Asociace krajů České republiky, Svaz měst a obcí České republiky a Nestátní neziskové organizace. Jelikož mezirezortní spolupráce nebyla na přijatelné úrovni naplněna v rámci *Národního akčního plánu k transformaci a sjednocení péče o ohrožené děti na období 2009 až 2011*, byla tato koordinace zařazena i do *Akčního plánu k naplnění Národní strategie ochrany práv dětí 2012 – 2015*.²⁵

Mezi hlavní resorty, které mají ve své gesci péči o ohrožené děti, patří Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo školství, mládeže, tělovýchovy a Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo spravedlnosti. Tyto resorty pracují dle platných zákonů, na základě svých mechanismů. Postupně však vznikají dokumenty, které se zabývají problematikou ohrožených dětí, a které jsou vydávány jednotlivými resorty.

Mezi tyto strategické či analytické dokumenty v této oblasti patří např.:

- *Národní akční plán prevence dětských úrazů na léta 2007 – 2017*,
- *Národní akční plán prevence domácího násilí na léta 2011 – 2014*,
- *Národní koncepce podpory rodin*,

²⁵ Akční plán MPSV http://www.mpsv.cz/files/clanky/14311/APN_NSOPD_2012-2015.pdf. Navštíveno dne 7.1.2015

- *Národní strategie prevence násilí na dětech v České republice na období 2008-2018*, Obecná opatření k výkonu rozsudků Evropského soudu pro lidská práva – prevence odebrání dětí z péče rodičů ze sociálně ekonomických důvodů,
- *Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období let 2012 – 2015*,
- *Strategie prevence kriminality na léta 2012 – 2015*, která bezpochyby s tímto tématem úzce souvisí, jelikož nedostatkem péče a kvality sociálních služeb dochází ke zvyšování kriminality rodinných příslušníků a hlavně dětí, které byly vychovány v podmínkách, kdy spadaly do kategorie ohrožených dětí, ať již podle mezinárodní definice, či definice zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Zaměření na tuto problematiku lze nejlépe spatřovat na úrovni krajů a obcí.²⁶

Dalším dílčím cílem sjednoceného a transformovaného systému péče o ohrožené děti je vytvoření fungující sítě pomoci tak, aby jednotlivé složky podléhaly jednotnému postupu a dané služby a subjekty byly navzájem návazné. V systému by se měly odstranit mezery, které zapříčiňují umisťování dětí do ústavní výchovy nebo absenci pomoci a podpory v rodině, která bez dostačující intervence není schopna zabezpečit své dítě v jeho základních potřebách. Tyto mezery vznikají právě nízkou návazností OSPOD na poskytovatele služeb, rozdílné postupy a metody práce jednotlivých resortů. Současný systém ústavní výchovy je dělen na základě věku dětí²⁷, což není vyhovující, vzhledem k důležitému záměru zachování sourozeneckých vazeb dětí. Při práci s rodinou by měly aktivně spolupracovat především subjekty OSPOD, NNO, školy a resort zdravotnictví.

V rámci transformace systému a vytváření sítě služeb a pomoci by mělo dojít také k novému vymezení rolí některých aktérů.

²⁶ MV ČR Prevence kriminality na lokální úrovni <http://www.mvcr.cz/clanek/prevence-kriminality-na-regionalni-a-lokalni-urovni.aspx>. Navštíveno dne 29.12.2014

²⁷ Pod resort Ministerstva zdravotnictví spadají děti ve věku 0-3 roky, pod resort Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstva práce a sociálních věcí spadají děti ve věku 3 – 18 let.

Změny pro OSPOD, které by měly vyplynout z transformace systému péče o ohrožené děti a z vytvoření sítě služeb pro rodiny s dětmi²⁸:

- Nové vymezení sociální práce, které by pracovníky OSPOD zařadilo mezi terénní pracovníky. Tím by jim bylo umožněno vidět kontext rodiny také v jejím přirozeném prostředí, jiné chování a okolní souvislosti, které na úřadě vidět nejsou, a pracovníci OSPOD by tak objektivněji a komplexněji mohli posuzovat situaci rodiny a navrhnout vhodné zdroje pomoci.
- Pozice pracovníků OSPOD jako koordinátorů sociálně-právní ochrany dětí, kteří by ve spolupráci s dalšími subjekty a v rámci vytváření sítě služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny, vedli proces stabilizace a optimalizace rodiny a dítěte.
- OSPOD jako činitel prevence, pomoci a podpory, pomocník pro rodiny s dětmi v nouzi, nikoliv „úřednický“ represivní orgán, který je v současné situaci omezen především na kontrolní a represivní řešení krizových situací rodin a dětí.

Některé požadavky legislativních změn, potřeby sjednocení systému péče o ohrožené děti a potřebu vytvoření sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi (tak, jak jsou tyto potřeby popsány a provázány výše) stanovuje také *Národní strategie ochrany práv dětí*²⁹, ze které byly vybrány dva následující cíle vztahující se k potřebné změně legislativy v této oblasti, a k následujícímu vytvoření fungující a zacílené sítě služeb a pomoci.

Národní strategie ochrany práv dětí, cíl 12: Sjednocení systému

Tento cíl vychází z Úmluvy o právech dítěte čl. 3 odst. 3, čl. 4 a z Doporučení *Výboru OSN pro práva dítěte* č. 13.

Podle tohoto cíle je „doporučeno zajistit přijetí opatření za účelem vytvoření

²⁸ MPSV: *Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti – základní principy*. Praha, 2008.

²⁹ MPSV, vláda ČR: *Národní strategie ochrany práv dětí*, 2012.

účinného mechanismu nebo podstatného posílení svého stávajícího mechanismu Ministerstva práce a sociálních věcí, zaměřeného na koordinaci politik práv dítěte všech příslušných orgánů a institucí na všech úrovních; zajistit nezbytné lidské, technické a finanční zdroje pro realizaci komplexní, ucelené a důsledné politiky práv dítěte na národní, regionální i místní úrovni“.

Následně by tedy mělo dojít k provedení takových legislativních úprav, které by sjednotily systém ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti, legislativně vymezily role obcí a krajů³⁰ v oblasti ochrany práv ohrožených dětí, posílily by vertikální metodické a řídicí struktury orgánů sociálně-právní ochrany dětí, a také by posílily mechanismy spolupráce mezi systémem v gesci MPSV, policie a soudnictví.

Legislativní úpravy vedoucí ke sjednocení systému se týkají resortů: MPSV, MZ, MŠMT a MF. Legislativní vymezení role obcí a krajů spadá do rámcové odpovědnosti MPSV a MV.

Národní strategie ochrany práv dětí, cíl 16: Kvalita práce, vzdělávání a standardy
--

Tento cíl vychází z Úmluvy o právech dítěte čl. 3 odst. 3, čl. 18, odst. 2 čl. 21; z *Doporučení Výboru OSN pro práva dítěte* č. 25, 46; z *Evropské úmluvy o osvojení*, čl. 19; z *Obecných opatření k výkonu rozsudků Evropského soudu pro lidská práva –* prevence odebírání dětí z péče rodičů ze sociálně ekonomických důvodů.

Na základě tohoto cíle mají instituce, služby a zařízení, které jsou odpovědné za péči a ochranu dětí, odpovídat standardům kvality stanovenými kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu a vhodnosti personálů. Tyto standardy kvality vydává stát, a zabezpečuje také, aby jednotlivé subjekty těmto standardům

³⁰ Novelizace Zákona o obcích, Zákona o hlavním městě Praze a Zákona o krajích včetně provedení souvisejících úprav ve financování systému v souvislosti s přijetím Zákona o podpoře rodin, náhradní rodinné péči a systému ochrany práv dětí.

odpovídaly. Je doporučeno vytvořit systematické průběžné vzdělávací programy o lidských právech, především o právech dětí, pro všechny odborníky pracujícími s dětmi a pro děti. Dále je doporučeno přijmout opatření za účelem zvýšení počtu sociálních pracovníků a stanovit kritéria pro výběr a vzdělávání pracovníků péče o dítě.

Následně by mělo dojít ke standardizaci činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí a všech poskytovatelů služeb a zařízení pro rodiny a děti (tzn. služeb pobytových, ambulantních i terénních), a k zavedení kontrolních mechanismů a inspekci dodržování kvality služeb. Mělo by také dojít k rozvoji systému supervizí.

Standardizace činnosti OSPOD a poskytovatelů služeb a zařízení spadá pod odpovědnost resortů MPSV, MŠMT, MZ a MV. Rozvoj systému supervizí pod resorty MPSV, MŠMT a MZ.

1.3 Sociálně právní ochrana dětí v ČR

Účelem sociálně právní ochrany dětí je zajistit všem dětem bez rozdílu, bez jakékoli diskriminace, ochranu jejich zdravého vývoje, neboť tato ochrana je zakotvena zejména v *Ústavě České republiky, Listině základních práv a svobod a Úmluvě o právech dítěte*³¹. Děti se mohou ve svých rodinách nacházet ve velmi složitých situacích. Pokud je vývoj dětí v rodinách jakýmkoliv způsobem ohrožen, toto ohrožení monitoruje stát, přesněji orgány sociálně právní ochrany dětí (SPOD) a osoby pověřené k výkonu SPOD. Mezi ně patří řada organizací, institucí a osob, které se ochranou ohrožených dětí zabývají.

Systém sociálně-právní ochrany je dělen mezi 3 hlavní resorty, které poskytují služby a zařízení pro ohrožené děti a rodiny. Ministerstvo práce a sociálních věcí (mezi jeho kompetence patří např. zařízení SPOD, výkon a pověřování k výkonu SPOD, poskytování registrovaných sociálních služeb apod.), Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (mezi jeho kompetence patří např. školská zařízení ústavní výchovy, volnočasové aktivity apod.) a Ministerstvo zdravotnictví (např. lékařská péče pro děti a mládež, kojenecké ústavy a zařízení pro děti do věku 3 let).

Podrobnější přehled o vybraných státních orgánech, které hrají důležitou roli při zajišťování péče o ohrožené děti a rodiny, je uveden níže.

Hlavní státní orgány zaměřené na péči o ohrožené rodiny a děti

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“), které je ústředním orgánem státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, a jehož činnost se opírá zejména o několik souvisejících zákonů³², vykonává zejména legislativní, metodickou a kontrolní činnost, včetně přezkumu pravomocných rozhodnutí krajských úřadů v odvolacím a

³¹ Zákon o SPO definuje v souladu s *Úmluvou o právech dítěte* (dále jen *Úmluva*) dítě jako osobu nezletilou. Podle čl. 1 *Úmluvy* se dítětem rozumí každá lidská bytost mladší 18 let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve.

³² Činnost MPSV se opírá zejména o z. č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev (tzv. kompetenční zákon), zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení) a zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), dále zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

přezkumném řízení. MPSV spolupracuje s institucemi na mezinárodní úrovni, provádí monitoring v oblasti práv dětí, podílí se na naplňování závazků vyplývajících pro Českou republiku z mezinárodních úmluv. Provádí na celorepublikové úrovni výzkumy a analýzy, na základě nichž vytváří právní předpisy, národní strategie na ochranu práv dětí a metodické materiály pro ostatní orgány sociálně-právní ochrany dětí.

Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí se sídlem v Brně, náleží řešení přeshraničních otázek (např. mezinárodní únosy dětí jedním z rodičů, vymáhání výživného do a z ciziny, apod.).³³ Dále jsou do činnosti péče o rodiny s dětmi zapojeny Úřady práce České republiky (krajské pobočky).

Jak již bylo zmíněno, ústředním orgánem státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany je Ministerstvo práce a sociálních věcí, přesto jsou různé pravomoci, které byly postupným a spíše nesystematickým vývojem právní úpravy i její aplikací v sociálně-právní ochrany dětí a sociálních služeb v ČR, zařazeny pod jiná ministerstva. V současné době vznikají silné tendence na jejich vzájemnou posílenou spolupráci, jak již bylo několikrát zmíněno.

Dalším zainteresovaným je Ministerstvo spravedlnosti (dále jen „MS“), v jehož kompetenci je příprava rodinné legislativy a dalších procesních předpisů, trestněprávní ochrany dětí a mládeže, věznic pro mladistvé, probační a mediační služby. Ministerstvo spravedlnosti je ústředním orgánem státní správy pro soudy a státní zastupitelství.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen „MŠMT“) má ve své kompetenci správu dětských domovů, diagnostických ústavů a výchovných ústavů. Zároveň připravuje právní normy a metodické materiály k ústavní péči, spolupracuje na řešení problematiky útěků dětí ze školských zařízení ústavní a ochranné výchovy, poskytuje školení o ústavní a ochranné výchově. Zajišťuje poskytování preventivní péče, aby nedocházelo k nařízení ústavní výchovy (kromě nezbytných případů), a v rámci

³³ Novotná, V., Burdová, E.: *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář*. Praha: Linde, 2007. s 23

středisek výchovné péče sleduje kvalitu a úroveň spolupráce s rodinami dětí umístěných v zařízeních, pravidelně kontroluje dodržování práv dětí umístěných mimo „biologický“ domov, pomáhá dětem v zařízeních a připravuje ty, které z něj odcházejí na vstup do života, případně těmto zajišťuje ubytování, zaměstnání, spolupracuje se zařízeními při hledání vhodné pomoci, má rovněž na starost koordinaci spolupráce ministerstev v oblasti primární prevence.

Dalším správním úřadem je Ministerstvo zdravotnictví (dále jen „MZ“), které zajišťuje správný chod zařízení preventivní a léčebné péče, mezi které spadají zejména kojenecké ústavy a dětské domovy pro děti do tří let. Do kompetence MZ také patří sociální pediatrie a pediatrie pro děti a dorost, prevence rizikového chování mladistvých, kriminality, násilí na dětech, užívání návykových látek u dětí a mládeže, podpora rodin s dětmi se zdravotním postižením, zdravé a bezpečné životní prostředí pro děti apod.

Činnost Ministerstva vnitra (dále jen „MV“) je významná z hlediska personálního zajištění sociálně-právní ochrany dětí, jelikož výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajištěn zejména v přenesené působnosti obecními a krajskými úřady a zaměstnanci těchto úřadů jsou státními zaměstnanci při výkonu veřejné správy, tudíž jsou funkčně tomuto ministerstvu podřízeni a zavazují je jeho pokyny. MV se zejména orientuje na odhalování, vyšetřování a objasňování trestné činnosti dětí a trestné činnosti páchané na dětech, na koncepční a metodickou činnost v této oblasti, dále na vytváření informačního systému včasné intervence, informačních systémů v oblasti prevence kriminality a problematiku dětí-cizinců bez zajištěného doprovodu.

Dalšími institucemi, které jsou v rámci sociálně-právní ochrany aktivní, jsou soudy, kterým jsou některé kompetence svěřeny výlučně, a mohou tak ovlivňovat např. rodičovskou zodpovědnost, nařízení, prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy, apod.

Sociálně-právní ochranu dětí dále podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zajišťují také obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro

sociálně-právní ochranu dětí a jiné právnické osoby, jako např. nadace, občanská sdružení (nově spolky), obecně prospěšné společnosti, církve a fyzické osoby, pokud jsou výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny na základě pověření vydaného krajským úřadem nebo Magistrátem hl. m. Prahy. Přičemž místní příslušnost se řídí místem trvalého pobytu nebo sídlem žadatele o vydání pověření. Uvedené subjekty plní stanovené kompetence, v rozsahu, který zákon o sociálně-právní ochraně dětí umožňuje.

Činnost osob, které jsou pověřené výkonem sociálně-právní ochrany dětí

S pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí může souviset např. oprávnění k vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje, pomoc rodičům při řešení potíží souvisejících s péčí o děti, poskytování poradenství při výchově a vzdělávání dítěte, činnosti zaměřené na ochranu dětí před škodlivými vlivy a prevenci jejich vzniku, zřizování zařízení sociálně-právní ochrany, apod.

Novela zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí s účinností od 1. ledna 2013, přinesla řadu změn, mezi které patří např. nastavení vhodných podmínek pro tvorbu sítě služeb pro práci s rodinami a stanovení závazných postupů pro činnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí a dalších participujících se jedinců v systému péče o ohrožené dítě. Jedná se o povinnost pravidelného vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny a tvorba individuálního plánu ochrany dítěte.³⁴

Dále byl v zákoně zakotven institut případové konference. Další oblast změny je zaměřena na rozvoj náhradní rodinné péče (vypracování sítě pěstounů) a zřízení tzv. standardů kvality práce. Standardy kvality služeb sociálněprávní ochrany by měly obsahovat možnosti práce s klientem, personální, organizační a technické zabezpečení.

³⁴ MPSV: Novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí – zákon č. 401/2012 Sb. ze dne 7. 11. 2012
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/14305/novela.pdf>. Navštíveno dne 9.1.2015

Poskytování služeb nestátními subjekty

Od 1. 1. 2007, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., lze sociální služby, není-li v § 83 a 84 tohoto zákona stanoveno jinak, poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, tzv. registrace.³⁵ Dle § 83 zákona o sociálních službách se registrace nestátních subjektů, která se uskutečňuje podle § 79, nevyžaduje pouze tehdy, pokud poskytuje osobě pomoc osoba blízká nebo asistent sociální péče, který tuto činnost nevykonává jako podnikatel. Podle § 84 registrace není nutná u poskytovatelů sociálních služeb usazených v jiném členském státě Evropské unie, poskytující na území ČR služby dočasně a ojediněle. Dle § 85 krajský úřad, jako registrující orgán, vede registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnické a fyzické osoby uvedené v § 84 odst. 1.³⁶ Do registru jsou povinni se zapsat i poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče podle § 52, dále pak speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětské domovy.

Zákon o sociálních službách v § 88 také stanoví povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Tyto povinnosti se týkají některých oblastí kvality sociálních služeb, které jsou definovány ve standardech kvality sociálních služeb.³⁷ Poskytovatelé jsou povinni dodržovat požadavky, jakými jsou: informování uživatele, podmínky pro naplňování lidských a občanských práv, zamezení střetu zájmů, stanovení pravidel pro stížnosti, plánování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů, uzavírání smlouvy o poskytnutí služby atd. Další povinnost poskytovatelů je specifikována v § 89 zákona o sociálních službách. Jedná se o respektování přísných pravidel pro aplikaci opatření omezujících pohyb osob, dále je sledováno, zda poskytovatel sociálních služeb splňuje podmínky pro registraci, respektuje povinnosti poskytovatelů a splňuje kvalitu sociálních

³⁵http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=570065628EF532A1196748E995CAF2FD.node1?SUBSESSION_ID=1421492477940_1 . Navštíveno dne 17. 1. 2015

³⁶http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/socialni_oblast/registrace-socialnich-sluzeb-40505/ Navštíveno 15.1.2015

³⁷ MPSV: Standardy kvality sociálních služeb. <http://www.mpsv.cz/cs/5963>. Navštíveno dne 15. 1. 2015

služeb. Zákon o sociálních službách definuje jako způsob kontroly inspekci při poskytování sociálních služeb (§ 97 - § 99). Inspekci provádí krajský úřad, u poskytovatelů sociálních služeb, kdy byl zřizovatelem kraj, provádí kontrolu MPSV. Kvalita sociálních služeb se při inspekci ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. K tomuto účelu byla také zřízena Akreditační komise pro oblast dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a rekvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vzdělávací zařízení pro zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb jsou zveřejněny na stránkách MPSV.

2. Využití poznatků ze současných trendů ve vývoji sociální práce

Následující kapitola představuje zásadní trendy na poli současného přístupu k sociální práci a k práci s ohroženými dětmi a rodinami. Některé trendy a přístupy k současné sociální práci korespondují také s požadavky pracovníků OSPOD či NNO³⁸, co se týče podoby a výkonu sociální práce s ohroženou rodinou a dětmi (například trend systemického přístupu ze strany OSPOD a NNO velmi často zmiňovaný požadavek komplexní práce s rodinou, kdy se osvědčilo pracovat s rodinou jako s celkem). Uvedené současné trendy jsou uváděny také s odkazem na potřebu vytvoření kvalitní a fungující sítě služeb, například demografické změny reflektují zvýšenou poptávku po určitých typech služeb, které jsou součástí sítě, potřeba krátkodobého charakteru sociální práce zase odráží nároky na rychlou a bezproblémovou komunikaci uvnitř sítě, a požadavek mezioborové spolupráce je sám o sobě také požadavkem kvalitní a zacílené sítě služeb a pomoci pro cílovou skupinu ohrožené rodiny a děti.

Mezi hlavní trendy v současném přístupu k sociální práci, s ohledem na možné ovlivnění tvorby a fungování sítě, patří zejména³⁹:

1. Demografické změny, změna sociálních a ekonomických podmínek domácností
2. Důraz na multidisciplinární spolupráci
3. Systemický přístup
4. Krátkodobý charakter práce

³⁸ Požadavky vychází z kvalitativního výzkumného terénního šetření realizovaného agenturou Sociotrendy. Toto šetření, jehož součástí byly kvalitativní hloubkové rozhovory, bylo provedeno mezi pracovníky OSPOD, poskytovateli sociálních služeb a jinými subjekty setkávajícími se ve své praxi s ohroženými dětmi a rodinami. Příklady z praxe tedy reflektují současné požadavky, názory, připomínky a potřeby odborníků a pracovníků s ohroženými dětmi a rodinami. Šetření probíhalo v rámci ověřování sítě služeb ve dvou pilotních krajích, v Karlovarském a Pardubickém kraji.

³⁹ Zdroj: Systémové pojetí sociální práce, Mrg. Jana Zierhutová (prezentace v rámci Rozdílového kurzu teorie a metody sociální práce.

2.1 Vztah současných trendů ve vývoji sociální práce a metody síťování

Demografické změny

Kromě samotných přístupů a současných trendů v sociální práci, ovlivňuje situaci sociální práce také typická soudobá podoba demografických změn, tedy stárnutí populace, nižší fertilita žen (plodnost) a natalita (porodnost), obyvatelstvo je náchylnější k chudobě a zadlužování, roste nezaměstnanost a české domácnosti jsou v mnoha případech závislé pouze na sociálních dávkách. Rodina se stává stále méně stabilní jednotkou, klesá počet sňatků, zvyšuje se podíl rozvodovosti vzhledem k uzavřeným sňatkům, narůstá počet dětí narozených mimo manželství a přibývá matek samoživitelek⁴⁰, což také velmi často přispívá k nepříznivým socioekonomickým podmínkám takových domácností, a k závislosti na státní podpoře.

Současná situace se nijak výrazně nelepší ani v otázce sociálně vyloučených lokalit, s tím souvisí velmi špatné sociální a ekonomické pozadí rodin, nedůsledná výchova dětí a mladistvých, což může vést nejen k nepříznivému vývoji dětí a mládeže z těchto lokalit, ale také k nežádoucím sociálním jevům, k trestné činnosti či obdobnému způsobu života, v jakém tyto děti vyrůstaly (chudoba, nezaměstnanost, nedokončení základního či středního vzdělání, náchylnost k závislosti na návykových látkách a alkoholu, násilí, trestná činnost atd.). Na základě terénního výzkumného šetření vyplynulo, že jedním z nejvýraznějších problémů v současné době je absence pozitivních životních vzorců chování pro děti a absence vzorců běžně fungující rodiny⁴¹. To vše zapříčiňuje nejen stálou poptávku po sociálních službách pomoci, ale také větší nároky, které se týkají přístupu, kompetencí, vzdělání a celkového rozhledu jednotlivých pracovníků sociálních služeb.

⁴⁰ Zdroj: ČSÚ: *Demografická ročenka České republiky*

⁴¹ Zdroj: Terénní výzkumné šetření v pilotních krajích, v Karlovarském a Pardubickém kraji, Sociotrendy. Podrobné výsledky šetření a přehled nejčastěji se vyskytujících sociálních jevů je uveden v dílčím dokumentu *Minimální model sociální sítě*.

Důraz na multidisciplinární spolupráci

V sociální práci je v současnosti velmi důležitým trendem multidisciplinární spolupráce. Sociální situace a s nimi související sociální jevy, které doprovází klienty sociálních služeb, jsou velmi často rozmanitého charakteru a klient vyhledává sociální pomoc s více problémy najednou (např. sociální oslabení klienta, který je rodičem, vycházející z jeho nezaměstnanosti, zadluženosti, ze zdravotních problémů a problémů s bydlením). Sociální problémy spolu většinou velmi úzce souvisí, i přes to je k jejich jednotlivým řešením zapotřebí různě orientované kvalifikace a pravomocí z mnoha oborů (v uvedené předchozí situaci by bylo zapotřebí odborné pomoci ze strany sociálního pracovníka, lékaře, psychologa, finančního a dluhového poradce atd.).

Jelikož tyto rozmanité problémy přesahují kompetence jednoho (sociálního) pracovníka a odborníka, a v jeho silách ani není a nemůže být všechny tyto nároky uspokojit, je zapotřebí kvalitní multioborové spolupráce. Jako vhodný nástroj pro skloubení multidisciplinární spolupráce při řešení sociálních situací a jevů, se ukázala metoda síťování a vytvoření funkční sítě. Tato potřeba vychází také z procesu transformace a sjednocení služeb pomoci pro ohrožené rodiny s dětmi, jehož záměrem je nejen vytvoření fungující multioborové sítě služeb a pomoci, ale také sjednocení postupů práce napříč jednotlivými resorty, které mnohdy spolupracují na řešení jednoho problému, ovšem efektivita práce je velmi nevyhovující, neboť postup práce není sladěn a klientovi se nedostává komplexní a zacílené podpory (s ohledem na vyhovující čekací lhůty, místní dostupnost služeb, rozsah poskytovaných služeb a flexibilitu poskytovatelů služeb a pracovníků jednotlivých zařízení).

Systemický přístup

Potřebu zapojení odborníků z více oborů, tedy fungující sítě služeb a pomoci, vyžaduje i další z důležitých trendů současného vývoje sociální práce - systemický přístup⁴², který předpokládá, že každý člověk je součástí systému. Systémem může být například rodina nebo komunita, přičemž tento systém je tvořen spleťtí sítí vztahů, které se navzájem prolínají a komunikují spolu (například do života rodiny zasahují další příbuzní, sousedé, kolegové v práci apod.). Pro každý takový systém je vymezen rozsah, hranice, které jsou pro člověka individuálně vnímané (například někdo vymezuje rodinu pouze jako nejbližší členy, jiný za rodinu považuje i své nejbližší přátele a širší příbuzenstvo).

Systemický přístup je založen na teorii funkcionalismu, tedy předpokládá, že jakákoliv změna jednoho prvku ovlivní i celý systém (například ztratí-li otec zaměstnání, špatná ekonomická situace rodiny se dotkne všech jejích členů). Každý systém však postupně tenduje k zachování současné podoby, ať jsou změny menšího či závažnějšího charakteru.

Systém může být funkční nebo nefunkční, většinou se však dá považovat objektivně za funkční, neboť všechny jednotky jej považují za funkční ze svého subjektivního pohledu. Např. v rodině alkoholiků je systém, ve kterém všechny jednotky žijí předvídatelný, a je tedy považován za funkční (dá se očekávat vysoká konzumace alkoholu, násilí v rodině, nedbalost při výchově, špatná finanční situace rodiny, nezaměstnanost apod. Všechny jednotky tyto jevy v rodině očekávají, či berou „za samozřejmé“, a tedy funkční).

Pracovníci OSPOD či NNO také velmi často pozorují, že v sociálně slabších rodinách je považován výskyt určitých sociálně nežádoucích jevů za samozřejmý, dokonce vyžadovaný, a je tedy z hlediska jednotlivých členů tohoto rodinného či komunitního

⁴² Zdroj: K. Ludewig, *Základy systemické terapie*. 2011.

systemu považován za správný a funkční. Velmi často bývá například uváděn problém s krádežemi, které se v takových rodinách učí a předávají z generace na generaci. Rodiče své děti už od mala učí, jak krást, berou to za samozřejmé, na úkor vzdělávání a zaměstnání.

S ohledem na systemický přístup ke klientovi se mění i přístup k sociální práci s klientem – úkolem je překonat funkční systém klienta (který tenduje k zachování současné podoby a zároveň ovlivňuje všechny jeho jednotky), a od individuální péče se přesunout k péči o klienta a celý jeho kontext (např. v případě domácího násilí je potřeba situaci komunikovat nejen s manželkou, jakožto obětí, ale s celým systémem, jehož je součástí, tzn. nukleární i širší rodina, popřípadě kolegové z práce, přátelé, sousedé apod. Jakákoliv změna na manželce se totiž projeví na celém systému, a proto je potřeba řešit problém komplexně v celkovém kontextu.

Je-li potřeba řešit celý kontext systému (v nejčastějším případě kontext rodinného zázemí), pravděpodobně dojde v průběhu práce k odkrytí mnoha dalších sociálních problémů, situací a jevů, které bude potřeba řešit. Na základně pomoci od mnoha odborníků z různých oborů, i tento trend předpokládá kvalitní a fungující síť služeb pomoci, která by zajistila komplexní řešení problému jedince i celého systému.

Co se z praxe osvědčilo?

Z praxe se osvědčilo pracovat s rodinou jako celkem, považovat rodinu za jednotný organismus, který se navzájem ovlivňuje, a různé změny jednoho člena zákonitě ovlivňují členy ostatní. Proto při sociální práci s klientem nutné brát v potaz také jeho rodinné a širší prostředí. Je proto dobré v rámci sezení pracovat s celou rodinou (například formou terapie, asistovaného styku, rozhovoru, mediace apod.) tak, aby se jednotliví členové mohli navzájem konfrontovat, a aby neměli pocit, že se něco řeší za

jejich zády. Zároveň sociální pracovník či pracovník OSPOD může vidět, jaké vztahy mezi jednotlivými členy rodiny panují, jak se chovají během společného sezení, může dojít k odhalení skrytých souvislostí, které díky rodinnému sezení vyplynou na povrch.

Z terénního výzkumného šetření dále vyplynulo⁴³, že se v mnoha případech osvědčily víkendové či několikadenní pobyty rodin s dětmi v novém prostředí (například v přírodě, na farmě apod.). Je při tom opět důležité pracovat s rodinou jako celkem a prováděné aktivity zaměřovat na posilování vazeb mezi členy rodiny, na odhalování skrytých problémů a na rozvoj pozitivní komunikace v rodině. Takové akce spolu se změnou prostředí vykazovaly pro všechny členy rodiny velmi dobré výsledky a byly hodnoceny mnohem lépe, než hodinová sezení na úřadě nebo v prostorách NNO.

Krátkodobý charakter práce

Vzhledem k velkému nárůstu počtu klientů sociálních služeb a služeb pomoci (jak již bylo zmíněno na začátku), je kladen důraz také na krátkodobý charakter práce, který umožňuje rychlé řešení problémů, a je tak nejen ekonomicky a časově výhodnější pro klienta i odborné pracovníky, ale vytváří i požadovaný dojem, že je nepříznivá sociální situace aktivně řešena, něco se s klientovou situací děje a zbytečně se celý proces pomoci neprotahuje. K tomu je zapotřebí dobře zorganizovaná síť služeb a pomoci, ve které spolupracuje velké množství aktérů z různých oblastí. Jakmile dojde k operativnímu přerozdělení jednotlivých dílčích problémů celé klientovy sociální situace mezi kompetentní pracovníky a aktéry sítě služeb, celý proces pomoci by se měl urychlit a zefektivnit.

Požadavek krátkodobého, ale efektivního charakteru sociální práce, je v současné době omezen nejednotností postupů jednotlivých subjektů a resortů, ale také územní či časovou nedostupností některých potřebných služeb. Aby mohl být tento požadavek

⁴³ Zdroj: Výzkumné terénní šetření, Sociotrendy

naplněn, je potřeba se zaměřit na některé důležité skutečnosti, které vyplynuly také z rozhovorů v rámci terénního výzkumného šetření mezi pracovníky OSPOD a NNO ve dvou pilotních krajích. Jedná se o zásadní charakteristiky, které by síť služeb a pomoci měla vykazovat, aby mohlo dojít k efektivní, zacílené, časově optimální práci s klientem⁴⁴.

Jednotnost, cílenost a komplexnost služby

Služby by měly poskytovat komplexnější nabídku, aby jedna organizace mohla zastřešovat více aktivit v rámci jedné rodiny, a ne tak, jak funguje systém nyní, kdy se v jedné rodině střídá víc organizací a každá se zaměřuje na jiné činnosti, což není vyhovující z hlediska navazování důvěry organizace s klientem a systematické dlouhodobé práce s rodinou. Každá organizace či terénní pracovník může mít také jiné postupy své práce, ctít jiné zásady a hodnoty, a takové prolínání může vzbuzovat v klientech pochyby či nedůvěru.

Bude-li jedna organizace či pracovník intenzivně spolupracovat s rodinou, přičemž nebude docházet ke zbytečnému dublování činností u klienta, které vedou k prodlužování a zdržování celého procesu optimalizace situace, je možné dojít k celkově rychlejšímu stabilizování situace klienta.

Širší kontext, souvislosti případu

Sociální pracovník, který působí v rodině, popřípadě řídí šetření v rodině za účelem identifikace možného ohrožení dětí a rodiny, by měl získat v rámci mapovaného jevu komplexní pohled na situaci, znát širší kontext rodinné i sociální, ekonomické a další

⁴⁴ Zdroj: Terénní výzkumné šetření v pilotních krajích, v Karlovarském a Pardubickém kraji, Sociotrendy. Podrobné výsledky šetření a přehled nejčastěji se vyskytujících sociálních jevů je uveden v dílčím dokumentu *Minimální model sociální sítě*.

oblasti klienta. V tomto případě mají podmínky nastaveny lépe poskytovatelé sociálních služeb, zejména pracovníci v terénních službách, neboť pracují v přirozeném prostředí rodiny, a snáze tak mohou odhalovat související jevy, příčiny některých jevů, popřípadě mohou odhalovat další, doposud skryté, nežádoucí jevy v rodině. Jak již bylo zmíněno v první kapitole, vzhledem ke klíčové pozici pracovníků OSPOD nejen v systému péče o ohrožené rodiny s dětmi, ale i v rámci vytváření sítě služeb a pomoci pro ohrožené rodiny s dětmi (OSPOD jakožto koordinátor této sítě), vyvstává potřeba vymezení nových rolí pracovníků OSPOD, například zařazení mezi terénní pracovníky, aby mohlo být s rodinou pracováno i ze strany OSPOD v širším a komplexním kontextu.

Případ z praxe: Případ dítěte, které bylo vážným způsobem zanedbávané a týrané ze strany matky. Dítěte bylo nalezeno ve chvíli ohrožení života. Matka dítěte měla zároveň v péči několik dalších dětí, které vychovávala bez jakýchkoli problémů. Ze současné praxe pracovníků OSPOD vyplýval jasný postup řešení, tedy vydání předběžného opatření a odejmutí všech dětí z péče matky. Na druhou stranu komplexní a širší pohled na situaci umožnil odhalit, že matka zanedbala pouze toto jediné dítě, ostatním dětem se dostávalo dostatečné pozornosti a péče, tudíž jejich odejmutí od matky by mohlo představovat neopodstatněné a zbytečně horlivé řešení situace, a takový zákrok by mohl pro ostatní děti v péči matky představovat životní zlom s negativními důsledky.

Přesné definování obsahu služby, smlouvy

Je potřeba nastavit dobré podmínky, přesně popsat ve smlouvě co požaduje OSPOD, navzájem si se službou vyjít vstříc, aby obě strany akceptovaly požadavky strany druhé. Důležitá známka kvality služby je z pohledu pracovníků OSPOD hodnocena na základě splnění toho, co služba ve smlouvě deklaruje. Důležité je při tom popsat nejen obsah a činnost služby, ale také k jakým výsledkům by se v rámci klienta a jeho situace mělo

dospět, jak by se měl problém řešit a jakými metodami, aby byla později možná zpětná kontrola.

Pokud bude požadavek popsán přesně, včetně postupů práce a výsledků, ke kterým by se mělo dojít, bude nastavení podmínek a celkový proces řešení situace klienta lépe koordinovatelný, přesně definovaný, a lze tak očekávat dodržení stanovených termínů, které by měly být co možná nejkratší, s ohledem na čekací lhůty služeb pomoci, a také s ohledem na potřebu rychlé optimalizace aktuálně nejkrizovější situace klienta.

3. Aktéři sítě služeb, zdroje pomoci a jejich specifika

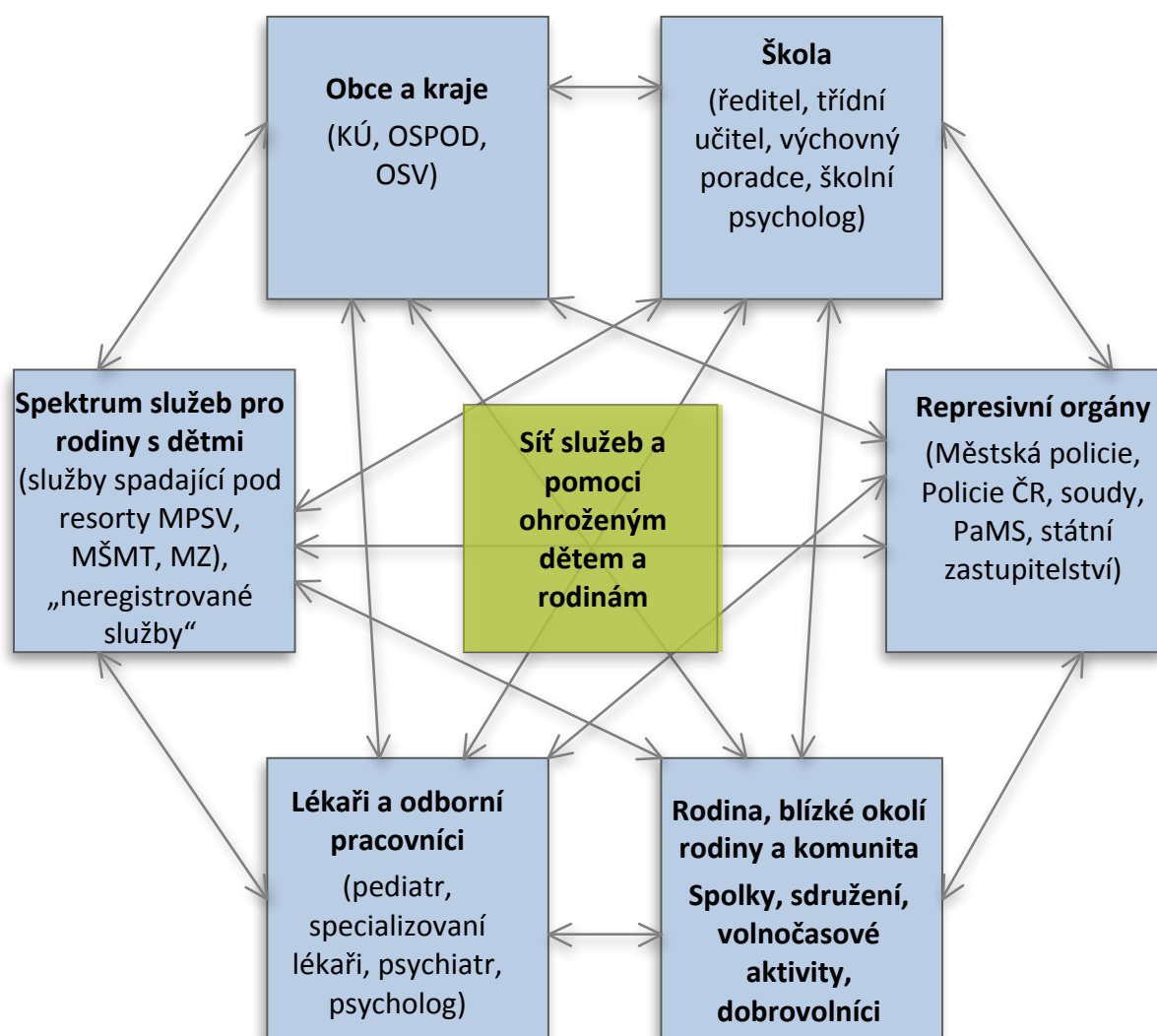
Tato kapitola si klade za cíl nejprve popsat základní institucionální aktéry sítě služeb, kteří se významným podílem zasazují o pomoc, podporu a prevenci pro rodiny s dětmi a pro ohrožené rodiny s dětmi. Jedná se zejména o aktéry škola, policejní orgány, lékaři a další odborníci. U každého aktéra je navíc stručně popsán jeho vztah s OSPODem, jeho místo a pozice v síti služeb a pomoci, popřípadě je uveden příklad z praxe, který popisuje mezioborovou spolupráci mezi těmito aktéry za účelem vytvoření sítě a vyřešení daného nežádoucího sociálního jevu. Dále je uvedeno spektrum služeb pro rodiny s dětmi, které zahrnuje nejen vybrané sociální služby registrované, ale i další služby pro rodiny s dětmi spadající pod resort MPSV, MŠMT, MZ, popřípadě další související služby.

Samostatně jsou uvedeny neinstitutionalizované zdroje pomoci a podpory pro ohrožené rodiny a děti (tedy sociální síť vztahů a pomoci), které by měly být primárním vyhledaným zdrojem přirozené pomoci rodině, a proto mají v síti své nezastupitelné místo. Jedná se zejména o aktéry rodina, širší příbuzenstvo (které se může v ohrožující situaci rodiny stát dočasným opatrovníkem dětí, popřípadě jim mohou být děti svěřeny do náhradní péče), komunita, volnočasové aktivity, neformální spolky a sdružení, síť dobrovolníků apod.

Většina služeb pro rodiny s dětmi, které jsou popsány v této kapitole, je legislativně vymezena a upravována. Zákonem jsou stanovena práva, povinnosti a kompetence pracovníků v daných službách, povinnosti aktéra vzhledem k ostatním subjektům atd. V současné době se však zvyšuje také zastoupení aktérů a služeb pro rodiny s dětmi, kteří zákonem vzhledem k problematice cílové skupiny ukotvení nejsou. Chybí legislativní úprava, která by vymezovala základní kompetence a povinnosti při poskytování těchto služeb, při spolupráci s ostatními aktéry v síti. Této problematice se věnuje závěr

kapitoly, kde jsou předloženy a odůvodněny vybrané návrhy na legislativní ukotvení některých služeb či zdrojů pomoci pro rodiny s dětmi.

Schéma 3.1 Síť subjektů, které se podílí na pomoci ohroženým dětem a rodinám nebo celkově na práci s rodinami a dětmi, zakreslení jejich vzájemných vztahů a propojenosti (kruhové znázornění značí vzájemnou rovnost všech subjektů)



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

3.1 Vybrané institucionalizované zdroje pomoci

Jak bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, nedílnou součástí sítě služeb pro rodiny s dětmi tvoří institucionalizované zdroje pomoci, které se mohou podílet na řešení sociálně nežádoucích jevů dětí či rodiny, popřípadě jsou s rodinou a dětmi v pravidelném kontaktu, který je stanoven zákonem, jedná se například o povinnou školní docházku, povinné preventivní prohlídky dětí u lékaře a další. Níže uvádíme takové subjekty, které s pracovníky OSPOD při řešení daných sociálních jevů spolupracují v praxi nejčastěji.

Škola

Vzdělávací zařízení jsou orgány, které se nejčastěji dostávají do styku s dětmi a rodinami, a to ať už jde o mateřskou, základní, střední či uměleckou školu. Školská legislativa je vymezena školským zákonem č. 561/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Vzdelávací zařízení mají vůči OSPODu ze zákona ohlašovací povinnost, která plyne z § 10 odst. 4 ZSPOD. OSPOD je v rámci své činnosti zase oprávněn požadovat od škol a školských zařízení informace pro potřeby poskytování sociálně-právní ochrany (§ 53 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb.).

Školy s OSPODem a dalšími subjekty, jako například s policií nebo NNO, velmi úzce spolupracují v oblasti prevence. Na půdě školy se velmi často konají preventivní programy, besedy apod. K prevenci by mělo docházet nejen v oblastech negativních sociálních jevů, jako je například záškoláctví, neplnění povinností či výchovné problémy u dětí, ale i co se týče komunikace školy a rodičů.

Spolupráce OSPOD a škol by se měla zaměřit především na využití potenciálu spolupráce těchto dvou subjektů v rámci síťování, přičemž se doporučuje spolupráce vedení školy a výchovných poradců s pracovníky místního OSPOD, především kurátorů

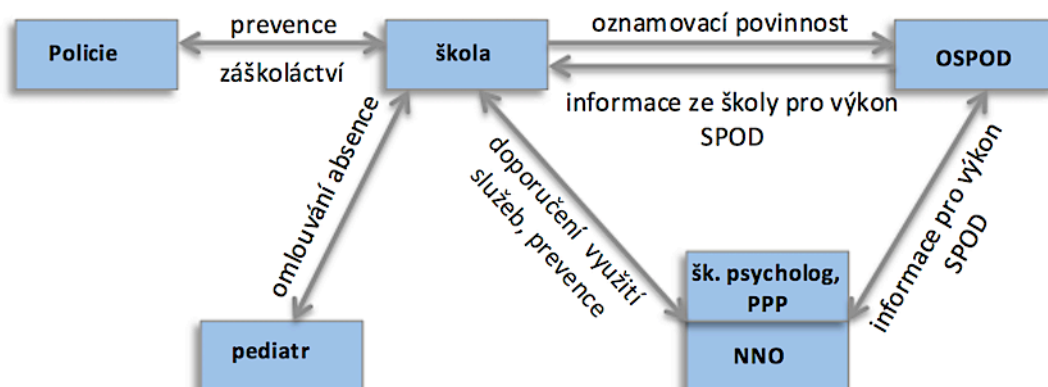
pro mládež a koordinátory prevence⁴⁵. Měla by se rozvíjet také úzká komunikace v síti mezi formálními i neformálními aktéry, což by mohlo dále odkrýt sociální kontext dítěte, sociální podmínky domácnosti, ve které rodina žije a následně identifikovat možné riziko sociálního znevýhodnění dítěte, které by mohlo vést k prevenci či řešení sociálně nežádoucích jevů.

Školy v České republice spolupracují i s jinými institucemi (policií, NNO atd.), spolupráce je však v mnoha případech zaměřena na represivní řešení vzniklého problému. Chybí rozšířenější spolupráce za účelem prevence, což by mělo být také jedním z cílů síťování, multioborová spolupráce dostatečné intenzity, aby mohla plnit preventivní roli. V některých případech se pracovníci škol obrací také na neziskové organizace. Většinou se jedná o zajištění mimoškolních aktivit pro děti (např. pokud dítě se zdá být nějakým způsobem ohrožené, může škola doporučit rodičům, aby s dětmi zkusili navštívit některou z nabízených služeb, třeba klub při NZDM a jiné konkrétní aktivity).

Ve školském systému fungují navíc i školská poradenská zařízení. Školské poradenské zařízení slouží jak pro děti, tak pro jejich rodiče. Poskytuje informace, diagnostiku, poradenství a metodickou činnost. Zabývá se prevencí výchovné péče a pomáhá dítěti ve volbě dalšího vzdělávání. Školská poradenská zařízení spolupracují s dalšími institucemi a orgány zabývající se dětmi a rodinami, tedy i s orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Veškerá jejich činnost je poskytována bezplatně, avšak pro poskytnutí poradenské služby je potřeba písemného souhlasu rodiče.

⁴⁵ V rámci řešení konkrétního sociálního jevu na půdě školy je nejprve kompetentní a povinna jednat sama škola, až v případě, že uplatněná opatření a kázeňské postihy nemají účinek na zlepšení situace a škola předloží důvodné podezření na vážné ohrožení dítěte, je možné se ze strany školy obrátit na OSPOD. Tato spolupráce OSPOD a školy, včetně zákonem daných kompetencí a povinností obou subjektů, je detailněji popsána a znázorněna v dílčím dokumentu *Metodická příručka typologie situací a služeb pro rodiny – karta sociálního jevu Zanedbání povinnosti školní docházky*.

Schéma 3.2 Systém spolupráce škol a ostatních subjektů, hlavní činnosti a předměty jejich vzájemné spolupráce, znázornění vazeb a propojenosti



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

Příklad z praxe

- **Potřebná spolupráce školy a dalších subjektů při řešení situací rizikového chování žáků, ukázka systému spolupráce mezi školou a zapojenými mimoškolními odborníky**

Individuální výchovný program (IVYP)⁴⁶ se zaměřuje na spolupráci mezi školou, žákem, jeho zákonným zástupcem a mezi dalšími zainteresovanými stranami. Společným cílem této spolupráce institucionalizovaných i neinstitucionalizovaných subjektů je jednotný postup v odstranění rizikového chování žáka, stejně tak jako předejití důsledkům, které z tohoto chování vycházejí. Impulzem pro využití IVYP bývá většinou dosažení jisté míry závažnosti rizikového chování žáka, čímž v důsledku dochází také k výraznému narušování procesu vzdělávání tohoto žáka, případně i k narušení procesu vzdělávání žáků ostatních.

Mezi potenciální zapojené aktéry tohoto programu patří zejména:

- pedagogičtí pracovníci školy,

⁴⁶ Zdroj: MŠMT: *Metodické doporučení pro práci s Individuálním výchovným programem v rámci řešení rizikového chování žáků*, Praha, 2013. Č. j. MSMT-43301/2013.

- zákonný zástupce dítěte.
- Další zainteresovaní aktéři působící mimo školu, tzn.:
 - pracovníci OSOD,
 - pedagogicko-psychologické poradny,
 - pracovníci střediska výchovné péče,
 - pediatři,
 - policie atd.

Tito aktéři se mohou podílet na řešení situace vzniklé s rizikovým chováním žáka a na tvorbě IVÝP, například mohou podat podnět k prošetření situace žáka a jeho rodinného prostředí atd., mohou také v rámci IVÝP spolupracovat v uplatnění některých kázeňských opatření nebo spolupracovat v případě žáků, u kterých již byla v minulosti kázeňská opatření uplatněna. Je zde předpokládána spolupráce školy, OSPODU a ostatních aktérů na velmi aktivní úrovni, a to i v případě, že se řešení vzniklé situace přesune ze školního prostředí do prostředí některého z působících odborníků mimo školu. „Postoupení případu další straně nezabraňuje škole přistoupit k využití IVÝP, které bude korespondovat s nově vzniklou situací. Je potom vhodné ke spolupráci přizvat i zástupce nově angažující se instituce.“

„IVÝP najde také své využití v případě žáků, u kterých je v určitých oblastech rizikové chování řešeno, ale do procesu je zapojeno více stran (např. pedagogický pracovník školy, pracovník školského poradenského zařízení, pediatr, neurolog, pracovník OSPOD, atd.). IVÝP zde napomáhá k udržení koordinace komplexnosti služeb a jejich efektivnímu zacílení.“⁴⁷ V rámci přípravy podmínek pro využití IVÝP by měly být představeny principy,

⁴⁷ Zdroj: MŠMT: *Metodické doporučení pro práci s Individuálním výchovným programem v rámci řešení rizikového chování žáků*, Praha, 2013. Č. j. MSMT-43301/2013.

cíle a podoba spolupráce všem zainteresovaným a spolupracujícím institucím a subjektům v lokalitě (tedy školským poradenským zařízením, neziskovému sektoru, pediatrům, pracovníkům OSPOD, Policii ČR apod.). Služby těchto institucí a jejich vzájemnou spolupráci lze využívat především v rámci podpory:

- pro žáka a zákonné zástupce (diagnostika obtíží žáka, konání poradenských skupin pro rodiče a děti s poruchou chování atd.),
- pro pedagogické pracovníky (pomoc při sestavování krizových scénářů, poskytování odborných konzultací atd.),
- zajištění práce s rodinou z hlediska jejich kompetencí (OSPOD, pokud je již rodina na OSPOD vedena, lze v rámci IVýP využít i některých jeho opatření).

Represivní orgány (policie, probační a mediační služba, asistenti prevence kriminality, soudy)

Spolupráce policie s dalšími subjekty je daná ze zákona o policii. Jedná se především o spolupráci s právníckými a fyzickými osobami vykonávající činnost v oblastech prevence kriminality, sociálně patologických jevů, poskytování podpory, pomoci a péče obětem trestných činů, zmírňování následků trestných činů, prevence a řešení následků krizových situací, vzdělávací aktivity na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti, to vše dle daného kontextu ve vztahu k ochraně dětí. Policie ČR při své činnosti spolupracuje s dalšími institucemi, v případě ohrožených dětí a rodin pak zejména s orgány sociálně-právní ochrany dětí.

Za účelem výchovy dětí a péče o ně, velmi úzce policie spolupracuje s pracovníky OSPOD, Probační a mediační služby (PaMS), s pracovníky zdravotnických, školských zařízení, zájmových sdružení, a s pracovníky dalších subjektů, které působí v oblasti péče o děti, ze státní i nestátní sféry. Nejčastěji s těmito subjekty policie spolupracuje v případě řešení závažného chování dětí, řešení přestupků a činů, které jsou trestné povahy, při řešení útěků dětí z domova či ze zařízení ústavní výchovy.

Spolupráce policie a OSPOD probíhá zejména v případech⁴⁸:

- zjišťování, zda jsou dítěti v rodinném prostředí zajištěny základní potřeby (strava, oblečení, hygiena atd.), popřípadě zda v rodině nedochází k výskytu sociálně patologických jevů,
- v případech nutnosti zajišťují dítěti ochranu před negativním rodinným vlivem,

⁴⁸ Konkrétnější a detailnější popis postupů a spolupráce Policie s OSPOD popřípadě s dalšími subjekty, je uveden v rámci vybraných karet sociálních jevů v II. části dílčího dokumentu *Metodická příručka typologie situací a služeb pro rodiny*.

- prošetřování podezření ze spáchání trestného činu dítětem, přičemž příslušné pracoviště OSPOD zajišťuje a poskytuje policii zprávy o zajištění poměrů v rodině takového dítěte, ve školském zařízení atd.,
- monitorování závadného chování u dětí.

Z praxe v případě trestného činu dítěte nebo mladistvého jedná policie zejména se zákonnými zástupci dítěte, s kurátorem pro děti a mládež, výjimečně může na výslech dítěte pozvat také pracovníky OSPOD. Jakmile jsou výslechy dokončeny a jsou s případem seznámeni také další působící subjekty, práce policie (popřípadě i OSPOD) končí a případ se předává dále na státní zastupitelství. V situacích, kdy je dítě obětí nebo svědkem trestné činnosti, je přítomnost pracovníka OSPOD u výslechu vyžadována častěji. Zvláštním případem je páchaní trestné činnosti na dítěti ze strany rodičů či vychovatelů. V takových případech nastává kolizní rozpor mezi dítětem a jeho zákonnými zástupci a přítomnost pracovníka OSPOD, jakožto zástupce dítěte, je u výslechu nezbytná.

Policie spolupracuje také se školami, a to zejména v oblasti prevence před nežádoucími sociálně patologickými jevy, což zahrnuje mj. účast na preventivně výchovných akcích, na přednáškách či besedách, které jsou zaměřené na různá témata určená pro výchovné pracovníky či ostatní školské pracovníky, pro rodiče, děti nebo mládež. Dále policie spolupracuje se školou v případě vyhledávání závadného chování a jednání dětí, případně řešení sociálních situací, které jsou se závadným chováním a jednáním dítěte spojené.

Policie ČR se zabývá také prevencí kriminality, pro kterou je zřízena Preventivně informační skupina Policie ČR. Tyto skupiny fungují při okresních ředitelstvích, správách krajů Policie ČR a při Policejním prezídiu ČR. Prevence kriminality se zaměřuje zejména

na děti.⁴⁹ Avšak v primární oblasti stále působí hlavně jako represivní orgán, jelikož na prevenci nezbývá policistům dostatek času.⁵⁰

Státní zastupitelství a soud

Role soudu a státního zastupitelství se uplatňuje při výkonu spravedlivého potrestání pachatelů trestné činnosti. Rozdíl mezi těmito institucemi spočívá v pravomocích. Státní zastupitelství je pouze navrhovatelem příslušných opatření, soudu náleží rozhodování.⁵¹

Soud rozhoduje o návrzích, které dostane například od orgánu sociálně-právní ochrany dětí či státního zastupitelství. Návrhy se týkají rodičovské zodpovědnosti, svěřením dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, dohledu nad výchovou nebo ústavní výchovy.⁵²

Soudy jsou často aktéry sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi. Zejména se jedná o právní rámec rozhodování soudů v problematice úpravy práv a povinností k nezletilému dítěti, které jsou vymezeny v *Občanském zákoníku* č. 89/2012 Sb.

Státní zastupitelství působí jak v trestním řízení, tak i v netrestní oblasti působnosti. V trestním řízení se zabývá činy spáchanými dětmi a páchanými na dětech a mládeži. Funguje tedy jako orgán veřejné obžaloby, a taktéž jako dozor v přípravném trestním řízení. Spolupracuje především s Policií ČR, OSPOD a Probační a mediační službou ČR. V netrestní oblasti pak se soudy, OSPOD, obecními úřady s rozšířenou působností, školami atd.⁵³

⁴⁹ Hodnocení systému péče o ohrožené děti. Staženo z www.mvcr.cz/soubor/hodnoceni-systemu3-pdf.aspx

⁵⁰ MPSV. *Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi*. 2014, 820 s.

⁵¹ Tamtéž.

⁵² DROBÍKOVÁ, Markéta. *Aktivity využívané orgány SPOD*. 2008, 60 s.

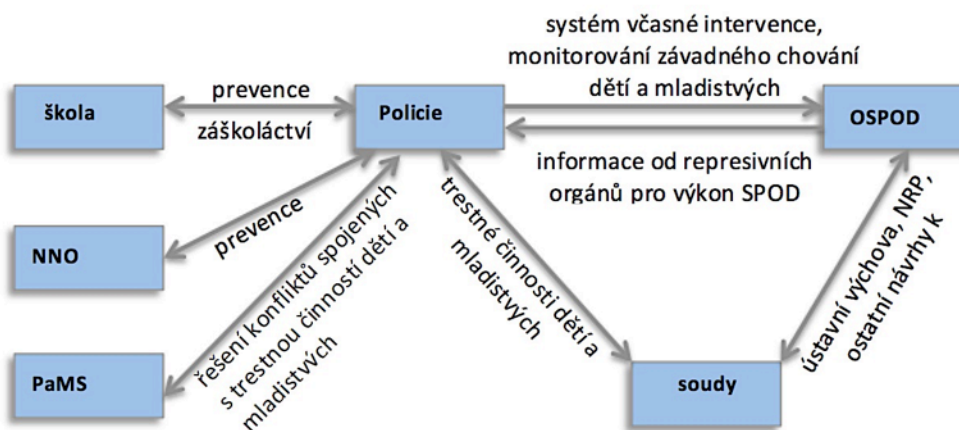
⁵³ *Hodnocení systému péče o ohrožené děti*. Staženo z www.mvcr.cz/soubor/hodnoceni-systemu3-pdf.aspx

Systém včasné intervence

Ačkoli mezi státním zastupitelstvím a soudy funguje komunikace bezproblémově, není to tak u všech institucí a například Policie ČR přes veškerou administrativu jedná pomalu.⁵⁴ Byl proto zřízen projekt Systém včasné intervence a tým pro mládež. Za jejím vznikem stojí Ministerstvo vnitra a Probační a mediační služba ČR.

Účelem projektu je změna situace k lepšímu, a to pomocí rychlé a efektivní reakce všech institucí, kterých se týká problematika ohrožených dětí. Cílem tedy je, aby jednotlivé články systému byly efektivnější a využily veškerých možných legislativních nástrojů. Navíc zavádí jednodušší získávání informací od subjektů s oznamovací povinností. Díky tomu tak každý subjekt plní svoji roli a nepřenáší svoji zodpovědnost na další subjekty. Celý projekt je vybudován na třech pilířích: vytvoření metodické spolupráce mezi institucemi, vytvoření jednotného informačního prostředí a praktická opatření.⁵⁵

Schéma 3.3 Systém spolupráce policie a ostatních subjektů, hlavní činnosti a předměty jejich vzájemné spolupráce, znázornění vazeb a propojenosti



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

⁵⁴ MPSV. *Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi*, 2014, 820 s.

⁵⁵ *Hodnocení systému péče o ohrožené děti*. Staženo z www.mvcr.cz/soubor/hodnoceni-systemu3-pdf.aspx

Lékaři

Lékaři jsou zajišťováni Ministerstvem zdravotnictví, které je garantem zdravotních služeb pro děti a mládež. Taktéž zodpovídá za vzdělávání zdravotnických pracovníků v oblasti péče o dítě a mládež. Ministerstvo zdravotnictví se zabývá i prevencí u drog a jejich léčbou. Podporuje opatření proti zneužívání, týrání a zanedbávání dětí, také podporuje rodiny s dětmi se zdravotním postižením, zdravotní životní styl u dětí a mnoho dalších. Praktičtí lékaři pro děti a dorost musí vést řádnou dokumentaci o zdravotním stavu dítěte, tedy jak roste a prospívá, ale také zaznamenávat sociální zázemí dítěte, a zda rodič plní doporučené postupy či terapii od lékaře. Lékař je také povinen provádět preventivní prohlídky a sledovat děti, které mají chronické nemoci nebo jsou z rizikových těhotenství.⁵⁶

Ministerstvo zdravotnictví

Pod Ministerstvo zdravotnictví spadají i kojenecké ústavy a dětské domovy pro děti do 3 let, jelikož jde o zdravotnická zařízení. Do takovýchto zařízení se může dítě dostat na žádost rodičů nebo na základě předběžného opatření či nařízení soudem. Tyto zařízení slouží pouze jako přechodné zázemí pro děti, jelikož jejich cílem je předat dítě zpět do vlastní rodiny či nové náhradní. Avšak proces náhradní rodinné péče už nespadá pod Ministerstvo zdravotnictví, pouze se na ní podílí díky těmto zařízením.⁵⁷

Oznamovací povinnost

Veškerá zdravotnická zařízení mají oznamovací povinnost, kterou jim ukládá zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Pokud u lékaře vznikne podezření na špatné rodinné zázemí dítěte spojené se zanedbáním, týráním nebo zneužíváním, ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, § 10 odst. 4 je povinen se bez zbytečných odkladů situaci nahlásit na OSPOD nebo na Policii ČR.

⁵⁶ <http://www.cijedite.cz/?nav=temata/archiv/role-spolupracujicich-subjektu.html&comment=57>

⁵⁷ *Hodnocení systému péče o ohrožené děti*. Staženo z www.mvcr.cz/soubor/hodnoceni-systemu3-pdf.aspx

V případě podezření ze zanedbávání péče, z týrání nebo zneužívání je nutné zaznamenat úraz a provést záznam o vzniku úrazu. Tyto záznamy pošle zdravotnické zařízení na obecní úřad s rozšířenou působností. Dle § 10 odst. 5 a 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, je zdravotnické zařízení povinno zajistit zaznamenání úrazu v případě podezření na týrání či zanedbávání dítěte. Zdravotnické zařízení je povinno záznam zaslat OÚ ORP. Záznam slouží příslušnému OÚ ORP nejen jako podklad pro sociální šetření, ale i jako důkazní materiál při pozdějším vyšetřování případu.

Pokud tak neučiní, dopustí se zdravotnické zařízení správního deliktu. Navíc mají zdravotnická zařízení ještě specifickou oznamovací povinnost, která jim ukládá okamžité oznámení v případě, že matka po porodu opustí dítě a zanechá jej ve zdravotnickém zařízení.⁵⁸

Osoby pověřené k výkonu SPOD

Kromě orgánů SPOD existují také tzv. pověřené osoby, které mohou vykonávat ochranu dětí. Může jít o fyzické i právnické osoby, které mají nutné pověření od krajského úřadu nebo komise pro sociálně-právní ochranu dětí. Pro pověření musí však osoby splňovat podmínku vzdělání se v oblasti pedagogiky, sociální práce, práva, psychologie či dětského lékařství a tomu podobných oborech. Takto pověřené osoby pak mají jasně vypsane možnosti jejich činnosti v ustanovení § 48 zákona o sociálně-právní ochraně. Mezi takové činnosti patří například ochrana dětí před škodlivými vlivy, poradenství, pomoc při realizaci náhradní rodinné péče nebo vyhledávání dětí pro osvojení. Avšak proces náhradní rodinné péče nemohou dokončit, to již spadá do kompetence krajského úřadu a Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

⁵⁸ ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 36 s.

Kvalita a činnost pověřených osob je kontrolována krajskými pobočkami Úřadu práce ČR. Pověřené osoby, stejně jako školská nebo zdravotnická zařízení, mají oznamovací povinnost. V takovém případě, pokud se setkají s dítětem, u kterého se projevují znaky ohroženého dítě, musí bez odkladu informovat obecní úřad obce s rozšířenou působností dle § 10 odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí.

Dříve byla spolupráce mezi pověřenými osobami a orgánem SPOD složitá kvůli povinnosti zachování mlčenlivosti. Ta totiž znemožňovala získání a seznámení se s potřebnými informacemi, které jsou nutné pro zajištění činnosti pověřených osob. Nyní zákon o SPOD tuto skutečnost upravuje a dovoluje porušit zachování mlčenlivosti v případech podezření, že není o dítě dobře postaráno. Pověřené osoby tak dostávají informace od OSPOD, avšak jen v takové míře, která je nezbytná.⁵⁹

Významný podíl mezi osobami pověřenými k výkonu SPOD tvoří poskytovatelé registrovaných sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. Tyto služby jsou dále v dokumentu popsány v rámci komplexního spektra služeb pro rodiny s dětmi, ovšem vzhledem k jejich významnému zastoupení v síti služeb a pomoci pro rodiny s dětmi, vzhledem k jejich úzké spolupráci s pracovníky OSPOD při řešení nepříznivých sociálních situací klientů a multiproblémových situací klientů, jsou tyto služby uvedeny a charakterizovány v následující podkapitole samostatně.

Poskytovatelé sociálních služeb

Ohrožené děti a rodiny se mohou obracet nejen na orgány a osoby pověřené, ale také na poskytovatele sociálních služeb. Registrované sociální služby jsou definovány v zákoně č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální služby se zaměřují na služby poradenství, a to jak základní tak odborné, dále na služby sociální péče a sociální prevence, jejímž cílem je zabránit sociálnímu vyloučení u ohrožených lidí

⁵⁹ ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. s. 36

a pomoci jim při překonání nepříznivé sociální situace. V případě vyzvání jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni bezplatně sdělovat informace orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Stejně tak je obecní úřad s rozšířenou působností povinen poskytnout údaje poskytovateli sociálních služeb, pokud si o ně zažádá a jsou potřebné pro výkon jeho činnosti.⁶⁰

Každý rok se vyhlašuje dotační program, který podporuje neziskové subjekty v prarodinných aktivitách. Tento dotační program - Rodina a ochrana práv dětí, vyhlašuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.⁶¹

Terénní služby

Terénní služba je zacílena na rodiny v krizi, u kterých je usilováno o překonání této krize a nalezení optimálních řešení pro stabilizaci rodinného systému. Specifikem terénní práce je komplexní přístup k řešení nepříznivé situace multiproblémových rodin (pracuje se i s problematikou finanční tísně, případnými zdravotními či psychickými problémy nebo s nezaměstnaností apod.), což vyžaduje také interdisciplinární spolupráci odborníků a komplexní zacílení poskytovaných služeb – terénní práce se zaměřuje především na propojení sociální práce, pedagogiky a zdravotně psychologické poradny. Dále spolupracuje s ostatními institucemi a organizacemi, jako je například OSPOD, neziskový sektor, školy, úřady práce apod.

Mezi základní činnosti terénní služby, které mají napomoci k řešení krizové sociální situace v rodině, popřípadě k vytvoření podmínek, které by krizové situaci v rodině předešly, patří:

⁶⁰ http://www.mpsv.cz/files/clanky/14402/Prezentace_180113.pdf

⁶¹ <http://www.mpsv.cz/cs/4>

- setkávání s dětmi a jejich rodinami v terénu (služby doučování, individuální podpora dětí, konzultace a poradenská činnost rodinám, se zajištěním spolupráce např. s pedagogickými pracovníky),
- doprovázení dětí a jejich rodiny, předávání dětí v asistenci s terénní pracovnící,
- konzultace s rodinnými příslušníky a výkon terénní práce na základě spolupráce a podnětů či doporučení ze strany OSPOD (popř. nařízení soudu).

Spolupráce pracovníků sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS) a OSPOD je velmi úzká a důležitá, protože z velké části jsou rodiny využívající služeb SAS také v evidenci OSPOD, a děje se tak např. z důvodů řešení sporů v rámci rozvodů, z důvodů špatné a zanedbané výchovy a výživy dětí, týrání dětí nebo v krajních případech z důvodu odebrání dětí z rodin a následné nařízení ústavní výchovy.

Příslušní pracovníci SAS a OSPODu, podílející se na řešení konkrétní rizikové situace rodiny, by tak měli být ve stálém kontaktu. Nejdříve by se návštěv v rodinách měli účastnit společně. Je to totiž většinou OSPOD, kdo identifikuje rodinu vhodnou pro využívání sociálně aktivizační služby, učiní první kontakt s rodinou, a až následně je do problematiky jako zdroj řešení povolán pracovník SAS.

Pracovník SAS většinou kontaktuje OSPOD v případech, kdy je v rodině potřeba vyřešit závažné a problémové sociální situace, a sociálně-patologické jevy s tím související (vzhledem k rozsáhlým pravomocím OSPOD a jeho širokém rozhledu a působnosti ohledně problematiky sociálně nežádoucích jevů u dětí a rodin), např. záškoláctví, krádeže, šikana, týrání dětí, ale i jejich zneužívání.

Zpravidla aktéři SAS pravidelně plánují osobní schůzky na OSPODech, což se pro vzájemnou spolupráci ukazuje jako velmi přínosné. Spolupracují rovněž se soudy, jinými neziskovými organizacemi, méně často s lékaři, školami nebo PPP.

Ambulantní služby

Dětem a jejich rodinám (zejména rodičům) poskytují pravidelné konzultace v oblastech krizové pomoci, psychologického poradenství a podpůrné terapie, podílí se také na zprostředkování a podpoření motivace k psychoterapii, k rodinné terapii, a k individuální terapii, spolupracují v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny a děti v rámci sociálního poradenství.

Ambulantní služby pro rodiny dětí na pobytu zahrnují pravidelné konzultace se zákonnými zástupci v pravidelných týdenních intervalech, konzultace s dětmi na pobytech, při kterých se hodnotí plnění individuálního terapeutického plánu. Je zde zahrnut také kontakt a spolupráce s OSPOD a dalšími spolupracujícími organizacemi.

V otázce spolupráce mezi různými subjekty je důležité jasně formulovat podmínky, které by byly výhodné pro obě strany, a na kterých se obě strany shodnou. Nejlepší variantou je dohodnout se na způsobu předávání informací o klientovi, obvykle písemnou formou. Jde o to, že všechny informace musejí být uvedeny v dokumentaci klienta, a klient potom může sám do dokumentace nahlížet a zjistit, které informace byly o něm na vyžádání OSPODu poskytnuty. Jedná se obvykle o otázku lidského faktoru, kdy je možno si vyjít vzájemně vstříc. Služby si mohou vzájemně pomáhat, doporučovat klientům jiné organizace, které jsou pro klienta lépe dostupné nebo se primárně specializují v dané problematice, kterou klient aktuálně potřebuje.

Vzhledem k tomu, že se v rámci ambulantních, terénních, ale i pobytových služeb vyskytuje a prolíná více oblastí sociálních služeb a péče o děti a rodinu, je důležitá multioborová spolupráce jednotlivých pracovníků a propojení s dalšími službami (především spolupráce s pracovníky psychodiagnostiky, pedagogické diagnostiky, diagnostiky rodinného systému, s externími psychology, se sociálními pracovníky a

pracovníky OSPOD, pracovníky sociálně aktivizačních služeb nebo sociálně právního poradenství atd.).

Pobytové služby

Pro ohrožené rodiny a děti jsou poskytované azylové domy pro rodiny s dětmi nebo azylové domy pro ženy a matky s dětmi, případně azylové domy pro muže. Pracovník OSPOD obvykle kontaktuje konkrétní azylový dům a odpovídající osoba (aktér) azylového domu poskytne základní informace o způsobu podání žádosti o ubytování klienta (např. písemně osobně, telefonicky apod.).

Klienty zařízení jsou většinou matky s dětmi, které musely své dosavadní bydliště opustit z finančních důvodů nebo odešly od svého partnera z nefunkčního vztahu. Doba setrvání klientek v domovech je velmi závislá na problémech, s nimiž se tyto rodiny potýkají.

Pro efektivní fungování azylových domů, a co nejuspěšnější řešení problémů jejich klientů, je důležitá spolupráce zařízení s jinými subjekty. Je využívána síť odborníků a návazných služeb, jako jsou služby psychologů, psychiatrů, mediace, poradny (zejména dluhové, finanční, právní poradenství, poradenství v oblasti pracovního trhu, hledání zaměstnání apod.) nebo SAS, které mohou rodiče doprovázet například při výběru nového zaměstnání, při hledání nového bydlení apod. Za problematické bývá uváděno vyhledávání psychiatrů a psychologů s ohledem na dlouhé čekací doby.

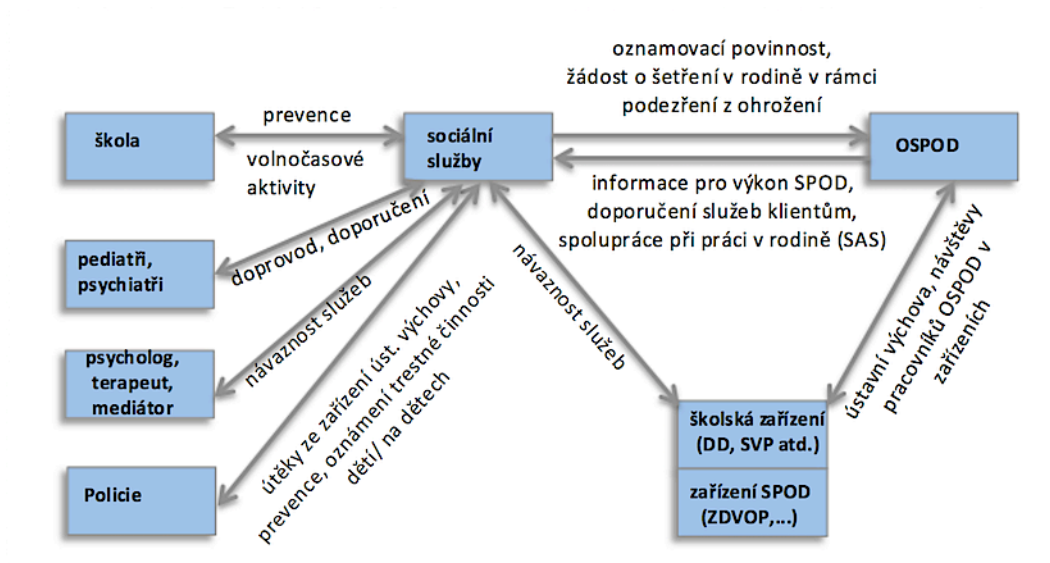
Spolupráce s OSPOD je zaměřena vždy na práci s jedním klientem, je snaha s ním řešit vždy konkrétní záležitosti a problémy, a proto bývá nepravidelná. V případě komunikace jak s OSPOD, tak s jinými subjekty, je rozhodující zejména lidský faktor, tedy to, o jakého pracovníka se jedná a o jeho osobnostní charakteristiky.

Pobytové služby Domy na půl cesty jsou určeny především pro mladé lidi do 26 let opouštějící ústavní zařízení nebo výkon trestu, klienty bývají také mladí lidé z azylových domů, nebo také mladí lidé, kteří nemají dostatečné rodinné zázemí, jsou přechodně třeba u kamarádů a snaží se najít bydlení. V posledním případě se nejčastěji jedná zejména o nezletilé ve věku 14-16 let.⁶²

V situaci, kdy je v Domě na půl cesty nezletilý klient, jedná se o zvláštní případy. V těchto situacích je komunikace s rodiči nutná a setrvání klienta ve službě je na ní i závislé. Velmi důležitým prvkem při řešení situace klientů Domů na půl cesty, zejména nezletilých, je spolupráce zařízení s jinými subjekty. Jedná se o spolupráci aktérů pocházejících ze školských profesí, zdravotnických, psychologických, pomáhajících, nestátních i státních. Zejména se jedná o spolupráci s následujícími aktéry, jako je obvodní lékař nebo psychiatr, psychiatrická léčebna nebo krizové centrum. Tito, ale např. i jiní (teta, strýc), mohou poskytnout vhodné informace o Domech na půl cesty, pokud vidí, že mladý člověk je sám a nezvládá svůj život.

⁶² Pokud tito nezletilí udělají nějaký protiprávní skutek, tak možností, kam je umístit, je výchovný ústav, což pro tuto věkovou skupinu není nejlepší řešení. Mladiství, kteří nejsou vážnými kriminálníky a neužívají drogy, by tak měli mít možnost vyrůst jinde než v ústavu. Ústavní péče může být pro tyto děti často zbytečná a kontraproduktivní, pokud by v ní měly setrvat jen krátkou dobu, než získají plnoletost. Specificky se jeví možnost umisťování dětí staršího věku, pro které není úplně vhodná náhradní rodinná péče, přímo do domů na půl cesty. Tato možnost však dosud není legislativně zakotvena.

Schéma 3.4 Systém spolupráce sociálních služeb a ostatních subjektů, hlavní činnosti a předměty jejich vzájemné spolupráce, znázornění vazeb a propojenosti



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

Následující tři příklady vycházejí z praxe pracovníků ve službách pro rodiny s dětmi. Popisují tři sociální situace a současně reflektují výraznou potřebu zasíťování mezioborové spolupráce tak, aby poskytovaná pomoc byla zejména v zájmu potřeb ohrožené rodiny a dětí, a aby tato pomoc byla poskytována cíleně, rychle, kvalitně, a také komplexně.

Příklady z praxe

- **Potřeba multioborové spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a ostatními subjekty v síti pomoci**

Příklad z praxe č. 1⁶³

Občanské sdružení Dům tří přání (D3P) a Dům Přemysla Pittra pro děti (DPPD) jako multioborové krizové pracoviště rodinného typu, poskytující terénní, ambulantní a pobytové služby pro děti a pro jejich rodinu. Tento příklad praxe je uveden jako ukázka významu spolupráce a návaznosti služeb pro rodiny s dětmi v praxi.

„Vytvořit podmínky k navození změny nebo zmírnění dopadu ne zcela příznivých možností rodiny na dítě může pouze tým profesionálních pracovníků různých profesí, který garantuje mezioborovou spolupráci. Odborný tým zaručuje využití moderních nástrojů sociální práce, pedagogiky, psychologického poradenství, terapeutických přístupů, diagnostiky a vyhodnocování rodinné situace“ (str. 20). V rámci ambulantní práce „Spoluvytváříme podpůrnou síť dítěti a rodině prostřednictvím spolupráce s dalšími odborníky, organizacemi a institucemi (škola, lékař, OSPOD aj.)“ (str. 23).

Situace se týkala chlapce, který vyrůstal v rodině, kde byla po rozvodu rodičů velmi vyostřená a konfliktní situace, což mělo na chlapcův psychický vývoj velmi negativní dopad. Už od dětství byl chlapec sledován dětskou psycholožkou pro poruchu pozornosti, hyperaktivitu a bolesti hlavy. V průběhu vývoje u něj došlo (následky špatné rodinné situace a nemožnosti rodičů domluvit se ohledně péče o chlapce) k projevům rizikového chování, jako byly stupňující se kázeňské problémy, zhoršení prospěchu, záškoláctví, drobné krádeže, užívání alkoholu a kouření cigaret apod.

⁶³ Zdroj: publikace MPSV: Služby pro rodinu a děti, Sborník příspěvků ze semináře, 2011.

Na řešení situace v rodině se participovalo větší množství odborníků, jejichž práci bylo nutné sladit. Konkrétně se jednalo o aktéry (pracovníky) sociální poradny, dětské psychology, zástupce školy, sociální pracovníky a kurátora pro děti a mládež. Jednotliví zástupci aktérů byli telefonicky kontaktováni a bylo jim vysvětleno, proč je nutné situaci rodiny zklidnit a společně dospět k co nejlepšímu vyřešení dané situace. Dále bylo nutné naplánovat a umožnit psychodiagnostiku, na základě které byla potom chlapci vybrána optimální volba školy. Všechny kroky byly před a v průběhu spolupráce všech odborníků konzultovány a připravovány s otcem dítěte.

Zároveň byla uspořádána případová konference jako nástroj multioborové spolupráce, na které se sešli nejen stávající odborníci intenzivně spolupracující na řešení případu (tzn. ředitel školy a třídní učitel, sociální pracovnice, kurátorka pro děti a mládež a psychologka chlapce), ale přizváni byli také další odborníci sociálních služeb pro děti a rodiny, tedy externí psychologka Domu tří přání, vedoucí Domu Přemysla Pittra pro děti, LATA a ředitel nové smluvní školy.

Příklad z praxe č. 2⁶⁴

Uvedený příklad dobré praxe ukazuje důležitost zapojení různých odborných pracovníků napříč obory, aby došlo ke komplexnímu zajištění služeb pomoci pro rodiny v krizových životních situacích.

Jednalo se o rodinu se čtyřmi nezletilými dětmi (všechny ve věku do 15 let), která v rámci exekuce (z důvodu otcovy nezaměstnanosti způsobenou nemocí) přišli o veškerý majetek i finanční zajištění. Po návrhu řešení situace OSPODem (děti dočasně umístit do krizového centra a rodičům bylo doporučeno využít služeb Armády spásy), se naskytla rodině možnost situaci řešit skrze sociální služby Krizová pomoc. Zde byla rodina

⁶⁴ Zdroj: publikace MPSV: *Služby pro rodinu a děti*, Sborník příspěvků ze semináře, 2011.

ubytována a díky spolupráci jednotlivých subjektů pomoci byla po nějakém čase její situace stabilizována a rodina se opět stala funkční.

Protože se matka začala z dopadu celé situace psychicky hroutit, byla jí nejprve zajištěna terapeutická pomoc prostřednictvím schůzky s psychologem (podpůrné rozhovory byly poskytnuty také ostatním členům rodiny). Na doporučení psychologa podstoupila matka následně ambulantní psychiatrickou léčbu. Dětem bylo zařízeno a umožněno využít nabídku sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, starším dětem byla zajištěna pomoc při přípravě do školy, včetně domluvení dočasné docházky v nedaleké místní základní škole, aby nadále nedocházelo k zameškávání jejich povinné školní docházky.

Pro rodinu se podařilo zajistit podporu mimořádné okamžité pomoci na základě jednání se sociálním odborem a OSPOD. Matce byl také zajištěn rodičovský příspěvek. Díky spolupráci s odborným sociálním poradenstvím, sociální službou terénních programů a Úřadem práce se podařilo otci vyřídít částečný invalidní důchod (zdravotní obtíže mu stále nedovolily nastoupit do zaměstnání). Matce se za pomoci terénních sociálních pracovníků podařilo najít práci. Pracovníci Krizové pomoci pomohli rodině najít vhodný podnájem vzhledem k jejich finančním možnostem a základním potřebám.

Na síti pomoci se celkově podílelo asi 18 zapojených a navzájem spolupracujících subjektů.

- Sociální služby (krizová pomoc, sociálně aktivizační služby pro rodiny a děti, terénní programy, odborné sociální poradenství),
- v rámci Městského úřadu odbor sociálních věcí a OSPOD,
- úřad práce,

- základní škola (ředitel školy, učitelé),
- odborníci (psycholog, speciální pedagog, psychiatr, obvodní lékař, pediatr, posudkový lékař a odborní lékaři – neurolog, ortoped, chirurg atd.),

Příklad z praxe č. 3 - Potřeba multioborové spolupráce z pohledu jednotlivých zainteresovaných odborných pracovníků na řešení situace spojené s domácím násilím (DN)⁶⁵

V rámci publikace *Možnosti pomoci dítěti, které vyrůstá v prostředí DN*, kterou vydala Asociace pracovníků intervenčních center ČR, byly zaznamenány názory sociálních pracovníků OSPOD, IC, Policie ČR a pracovníků ostatních subjektů na to, jaké subjekty pomoci vnímají jako klíčové a potřebné v řešení situací DM, stejně tak, co pro svoji oblast očekávají od ostatních odborníků v rámci efektivního řešení krizové situace v rodině.

Příkladem může být uvedená situace, kdy zdrojová rodina není schopna sebereflexe, současně není schopna zajistit pro své děti bezpečný prostor, není schopna vnímat potřeby dítěte (i když jsou dítětem vyjadřované a prezentované), a hrozí tak narušení celkového vývoje dítěte (tzn., že dítě nepocítilo naplněnou potřebu od správné osoby ve správném věku a tento deficit se může projevit v pozdějším narušeném vývoji, a s tím souvisejícím výskytem sociálně patologických jevů či krizového chování u takového dítěte).

Seznam potřeb jednotlivých subjektů, které by bylo třeba zajistit pro řešení případu od ostatních odborníků za svoji oblast, je uveden jejich výčtem.

⁶⁵ Převzato z publikace *Možnosti pomoci dítěti, které vyrůstá v prostředí DN*, která byla uvedena jako Závěrečná zpráva 3. workshopu v rámci Konference 20.11.2012: Intervenční centra v systému pomoci obětem domácího násilí; Asociace pracovníků Intervenčních center ČR, o. s..

Sociální pracovníce OSPOD

- Dostupnost další pomoci pro dítě (dětský psycholog, psychiatr)
- Více ochoty ÚP k poskytování finanční pomoci
- Případová konference – Interdisciplinární setkání – organizátor by byl OSPOD, účastníky by byl třídní učitel, prarodič, dětský psycholog, zástupce Policie ČR)
- Nahlášení případů domácího násilí na OSPOD

Pracovnice Intervenčního centra, Policie ČR, právnická fakulta

- Policie ČR: pomoc OSPODu na místě incidentu
- IC: setkávání OSPODU, více zainteresovanosti
- Případové konference
- IDT setkání – udržování osobní lokální spolupráce
- Potřeba lepší komunikace se soudci
- Lepší komunikace škola a OSPOD
- Proškolení pracovníků institucí
- Udržování spolupráce
- V rámci legislativy zvýšit znalost zákona mezi pracovníky jednotlivých institucí, vymáhání pravidel

Pracovnice ostatních subjektů – dětské centrum, Domov pro matky s dětmi, atd.

- Lepší informovanost směrem k veřejnosti

- Vyjasnění kompetencí IDT (interdisciplinárního týmu složeného z Policie ČR, justice, OSPOD, IC a souvisejících sociálních služeb)
- Síťování služeb
- Osvěta na školách

Uvedené příklady výborně reflektují a popisují potřeby jednotlivých odborníků a potřebu vzájemné spolupráce, zlepšení komunikace mezi jednotlivými subjekty navzájem, zvýšení vzdělání a kvalifikací v ostatních oborech, aby se kompetence jednotlivých pracovníků zvýšily v zájmu zkvalitnění a zefektivnění řešení různých krizových situací, legislativních změn apod., a to vše v rámci vytvoření příslušné sítě služeb, zesílení multioborové spolupráce a sjednocení systému péče o ohrožené rodiny a děti.

Volnočasové aktivity

Volný čas dětí a mládeže, jeho správné a kvalitní naplňování, hraje velmi důležitou roli při pozitivní socializaci dětí a mládeže, při utváření jejich osobnosti a pozitivní hodnotové orientace, ve výchově ke zdravému životnímu stylu. Pomáhají také zvyšovat odolnost, zodpovědnost, pocit sounáležitosti, samostatnost, ale i schopnost týmové práce. Důležitou funkcí volnočasových aktivit je také preventivní působení před nebezpečím sociální deviace a výskytu sociálně patologických jevů u dětí a mládeže.

Pro děti, a zejména pro ty, které pocházejí z rodin ohrožených nějakou krizovou situací nebo z rodin ohrožených sociálním vyloučením, je velmi důležité, aby jim nabídku volnočasových aktivit někdo zprostředkoval, a také ukázal možnosti kvalitního trávení volného času, neboť u těchto dětí bývá trávení volného času nejen rizikové a často souvisí se sociálně patologickými jevy, ale ani ze strany rodičů nebývá projeven zájem o to, jak jejich děti tráví volný čas, nebo o to, jak by oni sami by mohli přispět k lepšímu

trávení volného času svých dětí. V těchto případech je důležitým zprostředkovatelem volnočasových aktivit a zájmových činností škola, která by měla nabídku možných činností dětem aktivně prezentovat a motivovat děti k zapojení.

Aktéři volnočasových aktivit slouží především k prevenci a podpoře kvalitně stráveného volného času v bezpečném prostředí. Tudiž v případě ohrožených dětí a rodin se u placených činností může poplatek snížit či prominout, jak udává legislativa. O tom rozhoduje ředitel ve správním řízení.⁶⁶

Subjekty veřejné správy působící v oblasti volnočasových aktivit

Volnočasové aktivity jsou zřizovány státem, krajem, obcí, církví, nestátní neziskovou organizací nebo soukromými subjekty. Střediska volného času spadají do zájmového vzdělání a pod školský zákon do mimoškolních činností. Tato střediska se zaměřují na jednu či více oblastí zájmového vzdělávání. Díky tomu se tak můžeme setkat s dvěma typy středisek. Prvním typem jsou domy dětí a mládeže, jejichž činnost probíhá ve více oblastech vzdělávání a druhým typem jsou stanice zájmových činností, které jsou už zaměřeny na jednu konkrétní oblast.

⁶⁶ Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi, MPSV, 2014, 820 s.

Tabulka 3.1 Resorty veřejné správy angažující se ve volnočasových aktivitách dětí a mládeže

Resorty veřejné správy podílející se na volném času dětí a mládeže	Podporované aktivity a možnosti trávení volného času
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR	- školská zařízení pro činnost mimo vyučování, např. školní družiny, kluby, školní sportovní kluby - školská zařízení pro volný čas dětí a mládeže, např. domy dětí a mládeže, další střediska volného času
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	- podpora volnočasových aktivit z hlediska prevence sociálně patologických jevů u rizikových skupin dětí a mládeže - aktivity v rámci sociální intervence - volnočasové aktivity zajišťované NNO (kluby při NZDM apod.)
Ministerstvo kultury ČR	- vyhlašování grantů na podporu nekomerčního umění pro děti - zaštitění pořádání přednášek, výstav, literárních večerů apod. - pořádání soutěží a aktivit podporujících knihovnickou, informační a kulturně vzdělávací činnost pro děti a mládež
Ministerstvo životního prostředí ČR	- aktivity dětí spojené s péčí o přírodu a životní prostředí (vedoucí k základnímu ovlivňování osobní zodpovědnosti dětí a mládeže, formují jejich postoje, a vztah k přírodě, a k prostředí, ve kterém žijí) - výchova ke zdravému životnímu stylu

Například Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT) se podílí na úkolech týkajících se zajištění realizace státní politiky v oblasti volnočasových aktivit pro děti a mládež. Jedná se především o:

- zpracování koncepce působení státu, regionů a obcí v oblasti trávení volného času dětí a mládeže, vytvoření vhodných legislativních opatření a přímých a nepřímých ekonomických nástrojů,
- tvorbu koncepce systému výchovy pedagogů volného času (jejich příprava, ověřování vědomostí, znalostí a dovedností, udělování osvědčení, které opravňují k této činnosti),

- výchovu ke zdravému životnímu stylu a o prevenci v této oblasti.

Školy jsou v České republice jedním z hlavních garantů mimoškolních a volnočasových aktivit, zároveň jsou i důležitým resortem spravujícím mnohá zařízení pro výchovu dětí a mládeže mimo vyučování. Kromě zřizovaných a provozovaných školních družin, klubů a školních sportovních klubů, zaujímají v oblasti školských zařízení pro volný čas dětí a mládeže největší objem střediska pro volný čas, tedy domy dětí a mládeže. Ty představují jednoho z nejvýznamnějších organizátorů účelného trávení a využívání volného času dětí a mládeže.

Střediska volného času

Obecně spadají pod školská zařízení. Jejich hlavním posláním je motivovat děti a mládež ke smysluplnému trávení volného času, k osobnímu rozvoji, a k získávání a rozvíjení klíčových kompetencí, to vše prostřednictvím široké nabídky volnočasových aktivit a zájmového vzdělávání v mnoha různých oborech a oblastech (organizují pravidelné kroužky, soutěže a přehlídky žáků, otevřené jednorázové i dlouhodobé aktivity, kurzy, spontánní aktivity, tábory, otevřené kluby, výukové programy pro žáky škol, které navazují na průřezová témata školních vzdělávacích programů, nebo také adaptační programy, které jsou pořádány v rámci prevence sociálně patologických jevů apod.).

Střediska volného času, jakožto školská zařízení, úzce spolupracují se školami. Navzájem si poskytují a sdílejí metodickou, odbornou, případně materiální pomoc, a to nejen vzhledem k účastníkům zájmového vzdělávání, ale i vzhledem k odborníkům a pedagogům.

Nestátní subjekty působící v oblasti volnočasových aktivit

Na financování a poskytování grantů pro občanská sdružení a pro další nevládní organizace, které se zaměřují na poskytování a zajišťování volnočasových aktivit pro děti a mládež, se podílejí především města, obce a regionální úřady. Na straně těchto subjektů, jakožto článků státní správy a samosprávy, by však bylo potřeba většího rozšíření zájmu o zabezpečení a poskytování volnočasových aktivit a zájmových činností pro děti a mládež – tomu totiž velmi často brání nejen absence právních norem pro tuto oblast, ale také nedostatek finančních prostředků ve veřejných rozpočtech pro zajištění volnočasových aktivit. V důsledku těchto překážek nejsou představitelé regionů a obcí nuceni zařazovat volnočasové aktivity pro děti a mládež do priorit finančních investic.

Z hlediska spolupráce škol a nestátních subjektů, se nezisková mimoškolní oblast ve svém působení ohledně volnočasových aktivit potýká také s dalšími realizačními problémy, mezi které patří především využívání školních budov, hřišť, vybavení a dalšího majetku základních nebo středních škol, kdy školy z finančních důvodů upřednostňují poskytování těchto prostor a vybavení za úplatu, tedy komerčně poskytovaným kroužkům a volnočasovým zájmovým činnostem, které spadají pod podnikatelskou aktivitu.

V případě klubů při NZDM nebo volnočasových aktivit, které zajišťují NNO, probíhá komunikace nejčastěji s OSPODem, kdy pracovníci OSPOD mohou doporučit klientům danou volnočasovou službu a naopak pracovníci služby se na ně obrací v případě odhalení určitých problémů klientů, které je potřeba začít rozsáhleji řešit.

Pokud se jedná o aktivity v rámci klubů při NZDM či jiných NNO (popřípadě někdy i v rámci hnutí Skaut apod.), je zde mnohem větší zkušenost práce s dětmi z ohrožených rodin či s dětmi, u kterých došlo k výskytu sociálně patologických jevů. Přístup k takovým dětem je i v rámci neformálních a běžných volnočasových aktivit odlišný, neboť zde jako

doplňková činnost může fungovat poradenství, doučování nebo neformální povídání o problémech dítěte nebo mladistvého. Sami pracovníci těchto organizací se při volnočasových aktivitách mohou podílet na odhalování dalších problémů dětí, zaměřovat se na příčiny vzniklých problémů a mohou dále rodině nebo dítěti doporučit další sociální služby.

Co se týče ostatních běžných volnočasových aktivit, které děti navštěvují (sport, tanec, hra na hudební nástroje, estetické kroužky apod.), pracovníci těchto aktivit se v praxi s ohroženými dětmi téměř vůbec nesetkávají. Pokud ano, jedná se o méně závažné problémy a sociální jevy, jako například neshody v rodině, konfliktní vztahy mezi rodiči, sourozenci, rozvody rodičů, náhle zhoršená finanční situace rodiny apod. Tyto aktivity jsou většinou také dražší, je proto předpokládána průměrná či solidní ekonomická zajištěnost rodiny.

Pracovníci těchto volnočasových aktivit navíc, na rozdíl od nestátních subjektů působících v oblasti volnočasového využití, téměř vůbec nekomunikují s OSPODem ani s jinými subjekty (komunikace většinou probíhá pouze se školou, a to za účelem propagace dané aktivity mezi dětmi).

Volnočasové aktivity tak mohou být poskytovány nejen v rámci resortů, a tedy institucionální péče, ale také v rámci nestátních subjektů a v rámci neformálních služeb (například komunitní centra volného času, mateřská centra, různá hnutí, občanská sdružení, apod.). Tematikou neinstitucionalizovaných zdrojů pomoci pro rodiny s dětmi a neformálních subjektů poskytujících služeb pro rodiny s dětmi se zabývá následující kapitola, která představuje neformální aktéry: rodinu, komunitu, spolky, sdružení, dobrovolníky, volnočasové aktivity a další, jako důležité zdroje pomoci, na které by se rodina a dítě měli obracet na prvním místě v rámci zachování přirozených vazeb a v rámci poskytnutí pomoci v přirozeném a známém prostředí.

3.2 Neinstitutionalizované zdroje pomoci

Neformální aktéři jsou primárními a přirozenými zdroji sítě pomoci, kde podpora probíhá na základě zachování přirozených vazeb. Do této skupiny nejčastěji patří rodinní příslušníci (členové úzké i širší rodiny), přátelé a známí, kolegové z práce nebo spolužáci ze školy, sousedé, komunita apod. Aktivita v rámci podpory a pomoci se označují jako pomoc, svépomoc a výpomoc.

Rodiče, sourozenci, příbuzní, přátelé, volnočasové aktivity a spolky, občanská sdružení, obecně prospěšné činnosti a další proto patří k významným aktérům zdrojů pomoci, které by měly být vzájemně propojeny zejména prostřednictvím sítě služeb zaměřených na ohroženou rodinu s dětmi, přičemž se nemusí jednat pouze o rodiny v krizi, ohrožené nebo ohrožené sociálním vyloučením. Rodina hraje významnou roli ve zdravém vývoji dítěte. Je důležité, aby mu pozornost věnovala i širší rodina, nikoli pouze rodiče, kteří se případně o dítě nejsou schopni starat (z důvodu nízkých rodičovských kompetencí nebo pracovního vytížení) nebo se starat nechtějí. Zdrojová rodina dítěte by měla zajišťovat relativně bezpečné prostředí pro zdravý a odpovídající vývoj a rozvoj dítěte. Širší příbuzní se zároveň mohou stát dočasnými opatrovníky dětí při rozhodnutí o odebrání dětí z dysfunkční rodiny, popřípadě je soud může určit za opatrovníky dětí a svěřit je do náhradní rodinné péče.

Děti mohou navštěvovat také různé volnočasové kroužky, sportovní nebo kulturní, domy dětí a mládeže apod. Nicméně i v rámci těchto aktivit je možné si povšimnout změny chování jedince či specifického jednání, které může souviset s problémy v rodině (rozvratem, šikanou ve škole apod.). Pracovníci těchto zařízení, které vyplňují volný čas dětí smysluplným způsobem, se stávají dalšími aktéry v síti služeb, které mohou napomáhat ke zlepšení situace nejen v rodinách, ale také u každého, kdo odpovídající pomoc potřebuje, aniž by o ni explicitně sám žádal.

Nejen pro rodinu, ale pro všechny bez výjimky, platí povinnost nezaujímat lhostejný přístup k jakémukoliv způsobu ohrožení dětí. Všechny subjekty mají povinnost dle § 7 ZSPOD oznámit příslušnému obecnímu úřadu ORP podezření na ohrožení dítěte či jeho rodinu.

Rodina

V rámci síťování a provázanosti zdrojů pomoci jak z institucionální sféry, tak z neinstitutionalizované, měly by se na řešení daného problému podílet jak formální instituce, organizace a jejich zástupci a odborní pracovníci, tak rodiče dítěte, jeho zákonní zástupci nebo i sourozenci (pokud je klientem dítě nebo děti) nebo další členové rodiny, v případě, že se jedná o krizovou situaci celé rodiny.

Je velmi důležité udržovat rodiče, popřípadě další členy rodiny, v neustálém centru dění a seznamovat je s jednotlivými postupy a návrhy, ke kterým jednotliví aktéři sítě společně došli. Je také dobré, aby se rodiče či ostatní rodinní příslušníci účastnili některých schůzí, na kterých bude přítomnost rodičů přínosným a potřebným krokem. V situaci pořádání případových konferencí ohledně nepříznivé situace dítěte či dětí, by měla být přítomnost rodiče nebo zákonného zástupce nezbytná.

V počátcích řešení problému totiž mohou být jednotliví členové rodiny (především tedy rodiče dětí) k postupům odborníků z různých oborů skeptičtí, především na základě dřívější zkušenosti, která se ve většině případů odvíjela od neefektivní a neúčinné pomoci ze stran jednotlivých zainteresovaných oborů, kde právě absence společného postupu a multioborové spolupráce vedla k neuspokojivým a demotivujícím výsledkům vzhledem k vyřešení více problémové situace rodiny.

Na počátku spolupráce s rodinou by tedy měla proběhnout společná snaha o motivaci rodiny k řešení situace ze strany všech pomáhajících zapojených aktérů sjednoceným způsobem tak, aby došlo k požadovanému výsledku, tedy ochotě rodičů začít nepříznivou

situaci řešit, vyhledat pomoc a pravidelně se podílet na spolupráci při procesu řešení situace.

Komunita (rodina, příbuzní, přátelé, sousedé, kolegové apod.)

Význam pojmu „komunitní“ v sobě primárně obsahuje zásady lidské vzájemnosti, vytváření vnitřních vztahů a vazeb, a také vytváření společenského potenciálu. Pojem komunita se vztahuje k nějakému celku vzájemných vztahů, ve kterém se dá odkazovat na společný sociální potenciál členů dané komunity.

V nejobecnějším smyslu je komunita chápána jako celek, který v sobě zahrnuje všechny formy sdílení, jakými mohou být:

- výchova, vzdělání,
- kulturní formace dítěte, socializace dítěte,
- rodinné vztahy a vztahy členů širší rodiny a přátel,
- vztahy mezi sousedy, kolegy z práce atd.

Tyto vztahy souhrnně vytváří základní společenský potenciál, přičemž jejich nedostatečnost či absence se projevují ve vnímané kvalitě života každého člověka, kam lze zařadit i míru socializace člověka, jeho schopnost navazovat pozitivní vztahy se svým okolím, a jeho účast na vzájemné pomoci a podpoře všech členů komunity, kteří tuto pomoc aktuálně potřebují.

Následující tabulka představuje hlavní sdílené hodnoty a závazky komunitního rozvoje, s ohledem na důležité vlastnosti, které by měly charakterizovat pozitivní vývoj uvnitř dané komunity s ohledem na vytváření přirozených zdrojů a sítí pomoci v rámci komunity.

Tabulka 3.2 Charakteristika komunitního rozvoje s ohledem na vytváření sítě pomoci

Spolupráce, kolektivní úsilí a zaměření se na daný problém	- společné řešení vzniklých problémů a dosahování vzájemných cílů všech členů komunity - vytváření sítí a spojení, které pomohou lidem efektivně spolupracovat, podílet se na řešení problému takovou cestou, která přinese pozitivní výsledky s ohledem na zapojení různých aktérů s různými kompetencemi
Spravedlnost a rovnost všech členů komunity	- v komunitě by se měla potírat diskriminace, jednotliví členové by spolu měli spolupracovat bok po boku nehlédě na sociální status či sociální a ekonomickou situaci jedince, tedy všichni by si měli být rovni s ohledem na pomoc slabším členům komunity - veřejné zvyšování povědomí ohledně otázky nerovnosti a diskriminace a vzájemné sdílení názorů, poznatků a zkušeností ohledně toho, jak mohou být věci změněny
Učení se, zpětná reflexe	- využívání lidského potenciálu, kompetencí v rámci společného dosahování cílů a řešení problémů - učení, že každý má určité dovednosti, znalosti a schopnosti, které mohou být pro komunitu přínosné, důležité je poučovat se z chyb a vycházet z pozitivních zkušeností a osvědčených příkladů z praxe
Zainteresování a účast všech členů na problémech komunity a jejich řešení	- důležité je vést jednotlivce k zapojení se do procesu síťování a vzájemné pomoci v rámci komunity, zvýšit integritu komunity a společné povědomí o sdílení jednotné síly skrze komunitu - zvýšit vliv jednotlivých členů na dění v komunitě - zvýšit míru vlivu lidí nad rozhodnutími, které ovlivňují jejich životy
Veřejná informovanost a informovanost o politickém dění	- dbát na informovanost jednotlivých členů ohledně dění, které se týká komunity, již jsou součástí - provázanost komunitního plánování s veřejnou sférou a institucionalizovanými aktéry
Udržitelnost	- nezbytná je podpora a investice do lidského kapitálu, podpora síťování a vzájemné pomoci tak, aby změny, které nastanou, byly trvale udržitelné - s ohledem na životní prostředí a udržitelnost komunitního rozvoje, také zodpovědně využívat přírodní zdroje

Fungování vzájemných vztahů v komunitě a podpora jejího rozvoje by měly obecně směřovat k záměru vzájemného uspokojení potřeb co nejvíce členů komunity. Zároveň by v rámci efektivního působení komunity mělo docházet k omezování a vylučování nepřiměřených konfliktů a navzájem si odporujících subjektů. Tyto antagonismy vycházejí z přirozené podstaty komunity, která je tvořena jedinci, jakožto nositeli individuálních názorů, hodnot, plánů do budoucna, pohledů na fungování a principy komunity, a také nositeli rozdílných představ o naplňování a dosahování svých cílů. Cílem komunity je však uchovat co nejlepší a nejefektivnější vnitřní spolupráci a vědomí vzájemnosti, které by se mělo odrážet ve všech jejích členech a v jejich jednání v rámci komunity.

Příkladem jednotlivých antagonismů uvnitř dané komunity mohou být následující uvedené situace:

Neintegrování nebo slabě integrování členové komunity mohou ztrácet pocit vzájemnosti a potřeby, jejich jednání se neslučuje nebo je přímo v opozici s obecnými principy, které jsou v souladu s cíli a záměry dané komunity.

Pokud slabá integrace jedince vychází z jeho jednání a vůle nebo z jeho nízké míry pocitu soudružnosti a začlenění, může z jeho strany v krizové situaci dojít k odmítnutí pomoci a podpory členů komunity. Pokud je integrace jedince do komunity odmítnuta ze strany jejích členů (např. z důvodu rozdílných názorů, národnosti, náboženské příslušnosti apod.), je také odmítnuta pomoc ze strany komunity tomuto jedinci.

Některé skupiny (ať už majoritní nebo minoritní) se mohou samy přestat chápat jako součást a potřebný prvek komunity, což v důsledku může vést k ostrému vymezování se proti ostatním členům komunity.

K oddělení některých skupin z celkové vzájemnosti komunity může dojít také v případech, kdy se zvyšuje celkový tlak na homogenitu a konformitu komunity, a to za přísné a cílené kontroly. K této situaci většinou dochází ze strany majoritně se vymezující části komunity, oproti menším skupinám.

Jednotlivé antagonismy nejdou z komunitního života zcela vyloučit, měly by zůstat pouze na úrovni, která nijak vážně neohrožuje pozitivní vztahy, kooperaci a zdravou existenci komunity, včetně její základní soudržnosti.

Důležitou součástí komunity je již zmíněná pomoc, svépomoc či výpomoc (může se jednat o jednorázové, krátkodobé či dlouhodobé aktivity).

„Předmětem vzájemnosti je starost, péče o druhé, ta volně přechází v sousedské výpomoci v situacích, kdy je to potřebné, a stejně tak se lidé přirozeně spojují

v aktivitách, které přesahují síly jednotlivce, a tam, kde se spojují jejich zájmy. Je výjimkou, když někdo žije uzavřen a zaměřen jen sám na sebe, případně svoje nejbližší, bez vazby na přátele, sousedy, blízké, ty, se kterými ho pojí společné zájmy. Tyto aktivity jsou základním podhoubím komunitního života, z nich vyrůstá většina komplexnějších, strukturovanějších, systematicky zacílených činností.“ (Štoger, 2012, str. 8)

Následující přehled shrnuje nejdůležitější přínosy a činnosti v rámci komunity, které jsou důležité pro fungování vzájemné pomoci uvnitř komunity, pro postupné vytváření sítě napříč různými skupinami aktéry.

Komunita by měla jednotlivým členům ukazovat, že mají určité společné záměry a cíle, a že při jejich dosahování mohou těžit se vzájemné spolupráce.
Redukuje se izolace a odcizení jednotlivých členů, přičemž se zvyšuje sociální kapitál, kooperace a rozvíjí se mezilidské vztahy a komunikace.
Rozvoj v rámci komunity podporuje vznik různých aktivit a služeb pro děti a rodiny, které zároveň při vzájemnosti, spolupráci a podpoře fungují efektivněji a víc cíleně.
Formují se nezávislé skupiny uvnitř komunity, které vzájemnou spoluprací budují širokou síť vztahů, pomoci a služeb a navzájem mohou těžit z příkladů dobré praxe, ze svých zkušeností, názorů apod.
Podporuje sdílené hodnoty, rovnocennost, ukazuje potřebnost jednotlivých členů komunity při řešení daného problému, motivuje k účasti na kooperaci a síti pomoci.
Propojuje formální organizace a neformální jednotky komunity, zjednodušuje komunikaci mezi těmito subjekty, vzájemnou spoluprací a podílení se na řešení problému či krizové situace tak, aby byla řešena v přirozeném prostředí komunit.

Subjekty zahrnuté do pojmu komunita

Kromě primárních a přirozených zdrojů pomoci, jakými jsou konkrétní osoby, se kterými se člověk setkává v rámci každodenního života, ať už denně či příležitostně (tedy rodina, sourozenci, příbuzní, blízcí přátelé, sousedé, kolegové z práce nebo spolužáci, spoluúčastníci nějaké zájmové činnosti, vzdálenější známí apod.), se v rámci komunity vyskytují také různí další aktéři a zdroje pomoci, jako například organizace (především nestátní neziskové organizace), občanská sdružení (např. mateřská a rodinná centra), aktivistické skupinky, komunitní nadace a další subjekty.

Síťování služeb v rámci komunity

„Komunitní práce – vytváření a posilování vazeb v rámci místní komunity, jejíž členové se za pomoci expertů mají aktivizovat v řešení vlastní obtížné situace“ (Šotola).

Pro mnohé subjekty působící v komunitě je důležité, aby jim bylo umožněno sdílení problematiky, kterou doposud řešily osamoceně. I v této neformální sféře je neustálá potřeba podpory rozvoje vytváření sítí a dohled nad jejich dlouhodobou udržitelností. V rámci sítě by subjekty komunity mohly navzájem sdílet nejen osvědčené modely, zkušenosti a příklady dobré praxe, ale také posilovat pozitivní vazby a vytvářet síť vazeb nových. Síťování a společné podílení se na řešení daných problémů také vytváří prostředí, které podporuje přínosné společné diskuze, a je vhodné pro sdílení názorů jednotlivých aktérů na aktuální i dlouhodobá témata a problémy.

V rámci komunitního síťování je potřebné, aby byly navzájem propojeny tři hlavní roviny, tedy klientská, institucionální a tzv. úroveň policy analysis (Šotola 2010), (viz také kap. 6).

1. Klientská úroveň – tzv. mikroúroveň, jedná se o oblast potřeb klientů, uživatelů sociálních služeb, sociálního zabezpečení, u kterých je potřeba řešit problémy

spojené se sociálním vyloučením, ohrožením či s jinými nežádoucími sociálními jevy. Na této úrovni probíhá formulace a řešení konkrétních otázek.

2. Institucionální úroveň – zahrnuje činnost a fungování jednotlivých organizací a institucí, které jsou zapojeny do sítě pomoci. Tito aktéři vystupují jako celek, který má společné vize, spolupracuje na rozvoji a fungování managementu.
3. Úroveň „policy analysis“ - především se jedná o zajišťování potřeb občanů a komunit, formulování cílů a naplňování veřejné politiky.

Síťování je na komunitní úrovni chápáno jako propojení těchto tří úrovní, přičemž každá jednotlivá úroveň vzájemně spolupracuje, komunikuje s ostatními a všechny se navzájem ve stejné míře ovlivňují a svou činnost zaměřují na plnění vytyčených vzájemných cílů, které povedou nejen k řešení krizové situace jednotlivce či skupiny (sítě, celé rodiny, lokality apod.), ale zároveň povedou k rozvoji komunity a k posílení vazeb mezi jejími jednotlivými členy. Propojením rovin se zvyšuje efektivita jednotlivých kroků aktérů sítě a integrace při řešení dané situace.

Nestátní neziskové organizace působící v rámci komunity

Neziskové organizace (s dlouhodobým posláním a formální vnitřní strukturou) vznikají v případech, kdy se sejdou lidé, kteří aktuálně řeší nějaký sociální problém (ať už ve společnosti, či v rámci dané komunity). Důležité je, že se shodují na obecném předmětu zájmu, mají stejné cíle, a jedním ze záměrů jejich činnosti je odstranění daného společensky nežádoucího jevu z komunity, tedy fungují na stejném principu jako síťování obecně.

Pro neziskové organizace představuje síťování velmi důležitý nástroj v přirozeném prostředí integrace, koordinace a kooperace mezi jednotlivými organizacemi. Děje se tak i v důsledku existence různých nežádoucích sociálních jevů v komunitě najednou, které

se většinou navzájem podmiňují a souvisí spolu, což vyžaduje komplexní přístup a potřebu sdílet nejen názory a zkušenosti, ale také lidský kapitál a kompetence jednotlivých zainteresovaných osob.

Vytvořením sítí (na různých úrovních a v podobě různých forem) mohou neziskové organizace více či méně formálním způsobem efektivně a cíleně plošně působit, přispívat ke koordinaci činnosti a navzájem se zastupovat v jednání vůči samosprávám nebo státu apod.

Role obcí a krajů v podpoře komunitního rozvoje

Z hlediska územní samosprávy se kraje a především obce podílejí na podpoře života členů v komunitě nejvíce, a to svým jménem a svými prostředky. Obce a územní samosprávy ve své činnosti na svém území zodpovídají za kulturní a společenský rozvoj. V rámci této činnosti se tak v mnoha ohledech odlišují od působení státu, jelikož mohou například snadněji nepřímo vytvářet podmínky pro různé aktivity a činnosti nestátních neziskových organizací.

Důležité z pohledu obce vzhledem ke komunitě je, „že na jedné straně by obec neměla být vázána „jen“ na ideologické a úzce politické preference (nepodporovat „jen“ kamarády), na druhé straně samospráva vždy bude mít ve vztahu ke komunitě jasně dané limity a nikdy nemůže „zastupovat komunitu jako takovou“. (Štogr, 2012, str. 8).

Spolky, sdružení, dobrovolníci a volnočasové aktivity

Tyto subjekty vznikají, s ohledem na cílovou skupinu, především za účelem pomoci, podpory pro rodiny s dětmi, a za účelem prevence před výskytem nežádoucích jevů u dětí, ale i v rámci celých rodin. Pro matky s malými dětmi vnikají mateřská a rodinná centra, která jsou zakládána jako obecně prospěšná činnost nebo občanské sdružení. Rodiče si tak mohou v rámci neformálních vazeb vyměňovat své zkušenosti, postřehy, návody, sdílejí navzájem principy správné péče o děti a prevenci před nežádoucími jevy,

poskytují si navzájem poradenství ohledně výchovy dětí, ohledně vedení domácnosti, vztahů a dalších rodinných i osobních záležitostí. Volnočasové aktivity pro děti i pro celé rodiny působí jako významný činitel prevence před nežádoucími sociálně-patologickými jevy, podporují pozitivní začleňování se do kolektivu (jak pro děti, tak například i pro matky na mateřské, které potřebují styk s okolím, pro osamělé rodiče apod.). Neopomenutelnou roli v této sociální síti přirozené a neformální pomoci mají také dobrovolníci.

Síť vztahů mezi těmito subjekty lze vymezit, na základě poznatků z kapitoly *Metoda síťování – druhy a typy sítí*, jako sociální síť, která je tvořena pouze neformálními aktéry a představuje primární a přirozený zdroj pomoci pro každého člověka.

U některých typů služeb pro rodiny s dětmi, které jsou poskytovány v rámci spolků, sdružení či dobrovolnictví se mohou v praxi a při vytváření sítě objevit určité překážky a omezení, která plynou z nejednotného, nejednoznačného či absentujícího legislativního ukotvení vzhledem k ohroženým rodinám a dětem, a vzhledem k poskytování služeb pro tuto cílovou skupinu. Blíže je tato problematika specifikována a přiblížena v následujících dvou podkapitolách – *Spektrum služeb pro rodiny s dětmi* a *Návrh změny legislativního ukotvení některých služeb a zdrojů pomoci v síti pro ohrožené rodiny a děti*.

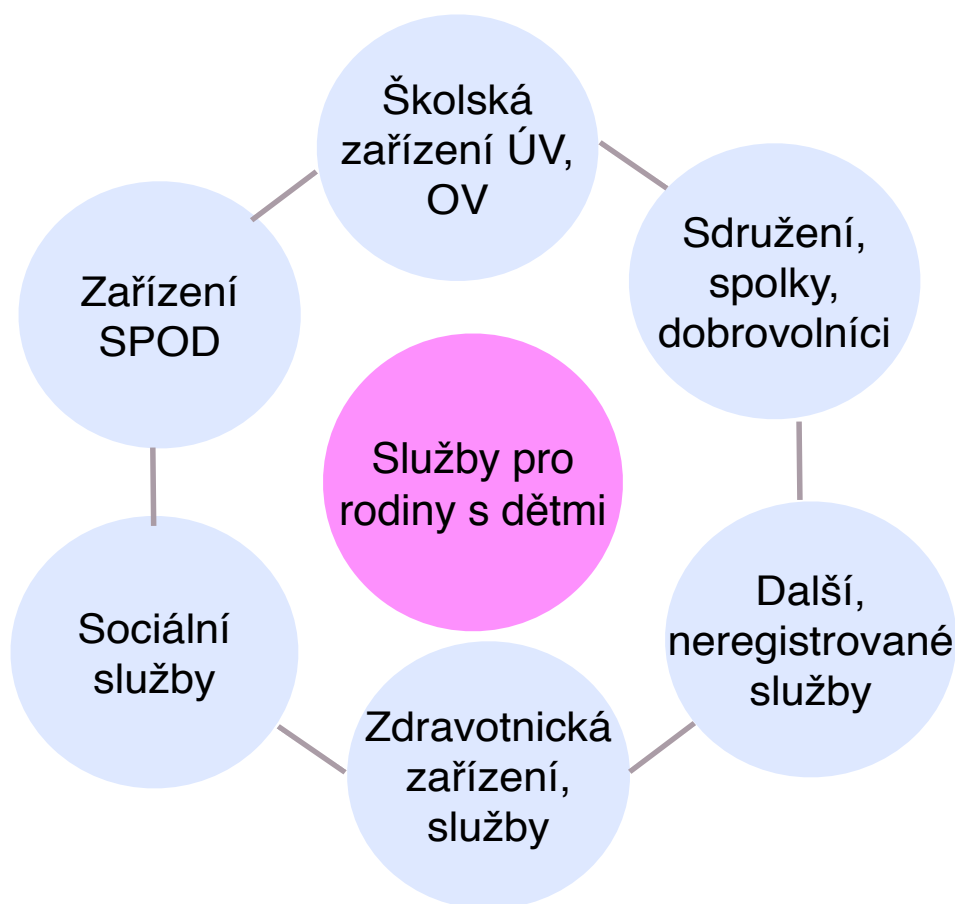
3.3 Spektrum služeb pro rodiny s dětmi

V rámci třetí kapitoly bylo popsáno mnoho aktérů sítě, zdrojů pomoci a podpory a služeb pro rodiny s dětmi, které společně tvoří komplexní síť. Tato kapitola shrnuje a konkretizuje výčet služeb (institucionalizovaných i neformálních), které lze do takové komplexní sítě, do spektra, zařadit s ohledem na cílovou skupinu. Služby jsou rozděleny do kategorií na základě resortů, a legislativního ukotvení.

Síť služeb pro rodiny s dětmi je tvořena nejen sociálními službami a zařízeními registrovanými, ale komplexní spektrum služeb pro rodiny s dětmi je tvořeno také službami neregistrovanými, tedy takovými službami, které nejsou legislativně přímo ukotveny vzhledem k problematice rodin s dětmi, vzhledem k výkonu sociální práce a vzhledem k poskytování služeb pro ohrožené rodiny a děti.

V současné době jsou některé se služeb zařazených do kategorie „neregistrované“ poskytované jako související či doplňkové služby v rámci sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. Jedná se však především o to, že „neregistrované“ typy služeb (viz níže) by byly potřebné jako samostatně poskytované služby, legislativně ukotvené a vedené odborníkem v dané oblasti tak, aby pomoc byla co nejúčinnější a zacílená. V současné době jsou tyto typy služeb poskytovány spíše v rámci dalších činností některých poskytovatelů registrovaných sociálních služeb (například v rámci sanace rodiny, SAS, terénních programů apod.), ovšem z toho důvodu, že chybí odborníci v této oblasti a zajištění těchto služeb je ve většině případů možné pouze jako doplňková činnost poskytovatelů sociálních služeb, například služby jako jsou mediace, terapie, nácvik rodičovských kompetencí apod.

Schéma: Spektrum sítě služeb pro rodiny s dětmi



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

Tabulky níže uvádí přehled vybraných základních služeb pro rodiny s dětmi a pro ohrožené rodiny s dětmi, přičemž jsou zahrnuty služby z celého spektra a z tří hlavních resortů, pod které služby pro rodiny s dětmi spadají. Jedná se o služby MPSV (služby dle zákona o sociálních službách, zařízení sociálně-právní ochrany dětí), služby MŠMT (školská zařízení ústavní a ochranné výchovy, školská poradenská zařízení), služby MZ (ambulantní služby pro děti a dorost, služby a léčebná zařízení pro děti a dorost, pro závislé na návykových látkách), spolky a sdružení (služby, které nejsou ve vztahu k rodinám a dětem legislativně ukotveny, ovšem poskytují cílenou pomoc a podporu přímo této skupině), a další služby (tedy služby, které mohou být poskytovány v rámci

služeb registrovaných, ovšem ve vztahu k poskytování služeb pro ohrožené rodiny s dětmi legislativně ukotveny nejsou).

Spektrum vybraných služeb pro rodiny s dětmi

Sociální služby
Resort: Ministerstvo práce a sociálních věcí Legislativní vymezení: zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti
- Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi - Terénní programy - Raná péče - Kontaktní centra - Intervenční centrum - Krizová pomoc - Azylové domy - Odborné sociální poradenství - Domy na půl cesty - Sociální rehabilitace - Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - Terapeutické komunity - Sociálně terapeutické dílny - Služby následné péče - Telefonická krizová pomoc

Zařízení sociálně-právní ochrany
Resort: Ministerstvo práce a sociálních věcí Legislativní vymezení: zákon č. 359/1999 Sb., o SPOD
- Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Školská poradenská zařízení

Resort: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Legislativní vymezení: vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních.

Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti

- Pedagogicko-psychologická poradna

Školská zařízení ústavní a ochranné výchovy

Resort: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Legislativní vymezení: zákon č. 109/2002 Sb.

Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti

- Dětský domov
- Dětský domov se školou
- Výchovný ústav
- Diagnostický ústav
- Středisko výchovné péče

Zdravotnická zařízení, zdravotnické služby

Resort: Ministerstvo zdravotnictví

Legislativní vymezení: zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotnických službách

Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti

- Praktický lékař pro děti a dorost, ambulantní péče
- Psychiatrické ambulantní vyšetření pro děti a mladistvé
- Psychologické ambulantní vyšetření pro děti a mladistvé
- Gynekologie pro děti a dorost
- Centra adiktologických služeb
- Testování na drogy, alkohol a další návykové látky

Vybraná zařízení pro ohrožené rodiny a děti

- Psychiatrická léčebna pro děti a dorost
- Léčebná zařízení (proti alkoholová, protidrogová)
- Doléčovací centra

Komunitní, neformální sdružení, spolky

Legislativní vymezení: zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných činnostech

zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů

U těchto služeb však chybí legislativní vymezení vůči rodinám s dětmi, vůči poskytování služeb. Chybí ukotvení těchto služeb jako služeb pomoci, podpory a prevence pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny s dětmi.

Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti

- Mateřská centra
- Rodinná centra
- Volnočasové aktivity, spolky
- Komunitní centra volnočasových aktivit

Další „neregistrované“ služby pro rodiny s dětmi

Legislativní vymezení: Tyto služby mohou být poskytovány v rámci sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., nicméně vyvstává výrazná potřeba samostatného legislativního vymezení těchto služeb vzhledem ke sjednocení povinností a kompetencí poskytovatelů, vzhledem k lepší regulaci služeb v rámci sítě a vzhledem k vytvoření jednotné metodiky a financování těchto služeb.

Vybrané služby pro rodiny s dětmi, pro ohrožené rodiny a děti

- Mediace
- Terapie, psychoterapie (rodinná, párová, individuální)
- Doučování, podpůrné pedagogické vedení
- Asistovaný kontakt rodiče s dítětem
- Psychologické poradenství
- Programy pro děti na posílení psychosociálních dovedností, na posílení praktických dovedností
- Komplexní služby pro rodiny v systému NRP – zejména pro rodiny s více dětmi, pro rodiny s dětmi ze SVL, pro rodiny s problémovými dětmi
- Nácvik (terénní) rodičovských a sociálních dovedností
- Komplexní služby pro rodiny s dětmi

3.4 Návrh změny legislativního ukotvení některých služeb a zdrojů pomoci v síti pro ohrožené rodiny a děti

Síť služeb pro rodiny s dětmi je tvořena nejen sociálními službami registrovanými, ale také dalšími službami a zařízeními, která spadají pod různé resorty a legislativní vymezení, jak bylo zmíněno v předchozí podkapitole. Komplexní spektrum služeb pro rodiny s dětmi je tvořeno také službami neregistrovanými, tedy takovými službami, které nejsou legislativně přímo ukotveny vzhledem k problematice rodin s dětmi, vzhledem k výkonu sociální práce a vzhledem k poskytování služeb pro ohrožené rodiny a děti. Některé z těchto „neukotvených“ služeb jsou poskytovány v rámci sociálních služeb, nicméně vzhledem k narůstající poptávce po těchto službách, vyvstává potřeba samostatného legislativního ukotvení těchto služeb, a to nejen z důvodu lepší regulovatelnosti poskytování takových služeb, ale také z hlediska finanční podpory a dotací, které by tak mohly být účelně poskytovány přímo na rozvoj konkrétní služby (která doposud není legislativně definovaná), ovšem která je velmi poptávána a žádána, vzhledem k měnícím se potřebám cílové skupiny ohrožené rodiny s dětmi⁶⁷.

Tyto potřeby legislativních úprav vycházejí také obecných požadavků na kvalitní a dlouhodobě udržitelné fungování sítě. Aby mohla být taková síť kvalitní a efektivní, musí podléhat jednotné metodice, jednotnému legislativnímu vymezení, popřípadě je nutné vůbec působení některých ze služeb pro rodiny s dětmi či působení některých zdrojů pomoci legislativně ukotvit, s ohledem na lepší regulovatelnost těchto služeb a zdrojů pomoci, na vyjasnění rolí a pozic v sociálním systému péče o rodiny s dětmi, na stanovení základních kompetencí, práv a povinností, které se následně promítnou do výkonu praxe těchto poskytovatelů služeb či dalších zdrojů pomoci pro rodiny s dětmi či pro ohrožené rodiny s dětmi.

⁶⁷ Přehled služeb pro rodiny s dětmi a jejich vztah k legislativnímu ukotvení jsou uvedeny v dílčím dokumentu Metodická příručka typologie situací a služeb pro rodiny s dětmi, ve III. části *Vybrané sociální služby, školská zařízení a další zdroje pomoci*

Níže vybrané služby a zdroje pomoci byly vybrány na základě zvyšující se poptávky po těchto typech služeb vzhledem k měnícím se potřebám a problémům cílové skupiny, dále byly uvedeny s ohledem na dosavadní nejasné legislativní vymezení, což může mnohdy v praxi pracovníků OSPOD či jiných odborníků a subjektů představovat zbytečné překážky a bariéry pro včasné a cílené řešení situace klienta.

Dobrovolnictví v rámci služeb pro rodiny s dětmi

Význam dobrovolníků ve službách pro rodiny lze spatřovat především v osobním a individuálním přístupu, v osobním nadšení pro práci s touto cílovou skupinou. Někteří klienti mohou snáze navazovat důvěru k dobrovolníkům, než k sociálním pracovníkům, a jsou otevřenější spolupráci a snaze o zlepšení situace. Dobrovolníci také většinou pracují přímo s rodinou v jejím přirozeném prostředí, podobně jako terénní pracovníci tak mohou odhalovat související jevy a příčiny některých nežádoucích jevů vyskytujících se u členů rodiny. Doposud je působení dobrovolníků legislativně upraveno v rámci akreditovaného režimu podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který stanovuje podmínky a pravidla činnosti dobrovolníků, zejména pro ty dobrovolníky, kteří spadají pod registrované služby, tedy pod požadavky standardů kvality poskytovaných služeb. Ostatní dobrovolníci jsou považováni za tzv. „jiné fyzické osoby“. Na tyto dobrovolníky se vztahují požadavky dle kritérií standardů. Stávající legislativa dostatečně neupravuje roli uvedených dobrovolníků⁶⁸.

Na základě terénního výzkumného šetření realizovaného agenturou Sociotrendy vyplynulo, že mnohá pracoviště OSPOD i NNO spolupracují s koordinátorem dobrovolníků, který síť dobrovolníků zastřešuje a jeho prostřednictvím dochází například k oslovování vysokých škol a získávání dobrovolníků z řad studentů k doučování dětí ze sociálně slabších rodin nebo k poskytování nácviku základních rodičovských kompetencí v těchto rodinách. V rámci pomoci a podpory sociálně a ekonomicky slabých rodin jsou

⁶⁸ Zdroj a více informací: Publikace MPSV *Dobrovolnictví v sociálních službách* (D. Lusková, Š. Lusková), listopad 2012.

tyto služby vysoce potřebné a mnozí z pracovníků OSPOD či NNO vnímají dobrovolníky jako důležité a zásadní aktéry v síti služeb pro rodiny s dětmi.

Z toho vyplývá požadavek upřesnění působení všech dobrovolníků v rámci služeb pro rodiny s dětmi, právně ujasnit jejich pozici a vymezit jejich kompetence. Primární snahou je neomezovat působení dobrovolníků ve službách pro rodiny s dětmi, ale stanovit jednoznačná pravidla, která by pomohla dobrovolnictví lépe regulovat i v rámci sítě služeb a pomoci pro rodiny s dětmi.

Mateřská a rodinná centra, komunitní centra

Mateřská a rodinná centra zažívají období rozvoje a vysoké poptávky po těchto službách, neboť zahrnují nejen pomoc a podporu v rámci přátelských, neformálních vazeb, ale také se zaměřují přímo na rodinnou problematiku, na rodinné, vztahové poradenství, na pomoc s výchovou dětí, na prevenci před nežádoucími jevy a další. Doposud však tato centra nepodléhají žádnému legislativnímu zakotvení vzhledem k poskytování služeb pro cílovou skupinu. Tato centra jsou zřizována na základě živnostenské činnosti podle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, obor činnosti č. 72 "Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti", dále jsou zřizována jako občanská sdružení dle zákona č. 83/1990 Sb., a jako obecně prospěšné činnosti na základě zákona č. 248/1995 Sb.

Konkrétní legislativní ukotvení těchto služeb vzhledem k poskytování služeb pro rodiny s dětmi by pomohlo k lepší regulaci činnosti těchto zařízení, dohledu nad kvalitou poskytovaných služeb, a také by byla sjednocena komunikace těchto zařízení a OSPOD. Dále by centra, jakožto registrovaná služba, mohla lépe získávat dotace na provoz a činnost, účastnit se individuálních programů apod.

Sociální bydlení

Problematika nedostatečného krizového, sociálního, přechodného i dlouhodobého bydlení pro osoby v krizi, osoby sociálně vyloučené, sociálně a ekonomicky slabé apod. je a bude vždy aktuálním tématem a výrazným problémem společnosti. Ztráta bydlení a sociální vyloučení většinou souvisí s mnoha dalšími problémy rodiny. Představme si takovou klasickou situaci: s nízkými sociálními dovednostmi, nízkou vzdělaností a finanční gramotností, absentující motivací je nemožné najít si trvalou práci, s nezaměstnaností stoupá riziko hmotné nouze rodiny, chudoby a zadlužování, exekuce. Špatná ekonomická situace či pobyt v nevyhovujících podmínkách většinou dříve nebo později znamená pro takové rodiny ztrátu bydlení, nemožnost zajistit a uspokojit základní potřeby členů rodiny. Multiproblémová rodina se ocitá v neřešitelné situaci. Takové případy většinou končí sociálním vyloučením rodiny, zanedbáním dětí, bezdomovectvím, rozpadem rodiny, odejmutím dětí.

Některé z obcí mají ve svém vlastnictví sociální byty, spolupracují se sociálními službami, které poskytují přechodné ubytování, popřípadě také vlastní sociální byty určené pro rodiny v krizi a rodiny ohrožené sociálním vyloučením. Takových bytů je ovšem velký nedostatek.

V rámci této problematiky se chystá zákon o sociálním bydlení, který je připravován v součinnosti několika resortů⁶⁹. Zákon by měl umožnit fungování či rozvoj stávajícího sociálního bydlení. Podpořena bude nová výstavba bytů, také využití stávajícího bytového fondu v jednotlivých obcích a využití bytového fondu ve vlastnictví soukromých pronajímatelů. Sociální bydlení by mělo zaznamenat rozvoj do takové míry, ve které bude reprezentovat opravdu důstojné a dostupné bydlení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a pro osoby v krizových situacích, nikoli pouze dočasné a přechodné

⁶⁹ Mezi resorty podílející se na koncepci zákona o sociálním bydlení patří Ministerstvo práce a sociálních věcí, pro místní rozvoj, zdravotnictví, vnitra, průmyslu. Dále se jedná o zástupce místní správy i samosprávy, neziskové subjekty atd.

ubytování, které na většině míst v České republice není z kapacitních důvodů vůbec dostupné⁷⁰.

Problematika ztráty bydlení, zadluženosti a potřeby sociálních bytů se však netýká jen rodin a dětí. Do cílové skupiny uživatelů sociálního bydlení spadají i někteří senioři a osoby v krizi. V této souvislosti je důležité zdůraznit fakt, že zákon o sociálním bydlení by k těmto cílovým skupinám měl přihlížet rovnoměrně a dostatečně podpořit sociální bydlení pro rodiny s dětmi, s ohledem na prevenci odejmutí dětí z rodiny, zamezení rozdělení rodiny, či s ohledem na prevenci před opakovaným výskytem a kumulací nežádoucích sociálně-patologických jevů v rodině.

Služby pro závislé – služby testování na drogy a alkohol

Z praxe pracovníků OSPOD i NNO vyplynulo⁷¹, že stálým problémem v současné době je výskyt závislosti na návykových látkách nejen u dětí a mladistvých, ale také u jejich rodičů, kteří nejsou následně schopni zajistit dětem adekvátní péči, a v mnoha případech je rozhodnuto o odejmutí dětí z rodiny. Problém se však v této oblasti se netýká jen otázky motivovanosti rodičů, zda se rozhodnou léčit a zvýšit možnost navrácení dětí zpět či nikoliv, z pohledu pracovníků OSPOD je výrazným problémem nejednotné vymezení služeb testování na drogy, na které musí rodiče při léčbě pravidelně chodit a služeb dlouhodobé intenzivní péče o závislé osoby. V současné době je testování na drogy prováděno ve zdravotnických zařízeních, v nemocnicích apod. a v rámci sociálních služeb v kontaktních centrech. V praxi by bylo potřebné propojit tyto sociální a zdravotní služby, co se otázky testování na drogy týče a to tak, aby byly poskytovatelé sociálních služeb více kompetentní k tomu testování provádět, aby tato jejich činnost byla dostatečně finančně podpořena a zajistila tak větší a dostupnější síť služeb testování pro klienty.

⁷⁰ Zdroj: MPSV tisková zpráva ze dne 6. května 2014 k zahájení přípravě zákona o sociálním bydlení.

⁷¹ Na základě realizovaného výzkumného terénního šetření agenturou Sociotrendy mezi vedoucími pracovníky OSPOD ORP a poskytovateli služeb pro rodiny s dětmi Pardubickém a Karlovarském kraji.

Princip by byl podobný, jako v případě přijetí nových právních předpisů ve věci adiktologických služeb, které proběhlo v roce 2011 a 2012. V důsledku těchto změn některé adiktologické služby, které byly doposud registrované jako sociální služby, získaly též oprávnění k poskytování zdravotnických služeb, s čímž souvisel nejen vstup do systému zdravotnictví, ale také posílení finančního zázemí takových adiktologických služeb, zejména prostřednictvím plateb ze zdravotního pojištění.

U služeb testování by bylo žádoucí provést podobné legislativní úpravy, které by nestátním neziskovým organizacím umožnily vykonávat některé zdravotnické služby (testování apod.) s patřičnou finanční podporou.

4. OSPOD a síťování dle úrovně působení

Podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, vykonávají SPOD orgány zřizované výhradně za tímto účelem, v územním vymezení se jedná o krajské úřady, obecní úřady obce s rozšířenou působností a obecní úřady. Dále jsou SPOD zřizována v krajích a obcích v samostatné působnosti a dalšími pověřenými fyzickými a právnickými osobami dle místa výkonu. Každý orgán má v závislosti na zřizovateli a územním vymezení specifické kompetence a pravomoci.

Z hlediska systému SPOD má nejvyšší pozici Ministerstvo práce a sociálních věcí, jehož činnost je zaměřena na zpracování a naplňování dlouhodobého plánu rodinné politiky a aktivit na podporu rodiny. Vydává také právní předpisy a směrnice, kterými řídí výkon orgánů územní samosprávy z hlediska SPOD (podle zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů). Vůči krajům a krajským úřadům působí jako kontrolní orgán. Ministerstvu práce a sociálních věcí je podřízen krajský úřad, tomu jsou podřízeny obecní úřady obce s rozšířenou působností. Posledním článkem systému jsou obecní úřady.

Poskytování služeb veřejnými (státními) subjekty

V oblasti služeb je orgány veřejné správy vykonávána jednak tzv. státní správa (ministerstvem, úřady práce, krajskými a obecními úřady), a dále pak činnosti v kompetenci tzv. samostatné působnosti obce a kraje. Doba, kdy byl stát majoritním poskytovatelem sociálních služeb, skončila se zánikem okresních úřadů. Úloha státu je dnes viditelná zejména v kooperaci s regionální a místní samosprávou v tom, aby byly schopny společně analyzovat souhrn potřeb jejich obyvatel, a na tomto základě vytvářet typově a územně dostupné sítě služeb. Stát stanoví své priority v oblasti dostupnosti a kvality sociálních služeb ve formě střednědobé strategie.

Kraje a obce vytvářejí ve své samostatné působnosti podmínky pro poskytování sociálních služeb ve svém území. Vzhledem k této úrovni lze zajišťovat i propojování

sociálních a zdravotních služeb. Pro uspokojování potřeb lidí mohou být rozdílné regionální či místní podmínky. Ovšem vždy odpovídající potřebám a možnostem území.

Kraje tak mají zásadní vliv na charakter a rozsah sítě sociálních služeb a vedou registr poskytovatelů sociálních služeb. Kraje a obce mají rovněž možnost samy poskytovat sociální služby, nebo pro tyto účely zřizovat právnické osoby. Nástrojem k zajištění uzemní a typové dostupnosti služeb v daném území, je strategické a komunitní plánování rozvoje sociálních služeb.

V rámci plánování služeb je nutná spolupráce zadavatelů, tedy obcí, krajů s uživateli a poskytovateli (NNO apod.) sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Cílem je zajištění kvalitních sociálních služeb na daném území. MPSV zpracovalo metodickou publikaci *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*, která popisuje průběh plánování sociálních služeb a přibližuje jej na konkrétních příkladech z vybraných měst. Obsahem plánu obcí na rozvoj sociálních služeb a tvorbu sítě služeb musí být především:

- popis a analýza existujících zdrojů (soupis a popis krajských, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb v odvětví zdravotnictví, školství, pracovních příležitostí, volnočasových aktivit, možností práce dobrovolníků, a jiné),
- představa budoucnosti sociálních služeb – analýza předpokládaného vývoje,
- mapování potřeb klientů, potřeb daného území, identifikace prioritních oblastí,
- benchmarking stávajících služeb s ohledem na jejich budoucí vytiženost, potřebnost, zařazení do sítě služeb,
- časový plán pro naplňování stanovených cílů,
- ekonomická analýza pro zajištění provozu a technického vybavení sociálních služeb a souvisejících systémů,
- způsob, jakým bude plnění plánu sledováno a vyhodnocováno a kontrolováno.

Poskytování služeb nestátními subjekty

Od 1. 1. 2007, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., lze sociální služby, není-li v § 83 a 84 tohoto zákona stanoveno jinak, poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, tzv. registrace.⁷² Dle § 83 zákona o sociálních službách se registrace nestátním subjektům, která se uskutečňuje podle § 79 nevyžaduje pouze tehdy, poskytuje-li osobě pomoc osoba blízká nebo asistent sociální péče, který tuto činnost nevykonává jako podnikatel. Dle § 84 se registrace nevyžaduje od poskytovatelů sociálních služeb usazených v jiném členském státě Evropské unie, poskytující na území ČR služby dočasně a ojediněle. Dle § 85 krajský úřad jako registrující orgán vede registr poskytovatelů sociálních služeb (dále jen "registr"), do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnické a fyzické osoby uvedené v § 84 odst. 1.⁷³ Do registru jsou povinni se na žádost zapsat také poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče podle § 52, dále pak speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětské domovy.

Zákon o sociálních službách v § 88 také stanoví povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Tyto povinnosti se týkají některých oblastí kvality sociálních služeb, které jsou definovány ve standardech kvality sociálních služeb.⁷⁴ Poskytovatelé jsou povinni dodržovat následující požadavky: informování uživatele o podmínkách pro naplňování lidských a občanských práv, zamezení střetu zájmů, stanovení pravidel pro stížnosti, plánování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů, uzavírání smlouvy o poskytnutí služby atd. Další povinnost poskytovatelů je specifikována v § 89 zákona o sociálních službách. Jedná se o respektování přísných pravidel pro aplikaci opatření omezujících pohyb osob, dále je sledováno, zda poskytovatel sociálních služeb splňuje

⁷²

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionId=570065628EF532A1196748E995CAF2FD.node1?SUBSESSION_ID=1421492477940_1 . Navštíveno dne 17. 1. 2015

⁷³ http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/socialni_oblast/registrace-socialnich-sluzeb-40505/ Navštíveno 15.1.2015

⁷⁴ MPSV: Standardy kvality sociálních služeb. <http://www.mpsv.cz/cs/5963>. Navštíveno dne 15. 1. 2015

podmínky pro registraci, respektuje povinnosti poskytovatelů a splňuje kvalitu sociálních služeb. Zákon o sociálních službách definuje způsob kontroly inspekci při poskytování sociálních služeb (§ 97 - § 99).

Inspekci provádí krajský úřad. U poskytovatelů sociálních služeb, u kterých byl zřizovatelem kraj, provádí kontrolu MPSV. Kvalita sociálních služeb se při inspekci ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. K tomuto účelu byla také zřízena Akreditační komise pro oblast dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a rekvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vzdělávací zařízení pro zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb jsou zveřejněny na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Vzájemná spolupráce státních a nestátních subjektů

Podle novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí (zákon 359/1999 Sb., účinná od 1. 1. 2013) je OSPOD povinen uspořádat případovou konferenci vždy před podáním návrhu soudu na některá opatření, kterým se zasahuje do rodičovské odpovědnosti rodičů, nebo kterým se dítě svěruje do náhradní péče. Kromě této povinnosti je však možné případovou konferenci využívat jako nástroj sociální práce, kdykoliv je to opodstatněné a prospěšné. Případová konference je především nástrojem multidisciplinární spolupráce při řešení případu ohroženého dítěte. Pracovníci nestátních zařízení pro poskytování sociálních služeb pro rodiny a děti často znají konkrétní ohrožené dítě, či rodinu, velmi dobře, a mohou proto výrazně přispět ke konstruktivnímu řešení daného případu a při hledání možností podpory pro dítě. Proto je vhodné, aby se jejich zástupci konferencí účastnili. Pokud některý ze subjektů sítě dospěje k názoru, že by případová konference (případně sestavení multidisciplinárního týmu)⁷⁵ mohla napomoci ke zlepšení konkrétní situace, může sám OSPODu podat podnět na uspořádání

⁷⁵ Zpráva o plnění úkolů obsažených v Obecných opatřeních k výkonu rozsudků Evropského soudu pro lidská práva – prevence odebrání dětí z péče rodičů ze sociálně ekonomických důvodů.

případové konference.⁷⁶ Bude dále záležet, jak se tato nová metoda spolupráce OSPODu a nestátních subjektů bude vyvíjet, jelikož nedostatky a stížnosti byly v minulosti zjištěny na obou stranách.

Problematika síťování na lokálních úrovních

Síťování není chápáno pouze jako kontaktování mezi jednotlivými organizacemi a institucemi za účelem navázání spolupráce a vymezení pole působnosti, nejedná se pouze o společenskou makroúroveň, je důležité zahrnout také rovinu místních samospráv.

Sociální integrace a vytváření lokálních partnerství za účelem odstraňování příčin a faktorů, které nepříznivě působí na určitou skupinu obyvatel (ohrožené či sociálně vyloučené děti a rodiny, děti a rodiny sociálním vyloučením ohrožené apod.), je tak v rámci tematicky a problémově orientované sítě služeb a pomoci, propojena na třech úrovních (Šotola, 2010):

1. Primární úroveň – tzv. mikroúroveň, jedná se o oblast potřeb klientů, uživatelů sociálních služeb, sociálního zabezpečení, u kterých je potřeba řešit problémy spojené se sociálním vyloučením, ohrožením či s jinými nežádoucími sociálními jevy. Na této úrovni probíhá formulace a řešení konkrétních otázek
2. Úroveň aktérů pomoci – zahrnuje činnost a fungování jednotlivých organizací a institucí, které jsou zapojeny do sítě pomoci. Tito aktéři vystupují jako celek, který má společné vize, spolupracuje na rozvoji a fungování managementu.
3. Úroveň veřejného zájmu – tzv. „policy analysis“, především se jedná o zajišťování potřeb občanů a komunit, formulování cílů a naplňování veřejné politiky.

⁷⁶ <http://www.majinato.cz/25-zasitovani-a-spoluprace-s-institucemi-a-nevladnimi-organizacemi.php>. Navštíveno dne 18.1.2015

Síťování na úrovni státní správy i místní samosprávy s sebou obecně nese také spoustu překážek. Mezi významné problémy patří například to, že tvorba strategií a koncepcí v rámci státní správy a místní samosprávy v celém procesu představuje jedinou činnost a výkaz zapojení se do sítě pomoci. Tvorbou strategie či koncepce se vyčerpá veškerá aktivita a ochota úřadů a jejich následný reálný význam zůstává na deklaratorní pozici, nikoli na praktickém a efektivním zacíleném využití.

Zprávy o naplňování těchto dokumentů velmi často obsahují popis aktivit místních organizací, které byly podpořené z příslušného dotačního titulu, ovšem zcela chybí evaluace projektu, jeho efektivita, rozbor aktivity místních zainteresovaných orgánů, konkrétní popis slabých, silných stránek (SWOT analýza), opatření a doporučení do budoucna, příklady dobré praxe apod.

Model sítě sociálních služeb

Minimální síť obsahuje služby, které zajistí pokrytí státem definované minimální sociální úrovně pro dané nejvíce ohrožené cílové skupiny. Tyto služby jsou plně financovány z veřejných zdrojů, nejčastějším zdrojem financování jsou potom dotace MPSV. V minimální síti figurují pouze vybrané druhy služeb (na základě pokrytí základní potřeby vzhledem k dané cílové skupině). Příkladem minimální sítě služeb pro rodiny s ohroženými dětmi jsou v této síti služeb zahrnuty pouze takové služby, které se vztahují k problematice ohrožených rodin a dětí (například tedy azylové domy, domy na půl cesty, sociálně aktivizační služby pro rodiny s těmi, terénní programy, odborné sociální poradenství, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, krizová pomoc, kontaktní centra, intervenční centra, apod.). Rozvoj sociálních služeb je plánován tak, aby odpovídal poptávce a potřebnosti těchto služeb pro ohrožené rodiny a děti, stejně tak aby v dostatečné míře pokryl územní a časovou dostupnost služeb pro ohrožené rodiny a děti v rámci dané lokality.

Základní síť bývá garantovaná krajem a její rozvoj je tedy popsán ve střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb. Finanční podpora je zajištěna z veřejných dotací MPSV a dalších zdrojů (tedy příspěvky z dotačních fondů kraje, úhrady od uživatelů podle druhu služby apod.). V této síti jsou zahrnuty všechny služby a všichni poskytovatelé, kteří jsou součástí sítě sociálních služeb na daném území, nehledě na jednotlivé cílové skupiny.

Rozšířená síť zahrnuje všechny služby a všechny poskytovatele, kteří jsou součástí sítě sociálních služeb na daném území, nehledě na jednotlivé cílové skupiny. Financování je ovšem vícezdrojové a pochází především dotací od obcí (spolufinancování), z dotací od dalších zřizovatelů, z dotačních fondů kraje atd.

Síť ostatních služeb není financována z veřejných zdrojů, je tedy zajištěna dotacemi od zřizovatele, dotacemi od obce, kraje a úhradami od uživatelů podle druhu služby.

SWOT analýza

Tato analýza by měla být součástí každé sítě služeb, ať už stávající nebo nově plánované. Uceleně pomáhá shrnout silné a slabé stránky regionu, příležitosti a hrozby přicházející z vnitřního i vnějšího okolí. SWOT analýza by měla být provedena alespoň na krajské úrovni. V případě plánování tematické sítě služeb pro okres či ORP, je ideální shrnout si tyto ukazatele slabých a silných stránek, příležitostí a hrozeb v rámci dané lokality (například problémově a tematicky orientovaná síť služeb na podporu osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách pohraničí bude vycházet z jiných ukazatelů, stránek, příležitostí a hrozeb, než síť zacílená na celkový rozvoj služeb pro ohrožené rodiny s dětmi na území kraje).

Jako příklad z praxe je uvedena SWOT analýza sítě služeb pro ohrožené děti a rodiny na území Pardubického kraje. SWOT analýza byla vypracována jako součást dokumentu *Analýza systému péče o ohrožené děti a rodinu na území města Pardubice*⁷⁷.

⁷⁷ Zdroj: SKP-Centrum o.p.s. – dílčí výstup projektu Přenos zkušeností v oblasti fungování systému péče o ohrožené děti z pohledu spolupráce jednotlivých aktérů na místní úrovni: Analýza systému péče o ohrožené děti a podpory rodiny na území města Pardubice, 2013.

SILNÉ STRÁNKY • komplexní síť sociálních služeb a služeb organizací pověřených k SPO • dostatečná kapacita sociálních služeb a v současné době i služeb pro pěstouny • podpora ze strany MMP procesu transformace péče o ohrožené děti • spolupráce jednotlivých aktérů a přenos informací prostřednictvím procesu komunitního plánování sociálních a navazujících služeb • zajištění psychologické pomoci dětem prostřednictvím institutu školních psychologů	SLABÉ STRÁNKY • nedostatečná informovanost veřejnosti o síti služeb • chybějící koncepce rodinné politiky města a na ni navazující transparentní systém spolufinancování služeb • sociální oblast a oblast SPOD není v rámci politiky města – pokud jde o její financování - prioritní • nedostatečná kapacita v oblasti psychologické a psychiatrické péče o děti a mládež a v oblasti rodinné terapie • chybějící systém dostupného sociálního bydlení pro celou rodinu • nízká osvěta a spolupráce s MŠ a ZŠ v oblasti problematiky dětí z rodin ohrožených sociálním vyloučením, dětí v NRP apod. • malá provázanost zdravotnických služeb a sociálních služeb (péče o těhotné ženy v ohrožení, atd.)
PŘÍLEŽITOSTI • vznik systému dostupného sociálního bydlení pro celou rodinu v rámci spolupráce MMP a neziskového sektoru • zapojení školských a zdravotnických zařízení do plánování a realizace aktivit sítě služeb pro ohrožené děti a rodinu • získání zdrojů financování na dílčí aktivity či projekty z jiných zdrojů než prostředků města (zejm. SF EU v novém programovacím období) • vznik a rozvoj služeb zaměřených na prevenci násilí a podporu dětí, které se staly obětí či svědkem násilí (vč. domácího násilí)	HROZBY • nedostatečná finanční podpora pro jednotlivé služby a z ní vyplývající snížení kapacity služeb, popř. jejich úplné zrušení • změna politiky vedení města v oblasti péče o ohrožené děti a rodinu, nedostatečná podpora jednotlivým aktivitám • nedostatek financí na zajištění procesu komunitního plánování sociálních a navazujících služeb (doposud financováno z prostředků EU – projekt OPLZZ). • neochota jednotlivých aktérů ke spolupráci, chybějící koordinace spolupráce

4.1 OSPOD na úrovni kraje

Krajský úřad má kompetence k tvorbě metodiky a působí jako kontrolní a odvolávací orgán ve vztahu k obecním úřadům obce s rozšířenou působností, které jsou mu podřízeny. Kraj zajišťuje dostupnost a poskytování sítě služeb pro rodiny s dětmi na daném území s ohledem na střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (dle ustanovení § 95 písm. g) zákona o sociálních službách).

Síť sociálních služeb a jejich poskytování zřejmě v největší míře ovlivní změna financování sociálních služeb, neboť od roku 2015 přechází zodpovědnost za výběrová dotační řízení z MPSV na kraje samotné. Procesy financování sociálních služeb jsou v krajích ČR s účinností od 1. ledna 2015 nastaveny tak, aby vedly k naplnění samosprávné role kraje uvedené v ustanovení §95 písm. g) zákona o sociálních službách, a byly v souladu s ustanovením §101a zákona o sociálních službách. Dle ustanovení §95 písm. g) zákona o sociálních službách kraj zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb, jak bylo zmíněno na začátku této podkapitoly.

Kraje budou rozhodovat o výši finanční podpory pro zajištění sociálních služeb na území daného kraje, a o této podpoře budou rozhodovat v samostatné působnosti v souladu se zákonem č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Financování sociálních služeb na území krajů bude v roce 2015 probíhat formou dotačního řízení pro poskytovatele sociálních služeb.

Přechod na nový systém by měl zajistit, že systém financování bude maximálně transparentní a objektivní, finanční podpora bude vycházet z místní znalosti kraje a bude předem stanovena na základě mechanismu pro jednotlivé druhy sociálních služeb. Dále by měl systém garantovat rovné podmínky pro všechny poskytovatele služeb, kteří prokáží splnění požadavku ohledně stanovených kritérií a parametrů služeb (parametry

a způsoby hodnocení zařazení služby do sítě jsou uvedeny v šesté kapitole Tvorba sítě, podkapitola 6.2 *Parametry sítě, služeb v síti*).

Kraje by v rámci sítě služeb pro rodiny s dětmi měly podporovat také financování, zajištění a dostupnost volnočasových aktivit a zájmových aktivit pro děti a pro rodiny s dětmi, dále také podporovat financování a poskytování komplexních a profesionálních služeb. Kraje a obce mohou zřídit, a do sítě služeb pro rodiny s dětmi zařadit zařízení odborného sociálního poradenství pro péči o děti (občanské poradny, poradny pro rodiny, informační centra pro děti a mládež atd.), zařízení sociálně výchovné činnosti (nizkoprahová zařízení pro děti a mládež, centra volného času pro děti, kluby pro děti a mládež atd.), zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (krizová, intervenční centra atd.), výchovně rekreační tábory pro děti (další aktivity ve smyslu výchovného působení na děti směřující k odstranění a potlačení poruch chování a nežádoucích sociálních jevů u dětí, a k získání potřebných společenských návyků), zařízení pro výkon pěstounské péče.

Vzhledem k poskytování služeb a poradenství⁷⁸ krajský úřad zaměřuje svou činnost především na „přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny a poskytuje těmto osobám poradenskou pomoc“ (§ 11 odst. 2 písm. a zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí). Dále na činnost v oblasti osvojení nebo pěstounské péče a vyhledávání a přípravy žadatelů.

Jak již bylo zmíněno, vzhledem k problematice síťování je kraj zodpovědný za plánování sociálních služeb v rámci sítě (plánování pak dále souvisí s financováním těchto

⁷⁸ Poradenská činnost, poradenství a příprava fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny, pomoc s osvojením, svěřením dítěte do pěstounské péče, včetně zajištění poradenství a přípravy na osvojení nebo náhradní rodinnou péči pro děti, kterých se tato skutečnost týká.

služeb), a to dle §95 a §101a zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. V souladu s tímto legislativním vymezením kraj zajišťuje především:

- a) Zjištění potřeb poskytování sociálních služeb cílovým osobám nebo skupinám osob na základě mapování potřeb obyvatel území, na základě výrazných problematik daného kraje a ORP (např. výskyt nežádoucích jevů, sociálně vyloučené lokality), na základě benchmarkingu služeb pro rodiny s dětmi a na základě identifikace potřebných, časově, místně a kapacitně nedostupných služeb, služeb s vysokou prioritou rozvoje atd.
- b) Zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb, a podporuje informovanost obyvatel daného území o poskytovaných službách, o možnostech pomoci a podpory v obtížných životních situacích atd.
- c) Zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Výsledná podoba střednědobého plánu by měla reflektovat potřeby všech zapojených subjektů do sítě služeb a pomoci, tedy potřeby místní správy i samosprávy, zapojených veřejných institucí, poskytovatelů služeb pro rodiny s dětmi, neformálních aktérů a samotných klientů služeb.

4.2 OSPOD na úrovni obce s rozšířenou působností

Obecní úřad s rozšířenou působností (dále jen obecní úřad ORP) má z hlediska sociálně-právní ochrany dětí nejvíce povinností, svým postavením tedy garantuje a slibuje efektivní a včasnou intervenci v oblasti SPOD, zároveň je v rámci systému SPOD, díky své vykonávané činnosti, nejvýznamnějším subjektem. Základní povinnosti vzhledem k výkonu a opatření sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu ORP plynou z § 10 odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. OSPOD ORP poskytuje také poradenskou činnost dle § 11 ZSPOD a dle § 13, vyžaduje-li to zájem na řádné výchově dítěte, může rodičům nebo dítěti uložit výchovné opatření.

Z hlediska síťování a vytváření sítě je OSPOD ORP subjektem, který se nejintenzivněji dostává ve své praxi do interakce se všemi zapojenými subjekty sítě, kteří lokálně působí na území dané ORP. V rámci výkonu SPOD a podílení se na řešení nepříznivých životních situací klientů, spolupracuje a komunikuje OSPOD ORP se školami na daném území, s policejními orgány, s pediatry a dalšími odborníky, s poskytovateli služeb a zařízení pro rodiny s dětmi, s kurátorem pro děti mládež, který úzce spolupracuje s probační a mediační službou atd. Všechny tyto subjekty se navíc vzájemně podílejí na prevenci před nežádoucími sociálně patologickými jevy na daném území.

Na území daného ORP spolupracují pracovníci OSPOD v rámci praxe a v rámci výkonu SPOD dle charakteru řešené situace klienta také s úřady práce, s ubytovnami, s pronajímateli bytů, se zaměstnavateli atd.

OSPOD ORP je kompetentní svolat v rámci řešení daného problému případovou konferenci⁷⁹, která je založena na principu mezioborové spolupráce, stejně jako síťování. Úkolem obecního úřadu ORP je zajistit účast různých formálních i neformálních aktérů (kteří jsou zároveň aktéry dané sítě služeb a pomoci pro rodiny s dětmi). Většinou se

⁷⁹ Problematice případové konference, její koordinaci a mezioborové spolupráci je v tomto dokumentu věnována část deváté kapitoly *Metody komunikace v rámci sítě a síťování*.

jedná o účast pracovníka místního OSPOD, dítěte a jeho rodiny, zástupců školy, kam dítě chodí, poskytovatelů zdravotních, sociálních a dalších služeb, Policie ČR, státních zástupců atd. Obecní úřad ORP je koordinátorem a garantem multioborové spolupráce odborníků.

4.3 OSPOD na úrovni obce

Základní povinnosti obecního úřadu vzhledem k výkonu a dohledu nad sociálně-právní ochranou dětí, které vyplývají z § 10 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí je vyhledávat děti, které spadají pod sociálně-právní ochranu, působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte, a s dítětem projednat nedostatky v jeho chování. Další úkoly a pravomoci obecních úřadů spočívají v sociálním poradenství a prevenci, v ukládání nezbytných opatření. Zjištěné skutečnosti oznamují příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.

Obce by měly podporovat financování, zajištění a dostupnost volnočasových a zájmových aktivit a komunitních služeb, dále by se měly podílet na vytvoření široké nabídky volnočasových a zájmových činností pro děti, jako prevenci před sociálně-patologickými jevy u dětí, a také nabídku volnočasových aktivit pro rodiny s dětmi. Obec je také zřizovatelem mnoha sociálních služeb pro rodiny s dětmi, které působí v oblasti poradenství, prevence a pomoci rodinám a dětem v nepříznivých či krizových sociálních situacích.

Subjekty, které se podílejí na síti služeb a pomoci při řešení nepříznivé či krizové situace rodiny spadají většinou do úrovně působení obce (dle místa bydliště klienta), jedná se například o pracovníky místního OSPODu, školu, do které dané dítě chodí a její pracovníky (třídní učitel, výchovný poradce apod.), pediatry, psychology, pedagogicko-psychologickou poradnu, poskytovatele a pracovníky v místních službách pro rodiny s dětmi, místní pobočka Úřadu práce, policie atd.

Obce se mohou stát majiteli sociálních bytů, které slouží pro rodiny s dětmi v krizových situacích ohrožené sociálním vyloučením. V této oblasti spolupracují obce také s poskytovateli pobytových služeb na přechodnou dobu pro rodiny s dětmi (azylové

domy), se soukromými majiteli ubytoven, popřípadě s majiteli sociálních bytů (těmi mohou být soukromníci, NNO a další subjekty).

Z tohoto důvodu je na úrovni obcí potřeba zajistit kvalitní a efektivní systém spolupráce na principech komunitního plánování, které zajistí nejen propojení služeb, ale dále také jejich dlouhodobou udržitelnost, a to jak z hlediska finančního, tak i z hlediska politických změn na této úrovni a zohlednění jejich provázanosti se SPOD. Je potřeba vytvořit a zabezpečit dostatečnou síť služeb na úrovni potřeb jednotlivých obcí, a to podle jejich sociální struktury a dostupnosti odborníků v místě bydliště dítěte a jeho rodiny, tedy vytvořit síť multioborové pomoci, založenou na spolupráci a komunikaci mezi jednotlivými odborníky na úrovni obce.

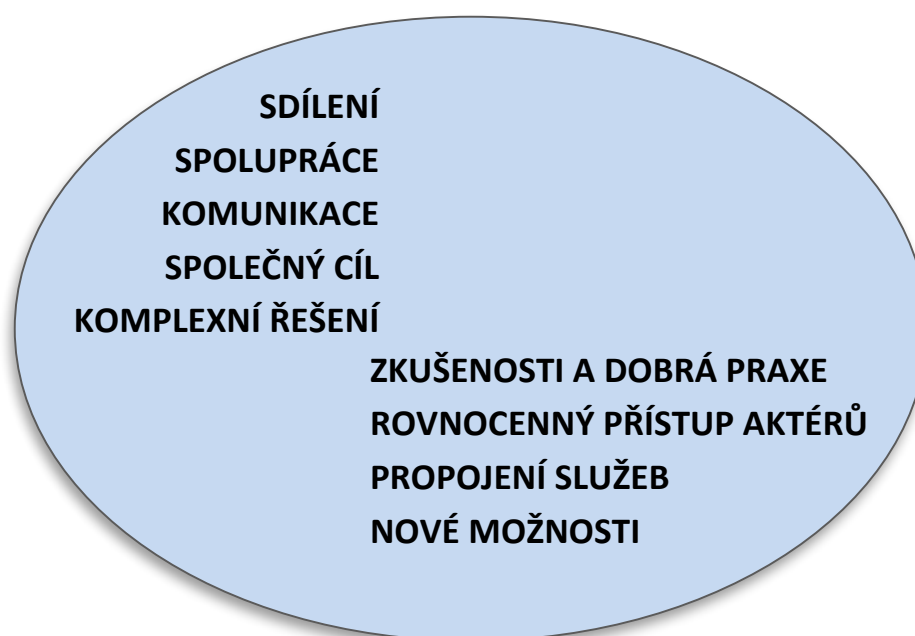
5. Metoda síťování

Kapitola *Metoda síťování* by měla pomoci pracovníkům OSPOD i jiným odborníkům orientovat se v základních principech síťování, poznat hlavní východy síťování a především umět rozlišovat jednotlivé typy a druhy sítí v závislosti na charakteristice jednotlivých vazeb a kontaktů mezi aktéry uvnitř dané sítě.

Pro teoretické ukotvení problematiky síťování uvádíme níže základní definici sítě, charakteristiku a výhody sítě a síťování, výčet různých typů a druhů sítí (z hlediska účelu nebo uspořádání), s jakými je možné se setkat v rámci výkonu praxe péče o rodiny s dětmi a o ohrožené rodiny s dětmi. Samostatně je charakterizován typ sítě koordinovaný OSPODem, tedy jsou popsány parametry, jaké by taková síť měla v ideálním případě mít, aby plnila svou hlavní funkci. V závěru kapitoly je uveden příklad z praxe – uplatnění tematické sítě na konkrétním řešeném jevu záškoláctví, včetně popsání hlavních problémů, které se při síťování vyskytly a způsoby, jakými byly tyto překážky řešeny.

5.1 Charakteristika sítě a síťování

Síť je formálním či neformálním spojením lidí a organizací. Je souborem vztahů, které umožňují vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o dosažení stejných či podobných cílů. Síť služeb⁸⁰ je tvořena organizacemi, institucemi, jedinci i skupinami, které jsou identifikovatelné a lze je jednoduše kontaktovat. Seskupují se kolem určitého tématu, problému nebo potřeby. Všichni aktéři, kteří mohou problém či téma ovlivňovat (ať už přispívat k řešení nebo problém prohlubovat), jsou součástí sítě.



Každá síť nese určité společné znaky a charakteristiky, které pokud v rámci sítě absentují, taková síť může být jen velmi těžko kvalitní, provázaná, efektivní a dlouhodobě udržitelná. Následující výčet charakteristických znaků sítě vychází nejen z obecné teorie síťování⁸¹, ale také z praxe aktérů⁸², kteří se na vytváření sítě podílí, a kteří z praktického

⁸⁰ Z různých typů sítí, problémových a tematických sítí, organizačních sítí, sociálních sítí či podpůrných sítí pro účel síťování služeb pro ohrožené rodiny s dětmi je volen typ „problémové a tematické sítě“. Schuringa, L. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj 2007.

⁸¹ Viz Gojová, A. Síť a síťování. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007.

náhledu na problematiku mohou definovat základní charakteristiku takové sítě, která bude v praxi fungovat.

Propojení a komunikace

Síť umožňuje propojení a spolupráci různých organizací, institucí a osob, přičemž se může jednat jak o formalizované, tak neformální aktéry, kterým je ulehčena vzájemná komunikace a spolupráce právě prostřednictvím sítě, a tím dochází k provázání lidí a subjektů z oblastí formálních nebo neformálních institucí, laiků i profesionálů.

Společný cíl

Smyslem sítě a zapojení jednotlivých aktérů je společný cíl (popřípadě více dílčích cílů), ke kterému směřuje společné úsilí. Díky tomu, že jednotliví aktéři disponují rozdílnými zdroji pomoci, informacemi, pravomocemi, názory či zkušenostmi, mělo by na základě dobrého zkoordinování dojít k efektivnímu splnění cíle, popřípadě vyřešení daného problému/ sociální situace.

Nové možnosti

Různé instituce a organizace či jednotlivci mohou být zároveň zdrojem dosud nevyužívaných možností, informací a praktických možností pomoci, ke kterým, v rámci propojenosti sítě, navzájem získávají přístup. Vzájemné sdílení zdrojů, kontaktů, znalostí a dovedností může přispívat ke vzniku alternativních řešení problémů a sociálních situací, v síti se mohou rodit nové myšlenky a nové postupy práce při řešení daných situací.

Efektivita

Síť usnadňuje pohyb ve formálních systémech, a to nejen pro neformální jedince či organizace (nebo tzv. laiky), ale pro všechny zainteresované subjekty. Usnadňuje práci a uchopení jednotlivých právních systémů, které jsou charakteristické pro dané oblasti působení (např. lékaři, policie, pracovníci OSPOD, školství atd.) napříč sítí a urychluje,

⁸² Zdroj: výzkumné terénní šetření realizované agenturou Sociotrendy.

usnadňuje tak celkový proces řešení daného problému či sociální situace (jak z hlediska zdrojů pomoci, tak z hlediska legislativy a pravomocí).

Rovnocenný přístup aktérů sítě

Všechny jednotky sítě jsou autonomní a mají k sobě rovnocenný přístup, síť je tedy založena na horizontálních vztazích. Některé jednotky mohou mít pouze vyšší míru vlivu – ta je odvozena od pozice v síti (nikoliv od velikosti či pravomocí dané organizace), např. pozice jednotky OSPOD v centru sítě znamená, že tato jednotka je zakladatelem, iniciátorem sítě a má vyšší míru vlivu ve smyslu role koordinátora této sítě, koordinuje společné úsilí všech jednotek, obecně řídí jejich snažení ve smyslu dosažení stanoveného cíle a přerozděluje úkoly, které povedou k efektivnímu vyřešení dané sociální situace. Zároveň se však nesnaží řídit „všechno a všechny“ podle sebe a nezasahuje do interních záležitostí dalších subjektů.

OSPOD je v rámci sítě chápán spíše jako subjekt, který sítí určitým způsobem hýbe a vyhodnocuje situaci, včetně způsobu jejího řešení. V různých situacích může centrální pozici a roli koordinátora, v zájmu cíleného a lepšího řešení dané situace, delegovat na jiného aktéra sítě, který vzhledem ke svým kompetencím může proces řešení situace koordinovat efektivněji.

Subjekty v síti, na základě vzájemné propojenosti, jsou na sobě přesto do určité míry závislé, protože jejich kolektivní úsilí směřuje k vytyčenému společnému cíli. Jakmile subjekty pocítí vzájemnou nepotřebnost, postrádá vytváření a udržování takové sítě smysl.

Základní charakteristiku sítě, která zároveň představuje hlavní výhody síťování při koordinaci a kooperativního přístupu, výstižně v několika bodech shrnuje Gojová (2007, str. 149).

Praktické výhody síťování při koordinaci

Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, znalosti a kontakty.
Síť umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních. Není vystavěna na mocenských pozicích, má charakter horizontálních vztahů, prostřednictvím kterých umožňuje partnerství subjektů sítě různých úrovní.
Pomocí sítě můžeme najít vhodné partnery a svoji činnost efektivněji koordinovat.
Sítě pracují rychleji a operativněji než formální instituce a jsou flexibilnější.
Síť může přinést zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli služeb a komplexní řešení jejich potřeb.
Sítě pomáhají také profesionálům zvládat pracovní zatížení a stres.
Sítě přispívají ke vzniku alternativních řešení, mohou se v nich rodit nové myšlenky přispívající k udržitelným změnám. K udržitelnosti změn přispívá to, že se na nich podílí všichni zainteresovaní, a tudíž jsou všemi akceptovány.

5.2 Typy a druhy sítí

Sítě se vyznačují různými charakteristikami na základě kterých se sítě třídí dle typů či druhů. S ohledem na problematiku síťování je vždy důležité zvážit, k jakému účelu bude síť vytvořena, jaká bude struktura koordinace a pozice subjektů v rámci sítě, jakého charakteru budou tyto subjekty, tedy zda se bude jednat o čistě formální aktéry, neformální či zda bude síť tvořena oběma těmito skupinami. V této podkapitole je nejprve teoreticky vymezena základní charakteristika jednotlivých typů sítí (z hlediska jejich účelu a uspořádání) a následně je charakterizována podoba sítě, jakou by měla mít síť služeb pro rodiny s dětmi, koordinovaná pracovníkem OSPOD, popřípadě subjektem, který bude koordinací sítě pověřen. Na závěr je uveden příklad z praxe, který popisuje vytvoření tematicky orientované sítě, problémy, které byly společně zapojenými subjekty řešeny a způsob, jakým přispěla síť a mezioborová spolupráce k řešení daných problémů.

Dělení sítí z hlediska jejich účelu⁸³

Následující tabulka rozděluje druhy sítí z hlediska jejich zaměření a využití. Sítě se tak liší nejen účelem, ale také povahou zapojených aktérů, mírou formálnosti či způsobem komunikace mezi jednotlivými aktéry sítě. U každého typu sítě je uveden také praktický příklad z praxe, který nejen rozvíjí krátkou charakteristiku každé sítě, ale zároveň ukazuje možné využití daného typu sítě.

(1) Problémová a tematická síť

(2) Organizační síť

(3) Sociální síť

(4) Podpůrná síť

⁸³ Následující dělení a Tabulky 5.1 až 5.5 vychází ze zdroje: Gojová, A. Sítě a síťování. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007.

Tabulka 5.1 Problémová a tematická síť

Typ sítě	1. Problémová a tematická síť
Zainteresovaní aktéři sítě	Organizace Instituce Skupiny (které můžeme jednoduše kontaktovat)
Charakteristika sítě	Aktéři se seskupují kolem určitého tématu, problému nebo potřeby. Všichni daný problém či téma mohou ovlivňovat a společně vyvíjí úsilí k vyřešení dané situace. Záměr všech subjektů je stejný a jednání směřují k vzájemné spolupráci a nalezení optimální formy kooperace, která by vedla k efektivnímu plnění vytyčeného společného cíle. V rámci problémové a tematické sítě spolu komunikují a spolupracují formální i neformální aktéři.
Příklad uplatnění, využití sítě v praxi	
- Komunitní plánování - Případová konference Příklad: Prevence a řešení krizového chování a záškoláctví u mladistvých, snaha o nalezení řešení, které by pomohlo k minimalizaci nežádoucí absence u studentů a zároveň by vedlo k podpoře prevence před sociálně-patologickými jevy. Tento účel konference představuje zároveň společný cíl subjektů, kteří se na jeho řešení mohou podílet, jedná se o aktéry škola, policie, lékaři, pedagogicko-psychologická poradna. Tito aktéři se v rámci spolupráce a společného setkání snaží nalézt řešení daného problému, nalézt ideální způsoby vzájemné komunikace tak, aby mohla být situace cíleně a efektivně řešena.	

Tabulka 5.2 Organizační síť

Typ sítě	2. Organizační síť
Zainteresovaní aktéři sítě	Organizace Instituce Formální skupiny
Charakteristika sítě	Organizační jednotka, jejíž působení a spolupráce mezi aktéry je zacílena na určitý společný problém nebo zájem. Subjekty sítě představují pouze formální a institucionalizovaní aktéři (na rozdíl od problémové a tematické sítě, která za účelem řešení daného problému spojuje formální i neformální subjekty).
Příklad uplatnění, využití sítě v praxi	
- Asociace - Sdružení - Výbory	

Tabulka 5.3 Sociální síť

Typ sítě	3. Sociální síť
Zainteresovaní aktéři sítě	Neformální skupiny a osoby Rodina, příbuzní, blízké osoby
Charakteristika sítě	Sociální sítě jsou zdrojem informací a rad, materiální i emocionální podpory a pomoci, vzorců chování apod. Nejčastěji v sociální síti hledáme pomoc při zvládání problémů a krizových situací, neboť aktéry sociální sítě jsou osoby nám nejbližší (rodina, příbuzní, přátelé, kolegové z práce, sousedé apod.).
Příklad uplatnění, využití sítě v praxi	
- Příbuzenská síť vztahů, tedy přítel, kolega nebo soused, který nám může poradit s výběrem auta, s hlídáním dětí nebo radou ohledně partnerských vztahů apod. - Rodiče, kteří se pravidelně setkávají na třídních schůzkách svých dětí a mohou vzájemně řešit problémy ohledně školy, prospěchu, chování dětí apod. - Dobré neformální vztahy jsou důležité také na úrovni formálních organizací a institucí. Přátelská komunikace na neformální úrovni mezi jednotlivými pracovníky může pomoci řešit problémy nebo danou situaci rychleji, efektivněji, aktéři mohou být ke spolupráci ochotnější a vstřícnější.	

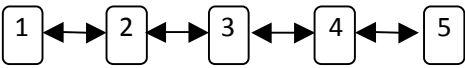
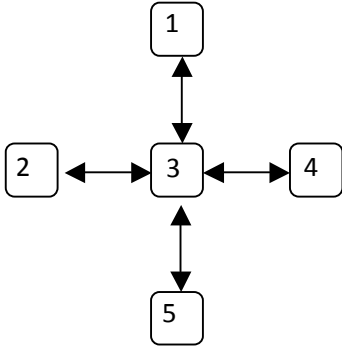
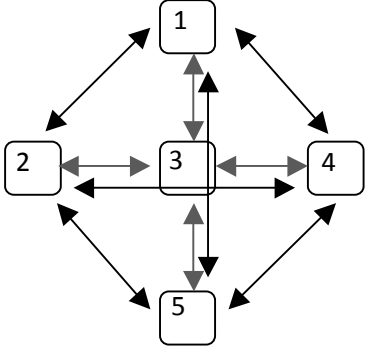
Tabulka 5.4 Podpůrná síť

Typ sítě	4. Podpůrná síť
Zainteresovaní aktéři sítě	Neformální skupiny a osoby Rodina, přátelé Lidé v rámci dané komunity, kteří mají nějaký společný záměr
Charakteristika sítě	Jsou tvořeny neformálními a „neodbornými“ aktéry, ovšem za účelem konkrétního záměru.
Příklad uplatnění, využití sítě v praxi	
- Svépomocné skupiny - Mateřská centra Příklad: Mateřská centra bývají zřizována matkami na mateřské dovolené a jsou zakládána na principu rodinné svépomoci a vzájemné službě. Mají charakter neformálnosti a umožňují vzájemnou pomoc při řešení problémů, naslouchání, výměnu zkušeností, znalostí a tzv. laické poradenství.	

Dělení sítí z hlediska uspořádání

Z hlediska uspořádání se sítě dělí na základě kritéria pozice centrálního aktéra, popřípadě absence centrálního aktéra, zároveň jsou v nich znázorněny jednotlivé vazby mezi všemi aktéry sítě, jejich vzájemná komunikace a dosah ke koordinující jednotce sítě.

Tabulka 5.5 Dělení sítí z hlediska uspořádání

Typ sítě	Model sítě	Charakteristika
Řetězová síť		- Decentralizovaný typ - Nízká hustota a nízká míra soudružnosti, malá stabilita - Okrajoví aktéři (1 a 5) nejsou v přímé interakci s ostatními
Hvězdicová síť		- Centralizovaný typ - Aktér ve středu (3) má největší vliv, závisí na něm také stabilita, fungování a udržitelnost sítě - Komunikace a spolupráce ostatních aktérů sítě probíhá přes centrálního aktéra (3)
Skupinová síť		- Centrální vliv je redukován - Jednotky mají rovnocennou pozici z hlediska vlivu a možnosti přispívat k řešení daného problému - Všichni aktéři jsou navzájem v interakci - Nejstabilnější typ sítě

5.3 Charakteristika sítě, jejímž iniciátorem a koordinátorem je OSPOD

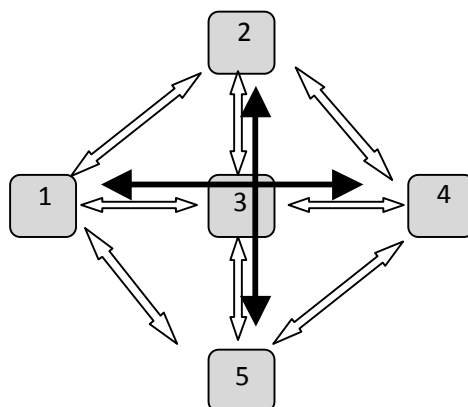
Obecně lze síť služeb, ve které má jednotka OSPOD největší vliv (viz schéma 1.2), charakterizovat jako:

Hvězdicově uspořádanou
Problémově a tematicky orientovanou
Využívající formálních i neformálních zdrojů pomoci (a s tím související vytváření organizačních a sociálních sítí vztahů v rámci hlavní sítě)
Rozsáhlou, s velkým množstvím zainteresovaných aktérů
Centralizovanou (koordinátorem může být OSPOD nebo organizace, instituce či osoba koordinací pověřená)

Uspořádání sítě

Za ideálních podmínek by si měly být všechny jednotky sítě rovny, stejně tak jako by měly stejnou měrou přispívat k vzájemné spolupráci a plnění společného cíle. Síť by tedy měla mít charakter skupinové sítě, která je definována jako decentralizovaná a vliv jednotek má rovnocennou pozici. Každý subjekt je napojen na ostatní, všichni členové jsou navzájem dosažitelní z každého bodu sítě (jak ukazuje schéma níže).

Schéma 5.1 Skupinová síť, vzájemná propojenost vazeb



Takové fungování spolupráce a stabilita v rámci jedné sítě jsou však možné pouze při menším počtu zainteresovaných partnerů. U decentralizované sítě je navíc velmi důležitá odpovědnost každého člena a funkčnost je možná pouze za předpokladu, že všichni aktéři jsou na existenci sítě ve velké míře zainteresováni a společné cíle sítě jsou jejich prioritou.

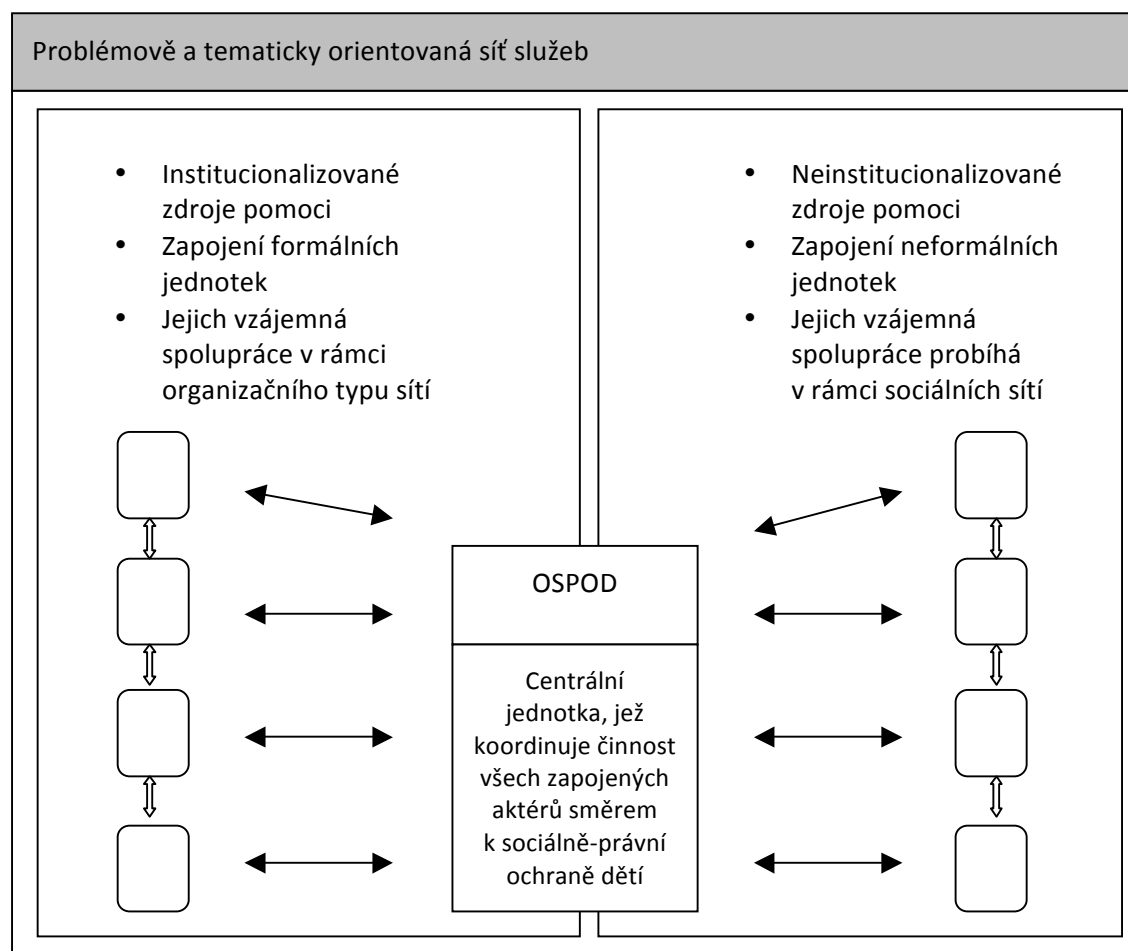
V případě, že se síť rozrůstá a vyvíjí se stále větší počet vzájemných vazeb mezi různými aktéry, je potřeba síť více centralizovat, aby někdo mohl koordinovat společné úsilí. V případě konkrétního vytvoření sítě OSPOD za účelem sociálně-právní ochrany dětí je také pravděpodobné, že všichni aktéři nebudou disponovat stejnou ochotou zapojit se a přispívat k plnění nějakého společného cíle, v určité míře dobrovolně.

To platí i v případě sítě služeb, která je zaměřená na sociálně-právní ochranu dětí. OSPOD nebo organizace, instituce či osoba koordinací pověřená, zde plní funkci hlavního koordinátora veškeré spolupráce mezi jednotlivými aktéry. Vzhledem k tomu, že v takové síti služeb figurují institucionalizované i neinstitucionalizované zdroje pomoci, tedy jsou zde jak formalizované, tak neformální vazby mezi aktéry, nebylo by možné takové

množství aktérů zkoordinovat pouze na základě předpokladu vzájemné spolupráce a rovnocennosti pozic.

Jak znázorňuje následující schéma, OSPOD nebo organizace, instituce či osoba koordinací pověřená, stojí v centru celé sítě, ve kterém se spojuje spolupráce všech aktérů. Jelikož hlavní cíl činnosti OSPOD - sociálně-právní ochrana dětí, je i hlavním důvodem aktérů pro zapojení se do sítě služeb, je potřebné, aby se spolupráce mezi jednotlivými aktéry odvíjela od požadavků aktéra OSPOD (popřípadě jiných subjektů, které budou koordinací pověřeny).

Schéma 5.2 Struktura fungování sítě, která je koordinována ze strany OSPOD



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

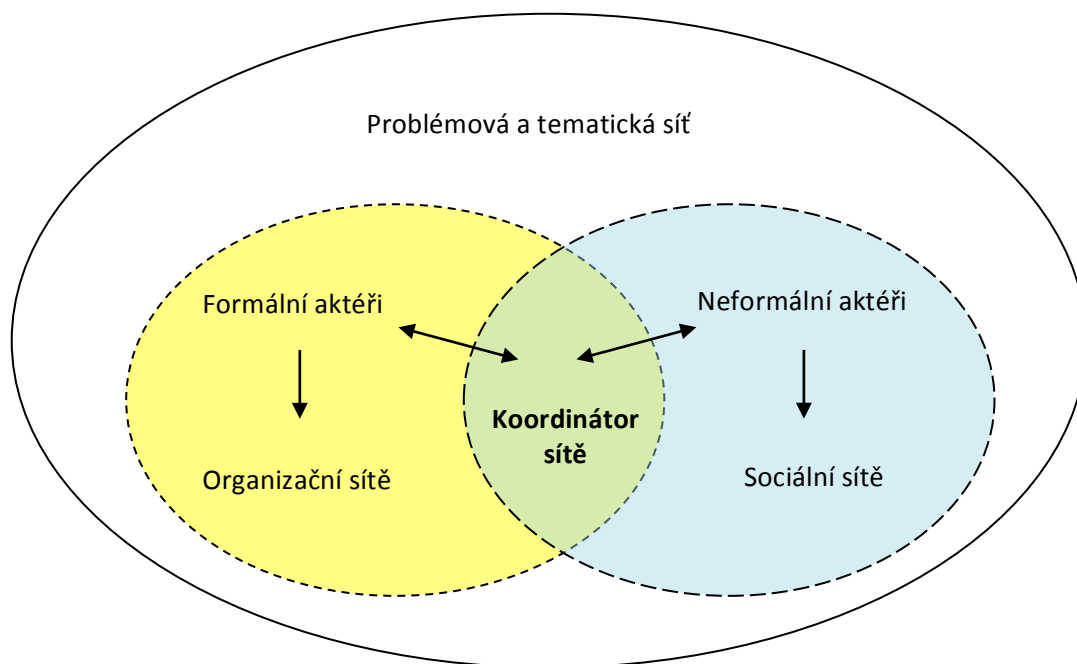
Dělení podle účelu sítě

Jako celek, z hlediska účelu, je síť služeb koordinovaná OSPODem nebo organizací, institucí či osobou koordinací pověřenou, charakterizována jako problémová a tematická, tedy je tvořena organizacemi, institucemi a skupinami, které se seskupují kolem určitého společného tématu, za účelem řešení nějakého problému či potřeby. Všichni aktéři jsou do daného problému zainteresováni a mohou téma ovlivňovat, přispívat k jeho řešení či prohlubování.

Vzhledem k tomu, že se jedná o velice komplexní a rozsáhlou síť služeb, OSPOD (popřípadě jiní aktéři koordinací pověřeni) využívají ve stejné míře zdroje pomoci jak institucionalizovaného charakteru, tak i charakteru neinstitucionalizovaného. Dochází zde k mísení formálních i neformálních aktérů sítě, což vyžaduje důkladné a kvalitní řízení ze strany koordinátora, jelikož každá jednotka znamená jiný přístup ke spolupráci nebo komunikaci, a stejně tak každá z jednotek disponuje rozdílnou mírou ochoty zapojit se (dobrovolně) do sítě služeb.

Se zapojením institucionalizovaných i neinstitucionalizovaných aktérů souvisí i rozdílné sítě vazeb, které mezi sebou tyto jednotliví aktéři mají. Zatímco pro síť jako celek (tedy OSPOD – formální jednotky – neformální jednotky) je charakteristický typ sítě problémově a tematicky orientovaný, pro vazby mezi formálními zdroji pomoci je charakteristický organizační typ sítě, pro vazby mezi neformálními zdroji pomoci je potom charakteristická sociální síť vztahů (viz také schéma 5.3).

Schéma 5.3 Struktura sítě dle účelu, v závislosti na míře formalizace aktérů



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

- Organizační síť - vazby jsou mezi institucionalizovanými aktéry, tedy mezi organizacemi, institucemi, formálními skupinami. Tato síť je obecně charakterizována jako organizační jednotka, která umožňuje spolupráci mezi jednotlivými subjekty, přičemž jejich společná činnost je opět orientována na jeden cíl nebo zájem.
- Sociální síť - vazby jsou mezi neinstitucionalizovanými subjekty, tedy mezi osobami a neformálními skupinami. Sociální síť je založena na principu pomoci od blízkých osob a od osob, se kterými se člověk setkává v rámci každodenního běžného života, nejčastěji tedy rodina, partner, příbuzní, sousedé, kolegové, přátelé, známí apod. Tyto sociální síť jsou především zdrojem pomoci při řešení těžkých situací a problémů, zdrojem informací a rad, vzorů chování, zdrojem

podpory emocionální i materiální, a zároveň jsou také příležitostí pro trávení volného času a osobní rozvoj. Konkrétním příkladem takové sociální sítě s neformálními vztahy může být např. síť příbuzných v rámci jedné rodiny, skupina přátel, sousedé ze stejné čtvrti nebo domu, skupina lidí, se kterými sdílíme zájmy a koníčky, rodiče dětí navštěvující stejnou třídu nebo školu apod.

Charakteristika sítě z hlediska velikosti a centralizace

Síť služeb řízená OSPODem nebo jinými aktéry koordinací pověřenými, jakožto centrálními orgány s největším vlivem, se řadí mezi sítě velké. Jejich výhodou je velké množství zdrojů pomoci a aktérů, zapojených do vzájemné spolupráce, a s tím související velké množství sdílených kompetencí, odborných názorů, kvalifikovaných pracovníků, kteří se mohou do řešení daného problému zapojit. Rozsáhlost sítě, jako je tato, umožňuje také spolupráci formálních i neformálních zdrojů pomoci.

S řízením velké sítě však stoupá i důležitost ohledně věnování pozornosti možným rizikům a nevýhodám, ke kterým je rozsáhlá síť aktérů náchylná. Obecně, čím větší síť je, tím složitější je její řízení. Je také zapotřebí větší množství pracovníků, správních orgánů, a důležitý je také kvalitně fungující management. Pokud nebude spolupráce všech aktérů v síti dobře koordinována centrální jednotkou, výsledné snažení může být nejen neefektivní, ale také může vést ke ztrátě některých partnerů, a k celkovému rozpadu vzájemné soudružnosti a kooperace.

Tato síť služeb je centralizovaného charakteru, má centrální jednotku řízení. Na této jednotce závisí požadavky ohledně spolupráce s jednotlivými aktéry, protože jejich společné úsilí je orientováno na vytyčené cíle této jednotky (tzn. všechny zdroje pomoci – institucionalizované i neformální, obecně orientují svou činnost, v rámci spolupráce s OSPODem, na sociálně-právní ochranu dětí, včetně zajištění co nejlepších podmínek pro život dětí).

„Role iniciátora nespočívá v tom, že ví o dané problematice nejvíce a chce druhé přesvědčit o svém řešení (...), ale že je nejvíce motivován nalézt společné východisko a posílit spolupráci v lokalitě.“ (Šotola, Zatloukal, 2010)

Z hlediska uspořádání je síť, jejímž hlavním iniciátorem a koordinátorem je OSPOD, popřípadě aktér sítě, kterého OSPOD pověří koordinací sítě, tzv. hvězdicového typu, tedy ve středu stojí jednotka, která má největší vliv. Je koordinátorem celé sítě a jejích aktérů. Na této centrální jednotce závisí celá stabilita, fungování a udržitelnost sítě. Síť je segmentovaná na okolní dílčí jednotky, tedy aktéry, kteří spolupracují s jednotkou centrální. Jakákoliv spolupráce jednotlivých aktérů obvykle prochází přes centrální jednotku sítě.

Příklad z praxe

Uplatnění tematické sítě⁸⁴

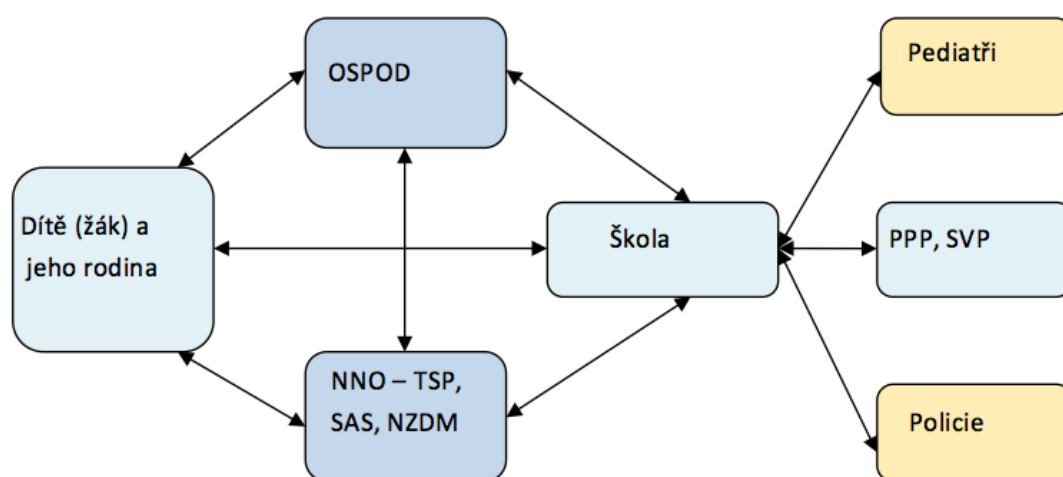
Síť byla iniciována v rámci projektu neziskové organizace v souvislosti s rizikovým chováním mladých lidí s ohledem na jejich vzdělávání. Konkrétně se jednalo o zanedbávání školních povinností, záškoláctví a nespolečnosti ze strany rodiny ohledně těchto věcí. Hlavním cílem síťování bylo zjistit, jakým způsobem se má řešit situace, kdy žák zanedbává školní docházku nebo své školní povinnosti, přičemž jeho rodina nespolečňuje a evidentně nenabízí dítěti vhodné sociální zázemí s důslednou výchovou a pozorností. Dále byl vytyčen cíl ukázat jednotlivým aktérům sítě, jakým způsobem je možná jejich vzájemná komunikace a spolupráce (a že je vůbec možná).

Téma této sítě pokrývá velké množství zainteresovaných oblastí a subjektů. Kromě místních a základních škol se toto téma dotýkalo také především sociálního a školského

⁸⁴ Zdroj: článek Využití síťování při práci se sociálně vyloučenou lokalitou, autoři Šotola Jaroslav, Zatloukal Leoš, 2010, Univerzita Pardubice

odboru, pedagogicko-psychologické poradny, středisek výchovné péče. K tomu bylo potřeba zapojit také příslušné dětské pediatriy a zástupce místní i státní policie. Jako důležitá a přínosná se jevila například i spolupráce s místními neziskovými organizacemi, které se zaměřují na terénní sociální práci, sociálně aktivizační služby, nebo které provozují nízkoprahový klub. Podobu výsledné sítě služeb a zapojených subjektů znázorňuje schéma uvedené níže.

Schéma 5.4 Síť aktérů v rámci projektu zaměřeného na rizikové chování mladých lidí s ohledem na jejich vzdělávání⁸⁵



Jaké konkrétní problémy byly řešeny a jak k tomu pomohla síť?

- Ukázalo se, že zástupci jednotlivých škol mají jen velmi malé povědomí o činnosti a fungování sociální sféry a o tom, jaké by mohly být reálné možnosti sociálních pracovníků pro řešení školních problémů, stejně tak, jaké jsou hranice v možnostech vzájemné výměny informací. Díky síti, která komunikaci mezi subjekty a jejich vzájemné sdílení názorů a odborných poznatků přímo podporuje, mohlo dojít k vzájemnému obohacení služeb – např. intenzivnější spolupráce se školou nebo realizace projektů zaměřených na prevenci rizikového chování.

⁸⁵ Zdroj: článek Využití síťování při práci se sociálně vyloučenou lokalitou, autoři Šotola Jaroslav, Zatloukal Leoš, 2010, Univerzita Pardubice

- Zjistilo se, že jednotliví aktéři sítě prevence rizikového chování většinou mají velmi nedostatečný přehled o možnostech vzájemné spolupráce a nejsou si jisti legislativním rámcem. Je proto důležité do sítě zahrnout co nejvíce subjektů z různých oblastí, aby bylo možné sdílet jednotlivá legislativní vymezení (např. pro školství, sociálně právní ochranu, psychologické poradenství, policii, lékařství atd.). Ideálním řešením je navázání spolupráce s místní i státní správou.
- Ukázalo se také, že jednou z příčin rizikového chování mladých lidí ze sociálně vyloučených lokalit, v souvislosti se zanedbáváním školní docházky, jsou nesjednocená pravidla v postupu omlouvání žáků. Nejen ze strany rodičů může docházet k omlouvání tzv. neoprávněné absence, ale v mnoha případech i ze strany pediatriů, u kterých je možno vyžádat si dodatečně potvrzení o nemoci a razítko. Provázaností školy a zástupců dětských pediatriů by mělo dojít k rozšíření povědomí o neoprávněném omlouvání absence, a ke včasnému snížení rizika školního selhávání a předčasného opouštění vzdělávacího systému.

V případě této sítě bylo klíčové včasné podchycení problému zanedbávání školních povinností a docházky, a to zejména využitím kombinace různých přístupů:

- Restriktivní přístup v podobě kárných opatření ze strany školy, dohled OSPODu atd.
- Podpůrná opatření v zastoupení výchovných poradců či nabídka služeb jako doučování a sociálně aktivizační služby realizované neziskovou organizací atd.

6. Tvorba sítě

Klíčovou roli v procesu tvorby sítě má iniciátor jako koordinátor sítě. Síť slouží jejím členům pro vzájemnou informovanost o problému a účelem je nalézt řešení problémů. Síťování umožňuje společné hledání řešení problémů klientů v situaci, kdy samostatný postup jednotlivých organizací, které s klienty pracují, nezaručuje efektivitu poskytovaných služeb. Síť navíc umožňuje na společných setkáních participovat na řešení konkrétních případů, na konkrétních analýzách a kazuistikách s možností vyjádření všech účastníků k závěrům, které byly učiněny v konkrétních případech.

Pro vytvoření sítě je obecně možné použít v modifikaci obdobný model jako při komunitním plánování⁸⁶ s fázemi: přípravná fáze, analytická fáze, fáze plánování, implementace plánu a hodnocení (evaluace).

Přípravnou a analytickou fází je zahájena komunikace se zainteresovanými subjekty a dochází k mapování tematických oblastí, které by měl být řešeny. Je předběžně dohodnuta organizace a způsob setkávání.

Fáze plánování je zahájena vytvořením pracovní skupiny, obvykle zvacím dopisem. Účast na setkáních vedených formou kulatých stolů je dobrovolná, je však motivovaná tematickými oblastmi, které by měly být řešeny společně. V této části lze spatřovat odlišnost od komunitního plánování, protože v něm se jedná o zajištění služeb pro různé cílové populace. V síťování se jedná o propojení všech účastníků, kteří se podílejí na

⁸⁶ Např. Šotola, Zatloukal 2010. V systému komunitního plánování jsou používány fáze:

„(1) přípravná fáze – vznik základního organizačního členění, podpora zapojení významných aktérů, vzdělávání, hledání politické podpory, rozvaha materiálních a personálních zdrojů; (2) analyticko-popisná fáze – shromažďování potřebných poznatků jako např. zpracování socio-demografické analýzy území, sumarizace zjištění o potřebách občanů, analýza a evaluace stávající nabídky sociálních služeb, zjišťování stanoviska zadavatelů, sledování dostupných zdrojů statistických dat a administrativních údajů, apod.; (3) plánovací fáze – vyjasnění výchozích hodnot, společná vize přiměřeného systému služeb, dlouhodobý výhled rozvoje služeb, formulace priorit pro stanovené období; (4) realizační fáze – konkretizace jednotlivých kroků rozvoje, popř. útlumu sociálních služeb ve stanoveném období, sestavení plánu rozvoje sociálních služeb, dohody o spolupráci mezi jednotlivými subjekty.“, in: Janků, V. a kol.: *Příručka dobré praxe v oblasti komunitního plánování sociálních služeb*, Jihomoravský kraj, 2013.

řešení tématu, tedy i na možných dopadech získaných z řešení konkrétních témat. Potenciální členové sítě by měli být nejen poskytovatelé sociálních služeb, ale další, jako jsou nejen učitelé, lékaři či psychologové, ale i pracovníci volnočasových aktivit, úředníci státní správy atp. Aktéři sítě, kteří tvoří pracovní skupinu, by měli rozhodnout, jakým konkrétním způsobem se hodlají na vytvoření sítě a jejím udržování podílet.

Ve fázi realizační a monitorovací se jedná o výstupy získané na společných jednáních formou kulatých stolů. Výstupem by měla být dohoda, jakým způsobem se bude konkrétní téma řešit tak, aby bylo možno v určitém horizontu zaznamenat zlepšení situace v dané oblasti, např. snížením počtu dětí užívajících návykové látky. Výstup kulatých stolů může mít formu metodiky či modelových příkladů dobré praxe, které je možné vzájemně sdílet.

Model pro vytvoření sítě, který neodkazuje na tvorbu sítě prostřednictvím analogie s komunitním plánováním, používá pro tvorbu sítě pro ohrožené děti a rodiny jinou strukturu jednotlivých fází. Klíčovým prvkem propojujícím fáze tvorby sítě, které jsou níže formulovány podrobněji, je komunikace.

Základem pro tvorbu sítě je vytyčení cílů a stanovení základních otázek, tedy na jaký problém bude síť reagovat, kteří aktéři budou nepostradatelní, jakým způsobem bude síť řízena a koordinována a další. Dále je nezbytné vhodně konkretizovat aktéry sítě. Nabídka pro zapojení se do sítě služeb a pomoci by měla být formulována takovým způsobem, aby jednotlivé aktéry zaujala, motivovala, neodradila a podnítila k vzájemné mezioborové spolupráci.

V rámci tvorby sítě i během využití sítě v praxi je nezbytné realizovat pravidelná setkání všech zainteresovaných aktérů, na kterých bude probíhat průběžné hodnocení naplňování vytyčených cílů, aktuální problémy, potřeby a situace klientů atd.

Fáze tvorby sítě

1. Stanovení základních otázek a cílů sítě
2. Charakteristika vytvářené sítě a jejích subjektů
3. Parametry sítě, služeb pro rodiny s dětmi v síti
4. Kontaktování a první setkání s potenciálními aktéry sítě
5. Společné setkání zástupců jednotlivých subjektů sítě
6. Výstup síťování, evaluace

6.1 Základní otázky a cíle sítě

Prvním krokem pro tvorbu a plánování sítě je několik otázek, které by si měl hlavní orgán sítě, tedy OSPOD, zodpovědět, aby následné vytváření sítě i její realizace a dlouhodobá udržitelnost spolupráce byly co nejvíce efektivní, zacílené a přinášely užitek.

Odpovědi na tyto otázky by měly všem zajistit jasný přehled o fungování a smyslu sítě, stejně tak by měly sloužit jako hlavní osnova pro samotnou tvorbu sítě služeb.

Jaký je náš cíl/cíle? (viz OSPOD: zajištění sociálně právní ochrany dětí, ve smyslu zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním).
Jací aktéři budou vhodní a potřební pro zapojení do sítě a pro realizaci daných cílů? (s ohledem na místní, časovou dostupnost, na předchozí zkušenost spolupráce s danými aktéry, atd.)
Jakou ochotou disponují zvažovaní aktéři zapojit se do sítě? Popřípadě zvážit předchozí zkušenosti se spoluprací s jednotlivými aktéry.
Jak budeme naše cíle a naši představu o fungování sítě služeb prezentovat jednotlivým aktérům, abychom v nich vzbudili ochotu a zájem o spolupráci?
Jakým způsobem budou aktéři sítě služeb kontaktováni?
Jak bude probíhat následná dlouhodobá spolupráce?

Příprava na plnění vytyčených cílů

Jakmile budou zodpovězeny předchozí základní otázky, je důležité naplánovat další postup jejich plnění. To se týká především otázek předmětu jednotlivých činností:

- tedy CO, tzn. např.: vytvoření seznamu všech možných aktérů a získání jejich kontaktů. Zjištění si možných informací o institucích a osobách, které je v plánu kontaktovat. Přípravení si rozhovoru a vytvoření struktury otázek. Samotné provedení schůzky nebo telefonátů atd.,
- dále KDO (s rozvrhnutím KDE a KDY) se plnění daných činností ujme, na základě vhodných osobních kompetencí či pracovních zkušeností a pracovního postavení,
- JAK, jakým způsobem bude dosaženo stanovených cílů, jaké metody, postupy a kroky při tom budou použity a vyžadovány

Praktickým klíčem k vytvoření dlouhodobě udržitelné a fungující sítě je přesné definování požadavků na síť i na její aktéry, přesné definování cílů a postupů či metod, jakými chceme daných cílů dosáhnout. Bude-li popsán pouze cíl, nikoliv cesta a způsob dosažení cílů, nebude možné přesně a cíleně koordinovat úsilí všech zapojených aktérů. Koordinátor sítě musí mít jasnou představu o tom, jaké budou pozice, kompetence a povinnosti všech aktérů v síti, jaký bude jejich největší přínos, tedy jakým směrem koordinovat jejich úsilí, a jakým způsobem bude dosaženo společných vytyčených cílů.

Z praxe je to podobné, jako když pracovník OSPOD poptává nějakou službu a vypisuje veřejnou zakázku na její plnění. Také je důležité nejen pospat žádoucí konečný stav situace klienta (například že rodina bude schopna samostatně dohlížet na přípravu dítěte do školy a zlepší se prospěch žáka), ale především jakým způsobem, s jakou intenzitou, za jakých podmínek bude konečného stavu dostáno (v rodině bude probíhat intenzivní nácvik rodičovských kompetencí a doučování několikrát týdně, s rodiči proběhne nácvik

jednání se školou, sociální pracovník zavede v rodině systém odměňování a trestů, řád, naučí členy rodiny zodpovědnosti apod.). Jen tak může služba cíleně koordinovat svou působnost a poskytování služeb a zpětně hodnotit svou činnost.

Konkrétně a přesně definovaný postup dosažení cílů a žádoucího stavu sítě umožňuje navíc průběžnou kontrolu v průběhu vytváření této sítě i v průběhu spolupráce jednotlivých aktérů. Prostřednictvím zpětných vazeb, hodnotících zpráv, evaluačních dotazníků, realizačních setkání atd. může koordinátor sítě společně s aktéry sledovat, v jaké míře, a jak úspěšně dochází k naplňování cílů, jaká místa se ukazují slabá, a jaká naopak silná, tedy v jakých oblastech posílit či pozměnit koordinaci síťování.

V rámci přípravy je důležité definovat také aktéry sítě služeb a pomoci. Někteří aktéři jsou daní předem, neboť spolupráce s nimi je pro OSPOD daná zákonem nebo vyplývá z praxe a výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se například o instituce škola, pediatr, policie, soud, kurátor pro děti a mládež atd. v příslušném ORP, okresu či kraji dle úrovně působení dané instituce. Další aktéři jsou zapojováni na základě výběru ze strany koordinátora, na základě vyhlašování výběrových řízení, veřejných zakázek atd. Jedná se především o NNO a další poskytovatele služeb pro rodiny s dětmi, spolky a sdružení, volnočasové aktivity, komunitní centra a další. Rozšířenější charakteristika definovaných subjektů v síti je uvedena v následujících dvou podkapitolách.

6.2 Charakteristika vyvážené sítě a jejích subjektů

Níže je uveden seznam věcí, které shrnují předchozí kapitolu a nabízí přehled o tom, jaké základní charakteristiky sítě a jejích subjektů by měly být, před její samotnou realizací, definovány, zjištěny, popsány:

- velikost sítě,
- seznam subjektů, jakou roli plní, jejich krátký popis včetně popsání zdrojů a služeb, které mohou poskytnout,
- zakreslení vztahů mezi subjekty, hustota sítě, vytvoření a znázornění podoby mapy sítě.
- Dále je pro každého aktéra je potom důležité definovat:
 - jaký typ zdroje, pomoci poskytuje (materiální/ emocionální pomoc, poskytnutí rad, informací),
 - v jaké míře je subjekt dostupný (územně, časově),
 - důležitost zdroje (zda se jedná o zásadní subjekt nebo občasně či okrajově potřebný),
 - jakou roli v rámci síťování subjekt má,
 - jaká má subjekt očekávání ohledně sítě, jaký je jeho názor na vytyčený společný cíl,
 - jak časté a frekventované jsou kontakty či výměny informací a služeb, popřípadě zda je možné s tímto subjektem počítat v rámci dlouhodobé spolupráce,
 - jeho pozici na síťové mapě.

6.3 Parametry sítě, služeb pro rodiny s dětmi v síti

V úvodu kapitoly bylo zmíněno, že někteří aktéři sítě jsou „samozřejmí“, popřípadě jejich spolupráce s OSPODem je ze zákona daná (škola, policie, soud, kurátor pro děti a mládež, PaMS, pediatr atd.). Další aktéři, především NNO a jiní poskytovatelé služeb pro rodiny s dětmi, jsou zapojováni na základě výběru ze strany koordinátora a především na základě splnění určitých podmínek a parametrů poskytované služby.

Služby pro rodiny s dětmi v síti mohou být různorodého charakteru (NNO, spolky, sdružení, služby a zařízení zřízené krajem, obcí atd.), je proto důležité stanovit základní kritéria, na základě kterých budou jednotliví aktéři do sítě zahrnuti tak, aby splňovali kritéria potřeby, dostupnosti, efektivní nákladovosti, a také jisté kvality, na základě které budou daní poskytovatelé služeb v síti navzájem vnímáni jako rovnocenní partneři, přínosné zdroje pomoci a nepostradatelní členové. Tato hodnotící kritéria se například velmi často sledují a vyhodnocují u poskytovatelů sociálních služeb. Pro pracovníky sociálních odborů a SPOD mohou představovat důležitý nástroj při výběru vhodných sociálních služeb jako zdrojů pomoci v síti.

Služby pro rodiny s dětmi, co se zdrojů pomoci v rámci sítě týče, představují jednoho z nejdůležitějších aktérů. Většinou jsou v konkrétní problémové a tematicky orientované síti zastoupeny ve větším počtu různými poskytovateli, neboť situace většiny ohrožených rodin nebo dětí bývá multiproblémová. Tyto služby tvoří velkou část sítě, a proto, aby mohly být do sítě zařazeny, musí vykazovat určité parametry, na základě kterých lze určit kvalitu a efektivitu působení dané služby. Je-li sociální služba vyhodnocena jako kvalitní, efektivní, dostupná a potřebná, může být zahrnuta do sítě služeb pomoci a získat finanční podporu. Parametry služeb v síti také velmi úzce souvisí s vybranými standardy kvality sociálních služeb⁸⁷. Standardy kvality se posuzují ve třech oblastech⁸⁸.

⁸⁷ Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od

Standardy slouží nejen poskytovatelům sociálních služeb a uživatelům, ale také pracovníkům OSPOD v situacích, kdy do sítě pomoci vybírají vhodné sociální služby, které již na poli sociální práce působí. Pracovníci OSPOD mohou sledovat jednotlivé naplnění standardů danou službou a pomocí benchmarkingu a jiného porovnávání mohou dojít k výběru kvalitní, efektivní, dostupné a dobře personálně zajištěné služby, která má dobrý přístup ke klientům a k sociální práci celkově, která bude vyhovovat dané situaci.

Následující specifikace jednotlivých parametrů obsahuje nejen teoretické výchozí poznatky, ale také postřehy z praxe, které vychází přímo ze zkušeností pracovníků sociálních odborů a OSPOD⁸⁹ a jsou v praxi uplatňovány při výběru služeb jako aktérů sítě pomoci.

Parametr potřeby

Potřeba služby vychází z místní znalosti, místních specifik a lokálních problémů daného území. Aktér je v síti považován za potřebný, jestliže je jeho působení v souladu s prioritami a specifickými cíli Střednědobého plánu daného kraje. Na úrovni obce a ORP je aktér považován za potřebný, vychází-li z potřeb ORP, je zahrnut ve strategickém

1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

⁸⁸ ***Oblast procesní***

- Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Standard 2 – Ochrana práv osob
- Standard 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard 4 – Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby
- Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Oblast personální

- Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Oblast provozní

- Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Standard 12 – Informovanost o poskytované sociální službě
- Standard 13 – Prostředí a podmínky
- Standard 14 – Nouzové a havarijní situace
- Standard 15 – Zvyšování kvality sociální služby

⁸⁹ Odpovědi vycházejí z provedeného terénního šetření agenturou Sociotrendy mezi zástupci sociálních odborů a OSPOD a poskytovatelů sociálních služeb, popřípadě dalších subjektů v Pardubickém a Karlovarském kraji.

dokumentu obce a je-li nastavena výchozí spolupráce mezi obcí a daným aktérem (např. poskytovatelem sociální služby).

Zjišťování parametru potřeby (vycházejícího ze skutečné potřeby služeb) je také součástí komunitního a jiného plánování na úrovni dané lokality. Potřeba musí vycházet především z informací a zkušeností poskytovatelů služeb, pracovníků odborů sociálních věcí a pracovníků OSPOD daných obcí, zřizovatelů služeb i jejich uživatelů, a také z dalších dokumentů, jakými bývají analýzy, střednědobé plány, benchmarkingy apod.

Parametr dostupnosti

Služba by měla být územně dobře dostupná, jedná-li se o služby poskytující terénní služby, měla by být ochotna vyjíždět za klienty nejen v rámci ORP a spádových oblastí, ale také v rámci těžko dostupných míst v regionu, jelikož pro ohrožené rodiny s dětmi, které žijí v takových těžko dostupných lokalitách, mohou být terénní služby jediným zdrojem pomoci (například pohraniční oblasti Karlovarského kraje, které jsou díky nepříznivému terénu hůře dostupné).

Z výzkumného terénního šetření vyplynulo⁹⁰, že optimální hranice, kam služby většinou vyjíždí, je 30 až 35 kilometrů. Jedná-li se o služby ambulantní, měly by být dobře dostupné co největšímu počtu klientů (tedy dosažitelné v rámci města, MHD, vlaku nebo autobusu). Nutné je při tom zohledňovat finanční, fyzické i psychické bariéry, které v mnoha případech klienti vůči dojezdu za službou mají.

Síť jako celek tedy musí zajistit naplnění dostupnosti služeb, za což odpovídá kraj. Jedná se především o dostupnost územní, dopravní, kapacitní, časovou i fyzickou (tedy odstranění zásadních bariér).

⁹⁰ Terénní výzkumné šetření, Sociotrendy

Parametr nákladovosti

Největším veřejným zdrojem finanční podpory sociálních služeb jsou dotace od MPSV, které pokrývají především náklady ambulantních a terénních služeb. Služby pobytové mají navíc jako významný zdroj financování úhrady od uživatelů služeb. Dalšími důležitými zdroji financování služeb v síti pomoci jsou příspěvky od zřizovatele služby, tedy obce a kraje, dotace od obcí, strukturální fondy atd.

Náklady sociálních služeb jsou děleny do tří kategorií:

- osobní náklady (zahrnují pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti a o provedení práce, další osobní náklady),
- provozní náklady (zahrnují hmotný i nehmotný majetek služby, pohonné hmoty, kancelářské vybavení, potraviny a jiné spotřebované nákupy),
- náklady na služby (zahrnují energie, nájmy za prostory, energie, internet, platby za telefon, právní a ekonomické úkony a služby, školení, kurzy, cestovní náhrady, správcovství, údržba, opravy, odpisy a ostatní náklady).

Při vytváření sítě je důležité stanovit mezní hranice efektivity, neboť síť služeb musí být definovaná s ohledem na ekonomické možnosti. Dolní hranice odpovídá stavu, ve kterém je ještě možné službu, a s ní související činnosti, provozovat ve stanovené kvalitě. Horní hranice potom zohledňuje hospodaření s využívanými prostředky z veřejných zdrojů (například s využitím benchmarkingu sociálních služeb). I přes to, že bylo změněno financování služeb, které nyní funguje na principu přerozdělování získaných státních finančních prostředků krajem mezi jednotlivá ORP, pracovníci OSPOD i poskytovatelé služeb by se raději přiklonili k takové variantě financování, která by umožnila poskytnout finanční prostředky přímo jednotlivým ORP, které by na základě přesné místní znalosti mohli s finančními dotacemi nakládat více cíleně, efektivně a

účelně. Tato potřeba vyvstala mj. z terénního šetření mezi pracovníky OSPOD a NNO⁹¹, kteří v tomto ohledu velmi kladně hodnotili, a jako inspiraci uváděli, systém financování minitendrů, jak je uvedeno v příkladu z praxe níže.

Financování služeb - co se osvědčilo z praxe?⁹²

S ohledem na finanční náklady na služby pro rodiny s dětmi byly pracovníky OSPOD hodnoceny pozitivně minitendry. Z hlediska systému financování jsou u nich do rozpočtu zahrnuty nejen náklady na přímou i nepřímou práci, ale také na dopravu a další potřeby. Hlavní výhoda byla spatřována potom v tom, že finance jsou poskytovány přímo, konkrétní lokalitě, konkrétním OSPODům, které znají specifika a problematiku svého regionu, mají přehled o potřebnosti služeb, a znají také potřeby jednotlivých klientů. Proto mohou objektivně zvážit výběr služeb na základě svých znalostí a zkušeností.

Tento systém financování spatřují pracovníci OSPOD jako ideální i do budoucna, co se týče nákladovosti jejich úřadu. Tento systém by fungoval na základě poskytnutí finančního balíku na sociální služby každému OSPODu, se kterým by úřad mohl na základě místní znalosti nakládat podle svého uvážení. „Lepší by bylo, kdyby OSPODy měly vlastní peníze a mohly si parametry nastavovat samy, a ne aby to bylo centralizované. Kraje neznají přesně terén, ty konkrétní potřeby.“

Z praxe se také osvědčil systém „předplacených“ balíků služeb, který umožňuje rychlé využití dané služby. Organizace nabídne určitý počet služeb (například pracovníkům OSPOD příslušného obecního úřadu), popřípadě počet hodinových dotací, které je možné, v rámci předplacení, v případě potřeby čerpat po celý rok.

⁹¹ Terénní výzkumné šetření, Sociotrendy (viz poznámka níže)

⁹² Odpovědi vycházejí z provedeného terénního šetření agenturou Sociotrendy mezi zástupci sociálních odborů a OSPOD a poskytovatelů sociálních služeb, popřípadě dalších subjektů v Pardubickém a Karlovarském kraji.

„Například nyní máme k dispozici facilitace, 25 facilitací a různí kolegové mohou organizaci oslovit kdykoliv a té facilitace využít, tedy je to předplaceno, jen zavoláme, domluvíme se a pak už jen odškrtneme využitý počet služeb.“

„Takto bychom chtěli řešit více služeb, předplatit si balík služeb na jeden rok u jedné organizace. Nemuselo by se to řešit pokaždé od znovu, vždy by to bylo stejné, jen by se to postupně čerpalo. Třeba u případových konferencí nebo si předplatit psychologa, sezení s klienty – třeba na dvě hodiny pro dva klienty“.

Parametr kvality a provázanosti

Kritérium kvality, jakožto velmi těžce uchopitelný a měřitelný parametr, vychází především z toho, jakým způsobem daný aktér (tedy služba) pracuje, jak probíhá komunikace a spolupráce s ostatními aktéry, jaké má daná služba reference a zkušenosti apod., tedy jak je hodnocena z pohledu ostatních aktérů v síti, jaké jsou zkušenosti s její spoluprací, komunikací, s naplňováním vytyčených cílů. Sledovat by se mělo to, jak daná služba nebo jiný aktér spolupracuje s ostatními, zda má navázané kontakty, jaká je aktuální provázanost a spolupráce s dalšími resorty v síti (zdravotnictví, školství), a také jakým způsobem probíhá komunikace aktéra s obcí.

Parametr kvality mj. vychází z požadavků na uplatňování standardů kvality služeb, a dále musí být pro síť stanoveny další upřesňující podmínky, které mají kvalitativní charakter. Vycházet by se mělo také z výsledků inspekcí a další kontrolní činnosti (v součinnosti kraje a úřadu práce), které budou posuzované v souladu s krajskou strategií (a dalšími dokumenty, například střednědobé plány, akční plány apod.), a ze zpětné vazby klientů služeb.

Parametry kvality služeb slouží, stejně jako zbylé parametry, předně pracovníkům krajského úřadu a OSPOD ORP, aby mohly rozhodovat o zařazení dané služby do sítě. Kvalita by tak měla být posuzována nejen na základě teoretických poznatků a metodik,

ale předně na základě osobních zkušeností a praxe. Některé praktické postřehy ohledně kvality, kterou by služby v síti měly mít, jsou uvedeny níže. Postřehy z praxe pochází přímo od pracovníků OSPOD a NNO⁹³ a tedy přesně reflektují potřeby a názory těch, kteří se na tvorbě a koordinaci sítě podílejí.

Postřehy z praxe

- ***Z jakých principů by vzájemná komunikace a spolupráce mezi aktéry uvnitř sítě měla vycházet, aby byla co nejvíce efektivní a považována za kvalitní?***

- Jednotnost, cílenost a komplexnost služby

Služby by měly poskytovat komplexnější nabídku, aby jedna organizace mohla zastřešovat více aktivit v rámci jedné rodiny, ne tak jak funguje systém nyní, kdy se v jedné rodině střídá víc organizací a každá se zaměřuje na jiné činnosti, což není vyhovující z hlediska navazování důvěry organizace s klientem, systematické dlouhodobé práce s rodinou, a také každá organizace či terénní pracovník může mít jiné postupy své práce, ctít jiné zásady a hodnoty, a takové prolínání může vzbuzovat v klientech pochyby či nedůvěru.

- Komunikace mezi aktéry navzájem, vyjasnění si kompetencí

Z praxe se osvědčilo scházet se v rámci porad s ostatními sociálními službami a společně řešit, zda každá služba využívá takové kompetence, jaké má, a zda se služby navzájem nedublují. Zda například azylové domy poskytují klientům podporu ohledně hledání bydlení, zaměstnání, finanční poradenství tak, jak deklarují, nebo jestli to ve výsledku dělá terénní služba, která by se u klienta mohla zaměřovat na jiné činnosti.

Pracovník OSPOD, jakožto koordinátor sítě, může taková sezení navrhnout, v případě, že tato forma komunikace mezi službami v dané lokalitě automaticky uskutečňována.

⁹³ Odpovědi vycházejí z provedeného terénního šetření agenturou Sociotrendy mezi zástupci sociálních odborů a OSPOD a poskytovatelů sociálních služeb, popřípadě dalších subjektů v Pardubickém a Karlovarském kraji.

V rámci kulatého stolu si tak mohou jednotliví aktéři sítě vyjasnit své kompetence a činnosti.

- Přesné definování obsahu služby, smlouvy

Je potřeba nastavit dobré podmínky, přesně popsat ve smlouvě co požaduje OSPOD, navzájem si se službou vyjít vstříc, aby obě strany akceptovaly požadavky strany druhé. Důležitá známka kvality služby je z pohledu pracovníků OSPOD hodnocena na základě splnění toho, co služba ve smlouvě deklaruje. Důležité je při tom popsat nejen obsah a činnost služby, ale také k jakým výsledkům by se v rámci klienta a jeho situace mělo dospět, jak by se měl problém řešit a jakými metodami, aby byla později možná zpětná kontrola.

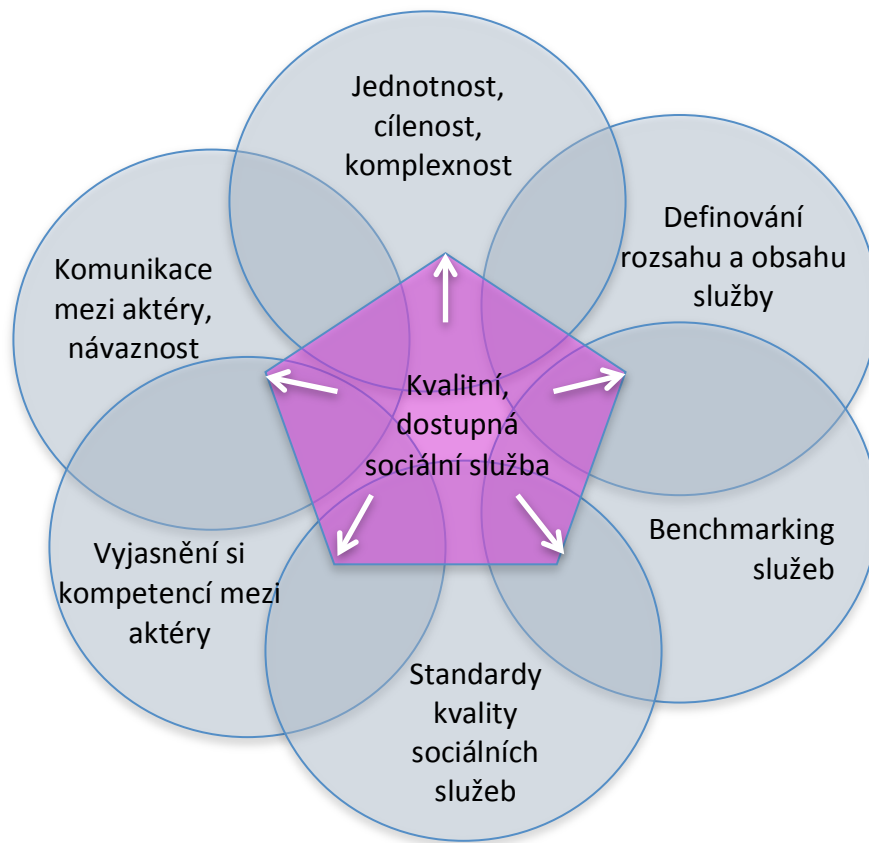
„Kvalita je, pokud očekávání odpovídá výsledku nebo progresu (jak z našeho pohledu, tak z pohledu rodin). Důležité je popsat také přesná očekávání, jak bychom chtěli, aby se problém řešil, a kam by mělo řešení problému směřovat. Spíš než popsat problém, popsat jak ho chceme řešit, aby se to dalo zpětně hodnotit, reflektovat, zda byla očekávání naplněna).“⁹⁴

- Benchmarking služeb

Kvalita by měla být o tom, co služba deklaruje, a co skutečně dělá, včetně obecných principů, jak daná služba postupuje v praxi (jaké postupy deklaruje, a jak podle nich potom postupuje). Například využitím metody benchmarking je možné porovnávání služeb v rámci regionů, lokalit (tzn. vytáhnout službu z jedné lokality a z jiné a porovnat jejich nákladovost, efektivnost nákladovosti, kolik klientů zajistili, reference apod.).

⁹⁴ Výzkumné terénní šetření, Sociotrendy.

Schéma 8.1 Grafické znázornění zásad, které by měly vést k poskytování kvalitní a dostupné služby, která bude fungovat v síti služeb pro rodiny s dětmi (naplnění těchto zásad může sloužit jako klíčový prostředky pro výběr služby ze strany pracovníků OSPOD, a k porovnávání služeb navzájem)



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

6.4 Kontaktování a navazování spolupráce s aktéry sítě

Kontaktování, správná komunikace a následná dlouhodobá spolupráce s aktéry je jedním z nejdůležitějších kroků procesu síťování, protože bez jednotlivých aktérů není tvorba a udržení sítě možné. Je proto potřeba věnovat přípravě ohledně kontaktování aktérů dostatek pozornosti.

V rozhovoru pro časopis Sociální práce⁹⁵, při otázce „Co je na síťování nejtěžší?“ zazněly odpovědi: „Přitáhnout odborníky z jiných oblastí a angažovat je“ a „Nejtěžší bylo oslovenému odborníkovi v krátkém čase vysvětlit, co po něm chci a proč.“ (Alexej Beránek, Petra Kubinová, 2012, str. 10).

Při setkání iniciátora sítě s potenciálním aktérem, tedy na samém počátku možné vzájemné spolupráce, je potřeba, aby si obě strany vyjasnily několik zásadních bodů, aby nedošlo k budoucím neshodám, nedorozumění a nepochopení. Jedná se především o:

Požadavky a pravidla ohledně fungování vzájemné spolupráce
Názor kontaktovaného aktéra na zvolený cíl iniciátora sítě, ke kterému by se mělo jejich společné úsilí orientovat
Vyjasnění si rolí a pozic v rámci celkové struktury sítě
Míru ochoty či množství času a materiálů, které je schopen a ochoten kontaktovaný aktér v rámci spolupráce poskytnout
Kompetence, kterými může aktér k řešení společného tématu přispět. (pozn.: mezi hlavní a základní kompetence, které jsou potřebné při práci se sítěmi, se řadí organizační dovednosti, strategické myšlení, komunikační dovednosti, schopnosti v oblasti vyjednávání, umění motivovat lidi, atd.)

⁹⁵ Časopis Sociální práce: vytváření sítí služeb. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2012. Číslo 1, ročník 12.

Jakmile dojde k navázání spolupráce s jednotlivými kontakty, je důležité následné vytvoření databáze zapojených organizací, institucí či neformálních subjektů do sítě. Databáze slouží k lepší přehlednosti, k udržení aktivní spolupráce mezi subjekty sítě a k průběžné aktualizaci kontaktů v databázi. Databáze by měla obsahovat název organizace, instituce nebo neformálního aktéra, kontakt na pověřené osoby, informace o hlavní činnosti aktéra, přínosy, jakými může být daný subjekt v rámci sítě užitečný, pozici aktéra v rámci celé sítě služeb atd.

Síťová analýza

Konkrétnější popis jednotlivých kroků plánování a tvorby sítě, který vychází z textu Alice Gojové (Koordinace a síťování zdrojů podpory a pomoci, 2013), je uveden pro doplnění.

- 1) Identifikace centrálního subjektu, tedy hlavního iniciátora a koordinátora sítě s největším vlivem. Jedná se o aktéra, který chce řešit nějaký problém, a zároveň vymezuje hlavní cíl, tedy SPOD.
- 2) Přesný a konkrétní popis stanoveného problému a cíle, ten by měl jasně vymezit, jakým směrem se bude ubírat úsilí všech zainteresovaných jednotek sítě. Vyjasnění si rozdílných názorů a pohledů na problém ze strany jednotlivých aktérů, může v budoucnu předejít případným rozporům a nesouladu.
- 3) Identifikace všech možných souvisejících subjektů, hledání všech potenciálních aktérů, kteří by mohli k danému problému přispět či s ním mít určitou spojitost.
- 4) Výběr aktérů do sítě služeb. Výběr probíhá na základě několika kritérií, především do jaké míry má subjekt význam pro dosažení zvoleného společného cíle, a také do jaké míry lze očekávat, že subjekt bude nejen ochoten se do sítě služeb a pomoci zapojit, ale i zda bude v síti působit v prospěch nebo neprospěch záměru a cílů. Právě ochota

či neochota spolupracovat hraje při fungování sítě služeb významnou roli. Zainteresované subjekty by měly mít veliký zájem a snahu o celkovou funkčnost a efektivitu působení sítě.

Kontaktované či zapojené aktéry, kteří se vyznačují vysokou neochotou nebo špatným, neaktivním či negativním přístupem, není však dobré hned „zahazovat“, vhodným přístupem, správnou motivací a předně jasným vysvětlením problematiky síťování a vysvětlením a popsáním hlavních cílů a přínosů dané sítě, můžeme ještě změnit názor těchto aktérů na síť a vzájemnou spolupráci mnoha subjektů. Popřípadě můžeme zvážit jinou (vhodnější) formu jejich spolupráce či další možnosti jejich zapojení.

- 5) Znázornění sítě vazeb, vytvoření síťové mapy, která bude zakreslovat postavení a vztahy mezi jednotlivými aktéry sítě a vztahy těchto subjektů s centrální jednotkou, tedy OSPODem či jiným subjektem koordinací pověřeným. Mapa může sloužit také jako grafické znázornění míry vlivu jednotlivých subjektů (šipky, tloušťka čar atd.) na fungování sítě, dále je zde možné, na základě předchozí provedené analýzy, připsat poznámky o jednotlivých subjektech.
- 6) Samotná tvorba strategie, které nejdříve předchází volba vhodné strategie. V procesu tvorby strategie a při využití síťové mapy lze odhalit chybějící a potřebné vztahy, stejně tak je důležité všimnout si, které vztahy a síť je třeba posílit nebo zlepšit, a jakým způsobem toho lze dosáhnout, popřípadě jaké subjekty je potřeba kontaktovat. V tomto kroku, tedy při tvorbě strategie, ale i v celém průběhu síťové analýzy, je potřeba vzít v potaz také skutečnosti a faktory, které by mohly mít na tvorbu a fungování sítě vliv, jedná se např. o legislativu, státní politiku, regionální či místní specifika atd.).

6.5 Společné setkání zástupců jednotlivých subjektů sítě

Jakmile je vyjasněn obecný směr sítě i dílčí konkrétní cíle, navázána spolupráce s jednotlivými aktéry a naplánované základní kroky sítě, je potřeba, aby se spolu všichni aktéři (tedy jejich vybraní zástupci) sešli u „kulatého stolu“ a projednali společně další kroky a záměry sítě. Jedná se o tzv. pracovní skupinu, kterou svolává iniciátor a koordinátor sítě (tedy OSPOD či jiný pověřený subjekt), na základě vybraných subjektů z předchozí síťové analýzy. Na úvodním setkání je představen záměr vytvoření a fungování sítě, její význam pro řešení daných situací a problematiky spojené s rodinou a sociálně-právní ochranou dětí. Jednotliví členové pracovní skupiny mohou v průběhu schůze nadnášet jakékoliv připomínky, návrhy či změny ohledně daného tématu, které se vztahuje k řešenému problému.

Důležité je, že u kulatého stolu si jsou všichni účastníci rovni, mají právo vyjádřit svůj názor, který bude vždy považován za relevantní. „Často je možné pozorovat rozdíl mezi způsobem vystupování pracovníků neziskových organizací (velká míra angažovanosti, kreativity, snahy zviditelnit vlastní organizaci, někdy ale bez vědomí reálných možností) a zaměstnanců samosprávy (konzervativní přístup, důraz na dodržování legislativy a zavedených pravidel), jejichž různost je třeba využít jako výhodu pro vstupní pluralitu názorů). V každém případě je třeba se vystříhat jakýchkoli náznaků poučování ze strany koordinátora síťování. To může být někdy obtížné, protože dokud se daný expert v problematice pohybuje delší čas, má na diskutované problémy vlastní názory, které jsou často v rozporu s interpretacemi některých aktérů prezentovaných na jednáních. Tyto názory ovšem není možné obhajovat jako hotové pravdy, ale je nutné je vnášet do debaty jako potenciálně rovné s míněním ostatních.“ (Šotola, 2013, str. 19)

Úkolem iniciátora schůze je (na samém počátku síťování, ale i v jeho dlouhodobém průběhu) dobře motivovat zapojené partnery nejen k plnění vytyčených cílů či

přidělených úkolů, ale také k pokud možno pravidelnému setkávání a dlouhodobé aktivní spolupráci. Charakteristika motivační role koordinátora sítě, včetně praktických příkladů implementace motivačních prvků do praxe je uvedena v kapitole 7.4 *Množnosti zvýšení a podpoření ochoty jednotlivých subjektů k síťování*.

Iniciátor sítě by měl také zodpovídat za vyhotovení zápisu ze všech jednání a za poskytnutí jeho kopií jednotlivým zainteresovaným stranám.

Na prvním úvodním setkání by se v ideálním případě měli sejít zástupci všech zapojených aktérů sítě, aby se navzájem představili, aby se společně prodiskutovalo poselství a vize sítě, a zároveň se případné změny na zásadních otázkách sítě projednali za účasti všech zainteresovaných partnerů. Další setkávání s aktéry a složení účastníků je voleno na základě daného řešeného problému či situace, například bude-li svolána chůze za účelem projednání dalšího postupu v otázce nedostatečné podpory vzdělávání v rodině, nebude potřeba zástupců místní či státní policie nebo dětských lékařů. Naopak v otázce týrání dětí v rodině budou zástupci státní či místní policie a dětské lékaři figurovat jako jedni z hlavních aktérů pomoci.

Co je z praxe považováno za důležité⁹⁶?

Zachování rovnocennosti mezi jednotlivými aktéry. Z výzkumného terénního šetření vyplynulo⁹⁷, že pracovníci NNO se často cítí být ze strany pracovníků OSPOD podceňováni, nerespektováni a postavení do „podřadnější“ pozice. Velký důraz v rámci dotazování kladli na to, aby s nimi pracovníci OSPOD jednali jako s rovnocennými partnery, na stejné úrovni důležitosti a významnosti.

⁹⁶ Postřehy vychází z provedeného terénního šetření agenturou Sociotrendy. Šetření obsahovalo provedení hloubkových rozhovorů se zástupci odborů sociálních věcí a OSPOD příslušných městských úřadů v Karlovarském a Pardubickém kraji.

⁹⁷ Zdroj: výzkumné terénní šetření, Sociotrendy

Důležité je vyjasnění si pravidel na počátku spolupráce, postupu komunikace a jednotlivých kompetencí jak na straně OSPODu, tak na straně ostatních aktérů (školy, NNO, lékaři apod.). Velmi často totiž na základě výpovědí jednotlivých zástupců OSPOD dochází k tomu, že se školy nebo lékaři obrací na OSPOD i s problémy, které ještě spadají do jejich kompetencí a mohou nejdříve využít svých opatření a pravomocí.

Například několik dotazovaných odkazovalo také na fakt, že jako zástupci OSPOD, musí často vykonávat práci, kterou by jinak měla dělat nezisková či jiná organizace, která je k těmto věcem více kompetentní (z hlediska vybavenosti, zkušeností, personálního zajištění apod.) a průběh takových činností je více efektivní (například pořádání výjezdových akcí, víkendové pobyty pro děti apod.). V rámci tvorby sítě tak opět vyplývá potřeba jasného definování kompetencí a činností jednotlivých aktérů a vhodné rozdělení úkolů, na základě daných kritérií (tzn. kompetence, zkušenosti, místní a časová dostupnost, odborná způsobilost, personální zajištění apod. Tedy navzájem si vyjasnit „co uděláme my, a co musí a mají udělat oni“.

6.6 Výstupy síťování, evaluace

V rámci monitoringu síťování by měly být hlavním tématem stanovené výstupy síťování, kterých by mělo být v ideálním případě dosaženo. Nejčastěji se jedná o výstupy ve smyslu:

Spolupráce organizací, institucí a osob tam, kde to doposud nebylo běžné
Zajištění lepší územní i časové dostupnosti služeb pro danou lokalitu
Multiresortní a multioborová spolupráce zainteresovaných aktérů
Společné metodiky včasného řešení daného problému
Vzájemné spolupráce jako zdroj modelových situací, příkladů dobré praxe a výměny názorů, informací a odborných poznatků
Dlouhodobého navázání spolupráce

V rámci monitoringu sítě a zaznamenávání výstupů sítě, by měla probíhat i průběžné hodnocení síťování, které by se mělo zaměřit na vyhodnocování a posuzování funkčnosti a smysluplnosti navržených opatření a jednotlivých vzájemných spoluprací a komunikací mezi aktéry sítě.

Z praxe bývají k hodnocení využity nejčastěji realizační skupiny na kterých proběhne zpětná vazba aktérů na osobní úrovni, hodnotící zprávy, evaluační dotazníky, hodnocení naplnění potřeb klientů i aktérů sítě a další.

6.7 Příklad zpracování karty spolupráce s jednotlivými aktéry sítě

Karta spolupráce představuje praktický nástroj pro rychlejší, cílenější a efektivnější řešení vzniklých sociálních situací, se kterými se daný koordinátor sítě či pracovník OSPOD ve své praxi může setkat. Aby byla spolupráce s jednotlivými aktéry sítě přehledná, organizovaná a smysluplná, měl by mít každý koordinátor sítě praktickou kartu sociálních jevů a subjektů, která umožní rychlou orientaci ve výběru vhodných aktérů pro řešení dané situace klienta. V takové kartě jsou potom zaznamenány různé sociální situace, které OSPOD může řešit⁹⁸ a intenzita, s jakou se vybraní aktéři mohou na řešení takového jevu podílet.

Název sociální situace
Jednotlivé sociální jevy související s danou situací
Možnosti řešení dané situace
Jednotlivé neinstitucionalizované zdroje pomoci
Jednotlivé institucionalizované zdroje pomoci

Ke každému sociálnímu jevu v rámci dané sociální situace se přiřazují hodnoty zaznamenávající spolupráci s jednotlivými zdroji pomoci – hodnotí se míra angažovanosti, pomoci, intenzita spolupráce (od nejnižší hodnoty 0 do hodnoty 3).

⁹⁸ Například viz vybraných 44 sociálních jevů v dílčím dokumentu *Metodická příručka typologie situací a služeb*, se kterými se dle praxe (na základě realizovaného výzkumného šetření agenturou Sociotrendy) setkávají pracovníci OSPOD a poskytovatelé sociálních služeb nejčastěji.

Takto zpracovaná tabulka by měla usnadnit definování hlavních zdrojů pomoci v konkrétních sociálních situacích, a také by měla umožnit lepší orientaci ve fungování sítě a zefektivnit spolupráci s jednotlivými subjekty, například jaké zástupce aktérů sítě pozvat na schůzi, kde se bude projednávat předčasné ukončování školního systému mladistvých, manželské neshody v rodině nebo kriminalita dětí a mladistvých atd., aby bylo jednání smysluplné, přínosné a především zacílené.

Tabulka 6.1 Karta vybraných sociálních jevů a intenzita angažovanosti jednotlivých aktérů, koordinace OSPOD v rámci sítě služeb (karta vztahů specifické sociální situace a zdrojů pomoci)

Intenzita angažovanosti a pomoci v rámci sítě je zaznamenána na škále od 0 do 3, přičemž hodnota 3 představuje silnou intenzitu spolupráce a primární komunikaci s těmito subjekty ze strany OSPOD, hodnota, 2 představuje střední intenzitu, 1 slabou intenzitu a 0 vyjadřuje, že v rámci daného jevu není se subjektem spolupracováno.

Tematické oblasti sociálních situací a jejich řešení	SLUŽBY (zdroje pomoci)														
	Neinstitucionalizované zdroje pomoci			Institucionalizované zdroje pomoci prostřednictvím odborníků											
Sociální jev	rodina	příbuzní a přátelé	volnočasové aktivity, spolky	policie	lékař	psycholog, psychiatr	škola	soud	zařízení ústavní výchovy	ZDVOP	pedagogicko-psychologická poradna	IC, krizová pomoc,	SAS, TP, NZDM	sociální poradenství a podpora	služby přechodného a dočasného ubytování
Týrání dětí	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	2	1	2	0
Absence pozitivních životních vzorů pro děti	3	3	3	0	0	2	3	0	1	1	3	0	3	3	0
Ohrožené plnění funkcí rodiny	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1
Rozpad rodiny / rozvod	3	3	2	0	1	3	2	3	0	0	3	1	3	3	2
Zanedbání povinností školní docházky	3	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	0	3	2	0
Sociálně patologické jevy u dětí a mládeže	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	3	2	0
Kriminalita dětí a mladistvých	3	3	2	3	1	3	2	3	3	0	2	1	2	2	0
Sociální vyloučení	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3
Ztráta bydlení	3	3	1	0	1	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3

Zdroj: Sociotrendy 2014

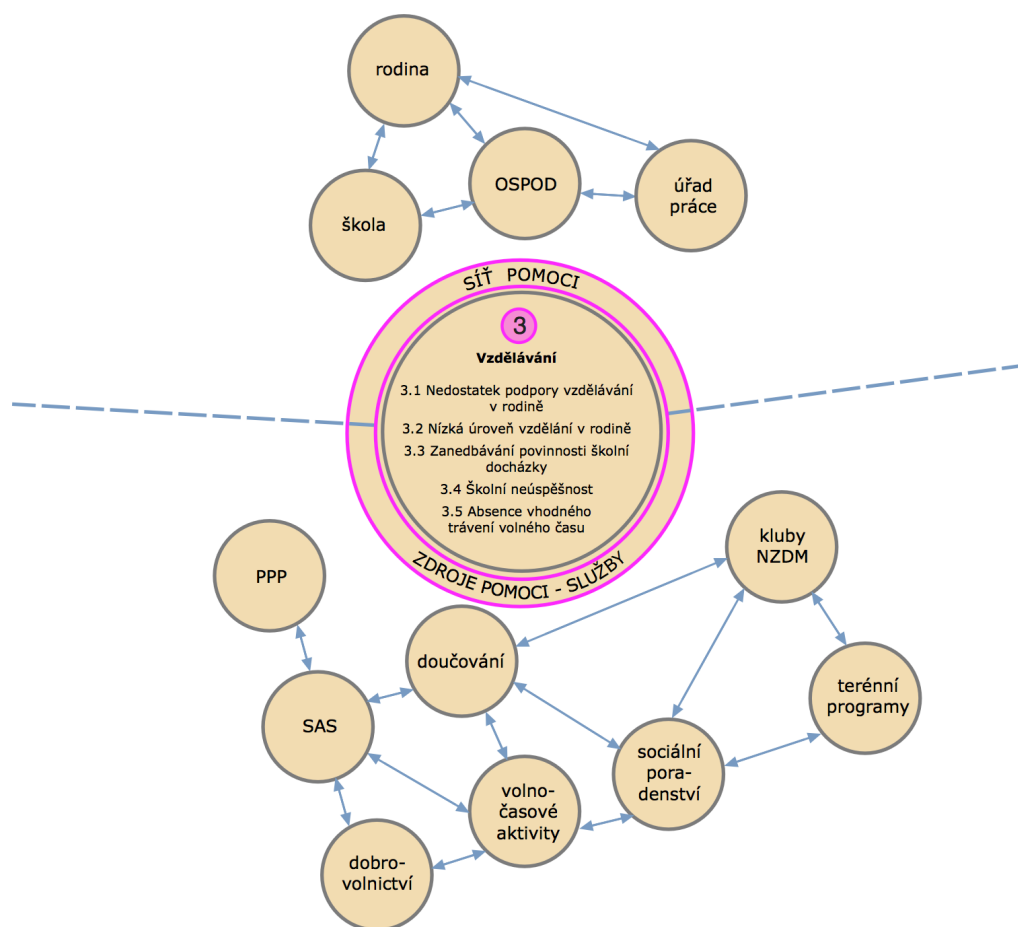
Vyhodnocení takové karty potom v praxi vypadá tak, že řeší-li pracovník OSPOD sociální jev týrání dětí, nejvyšší intenzita bude zaznačena u subjektů Policie ČR, pediatr, intervenční centrum, soud, lékař či psycholog, neboť s těmito subjekty OSPOD

komunikuje jako první, podílí se na zabezpečení péče o dítě a na vyšetření činu týrání dítěte. Vysokou intenzitu spolupráce mají také neformální subjekty, tedy rodina a příbuzní, neboť v rámci těchto osob je dítěti bezodkladně zajištěna dočasná či náhradní rodinná péče. Se střední intenzitou bude OSPOD spolupracovat se zařízeními ústavní výchovy v případě, že bude rozhodnuto o umístění dítěte do ÚV, s následnými službami pomoci a podpory, se službami sociálního a psychologického poradenství, v rámci kterých může být mj. poskytována terapie dítěti, atd.

6.8 Příklad vytvoření sítě služeb pomoci pro konkrétní sociální jev

Příklad vytváření sítě pro sociální jevy - nedostatečná podpora vzdělávání v rodině, zanedbávání povinností školní docházky

Schéma 6.1 Znázornění sítě a zdrojů pomoci ve vztahu k sociální situaci vzdělávání



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

Řešení této situace vyžaduje vytvoření takové fungující sítě, která by nastavila optimální podmínky pro spolupráci napříč resorty (ministerstvo práce a sociálních věcí,

ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a ministerstvo zdravotnictví). Charakter této sítě vychází z problémové a tematicky orientovaných sítí, neboť hlavním cílem všech subjektů je zvýšení podpory vzdělání v rodinách, stejně tak jako minimalizace nežádoucích společenských jevů záškoláctví, neplnění školních povinností, předčasné odchody ze vzdělávání, nízká úroveň vzdělání populace apod. Jedním z dílčích cílů, v rámci kterého by měl být nastaven jednotný postup všech resortů, je systém omlouvání absence.

V této síti figurují především subjekty OSPOD, škola, rodina, vybrané sociální služby (viz graf). Identifikace tohoto sociálního jevu v rodině může přijít z několika podnětů:

- ze školy, kde na základě pozorování dítěte vzniklo podezření na zanedbávání školních povinností a na absenci podpory dítěte ze strany rodičů,
- od pracovníků sociálních služeb, kteří v rámci působení v rodině objevili další skryté problémy, které je potřeba řešit (například právě zanedbávání školních povinností).

Jak by tedy postup vytváření sítě a činnosti aktérů v rámci sítě měly vypadat?

1. V prvním kroku je potřeba vymezit a kontaktovat aktéry, kteří by se v rámci sítě mohly na daném problému podílet. Primárními aktéry budou, kromě OSPOD, především škola, kam dítě dochází a rodina dítěte. Dále sociální služby, které s rodinou aktuálně spolupracují nebo nové, které by s řešením problému mohly pomoci.

V případě vytvoření sítě za účelem sjednocení systému omlouvání absencí budou figurovat také pediatři a lékaři.

2. Při výběru sociálních služeb, které budou rodině doporučeny, a které budou zahrnuty do sítě pomoci, je důležité brát v potaz časovou a místní dostupnost. Například

pokud bude služba poskytována ambulantně, je potřeba také zjistit, zda by případně byla rodina nebo její členové ochotni za službou dojíždět, zda je to pro ně reálné z časového, fyzického a především finančního hlediska (samozřejmě vždy je nutné počítat s jistou neochotou a nízkou motivací klientů, především co se místní dostupnosti týče).

3. Na začátku spolupráce, je důležité se sejit se všemi aktéry sítě a vyjasnit si navzájem kompetence, které každý aktér musí v rámci své činnosti vyčerpat, a které má k dispozici (například školy mají svá opatření, prostředky, které mohou uplatnit v případě zvýšené neomluvené absence dětí, a až tato neomluvená absence překročí stanovený limit, měly by se školy obrátit na pracovníky OSPOD).

Mělo by také proběhnout základní vymezení činností jednotlivých aktérů v rámci rodiny (například, že OSPOD bude mít spíše koordinační a kontrolní roli, SAS budou zajišťovat přímou práci v rodině, volnočasové aktivity, kluby při NZDM apod. budou plnit podpůrnou funkci spíše neformálního dohledu a podpory dětí atd.). Na druhou stranu je neméně důležité vyjasnit si navzájem také rozsah spolupráce, kdy pracovníci OSPOD si ze začátku domluví například spoluúčast při návštěvách rodiny ze strany sociálních pracovníků NNO, domluví si spolupráci za účelem vypracování individuálního plánu dítěte nebo rodiny apod.

4. Předem by měla být vymezena také intenzita intervence v rodině a alespoň orientačně by měl být vypracován plán plnění zakázky v rodině, který by obsahoval klíčové body, ke kterým by v rámci řešení mělo u rodiny dojít tak, aby byla možná zpětná vazba a kontrola práce v rodině (viz příklad plánu uveden jako schéma 6.2).

5. V rámci společného setkání by se měly rozdělit také konkrétní úkoly, které jednotliví aktéři shledají za klíčové v oblasti podpory a pomoci při řešení daného problému.

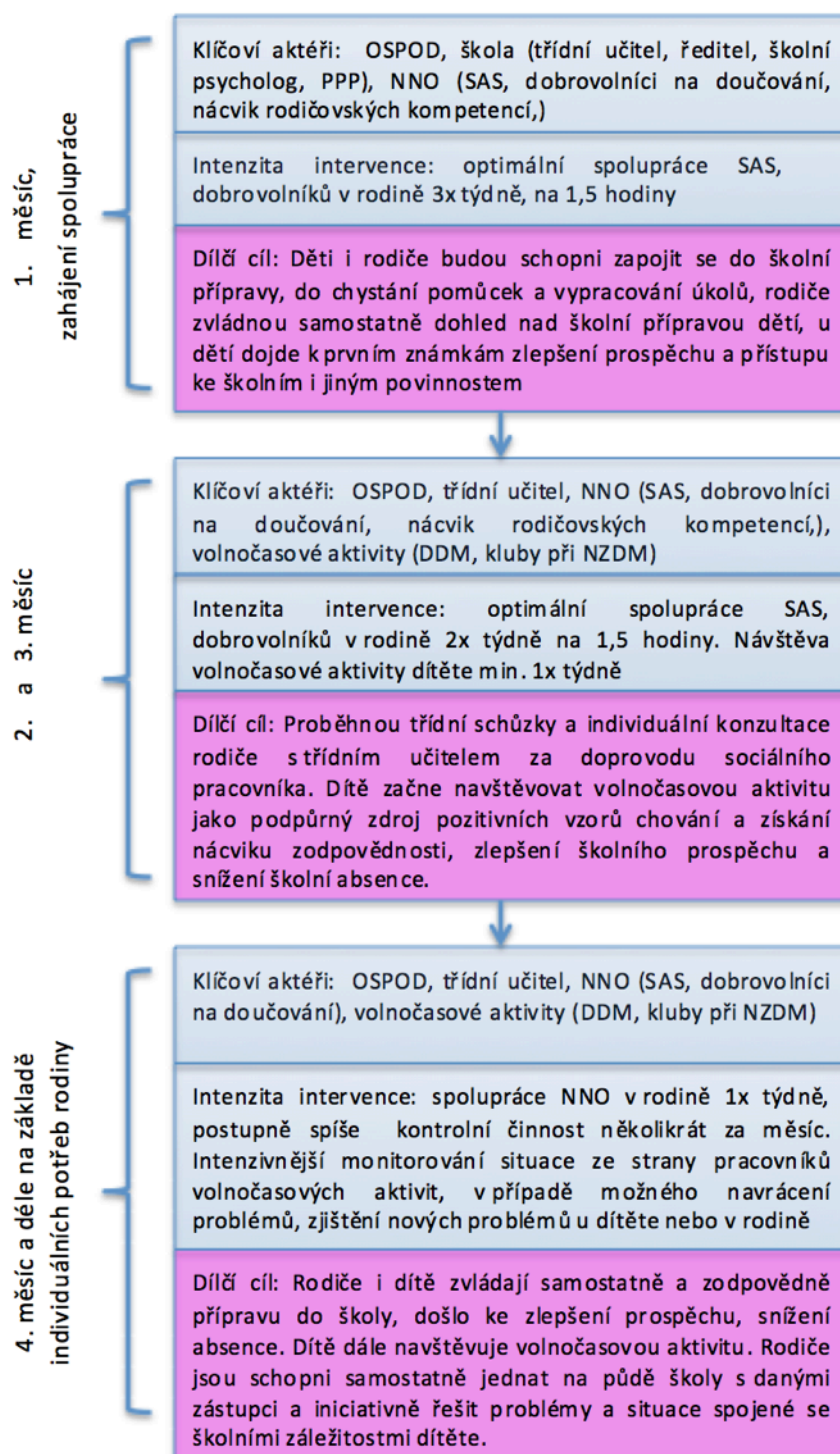
Např. pracovníci klubu při NZDM, kam děti dané rodiny dochází, se budou podílet na dohledu nad plněním školních povinností dětí, například při volnočasových aktivitách proberou s dětmi jejich problémy ze školy, neformálně si s nimi popovídají apod. (z praxe se tak podařilo odhalit šikanu ze strany spolužáků, která stála za zhoršeným prospěchem a záškoláctvím dítěte, a o které terénní sociální pracovníci ani pracovníci OSPOD neměli tušení¹).

Pracovníci NNO (například Oblastní charity zajišťující SAS pro rodiny s dětmi) mohou navázat spolupráci s koordinátory dobrovolníků a postupně rozšiřovat síť dobrovolníků, například ve spolupráci s vysokými školami.

Zahrnout do sítě pomoci také dobrovolníky, kteří by docházeli do rodin a pomáhali s doučováním dětí, s dohlížením na plnění školních povinností a s nácvikem rodičovských kompetencí, se z praxe velmi osvědčilo⁹⁹. Ideální způsob zkontaktování dobrovolníků je přes vysoké školy, kde na základě domluvy mohou probíhat přednáškové činnosti NNO o významu dobrovolnictví, a studenti se mohou zapojit. V tomto případě je doučování také mnohem efektivnější, jelikož děti si k mladým studentům (kteří se sami pořád ještě učí ve škole) získávají větší důvěru a náklonnost, než k „úředníkům“ OSPODu nebo sociálním pracovníkům.

⁹⁹ Zdrojem je terénní výzkumné šetření, Sociotrendy.

Schéma 6.2 Návrh možného sestavení plánu práce v rodině při řešení nedostatečné podpory vzdělávání dětí ze strany rodičů, stanovení klíčových aktérů, intenzity intervence v rodině a dílčí cíle s ohledem na celkovou dobu spolupráce s rodinou



Zdroj, zpracováno: Sociotrendy

7. Metoda síťování v kontextu českých podmínek

Síťováním služeb a zdrojů pomoci v ČR by postupně mělo docházet ke sjednocování současného systému péče o ohrožené děti a rodiny, tedy ke sjednocování postupů jednotlivých resortů a subjektů, ke sjednocování metodik práce, služeb pro rodiny s dětmi atd. To vše s ohledem na snahu zachování přirozených vazeb v rodině a na předcházení jedné z nejproblematictějších situací, kterou je odejmutí dětí z rodiny.

Co se týče systému péče o ohrožené děti a rodiny v České republice, dotčená problematika je řešena prostřednictvím resortů, které mají péči o ohrožené děti a rodiny ve své gesci. Standardně se problematikou zabývá resort Ministerstva práce a sociálních věcí, resort Ministerstva školství, tělovýchovy a mládeže, Ministerstva zdravotnictví, Ministerstva vnitra a Ministerstva spravedlnosti. Odpovídající resorty, které řeší konkrétní událost, jsou povinny postupovat dle platných zákonů a na základě dílčích principů, kterým jsou podřízeny. Zákonná ustanovení a metodické postupy však ne vždy berou v úvahu sociální kontext dané události¹⁰⁰ a může se stát, že dítě, prochází resorty MZ, MŠMT a dalšími bez ohledu na jeho osobní situaci. Rovněž používané pojmy „ohrožené dítě“ či „blaho dítěte“ jsou praxí chápány nejednotným způsobem.

Je proto potřeba vytvořit otevřený, prostupný a dostupný a systém, který bude pružně reagovat na aktuální potřeby rodiny a dítěte, standardizovat práci s informacemi, a vymezí jasný management multidisciplinární spolupráce podle potřeb dítěte. Zároveň také jasné rozdělení a vymezení kompetencí jednotlivých odborníků aktérů.

Důležitá je povinná a vymahatelná součinnost resortů a subjektů systému v poskytování sociálně-právní ochrany dětem při řešení nepříznivých a krizových situací rodin a dětí (tedy součinnost státní správy, samosprávy a nestátních organizací), to by

¹⁰⁰ Např. dítě umístěné v DD do 3 let, které spadá pod MZ, následně po dovršení 3 let by mělo přejít do jiného DD spadajícího pod resort MŠMT.

mělo zajistit pro dítě optimální postup pro jeho ochranu. Proto by měla být meziresortní multidisciplinární součinnost zařazena do zákonné podoby všech dotčených resortů. Měl by být rovněž vypracován postup, který by konkretizoval spolupráci jednotlivých složek podílejících se na ochraně dítěte. Síťování je metodou, která by měla sloužit k výše uvedenému účelu.¹⁰¹

¹⁰¹ Podrobněji: MPSV, Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti, 2008.

7.1 Současný systém péče o ohrožené děti a rodiny a legislativní opatření, která přispívají ke sjednocování a zkvalitňování tohoto systému

V systému péče o ohrožené děti v ČR panuje značná roztržitost. Současný systém je takový, že část služeb pro ohrožené děti a rodiny spadá pod gesci MPSV, pobytová školská zařízení pro výkon ústavní péče spadají pod MŠMT a MZ. Zřizovateli jsou ministerstva a kraje, přičemž tento stav neumožňuje efektivní řízení, kontrolu hospodárnosti.

Systém péče o ohrožené děti a rodiny v ČR

V současném systému péče o ohrožené děti a rodiny jsou v centru orgány sociálně-právní ochrany dětí, tedy osoby s pověřením k výkonu SPOD, registrované sociální služby a aktéři v síti institucionální péče.

Dále se jedná o subjekty, které s OSPOD v rámci systému péče o ohrožené děti a rodiny, úzce spolupracují a podílí se na vytváření systému, např. školy, policie, státní správa, samospráva, zdravotnická zařízení a pracovníci (pediatři), pedagogicko-psychologická poradna, psychologové, terapeuti, úřady na lokální úrovni (krajský úřad, Obecní úřad, Úřad ORP), úřad práce, sociální pracovníci na místní úrovni, nestátní neziskové organizace, zdravotní pojišťovny, rodina a blízké osoby klienta v rámci komunity apod.

Příklad z praxe

- **Potřeba vytvoření sítě aktérů v oblasti péče o ohrožené děti a rodinu ve městě Pardubice, s ohledem na propojení oblasti sociálních služeb, státní správy i místní samosprávy a subjektů z oblasti školství a zdravotnictví¹⁰²**

V rámci spolupráce místních aktérů v oblasti péče o ohrožené děti a rodinu, jsou ve městě Pardubice do procesu komunitního plánování zapojeni především poskytovatelé sociálních služeb, a to v rámci pracovní skupiny KP Rodiny s dětmi a mládež.

Pracovní skupina se schází jednou do měsíce a její členové mají možnosti navzájem sdílet své zkušenosti, poznatky, navazovat na spolupráci, vznášet podněty a připomínky vůči městu apod. Mezi zástupce aktérů pracovní skupiny patří:

- poskytovatelé sociálních služeb: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- poskytovatelé služeb náhradní rodinné péče, tzn. všechny místní organizace, které poskytují služby NRP a SAS,
- poskytovatelé komunitních služeb: mateřská a rodinná centra.

Aktivní spolupráci jednotlivých zapojených subjektů je však důležité nadále rozvíjet, a to nejen mezi jednotlivými aktéry (poskytovateli služeb) navzájem, ale také je potřebné posílit vzájemnou spolupráci a komunikaci mezi poskytovateli služeb a státní správou a samosprávou. To vše v zájmu efektivních a zacílených řešení obtížných situací dětí a rodin.

Jako vhodný nástroj koordinované spolupráce ve prospěch klientů je považováno a navrženo využít síťových setkání a případových konferencí, přičemž koordinátorem těchto aktivit by byl v ideálním případě zástupce OSPOD.

¹⁰² zdroj: *Analýza systému péče o ohrožené děti a rodinu na území města Pardubice*. SKP-Centrum, Pardubice, 2013, str. 33-34).

V rámci vytvoření sítě je důležité zapojit aktéry také z jiných oblastí, než jsou sociální služby a služby pro rodiny s dětmi, především subjekty z oblasti školství a zdravotnictví.

Zatímco poskytovatelé služeb pro rodinu (SAS a služeb NRP) jsou ve vzájemném kontaktu i spolu se zástupci města, koordinovaná spolupráce se školskými, popř. zdravotnickými zařízeními nebyla navázána. Pozitivní je fakt, že díky finanční podpoře z programu prevence kriminality MV ČR působí na všech školách ve městě odborníci na pozici školního psychologa. Je třeba však dále rozvíjet spolupráci s MŠ, ZŠ a se zdravotnickými zařízeními (např. v oblasti podpory těhotných žen a matek těsně po porodu v tíživé životní situaci).

Spolupráce s mateřskými školami a základními školami může být v první fázi zaměřena na osvětovou činnost (problematika ohrožených dětí) a na předávání informací o existující síti služeb pro rodinu. Jako další z problémů je vnímáno také nastavení pravidel pro přijímání dětí do MŠ u dětí, jejichž rodiče nemají trvalé bydliště na území města (pravidelně např. děti žijící v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi) a nemají z důvodu malé kapacity MŠ prakticky možnost chodit do MŠ, což je často hendikepuje i následně při nástupu školní docházky. Doporučuje se tedy iniciovat jednání s odborem školství Magistrátu města Pardubice o stanovení podmínek pro přijetí těchto dětí do předškolních zařízení.

Další z možností podpory dětí a rodin je také zavedení pracovní pozice sociálního pracovníka přímo na školách.

Transformace a sjednocení systému péče o ohrožené děti

Potřeba vzniku sítě služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny je provázána také s potřebou transformace a sjednocení systému péče o ohrožené děti. Cílem síťování i transformace je otevřený, dostupný a prostupný fungující systém, který bude pružně

reagovat na potřeby dítěte a rodiny a bude podporována multidisciplinární spolupráce jednotlivých aktérů a jasné rozdělení kompetencí jednotlivých klíčových subjektů

V rámci novely zákona č. 359/1999 Sb. je potřeba vytvoření fungující sítě služeb pro rodiny s dětmi vymezena několika dílčími cíli, z nichž lze mj. vyjmenovat ten, který se týká úpravy pravidel činnosti zaměstnanců OSPOD (zejména na úrovni ORP), kteří budou po vyhodnocení situace ohroženého dítěte a jeho rodiny hledat individuálně pro každé takové dítě optimální řešení v rámci multidisciplinární spolupráce a za využití sítě služeb nebo ten cíl, který ukládá potřebu vytvoření takového systému, který by byl orientován na prevenci ohrožení dítěte a včasná řešení.

Současně by měl být vymezena nová role pracovníků OSPOD, jakožto terénních sociálních pracovníků. Tím by jim bylo umožněno vidět kontext rodiny také v jejím přirozeném prostředí, jiné chování a okolní souvislosti, které na úřadě vidět nejsou, a pracovníci OSPOD by tak objektivněji a komplexněji mohli posuzovat situaci rodiny a navrhnout vhodné zdroje pomoci. Tento požadavek je spojen s novelou zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, která ukládá sledovat širší sociální kontext dítěte a jednotlivá zjištění a souvislosti zanášet do individuálního plánu dítěte (IPOD). K získávání širších souvislostí mají však blíže pracovníci NNO, kteří s rodinou intenzivně pracují v jejím přirozeném prostředí, přitom vypracování IPOD spadá pod odpovědnost OSPODu, který tak široký záběr nemá. Proto je důležitá nová role pracovníků OSPOD, která je zařadí mezi terénní pracovníky.

Dále je potřeba pracovat na metodikách a postupech práce, které by sjednocovaly činnost jednotlivých resortů a subjektů a garantovaly by kvalitní a efektivní ochranu všech dětí. Jednotlivé resorty vykazují potřebu jednotných principů a cílů tak, aby byla multiresortní a multioborová spolupráce co nejvíce efektivní a homogenní. Cílem je přitom stav, ve kterém ohrožené dítě a jeho rodina nebudou putovat od jednoho resortu

k druhému, ale bude zajištěna podpora těchto rodin s dětmi ze strany jednotlivých resortů a jejich aktérů, kteří budou působit v rámci jednotné sítě pomoci.

Např. současný systém ústavní výchovy je dělen na základě věku dětí, což není vyhovující, vzhledem k důležitému záměru zachování sourozeneckých vazeb dětí (pod resort Ministerstva zdravotnictví spadají děti ve věku 0-3 roky, pod resort Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstva práce a sociálních věcí spadají děti ve věku 3 – 18 let).

Činnost OSPOD je v současnosti charakterizována nejednotným a roztržitým způsobem a postupy při řešení jednotlivých případů (z pohledu jednoho typu zařízení nebo jednoho typu ústavu často velmi rozdílné, založené na intuitivních řešeních) vykazují obtížnou možnost přezkoumání těchto postupů. Z tohoto důvodu pak dochází k dlouhodobému neřešení a odkládání případů dětí, které jsou významně ohroženy.

V tomto důsledku byly stanoveny standardy kvality sociálně-právní ochrany, které se vztahují na OSPOD, osoby pověřené k NHR, osoby pověřené k SPOD a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Tyto standardy jsou prvním krokem ke sjednocování postupů jednotlivých subjektů a ke kvalitní síti služeb pro ohrožené rodiny s dětmi, i nadále je však potřeba jejich rozvoje a dalších metodik sjednocování a síťování služeb pro rodiny s dětmi.

Dalším dílčím cílem sjednoceného a transformovaného systému péče o ohrožené děti je vytvoření fungující sítě pomoci tak, aby jednotlivé složky podléhaly jednotnému postupu a dané služby a subjekty byly navzájem návazné. V systému by se měly odstranit mezery, které zapříčiňují umisťování dětí do ústavní výchovy nebo absenci pomoci a podpory v rodině, která bez dostačující intervence není schopna zabezpečit své dítě v jeho základních potřebách. Tyto mezery vznikají právě nízkou návazností OSPOD na poskytovatele služeb, rozdílné postupy a metody práce jednotlivých resortů.

Několikrát již bylo zmíněno, že současný systém v České republice vyžaduje sjednocení postupů jednotlivých resortů tak, aby docházelo ke snižování umisťování dětí do ústavní výchovy. Žádoucí je vznik společných metodik, kterými by se jednotlivé resorty (MPSV, MŠMT, MZ ad.) řídily tak, aby se dařilo postupně umisťovat co nejvíce dětí do náhradního rodinného prostředí. S touto problematikou souvisí také pojem deinstitucionalizace ústavní výchovy, neboli deinstitucionalizace náhradní péče pro děti, která si za cíl klade vytvořit pro děti, které nemohou vyrůstat v přirozeném, biologickém rodinném prostředí, systém náhradní péče v rámci komunity.

7.2 Spolupráce mezi státními a nestátními subjekty

Problémů spolupráce státních a nestátních subjektů (zejména nestátních neziskových organizací, dále jen „NNO“), při poskytování sociálních služeb ohroženým rodinám a dětem, je stále mnoho a staly se cílem strategických dokumentů, v nich je poukázáno na několik stále aktuálních problémů v této oblasti.¹⁰³ Zejména byla položena otázka dostatečného legislativního zakotvení jak služeb, tak i podmínek pro jejich fungování. Nejčastěji zmiňovaným problémem byla daňová problematika¹⁰⁴ (omezené daňové úlevy, princip stanovení předmětu daně, kdy NNO musí, v případě že výnosy převýší náklady, zdaňovat i příjmy z těch činností, pro které byla založena, dále se jedná o nemožnost kompenzovat zisk a ztrátu z jednotlivých činností nebo malý rozsah možných daňových odpisů, přičemž dalším důležitým aspektem by mělo být zvýhodnění daňových odpisů pro subjekty, které občanský sektor svými prostředky podporují).¹⁰⁵

Nestátní organizace mívají často komunikační potíže se svou obcí, proto se jeví jako vhodné, aby bylo do zákona vneseno ustanovení, které by obcím přímo nařizovalo povinnost podporovat organizace poskytující sociální služby, a to nehledě na to, kdo je jejich zřizovatelem. Dalším nedostatkem je vzájemně špatná komunikace pracovníků OSPOD a ostatními poskytovateli, což jde na úkor klientů, a při řešení situací dochází k průtahům, apod. Zatímco nestátní organizace jsou povinny poskytovat státní úředníkům veškeré informace o svém klientovi, opačně tato povinnost neplatí, což jim komplikuje činnost a někdy může navíc působit i v neprospěch jejich klientů. Aktivnější oboustranná spolupráce a rovnocenná vzájemná informovanost by podle jejich zkušeností byla pro klienty přínosem.

¹⁰³ Akční plán MPSV http://www.mpsv.cz/files/clanky/14311/APN_NSOPD_2012-2015.pdf. Navštíveno dne 7.1.2015

¹⁰⁴ http://www.e-cvns.cz/soubory/Dane_trapi_i_neziskovky.pdf;

http://www.e-cvns.cz/soubory/1Navrh_dane_z_prijmu.pdf

¹⁰⁵ VÚPSV: Nešporová, O., Svobodová, K.: Nestátní sféra v oblasti podpory rodin a služeb pro rodiny, Praha, 2006. http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_204.pdf. Navštíveno dne 18. 1. 2015

Nespornou výhodou v poskytování služeb výše zmíněným skupinám obyvatel je, oproti státním institucím, bližší a reálnější vztah k praxi. Většina pracovníků jednotlivých neziskových organizací se uplatňuje primárně na lokální úrovni, má podrobné informace o regionu, ve kterém působí, i přesné znalosti potřeb svých klientů. Další výhodou je to, že služby poskytované neziskovými organizacemi jsou levné, často je klienti nemusejí hradit vůbec, což je především u zprostředkování pomoci sociálně slabším osobám velmi důležité. Není to však pravidlem, v některých případech jsou naopak poplatky za služby vyšší, proto je důležité vytvořit v budoucnu databázi poskytující více informací o jednotlivých poskytovatelích pro přehlednost a transparentnost systému. Organizace, zaměřující se při své činnosti primárně na rodinu, zajišťují pro své klienty nejčastěji volnočasové aktivity a vzdělávací kurzy a poskytují sociální poradenství. Své služby poskytuje většina organizací především bezplatně. Finanční prostředky pro svoji činnost získávají občanská sdružení tohoto typu především z dotací obce, z dotací Ministerstva práce a sociálních věcí a od sponzorů.

Významným problémem pramenícím z historických podmínek a sociálního klimatu české společnosti je nedostatečné ocenění činností, které nestátní organizace vykonávají, jež se projevuje jak u širší veřejnosti, tak zejména mezi neziskovými organizacemi a státem, státními úředníky a místní samosprávou.¹⁰⁶

Dalším problémem je dvojí úprava některých povinností v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách¹⁰⁷, a také nesoulad obou zákonů a obtížnost oddělení poskytování služeb na základě pověření a na základě registrace, jelikož v praxi má většina pověřených osob také registrovanou sociální službu, a nachází se tak v působnosti dvou zákonů. V analýze sítě sociálních služeb pro rodiny s dětmi (MPSV ČR, 2014) bylo zjištěno, že se zařízení poskytující sociální služby, dostávají do rozporu při plnění povinností obou zákonů v situaci, kdy zároveň vzniká

¹⁰⁶ Müller, Karel: Češi a občanská společnost. Praha, Triton, 2002.

¹⁰⁷ MPSV 2014 <http://www.mpsv.cz/files/clanky/17905/analyza.pdf> s.133 Navštíveno dne 17. 1. 2015

ohlašovací povinnost vůči zřizovateli, či schvalovateli registrace, a zároveň je zde existující závazek vůči klientům na zachování anonymity a jiné požadavky. Rovněž administrativa příliš odvádí od větší efektivity práce s klienty.

Každé zařízení vykazuje věci jinak, jiným způsobem, a s jiným objemem informací, což je následně velmi těžké porovnat.¹⁰⁸ Řešením by byl nastavený jednotný systém vykazování, jaký je uplatňován například v systému benchmarking sociálních služeb, kde každý poskytovatel služby uvádí stejný počet informací, ve stejném rozsahu, a poskytovatelé a jejich služby jsou tak lépe porovnatelné.

Problém neregistrovaných služeb zaznamenala od účinnosti novely zákona o sociálních službách také Veřejná ochránkyně práv, která rovněž provádí systematickou kontrolu zařízení a sdělila, že ne všichni poskytovatelé respektují zákonný požadavek na registraci, a vyhýbají se tak zákonným povinnostem a požadavkům kvality a podstupování státní kontroly.¹⁰⁹ Zavedené standardy kvality jsou nezbytným požadavkem zejména z toho důvodu, že služby jsou stále specifitější a mnohdy vyžadují odbornost s důrazem na ochranu práv klientů. Proto je ve stále větší míře zajišťováno i další vzdělávání sociálních pracovníků, apod. Systematické návštěvy veřejné ochránkyně práv ukazují, že v neregistrovaných zařízeních často dochází k poskytování služeb na pochybné úrovni a Ochránkyně se chystá vydat souhrnnou zprávu ze svých kontrol. Prozatím informuje veřejnost o možných rizicích využívání služeb neregistrovaných zařízení a vyzývá krajské úřady, aby činily kontroly v rámci svých kompetencí.¹¹⁰

¹⁰⁸ Tamtéž s. 139

¹⁰⁹ Veřejný ochránce práv <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/neregistrovane-sluzby/>.

Navštíveno dne 14.1.2015

¹¹⁰ tamtéž

7.3 Ochota zapojených aktérů podílet se na síťování a spolupráci

Důležitým faktorem, který ovlivňuje, jak budou vytvářenu síť a jejího iniciátora a koordinátora jednotliví aktéři sítě posuzovat, stejně tak jako ovlivňuje, nakolik se v jejich postoji bude odrážet případná ochota a aktivita podílet na činnostech spojených se síťováním, je doba působení dané organizace na poli příslušného oboru činnosti, popřípadě jakou zkušenost mají potenciální zapojení aktéři s dřívější spoluprací s touto organizací. Vzhledem k tomu, že OSPOD zastřešuje celý systém sociálně-právní ochrany dětí v České republice, není otázka důvěryhodnosti vzhledem k vytvoření nové sítě služeb nijak ohrožující.

Jak píše Šotola, „pokud pracovník a jeho mateřská organizace v dané lokalitě dlouhodobě působila a stala se nově garantem procesu síťování, se do procesu síťování promítaly dopady neformálních vazeb anebo animozit z dosavadního působení. V případě pozitivních vztahů je legitimita pořádání kulatých stolů zjednodušena, protože jejich konání je zaštiťováno dobrým jménem pracovníka či organizace, v opačném případě je nutné překonávat zvýšenou nedůvěru a před porozumění, že nová aktivita je zbytečná.“ (2013, str. 17).¹¹¹

I přes nastavené, poměrně ideální vstupní podmínky organizace OSPOD do procesu síťování, není navazování spolupráce a komunikace s jednotlivými aktéry vždy jednoduché, v některých případech není ani možné a k navázání aktivní spolupráce nikdy nedojde. Vše je založeno na principu dobrovolnosti a demokracie. Ze zkušenosti koordinátorů sítě vyplývá, že motivace většiny oslovených a potenciálních subjektů nebo jejich zástupců, je ve většině případů poměrně nízká. Děje se tak nejčastěji z důvodů vytíženosti nebo faktické nedůvěry ve smysl celého snažení.

¹¹¹ Přiměřeně neformálního přístupu je vhodné využít při počátečních setkáních hlavně u aktérů, kteří doposud důvěru v iniciátora sítě nebo její cíle nezískali a ostýchají se otevřeně vystoupit a veřejně projevit svůj názor. Neformálnější vedení rozhovoru a komunikace může navodit uvolněnější náladu a motivovat takové aktéry k další spolupráci a zapojení se do procesu síťování

Proces síťování je náročný z hlediska času i organizace, přičemž jeho výsledky a efektivita nejsou nikdy dopředu známé. Proto je jedním ze zásadních problémů nesnadná a obtížná motivace zástupců managementu organizací a veřejné správy, kteří jsou již tak dost zaneprázdnění spravováním svého úřadu, aby věnovali svůj čas dalšímu řízení, komunikování a účastnění se dalších schůzí v rámci sítě. Podle Šotoly a Zatloukala je základním rizikem jakéhokoliv síťování skutečnost, že cíle sítě není možné naplnit proti vůli samosprávy a proti vůli úředníků ve vedoucích pozicích. „*Bohužel, jejich častým postojem je buď odpor ke změnám (...), nebo ještě častěji pasivita*“. Aktivita představitelů samosprávy je podle autorů mnohdy vyčerpaná pouhou tvorbou strategií a koncepcí, jejichž reálný význam je často pouze deklaratorní. Těmto koncepcím chybí jakýkoliv akční plán, a chybí také konkrétní pověření jednotlivých orgánů úkoly a analýzami, tedy přiřazení jednotlivých zodpovědností. (Šotola, Zatloukal, 2010, str. 216).

Následující příklad z praxe zaznamenává ukázkou toho, jak odlišný může být přístup institucionalizovaných organizací či aktérů k jednotlivým iniciátorům sítě, na základě jejich vymezení.

Jedná se o Asociaci zaměstnavatelů zdravotně postižených, která podporu ze strany státní správy získala, a o organizaci Česká asociace paraplegiků, která se o navázání spolupráce se státní správou v rámci síťování neúspěšně pokoušela.

Příklad z praxe

- ***Rozdílná ochota aktérů zapojení se do sítě na základě různě zaměřených sítí¹¹²***

Cílem této sítě je zajištění podpory znevýhodněným lidem nebo rodinám, a to především z komplexního hlediska, tedy s využitím zapojení sociálních a zdravotních služeb, ale také s propojením oblastí vzdělávání, sportovního a kulturního vyžití, pracovního uplatnění a kvalitního rodinného i společenského života.

Vzhledem k tomu, že taková síť propojí nejen osoby a služby, které se zdravotně postiženými a jejich rodinami běžně pracují, ale také osoby a služby, které s handicapovanými lidmi nemají žádnou zkušenost (např. potenciální zaměstnavatelé, vedoucí vzdělávacích, sportovních či zájmových kurzů atd.), je proto nutné zapojené aktéry nejen dobře informovat o dané problematice, ale v rámci síťování také odbourat bariéry, které vytvoření sítě brání. Je zde tedy poukázáno na důležitost nejen aktéra do sítě získat a zapojit, ale především s ním také komunikovat, a poskytovat co nejvíce informací, aby síť, a s ní související propojená podpora, měly smysl.

„Síťování pomoci a podpory umožňuje vzájemnou komunikaci, vyjednávání a přesvědčování mezi jednotlivými aktéry. (...) Cílem AZPP¹¹³ je nejen společný postup a spolupráce s orgány státní správy a zákonodárci v této specifické a citlivé problematice, v níž se prolíná podnikání na volném trhu s integrací znevýhodněných, ale také podpora vzájemné komunikace členů, včetně podpory obchodní, informační, šíření tuzemských i zahraničních zkušeností v dané oblasti.“

Otázka propojenosti či návaznosti služeb napříč pomáhajícími sektory a dalšími zapojenými subjekty, tedy spolupráce s organizacemi, však předně záleží na tom, jaké

¹¹² Zdroj článku: *Možnosti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením jako součást sítě pomoci a podpory* (autor článku: Eliška Barochová, 1/2012, str. 26 – 28).

¹¹³ Asociace zaměstnavatelů zdravotně postižených ČR, místopředsedou je Karel Rychtář

poslání daný subjekt má, a jaký názor zastává ohledně síťování či vytyčených „společných“ cílů. Například organizace CZEPA¹¹⁴, která je zaměřena na podporu a pomoc vozíčkářům po poškození míchy, spolupracuje hlavně se spinálními jednotkami a rehabilitačními ústavy. O propojenost a navázání kontaktu se státní správou se pokoušeli, ovšem neúspěšně. Snazší je pro ně spolupráce a propojení služeb a podpory s neziskovými organizacemi, které jsou zaměřeny na pomoc vozíčkářům.

Naproti tomu organizace AZZP, jejímž hlavním zaměřením je zastupovat zaměstnavatele na chráněném trhu práce, spolupracuje především s orgány státní správy a zákonodárci v oblasti podpory zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají zdravotně postižené osoby. Ve státní sféře potom probíhá spolupráce a komunikace předně s MPSV a mají zastoupení i ve Vládním výboru pro zdravotně postižené osoby. Propojenost je i s podnikatelskou sférou a díky celostátnímu působení navazuje organizace kontakty v regionech. *„(...) problematika síťování je obsáhlá, postižení diferencované, řešení je potřeba hledat komplexní. Hledat a postupně vytvářet v rámci jednotlivých poskytovatelů a měst.“ „V tomto smyslu je potřeba zapojit i obce, města a regiony tak, jak je běžné v zahraničí. Teprve potom je možno očekávat vznik sítí (...)“.*

¹¹⁴ Česká asociace paraplegiků, ředitelkou sdružení je Alena Jančíková

Příklad z praxe

- **Obtíže při síťování spojené s komunikací a ochotou potenciálních aktérů sítě¹¹⁵**

„Vytvoření funkční sítě spolupracujících odborníků považují mnohé sociální pracovníce a pracovníci za nezbytnost. Kompaktní řešení problémových životních situací klientů totiž vyžadují spolupráci mnoha odborníků z různorodých oblastí. V praxi se lze setkat s tím, že organizace a instituce státu, místní správy, občanského a soukromého sektoru, tvoří imaginární sítě, v nichž spolupráce, porozumění a vstřícnost proudí zcela výjimečně, pokud vůbec“.

Občanské sdružení Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví v Ostravě je jednou z organizací, která se aktivně podílí na vytvoření formální sítě a vytvoření otevřených sítí pomoci a podpory. V rámci projektu Pavučina I a II, usilovalo o vytvoření sítě služeb a o tzv. multioborovou spolupráci, především o propojení sociálních služeb se službami psychiatrů (dále například i psychologů, nebo pracovníků chráněného bydlení apod.), kdy jedním z cílů byla nejenom jejich funkční spolupráce, ale i profesionální a odborná komunikace.

Co komplikovalo a komplikuje síťování služeb?

- Nedostatek odborných pracovníků a jejich následná ochota podílet se na síťování. Problém byl především v tom, že v Ostravě a okolí je psychiatrů nedostatek¹¹⁶, takže jsou vytíženi ve své vlastní činnosti a motivace či následná ochota ke komunikaci, setkávání se sociálními pracovníky, poskytnutí svého času, a k jiným aktivitám, které by byly „navíc“, byla ze strany psychiatrů prakticky nulová.

¹¹⁵ Časopis Sociální práce 1/2012: Vytváření sítí služeb. Rozhovor: Síťování je prostředkem k zajištění komplexní podpory klientů, s předsedou občanského sdružení Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví Moravskoslezského kraje Alexejem Beránkem a sociální pracovnící Petrou Kubunovou. Autorem článku je Roman Baláž. Str. 8-11.

¹¹⁶ Problém s nedostatkem psychologů a psychiatrů lze identifikovat v rámci většiny krajů ČR. Tento výrazný nedostatek vyplynul také například z hloubkových rozhovorů v rámci terénního šetření realizovaného agenturou Sociotrendy mezi pracovníky OSPOD a NNO v pilotních krajích, v Pardubickém a Karlovarském kraji, kde respondenti obou lokalit vyjadřovali velké problémy s časovou i místní nedostupností psychologů a psychiatrů.

- Další překážkou je i fakt, že ačkoliv je síť tvořena organizacemi či institucemi, funkční spolupráce je vždy závislá na konkrétních lidech, na jednotlivých zástupcích z těchto organizací a institucí. A pokud se tyto lidi nepodaří dostatečně motivovat a získat, odejdou a s nimi i celá podpora organizace, a je potřeba znovu začít s novým vyjednáváním spolupráce.
- Pro některé odborné pracovníky je také obtížné přijmout rovnocennost mezi jednotlivými subjekty sítě, především potom mezi jednotlivými zástupci, kteří se na aktivní spolupráci v rámci síťování podílejí. V případě vytváření sítě služeb iniciované Centrem pro rozvoj péče o duševní zdraví se jeho koordinátoři setkali i s problémem, že psychiatři měli naprosto zkreslené představy o činnosti sociálních pracovníků, na základě kterých psychiatři nepovažovali sociální pracovníky za rovnocenné partnery a jejich spolupráci za adekvátní a přínosnou. Problémy a překážky k síťování pramení tedy také z nedostatečného vzdělání a získávání vědomostí mimo obor, na základě čehož jednotliví odborníci netouží po spolupráci s pracovníky těchto jiných oborů.
- Řešením těchto predsudků a nevědomostí může být jeden společný workshop či sezení, kde se v rámci odborníků z různorodých oblastí vymezí role a kompetence, které jsou přínosné při pomoci a podpoře. Dobrým příkladem je i pozitivní výstup z workshopu v rámci síťování Centra pro rozvoj péče o duši: „Velmi mě potěšila změna vnímání sociálních pracovníků u jednoho zúčastněného psychologa, který sociální pracovníky vnímal jako ty zhrzené, co se nedostali na studium psychologie, a tak vystudovali sociální práci. Když zjistil a na tabuli přímo viděl seznam kompetencí sociálního pracovníka, tak řekl: Aha! Ono to je jinak! Tak ona je to svébytná profese.“ (Alexej Beránek, Petra Kubinová, 2012)

Co by podpořilo síťování služeb?

„Určitě by pomohlo vytvořit podmínky pro síťování. Podpora síťování by měla být součástí studijních osnov všech pomáhajících profesí, aby se mohla stát obecně vynutitelnou normou.“ (Alexej Beránek) „(...) souhlasím, nemusela bych pak každému vysvětlovat, proč je dobré se scházet, komunikovat a spolupracovat. Určitě by také pomohla podpora ze strany orgánů kompetentních rozhodovat, jak by měla péče vypadat z hlediska koncepce např. obce, kraje, ale i zdravotní pojišťovny“ (Alexej Beránek, Petra Kubinová, 2012,).

Možné způsoby zvýšení ochoty subjektů podílet se na síťování a na vzájemné spolupráci jsou uvedeny v podkapitole níže. Důraz je kladen především na motivační roli koordinátora sítě, který by měl formou aplikace vybraných motivačních prvků do praxe zajistit dlouhodobé, kvalitní a udržitelné fungování sítě služeb a pomoci. Pro ilustraci jsou v následující podkapitole uvedeny také praktické příklady implementace některých motivačních prvků do praxe, způsob, jakým by měl koordinátor zapojené aktéry motivovat, a také jak by měl dostát přátelské a pozitivní atmosféry v rámci pracovního týmu, nebo v rámci pravidelné a dlouhodobé spolupráce aktérů při síťování.

7.4 Možnosti zvýšení a podpoření ochoty jednotlivých subjektů k síťování

Prvním krokem při motivaci aktéra k zapojení se do sítě a vzájemné spolupráce by mělo být vhodné vysvětlení přínosů sítě, za jakým účelem je síť vytvářena, jaké činnosti jsou v rámci sítě vyžadovány, jakými kompetencemi by mohl daný aktér přispět. Důležité je také zmínit společné úsilí všech aktérů a cíle, ke kterým bude toto úsilí směřovat. Aktér by měl být obeznámen s tím, jakou pozici bude v síti zastávat, jaká práva a povinnosti má vzhledem k plnění cíle a k řešení daného problému, jakým způsobem může přispět, a především proč je vnímán jako důležitý a nepostradatelný subjekt.

V některých případech může aktéry od mezioborové spolupráce v síti odrazovat nejednotný postup metodik práce napříč obory či resorty, nejednotné legislativní nastavení některých úkonů, či rozdílné představy o postavení rodiny či dítěte v systému péče o tuto cílovou skupinu. V současné době se proto klade důraz na sjednocování metodik postupů práce, na sjednocování systému péče o ohrožené rodiny s dětmi a další dokumenty a materiály, které by měly podpořit vzájemnou spolupráci při síťování a vytvořit kvalitní základ pro mezioborovou spolupráci, která bude postavena především na ochotě jednotlivých aktérů se do síťování zapojit a pomoci tak kvalitně, cíleně a efektivně řešit problémy a sociální jevy spojené s ohroženými rodinami a dětmi a s tím souvisejícím možným rizikem odejmutí dětí z rodiny.

V případě, že s aktérem byla spolupráce již v minulosti navázána, vzájemná komunikace a spolupráce nebyly pozitivní nebo přínosné, není nutné ihned novou spolupráci s tímto aktérem zahazovat, spíše ji zkusit nastavit jiným způsobem, zvolit více formální nebo naopak neformální způsob komunikace, důkladně vysvětlit a zmínit přínosy nabízené spolupráce vzhledem k řešení problematice ohrožených rodin a dětí, navzájem si vyjasnit kompetence tak, aby později nedošlo k případným nedorozuměním, sporům a konfliktům.

Základem úspěšné sítě je především vzájemná komunikace, která by měla být již od počátku nastavena tak, aby směřovala k pozitivní spolupráci všech aktérů a snižovala nízkou motivaci některých subjektů zapojit se do síťování.

Motivace k síťování může být u některých aktérů podpořena také formou pořádání kulatých stolů, kde se sejdou všichni zainteresovaní aktéři a společně si za účasti koordinátora sítě, facilitátora a dalších odborníků vyjasní navzájem své kompetence, síť a přínosy sítě i přínosy jednotlivých aktérů, důvody k obavám a neochotě se zapojit atd.

Klíčový je v tomto případě koordinátor sítě, tedy pracovník OSPOD či jiný subjekt koordinací pověřený, který by měl ovládat základní motivační techniky a dovednosti. V podkapitole níže je uvedena praktická charakteristika motivačních dovedností koordinátora sítě, stejně tak jako motivační prvky, které vycházejí z praxe metodiků a koordinátorů.

Příklad z praxe

- ***Motivační dovednosti koordinátora sítě¹¹⁷***

Koordinátor sítě by měl být schopný odpovědět na otázku „Co mám nebo můžu udělat pro to, aby dané téma ostatní také zajímalo, aby chtěli spolupracovat, sdílet své názory a zkušenosti?“ Spektrum různých motivačních faktorů je velmi rozsáhlé a jedním z úkolů koordinátora sítě je nejen umět správně motivovat subjekty (ať už ochotné ke spolupráci nebo nikoliv), ale také pracovat s motivací zainteresovaných subjektů tak, aby se rozvíjela a rostla, neboť pouze tak je možné vytvořenou síť dlouhodobě udržet fungující, efektivní a zacílenou. Pro koordinátora sítě je proto důležité vybrat z onoho rozsáhlého spektra motivačních prvků ty, které on sám může ovlivňovat a rozvíjet. Níže jsou uvedeny klíčové motivační prvky, které vychází z praxe metodiků a koordinátorů, a lze je tedy aplikovat i na motivaci pro zapojení subjektů do vytvářené dlouhodobé a fungující sítě. Důležité je také zmínit, že každý koordinátor sítě by měl mít na paměti, že

¹¹⁷ Zdroj: manuál pro metodiky v sociálních službách. Občanské sdružení Instand, 2011.

každý prvek motivace může být vnímán na jedné straně jako motivační, na druhé jako demotivující, podle toho, zda je naplňován, nebo zda je přítomen. Jako velmi podstatný demotivující faktor bývá vnímán nesoulad mezi vysokou mírou zodpovědnosti koordinátora a malými nebo nevyjasněnými pravomocemi.

Přehled motivačních prvků s ohledem na praxi koordinace sítě:

1. Motivační prvky zaměřené na smysluplnost práce

- jasné vymezení cíle, zadání úkolu,
- využití dobré praxe, předchozích zkušeností, identifikace přínosu sítě a spolupráce,
- realizovatelnost, dosažitelnost cíle.

2. Motivační prvky zaměřené na ocenění

- finanční stránka (dotace, individuální projekty, registrace služeb apod.)
- zvýznamnění přínosů každého aktéra k řešené problematice
- vyjádření nepostradatelnosti aktéra v síti, jeho důležitosti, významnosti

3. Motivační prvky zaměřené na vytvoření bezpečného prostředí

- vyjádření zájmu o názory, zkušenosti, obavy aktéra
- vytvoření prostoru pro dotazy, pro vyjádření názorů
- podpora
- předem stanovená pravidla, sjednocené postupy a metodiky, vyjasnění si kompetencí mezi jednotlivými aktéry
- garance rovnocenného přístupu ke všem aktérům

4. Motivační prvky zaměřené na dobrou spolupráci

- předchozí dobrá zkušenost
- navození přátelské, pozitivní atmosféry
- vzájemná motivace jednotlivých aktérů sítě
- rovnocenné postavení všech subjektů v síti

- působení odborného facilitátora, metodika, koordinátora sítě
- podpora vzájemné komunikace
- pravidelná osobní setkávání všech aktérů

5. Motivační prvky zaměřené na nové poznatky

- rozšíření kvalifikace
- získání povědomí o práci odborníků v jiných oblastech
- výměna zkušeností, příkladů z praxe, odborných názorů
- vzájemné poznání aktérů sítě
- nastavení dlouhodobé spolupráce, která může výhledově přinést nové možnosti

Příklad aplikace vybraných motivačních prvků v praxi

Vybrané motivační prvky (zájem, ocenění, humor a rekapitulace), které se mohou při koordinování sítě a aktérů v praxi pracovníků OSPOD vyskytnout, jsou uvedeny v tabulce níže. Nabízí pro pracovníky OSPOD praktickou ukázkou toho, jak lze některé z výše uvedených motivačních prvků aplikovat do praxe a zvýšit či podpořit rozvoj motivace jednotlivých subjektů k zapojení se do síťování.

Motivační prvek	Provedení v praxi
Zájem	Aktivně projevovat zájem o každého z aktérů, neopomínat jeho přínos v síti, jeho schopnosti a kompetence. Ptát se na jeho názory, zkušenosti, odborné připomínky. Každý aktér by se měl cítit důležitě, ovšem na druhou stranu v rovnocenném, partnerském postavení vzhledem k ostatním.
Ocenění	Ocenění konkrétního podílu každého z aktérů sítě na společném výsledku — tzn. nápad, snahu, přemýšlení, soustředěnost, spolupráci, odvahu podělit se o vlastní zkušenost, příklady z dobré praxe, položení dobré otázky, osobní nasazení, odborný posudek a názor a další.
Humor	Základem dobré a kvalitní spolupráce je přátelská, uvolněná atmosféra a pozitivní přístup všech zúčastněných. V přiměřeném množství a s ohledem na vhodnou aplikaci, může humor odbourat nejen prvotní komunikační bariéry, ale také stmelit spolupracující kolektiv, motivovat aktéry k další spolupráci.
Rekapitulace	Činnost v rámci síťování a plnění vytyčených cílů by měla být průběžně hodnocena, rekapitulována (čeho všeho se dosáhlo, jaké byly pozitivní stránky spolupráce, slabá místa atd.). Zpětná vazba pomůže všem zapojeným aktérům uvědomit si vývoj, posun, úspěchy, což může být povzbuzující, příjemné a motivující.

Shrnutí možných způsobů, jak motivaci a ochotu aktérů sítě zvyšovat a podporovat

Jak již bylo několikrát zmíněno v průběhu této kapitoly, prvotní nastavení komunikace mezi koordinátorem sítě (OSPOD) a jednotlivými aktéry (i mezi aktéry navzájem) hraje velkou a klíčovou roli při počáteční ochotě, motivovanosti a odhodlání účastnit se vzájemné mezioborové spolupráce. Otevřená, přátelská a především osobní komunikace, která vhodně vyvažuje formální i neformální úroveň komunikace tak, aby se aktér cítil pohodlně, rovnocenně, na druhou stranu tak, aby byla síť jasně definována

koordinována, sjednocena. Nezbytné je také jasné vymezení přínosů a výhod sítě a přínosů působnosti aktéra v síti, výstižně pospaný záměr síťování, důležitost síťování, sjednocené postupy práce, sjednocený pohled na pozici ohrožené rodiny a dítěte v systému péče o tuto cílovou skupinu. Klíčová je kvalitní a efektivní koordinace komunikace a spolupráce mezi aktéry, která vychází z praxe, koordinačních, metodických a motivačních dovedností koordinátora sítě (v tomto případě pracovníka OSPOD).

Pro nízkou ochotu a motivaci k zapojení se do síťování může u různých subjektů existovat mnoho důvodů, nicméně vždy je důležité komunikovat s druhou stranou otevřeně, zmínit pozitivní stránky věci, nastavit přátelskou atmosféru jednání, které by se postupem času mohlo přesunovat z čistě formálního způsobu komunikace na neformálnější a uvolněnější úroveň.

Další možné překážky a rizika, která se síťováním mohou souviset, kromě nízké ochoty a nízké motivaci jednotlivých aktérů k zapojení se do sítě, jsou uvedeny v následující kapitole.

7.5 Překážky a rizika a spojená se síťováním a návrh jejich včasného řešení

Následující tabulka by měla pomoci odhalit nejčastější možné překážky a rizika síťování, se kterými by měl koordinátor sítě vždy počítat a brát je v úvahu. Zároveň nabízí návrhy možného řešení těchto překážek. Pokud bude koordinátor sítě s potenciálními riziky předem počítat, a včas podstoupí preventivní opatření nebo si připraví řešení vzniklé rizikové situace v průběhu síťování, zmenší tak nejen riziko ohrožení fungování celé sítě, ale vyhne se dalším vzniklým potížím, které celý proces tvorby a udržení sítě mohou zpomalit či způsobit nedůvěryhodným.

Tabulka 7.2 Překážky fungování sítě a návrhy možného včasného řešení

Překážky fungování sítě	Návrh možného včasného řešení překážky fungování sítě
Nízká motivace a ochota potenciálních aktérů zapojit se do síťování, neznalost principů a výhod sítí služeb a síťování.	Důležité je kontaktovanému subjektu krátce, smysluplně a výstižně představit činnost sítě, její výhody a cíle, kterých by mělo společné úsilí dosáhnout. Měla by se vyjasnit také pozice aktéra v rámci sítě a jeho potřebnost a důležitost při procesu síťování. Dobré je uvést názorný příklad či modelovou situaci, aby měl potenciální aktér možnost si představit, jak konkrétně bude jeho spolupráce a přínos pro síť vypadat, a jakým způsobem může přispět a pomoci k plnění společného cíle.
Nedostatečná informovanost jednotlivých subjektů, nepřiměřené sdílení informací.	Je potřeba připravit si a vypracovat způsoby předávání a sdílení informací, např. vydávat zpravodaj, aktualizovat webové stránky sítě apod. Vhodné je také z každého setkání sítě pořizovat zápis, který bude k dispozici všem zainteresovaným subjektům.

Překážky fungování sítě	Návrh možného včasného řešení překážky fungování sítě
	Také je dobré si ujasnit, jaké informace zůstanou interní, pouze mezi partnery v rámci sítě, a jak bude činnost sítě informována a publikována navenek.
Rozdílné, protichůdné názory, hodnotové orientace a postupy aktérů v síti. Rozdílnost či neslučitelnost se může týkat jak pohledu na vytyčené cíle, tak na postup práce, na přerozdělování úkolů v rámci sítě nebo například na zapojování jednotlivých aktérů sítě.	Společný cíl, postup práce i pozici každého subjektu v rámci sítě by si měly obě strany (iniciátor sítě i potenciální aktér sítě) vyjasnit hned při prvním setkání v rámci síťové analýzy. Proto je případné rozdílnosti a neslučitelnosti důležité si vyjasnit a zvážit úplně na začátku spolupráce.
Nedostatek vzájemného respektu a důvěry mezi různorodými aktéry, napříč obory i mezi úrovněmi (formální, neformální), nedostatek vědomostí o činnosti ostatních aktérů a následné podceňování jejich účasti na síťování, zpochybňování jejich přínosu a nechuť s nimi spolupracovat.	Např. v rámci jednoho workshopu, kterého se budou účastnit všichni zainteresovaní aktéři – napříč obory, úrovněmi i profesním postavením, navzájem si představí činnost jednotlivých aktérů, jejich kompetence, čím mohou v rámci své práce přispět k plnění společných cílů sítě, popřípadě jaké mají pravomoci a zkušenosti z praxe. Takové vzájemné vymezení pomůže ostatním pochopit nejen přínosy jednotlivých aktérů, ale také jejich dovednosti, oborové znalosti, pravomoci atd., kterých by navzájem mohli využívat vzhledem ke zkvalitnění svých poskytovaných služeb a k celkovému fungování sítě.
Nedostatek času a prostoru	Hned ze začátku je dobré si v tomto ohledu

Překážky fungování sítě	Návrh možného včasného řešení překážky fungování sítě
k setkávání aktérů sítě, pro rozvoj spolupráce a vzájemných vztahů, nepřipravenost koordinátora (tzn. pořadatele schůzek zástupců jednotlivých aktérů sítě), např. nedostatečná kapacita místnosti, špatná vybavenost, předem nejsou promyšleny a vytvořeny ideální podmínky schůze, což může v různých situacích zapříčinit pocit aktéra, že je na setkání „navíc“, nebo že se s ním nepočítalo (např. budou-li chybět místa k sezení, nezajistí se vhodné vybavení pro prezentaci jeho příspěvků atd.).	stanovit pravidelné a pevné termíny scházení pracovní skupiny, aby s nimi mohli jednotliví aktéři počítat, to by alespoň v základní míře mělo ulehčit plánování jejich osobního rozvrhu s ohledem na zařazení pravidelných schůzek sítě (vše je samozřejmě ovlivněno i tím, jak moc je aktér ochoten a motivován se schůzek a spolupráce v rámci sítě účastnit). Koordinátor sítě by měl také včas zajistit vhodné prostory k setkávání pracovní skupiny aktérů sítě (s ohledem na vybavenost místnosti kvůli prezentacím a workshopům, na velikost místnosti dle počtu zúčastněných členů (aby měl každý člen své místo a věděl, že se s ním počítá, ne na poslední chvíli pro nějaké aktéry shánět náhradní židle) atd.).
Formální systémy mohou nabýt pocitu důležitosti a dominantnější pozice vzhledem k ostatním členům sítě. Mohou mít také tendenci vnášet do sítě svoje pravidla a způsoby řešení situace a odmítat jakékoliv jiné postupy, které přinese společná komunikace mezi formálními a neformálními aktéry sítě. Naopak neformální organizace,	Všichni členové sítě si jsou navzájem rovni a mají stejná práva, co se ovlivňování síťování a postupů práce při řešení daných problémů týče. Hned na začátku vzájemné spolupráce by tedy měla být vyjasněna pravidla spolupráce a vytyčeny role a pozice v rámci sítě, přičemž je potřeba si vyjasnit, že vždy budou mít někteří aktéři větší míru vlivu, ovšem to neznamena, že si budou moci připsat status dominantnějšího, potřebnějšího a důležitějšího aktéra sítě. Ze strany koordinátora sítě je potřeba zvolit také

Překážky fungování sítě	Návrh možného včasného řešení překážky fungování sítě
institute či jedinci mohou mít často pocity (v rámci kolektivu na různých úrovních) méněcennosti, menší důležitosti či nepotřebnosti jejich příspěvků a názorů, ať už odborných nebo laických.	vhodného facilitátora setkání a diskuzí, který bude případné nežádoucí zásahy formálních (ale i jiných) subjektů do fungování sítě vhodně tlumit a korigovat, a zároveň bude motivovat k aktivitě málo se projevující členy sítě, popřípadě jim dodá odhodlání vyjádřit svůj názor.

8. Metody komunikace v rámci sítě a síťování

Následující kapitola byla zařazena s ohledem na komunikaci jako neodmyslitelnou součást spolupráce, síťování a práci s lidmi vůbec. I když se ze zkušeností a teoretických znalostí o komunikaci mnohé ví, velmi často se tak v praxi nečiní a komunikace mezi subjekty dále zůstává velmi problémovým tématem. Jak již bylo mnohokrát zmíněno, právě komunikace je jedním z klíčových faktorů, které ovlivňují průběh veškeré spolupráce, fungování sítě, její dlouhodobou udržitelnost a efektivní a cílené působení. Nedostatečná kvalita komunikace mezi subjekty byla reflektována také přímo od pracovníků OSPOD či poskytovatelů služeb pro rodiny s dětmi, kteří vyjadřovali potřebu lepšího, profesionálnějšího a přístupu ke vzájemné komunikaci při nastavování spolupráce nebo při samotném řešení sociální situace klienta.

Tato kapitola tedy může pro mnohé shrnovat samozřejmé a základní poznatky, zařazujeme ji však s ohledem na klíčovou roli komunikace v procesu síťování a spolupráce, a také s ohledem na ne vždy ideální průběh komunikace mezi některými aktéry sítě, přičemž techniky a metody popsané v této kapitole by mohly přispět k lepšímu nastavení podmínek komunikace, k správnému postupu při komunikaci a celkově k lepší domluvě mezi aktéry.

8.1 Metody komunikace a kontaktování jednotlivých aktérů sítě

Zásady správné komunikace jsou dalším krokem k úspěšnému vytvoření fungující a efektivně zacílené síti služeb a pomoci pro ohrožené rodiny a děti. Celé síťování je vlastně o komunikaci mezi jednotlivými aktéry sítě, jako iniciátoři a koordinátoři sítě by však pracovníci OSPOD měli znát pravidla komunikace s (potenciálními) aktéry, které chtějí do sítě a spolupráce získat, aby dokázali dobře vystihnout podstatu síťování, smysl zapojení se a význam vzájemné spolupráce, stejně tak jako by měli potenciální aktéry dobře motivovat a zaujmout.

Jinak totiž probíhá a je vnímáno sdělení po telefonu, v osobním rozhovoru nebo při prezentaci ve větší skupině lidí. Proto je důležité uvědomit si specifika každého z typů komunikace, která pracovníky OSPOD bude při budování sítě a kontaktování aktérů provázet.

Co se v praxi osvědčilo?

Z provedeného terénního výzkumného šetření mezi pracovníky OSPOD a NNO, popřípadě dalších subjektů¹¹⁸ vyplynulo, že je velmi důležitá také neformální úroveň komunikace mezi subjekty.

Je-li z počátku nastavena komunikace formálně, je dobré se přizpůsobit druhé straně, a začít komunikovat také na formální úrovni. Časem je možné, že se komunikace přesune do neformálnější sféry. V případě, že jedna strana jedná z úřední, velice formální pozice a druhá strana naopak příliš neformálně, může dojít nejen ke komunikačním bariérám, ale jedna ze stran se nemusí cítit v této spolupráci pohodlně a může dojít k celkovému omezení kontaktu.

¹¹⁸ Zdroj: výzkumné terénní šetření, Sociotrendy

Telefonické dotazování

Telefonický hovor může být prvním způsobem, jak kontaktovat potenciální aktéry sítě, ve stručnosti jim vysvětlit, o jakou záležitost se jedná. Cílem prvního kontaktu je smlouvením si schůzky s aktérem za účelem domluvení spolupráce v rámci sítě.

Jako první kontakt je možné použít také e-mailovou konverzaci, u telefonního hovoru je však jednodušší získat ihned odpověď, vysvětlit vše potřebné ve správném kontextu (takže by nemělo dojít k případnému nedorozumění, které by mohlo vyplynout z psané formy), zároveň se jedná o osobnější kontakt s aktérem, při kterém lze navázat první vzájemný vztah.

Před samotným telefonátem by si měl pověřený pracovník OSPODU, který bude mít budování sítě a kontaktování aktérů na starosti, připravit stručnou osnovu telefonátu, popřípadě zaznamenat důležitá data a fakta, která bude zmiňovat. V případě samotného smlouvením osobní schůzky s aktérem je důležité zaměřit se především na tři věci.

- **Vysvětlení oč jde** (stručně, ale výstižně vysvětlit předmět žádosti o společné setkání, zmínit otázku síťování vzhledem k potřebnosti kontaktovaného aktéra se zapojit, tedy detaily a podrobnější charakteristiky a vysvětlení je lepší nechat až na samotnou osobní schůzku). Je také rozdíl v tom, zda kontaktujeme pracovníky či instituci, organizaci, subjekt, se kterým OSPOD již dříve spolupracoval, nebo zda se jedná o úplně nového aktéra, ke kterému je v rámci žádosti o zapojení se do sítě potřeba přistupovat opatrněji, příliš nenaléhat a postupovat postupně).
- **Časové možnosti** (aby vybraný čas vyhovoval obě stranám, a také aby obě strany měly na osobní schůzku a rozhovor dostatečné množství času, které je nebude nijak omezovat).

- **Místo schůzky** (aby vyhovovalo oběma stranám z hlediska nerušenosti, dostupnosti. Důležité je domluvit se, zda bude osobní schůzka probíhat v místě pracoviště OSPOD, na pracovišti kontaktovaného aktéra nebo na jiném domluveném místě).

Z prvního telefonického kontaktu lze také poznat, jakou ochotou daný aktér ohledně schůzky nebo samotného zapojení se do síťování, disponoval, jak se k žádosti o osobní setkání stavěl, a zda měl nějaké výhrady, nebo zda byl ke schůzce vyloženě přemluven. Identifikace počáteční ochoty aktéra může být klíčová a užitečná v plánování samotné schůzky, kdy lze předem zvolit určitou strategii a přístup, který by mohl pro méně ochotné aktéry být motivující, a mohl by vést ke změně jejich názoru.

V případě, že kontaktovaný aktér osobní setkání jednoznačně odmítne a nebude mít o spolupráci na síťování žádný zájem, není potřeba jej hned zahazovat. Může-li být tato instituce, organizace nebo subjekt v systému sociálně-právní ochrany dětí a rodin klíčová či potřebná, je možné telefonický kontakt po nějaké době zopakovat (s předložením jiných argumentů, stanovisek a požadavků, které se v čase mohou změnit). Může se stát, že na podruhé aktér spolupráci na síťování přijme nebo bude souhlasit alespoň s částečným zapojením.

Osobní rozhovor, setkání

Osobní schůzce ve většině případů předchází telefonický rozhovor, ve kterém se domluví vše podstatné. V případě schůzky samotné je důležité domluvit se na tom:

- KDE bude osobní rozhovor probíhat, tedy zda na pracovišti OSPODu, na pracovišti kontaktovaného aktéra nebo na úplně jiném domluveném místě. Zvolené místo by mělo vyhovovat oběma stranám, a mělo by pro ně být dobře dostupné, zároveň by mělo splňovat podmínky soukromí, nerušenosti a pohodlí.

- KDY se bude schůzka realizovat, na základě časových možností, které dostatečně vyhovují jak iniciátorovi osobní schůzky, tak kontaktovanému aktérovi, přičemž je potřeba vzít v úvahu fakt, že takový typ schůzky nemá předem ohraničenou délku trvání a doba rozhovoru se může u každého aktéra lišit, což klade veliký nárok na pečlivé zvážení a domluvení vyhovujícího termínu, který nebude pro oba zúčastněné nijak limitován, například aby aktéry schůzky neomezovala časová vytíženost, smluvené další schůzky ve stejný čas, potřeba být za chvíli na jiném místě nebo na jiné schůzce atd.
- KDO ze strany pracovníků OSPOD schůzku povede, na základě vhodných osobních kompetencí (komunikační dovednosti, umění smysluplně vysvětlit podstatu věci, zodpovídat otázky, tedy mít rozsáhlý přehled o komunikovaném tématu (síťování), umění zaujmout a motivovat atd.). Vzhledem k navázání určitého vztahu iniciátora schůzky a kontaktovaných aktérů během osobního setkání, je i do budoucna vhodné počítat s tímto pracovníkem, jako s vedoucím nebo alespoň pravidelným účastníkem dalších společných schůzek aktérů sítě, na základně započatého budování dobrého a přátelského vztahu s aktéry sítě.

Před samotným osobním setkáním pro iniciátora rozhovoru dobré si připravit stručnou osnovu bodů, které je potřeba zmínit, jejich logickou následnost, aby se do vysvětlování problému nezamotal, popřípadě připravit si další faktické údaje, data, názvy apod., aby bylo vše připraveno a působilo důvěryhodným dojmem (nikoliv dojmem chaotickým a „na poslední chvíli“). Důležité body, které by během rozhovoru měly být probrány jsou uvedeny níže.

Co je hlavním smyslem síťování a jakými principy se síťování a fungování sítě řídí.
Co je pro pracovníky OSPOD, jakožto iniciátora a koordinátora sítě, hlavní motivací pro budování sítě služeb a pomoci.
Jaké budou základní cíle a záměry spolupráce, a jakým směrem se bude vyvíjet společné úsilí v rámci sítě.
Jakým způsobem je síťování a multioborová spolupráce v řešení různých sociálních situacích přínosná, jaké jsou její výhody, a to nejen pro klienta, ale i pro jednotlivé aktéry sítě služeb a pomoci.
Co se v rámci sítě bude považovat od kontaktovaného aktéra (časová, finanční, místní náročnost, míra zapojení, jeho pozice a role v systému sítě, vymezení kompetencí a pravomocí, kterými by mohl aktér přispět k řešení problémů a sociálních situací v rámci sítě apod.).

8.2 Komunikace a vedení pravidelných setkání pracovní skupiny iniciátorem a koordinátorem sítě

Facilitace, vedení skupinových diskuzí

V rámci síťování se spolu na schůzích, případových konferencích apod. setkává větší množství účastníků, což vždy představuje velké riziko, co se vzájemné spolupráce a komunikace týče. Je proto potřeba přítomnosti nestranného účastníka, který nastaví pravidla komunikace a bude nad průběhem celé schůze a diskuze držet dohled, popřípadě bude její průběh ovlivňovat a koordinovat požadovaným směrem.

Přítomnost facilitátora, jakožto nestranného člena, je na společných setkáních aktérů sítě důležitá také především z hlediska různorodosti úrovní, formálnosti či odbornosti jednotlivých aktérů. Je proto potřeba řídit diskuzi požadovaným směrem tak, aby se pochopili, respektovali a vzájemně domluvili:

- jak zástupci státní sféry, tak zástupci nestátních neziskových organizací nebo jiných institucí/ organizací,
- formální a neformální aktéři sítě,
- odborníci navzájem mezi sebou, ale i laikové vzhledem k odborníkům.

Facilitátor zodpovídá především za formu a průběh jednání, sám je vzhledem k řešenému problému nestranný a nezapojuje se do obsahu, neovlivňuje obsah a výstupy diskuze, pouze koordinuje průběh diskuze, její formu, řídí celý proces takovým způsobem, aby došlo k požadovaným výsledkům vzájemné spolupráce. Slouží jako průvodce a moderátor diskuze.

Svým dohledem a řízením by měl facilitátor předejít také mnohým rizikům a překážkám, které by mohly průběh setkání a diskuze znepříjemnit či ohrozit. Jedná se například o dohled nad tím, aby každý z účastníků měl možnost vyslovit svůj názor a aby

byl ostatními respektován, aby do diskuze nevstupovaly pouze dominantní strany a svým názorem neovlivňovaly názory a mínění druhých, zároveň by měl vybízet k diskuzi méně aktivní strany. Dále by měl facilitátor zajistit vyváženost příspěvků, mírnit účastníky s ostrými názory vůči ostatním, účastníky silně prosazující jednotný ideologický názor a odmítající názory a myšlenky ostatních.

Hlavními úkoly facilitátora jsou shrnuty níže.

Zajištění stejných podmínek pro všechny aktéry, dohled nad tím, aby se navzájem jednotliví aktéři respektovali, uznávali a spolupracovali na společných cílech.
Uspadnění komunikačního procesu mezi jednotlivými zainteresovanými stranami, pomáhat vzájemnému porozumění mezi jednotlivými aktéry usnadnění komunikace napříč různými úrovněmi aktérů (formalizovaní, neformální aktéři; profesionálové a laikové atd.).
Zajištění, aby byl daný problém jasně definován, a aby byla vyjasněna jednotlivá zaujatá stanoviska vůči tomuto problému ze strany každé zainteresované strany.
Zabránit skupině, aby situaci vyhodnotila urychleně, nebo aby se přiklonila k předčasným závěrům. Současně je důležité zajistit, aby výběr vhodného řešení situace byl objektivní a racionálně založený na faktech.
Pomáhat řešit konflikty a krizové situace mezi aktéry sítě, zároveň se snažit těmto konfliktům předcházet nastavením vhodných a jednotných podmínek uvnitř sítě.

Případová konference

Případová konference je formou mezioborového setkání odborníků za účelem společného řešení konkrétního problému, je tedy možné ji považovat za specifickou dílčí součást síťování a sítě služeb a pomoci pro ohrožené rodiny a dětmi. „Případová konference je plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují, nebo mohou představovat podpůrnou síť. Cílem setkání je výměna informací, zhodnocení situace sítě a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je individuální plán péče.“ (MPSV, Manuál k případovým konferencím, 2011).

Případová konference slouží jako jeden z účinných nástrojů pomoci v systému péče o ohrožené děti, při výkonu sociálně-právní ochrany dětí nebo při pomoci ohroženým rodinám, které se ocitly v nepříznivých životních sociálních situacích. Umožňuje koordinaci aktivit v rámci komplexního přístupu k dítěti a rodině v dané krizové situaci, vytváří otevřený a prostupný systém pomoci a podpory, který zároveň aktivně reaguje na aktuální potřeby dítěte nebo rodiny.

Jedním z hlavních specifíků případové konference je multioborová různorodost zainteresovaných stran, která přispívá k řešení vzniklého problému. Případová konference různým odborníkům napříč obory dává možnost skrze společné setkání, možnost poznat všechny souvislosti řešeného problému, vyhnout se případným předsudkům, dohadům a konfliktům, které mohou tvořit překážky ve vzájemné spolupráci na konkrétních úkolech.

Případové konference jsou v nejčastějších případech svolávány pracovníky OSPOD (z důvodu potřebných kompetencí, legislativního rámce a nejsilnější pozice v systému sociálně-právní ochrany dětí), také metodická doporučení vycházejí zejména ze zkušeností pracovníků OSPOD. Pracovník OSPOD, jakožto vykonavatel sociálně-právní

ochrany ve prospěch daného dítěte, se pro účely případové konference stává koordinátorem případu. (Pracovník OSPOD v případové konferenci naplňuje role svolavatele, organizátora a koordinátora sociálně-právní ochrany klienta, také sleduje plnění individuálního plánu péče).

Výhody případové konference

Je vytvořeno prostředí pro spolupráci mezi různými obory a odborníky a pro propojení podpůrné sítě. Tato síť se skládá z koordinátora případu a ze zdrojů pomoci, se kterými byla navázaná spolupráce).
Úsilí spolupracujících odborníků směřuje k jednotnému postupu při řešení daného problému.
Dochází k výměně mnoha různých názorů, návrhů postupů řešení, zkušeností z praxe, z nichž se vybere postup a řešení nejvhodnější k dané situaci.
Rozdílné názory a pohledy ostatních zainteresovaných stran jsou respektovány, stejně jako individuální odborné znalosti a zkušenosti.
Odpovědnost za případ je rozložena mezi spolupracující subjekty (každý má svůj úkol a s tím související zodpovědnost za jeho naplnění), což v průběhu dává možnost účinné evaluace a kontroly.
Je také snižování riziko poškození klienta na základě chybného rozhodnutí jednotlivce. Řešení situace musí být objektivní, podloženo důkazy a empirickými fakty (tedy co nejméně intuitivní a subjektivní), toho lze dosáhnout díky spolupráci napříč obory.

Se svoláním případové konference souvisí také určitá rizika, která plynou především z potřebné koordinace většího počtu zainteresovaných stran, z rozdílu názorů vzhledem k různým odborníkům ze zapojených oborů.

Následující tabulka uvádí nejčastější možná rizika spojená s případovými konferencemi a návrhy, jak těmto obtížím předejít (zdroj: MPSV, *Manuál k případovým konferencím, 2011, str. 13*).

Tabulka 9.1 Rizika případových konferencí a návrhy možného předejití těchto rizik

Riziko	Návrh možného předejití rizika
Přílišná a nerealistická očekávání jednotlivých zúčastněných a následné negativní pocity z účasti na případové konferenci a z multioborové spolupráce (např. pocit zklamání, marnosti, nulového přínosu, nechuť k další účasti na spolupráci atd.)	Hned v úvodu případové konference (popřípadě při úvodním kontaktování potenciálního účastníka konference) jasně definovat možnosti a cíle případové konference. Vyjasnit si očekávání jednotlivých účastníků
Přítomnost dominantních osob, riziko monopolizace slova, což u méně aktivních subjektů může vyvolat strach vyjádřit svůj názor z důvodu možného nepřijetí, nevyslechnutí, neakceptování atd. Dochází také k tomu, že někteří účastníci zaujmou konformní postoj a přiřadí se k názoru dominantní strany, i přes to, že se s ním vnitřně neztotožňují. Problémem a narušením průchodu diskuze může být také silné poznamenání	Je potřeba zajistit vyškoleného nebo profesionálního facilitátora případové konference. Na začátku konference stanovit jasná pravidla komunikace, vzájemného respektu a práva vyjádřit svůj názor. Facilitátor by se měl snažit o

Riziko	Návrh možného predejití rizika
institute nebo jedince nějakou dominující ideologií, v důsledku čehož nejsou ostatní názory a způsoby myšlení dostatečně akceptovány a respektovány.	vyváženost příspěvků účastníků.
Přílišná odbornost příspěvků (často ze strany zapojených lékařských a ošetrovateľských pracovníků), která vede k terminologickému nedorozumění. Překážkou může být také neznalost legislativy ostatních zapojených odborníků příslušných oborů.	Vyjasnění si legislativy, společné vzdělávání všech zainteresovaných odborníků, úprava procedurálních pravidel. Facilitátor by měl odbornou rétoriku co nejvíce omezit, aby někteří zainteresovaní účastníci (zejména klienti) nebyli vyloučeni z dění a řešeného kontextu.
Snížení a oslabení individuální odpovědnosti účastníka na základě přesvědčení, že kolektivně přijatá řešení a závěry mohou vést ke spoléhání se na odpovědnost kolektivní.	Je důležité zajistit, aby byly jednotlivé úkoly, a s nimi související zodpovědnost, podchyceny konkrétně a adresně. „Zbavování“ se odpovědnosti ze strany nějakého účastníka může plynout také z nejasné představy tohoto účastníka o jeho přínosu a významu pro řešení problém a z neuvědomění si jeho důležitosti pro celou situaci klienta a její řešení
Nevhodné a ohrožující sdělování citlivých	Předem je důležité na ochranu osobních a citlivých údajů myslet a

Riziko	Návrh možného predejití rizika
a osobních údajů.	celkově dobře ošetřit průběh případové konference z právního hlediska. Účastníci jsou potom povinni podepsat prohlášení o mlčenlivosti.

Základní okruh účastníků případové konference by měli tvořit svolavatel, organizátor, facilitátor, klíčový sociální pracovník OSPOD, dále členové úzké i širší rodiny klienta, pracovníci již zainteresovaných organizací a institucí, osoby prezentující služby, které mohou podpůrnou síť nově rozšířit.

Zúčastněné zainteresované organizace a instituce jako zdroje multioborové pomoci

Prvním krokem a hlavním východiskem pro výběr subjektů případové konference, a tedy zdrojů pomoci v řešení konkrétního případu, je zmapování přirozených zdrojů v okolí dítěte (kromě rodiny a komunity, v níž žije, se jedná především o školu). Následuje zajištění dalších zdrojů pomoci a vytvoření podpůrné sítě pro dítě a rodinu složenou ze subjektů, které mají pro řešení dané situace přednostní význam:

- pracovník OSPOD,
- poskytovatelé sociálních služeb ze státní sféry i ze sféry neziskových organizací,
- psycholog, lékař (pediatr, sexuolog, psychiatr apod.), zástupce zdravotnického zařízení,
- zástupce školy a školských zařízení,
- zástupce ústavního zařízení,

- zástupce soudce, pracovník policie, státního zastupitelství, Probační a mediační služby,
- a další odborníci.

Příklad z praxe – Příklad z praxe případové konference

Kazuistika převzata z publikace *Manuál k případovým konferencím*, který vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2011, str. 24).

Případová konference – září 2009

Charakteristika klienta a rodiny:

V rodině vyrůstají tři nezletilé děti (dvě předškolního a jedno mladšího školního věku), které byly svěřeny do výchovy matky, ta o ně vzorně a důsledně pečuje.

Problém:

- dvě nezletilé děti v rodině jsou zdravotně postiženy (sluchové postižení a kombinované postižení; těžké mentální postižení + tělesné po encefalitidě),
- matčin přítel nepracuje, nedávno se vrátil z výkonu trestu, není v evidenci Úřadu,
- práce (ÚP),
- rodina se nachází v tíživé bytové a finanční situaci (žije v bariérovém bytě, má dluh na nájmu a dluhy u společnosti ČEZ a RWE), rodina je existenčně ohrožena.

Cíl:

- zlepšit bytovou a finanční situaci rodiny,

- řešit osobní situaci matky: pomoci jí s péčí o dítě s těžkým zdravotním postižením (odborná zdravotní péče, asistence, zajištění rehabilitačních pomůcek...),
- zajistit odlehčovací pobyt pro nezletilé děti se zdravotním postižením (ZP) a zároveň potřebný odpočinek pro matku,
- dosáhnout zaevidování otce na Úřadu práce, následně zaměstnání otce a jeho setrvání na pracovním místě,
- vyřídit splátkový kalendář dluhů,
- podat žádost o poskytnutí dávek hmotné nouze.

Účastníci:

- nezletilá klientka, matka, opatrovnice dítěte, sociální pracovnice MěÚ v roli svolavatele, sociální pracovník OSPOD, pediatr, vrchní sestra dětského domova, finanční poradce, za MěÚ sociální referent (dávky hmotné nouze) a vedoucí finančního odboru, nestátní nezisková organizace (NNO) v roli organizátora a facilitátorka.

Následná (hodnotící) případová konference – květen 2010

(zhodnocení situace, plánování dalších kroků pro podporu klientky, dětí a rodiny)

Naplňování cílů – současná situace (rekapitulace):

- matka absolvovala se všemi dětmi ozdravný pobyt (vyřízení pobytu zajistil pediatr, a to včetně finančních prostředků na úhradu pobytu),
- je zajištěna pravidelná rehabilitační péče pro dítě s těžkým ZP,

- je podána žádost o vystavení průkazek ZTP/P pro děti se ZP (fotografie a podání, žádosti zajistila opatrovnice dětí),
- pro těžce ZP dítě je vyřízena žádost na rehabilitační polohovací kočárek (zajistila matka, pediatr, opatrovnice dětí),
- matka na doporučení OSPOD kontaktovala středisko rané péče,
- otec byl evidován na ÚP, ale následně byl pro vlastní nedůslednost sankčně vyřazen,
- finanční poradce vypracoval splátkový kalendář na celkovou výši dlužné částky matky a pro výše uvedené společnosti sestavil dopisy přiznávající dluh s návrhem splátkového kalendáře,
- na OSV MěÚ byly podány žádosti na poskytnutí příspěvku na živobytí,
- bytová situace rodiny je řešena ve spolupráci s MěÚ – ten převzal finanční závazky nájemného (nájemné je spláceno srážkou z poskytovaných dávek na účet města), matce bude přidělen bezbariérový byt větších rozměrů než stávající (probíhá jeho rekonstrukce).

Problém:

- tíživá finanční situace přetrvává – matka neřeší otázku splátek dlužné částky u společnosti RWE, ČEZ (hrozí exekuce),
- matčin přítel (otec 2 nezletilých dětí) je stále bez zaměstnání, aktuálně je opět v evidenci ÚP,

- došlo ke zhoršení zdravotního stavu dítěte s těžkým ZP.

Cíl:

- řešit otázku dlužných částek formou splátkového kalendáře (aktualizovat žádost dodavatelům energií),
- přestěhovat se do bezbariérového bytu,
- využít rehabilitačně-relaxačních metod pro dítě s těžkým ZP a psychologickou pomoc pro matku,
- zvážit možnost odlehčovacího pobytu pro děti.

Účastníci:

nezletilá klientka, matka, opatrovnice dítěte, sociální pracovníce MěÚ v roli svolavatele, sociální pracovníce DD se stacionářem, za MěÚ vedoucí odboru sociálních věcí (dávky hmotné nouze), vedoucí finančního odboru a pracovníce odboru rozvoje města a správy majetku, facilitátorka.

Současná situace:

- rodina žije v bezbariérovém bytě,
- rodina splácí dlužnou částku společnosti ČEZ a RWE,
- matka je vzdělána v metodě léčebných masáží pro děti,
- spolupráce v širší rodině se velmi zlepšila – prarodiče ze strany otce se stali oporou pro matku a děti.

8.3 Zvládání konfliktů v rámci vyjednávání podmínek a fungování sítě iniciátorem a koordinátorem sítě

Síťování je založeno na vztazích mezi lidmi a na předpokladu jejich vzájemné podpory a spolupráce. Většinou se však dá předpokládat výskyt neshod, rozdílných názorů a pohledů na způsob řešení daných sociálních problémů a situací, a s tím spojený vznik konfliktů. V rámci utváření a udržování sítě je navíc riziko vzniku konfliktů umocněno strukturou jednotlivých aktérů sítě, kteří mohou mít na stejný sociální problém různé názory, postoje a způsoby řešení, neboť zde spolupracují subjekty formalizovaného i neformálního charakteru, odborníci i laikové, lidé různého sociálního postavení a statusu, lidé rozdílných profesí a pravomocí (např. zástupci státní správy x zástupci neziskových organizací, zástupci ministerstev a státních resortů x soukromí zřizovatelé zařízení apod.). I mezi institucionalizovanými subjekty se mohou vyskytnout neshody, nejednotné postupy či názory na postavení ohroženého dítěte a rodiny v systému péče, neboť postup práce těchto subjektů je předem podmíněn a ovlivněn resortem, pod který daný subjekt spadá (jak již bylo v dokumentu mnohokrát zmíněno v souvislosti s problémy roztříštěnosti péče o ohrožené rodiny a děti mezi hlavní tři resorty a v souvislosti s nejednotnými postupy, legislativní úpravou a metodikami).

Z pozice OSPOD, který je iniciátorem a koordinátorem sítě, tedy i iniciátorem a koordinátorem většiny schůzí, vyjednávání a spolupráce v rámci sítě, vyplývá, že většina konfliktů bude muset být řešena z jeho strany, resp. ze strany pracovníků OSPOD, což je důležité vzít v úvahu, nejen před samotným začátkem spolupráce, ale i v jejím průběhu.

Na schůzkách koordinátora s aktéry sítě, ale i během vzájemné spolupráce mohou nastat pro jednotlivé aktéry situace, se kterými nebudou konformní, nebudou odpovídat jejich sdíleným hodnotám, jejich ochotě zapojit se do dané činnosti, popřípadě nebudou v souladu s vytyčenými cíli nebo s představou aktéra o podobě cíle apod. V takovém okamžiku může dojít ke konfliktu, který je ze strany koordinátora sítě potřeba ihned

řešit, aby se konflikt dále neprohluboval, aby takový aktér na základě neřešeného konfliktu nezanechal spolupráce a podílení se na síťování, ale také aby daný konflikt nerozvrátil kooperaci celé sítě a vzájemné vztahy mezi jednotlivými aktéry sítě.

V zásadě lze rozlišit dva základní typy konfliktů.

- Destruktivní konflikt - vede k negativním výsledkům řešení konfliktní situace, což je zapříčiněno především rezignací na hledání společného a klidného řešení ze strany zainteresovaných stran, stejně tak jako trvání na vlastním názoru, odmítnutí kompromisu či spolupráce. Tento typ konfliktu má tendenci se v čase prohlubovat, rozšiřovat a zhoršovat.
- Konstruktivní konflikt, který naopak vede k řadě pozitivních výsledků, mezi které patří například společné podílení se zainteresovaných aktérů na řešení, objevení nových možností v otázce řešení daného problému nebo sociální situace. Pomáhá „vyčistit vzduch“, lidé se přizpůsobují nové situaci nebo vymýšlejí nová řešení starých problémů. Pomáhá také v osobním růstu, utváření skupin i osobní identity, protože vytváří příležitost k vyzkoušení (otestování) našich hranic a možností. (Misíková, 2007, str. 299)

V rámci sítě a síťování je třeba mít na paměti, že naším záměrem je nejen dobrý výsledek a zvládnutí vytyčených cílů, ale také udržování dobrých vztahů mezi aktéry sítě, podpora jejich vzájemné spolupráce a ochoty. Zvládání konfliktů tak musí probíhat za účasti dvou důležitých podmínek, tedy výsledné zachování dobrých vzájemných vztahů a dosažení vytyčených cílů.

Následující tabulka představuje různé možné způsoby řešení konfliktních situací a modely chování s nimi spojené. Pro účely řešení konfliktů v rámci sítě a mezi jednotlivými aktéry je rozdělena na nežádoucí metody řešení konfliktů a pozitivní

přístupy a metody k řešení konfliktů, které by měly napomoci nejen ke splnění podmínky zachování dobrých vztahů a dosažení vytyčených cílů, ale také k pozitivní komunikaci mezi aktéry sítě, a k řešení jejich případných neshod. U pozitivních přístupů a metod řešení konfliktů „spolupráce a kompromis“, jsou zvlášť uvedeny také příklady modelových situací, ve kterých je vhodné těchto metod využít.

Tabulka 9.2 Nežádoucí metody a pozitivní přístupy k řešení konfliktů v rámci sítě

Nežádoucí metody řešení konfliktů v rámci sítě	Pozitivní přístupy a metody řešení konfliktů v rámci sítě
Ignorování konfliktu, vyhýbání se řešení takové situace, kdy ve výsledku situaci ani vztahům mezi aktéry není věnována žádná pozornost. Předstírání, že konflikt neexistuje nebo předpoklad, že se problémy a konflikty postupem času samy vyřeší, popřípadě vymizí	Spolupráce musí být založena na otevřené a kvalitní komunikaci mezi všemi členy sítě, na společném hledání řešení vzniklého konfliktu. Jednotlivým členům poskytuje prostor pro vyjádření a obhájení svého názoru, pro užitečné návrhy řešení, na kterých se podílejí všichni zainteresovaní aktéři společně. Respektuje rovnocenný přístup všech subjektů v síti, jejich vlastní zájmy a názory jsou stejně důležité jako zájmy a názory druhých. Snaha o udržení dobrých vztahů a dosažení vytyčených cílů je na stejné úrovni.
Ústup druhému, přizpůsobení se opačným názorům i přes vlastní nesouhlas. Snaha, aby se konflikt za každou cenu vyřešil a opadla napjatá atmosféra i na úkor dosaženého dobrého nebo vytyčeného výsledku.	Kompromis je založen na principu přiměřených ústupků. Snaha vyřešit situaci ve prospěch všech, s minimálními negativními dopady na udržení dobrých vztahů mezi aktéry v rámci fungování sítě a dosažení cílů. Na kompromisu a řešení konfliktní situace se také podílí všichni zainteresovaní aktéři společně, dává tedy prostor pro kolektivní hledání řešení a pro spolupráci. Je zapotřebí ovládat techniky správného vyjednávání, aby v rámci úsilí o kompromis nedošlo k nechtěnému prohlubování a zesilování počátečního konfliktu.
Soupeření bývá často spojené s negativní a ostrou kritikou, shazováním druhých, silně negativním postojem ke společnému úsilí a pokračování ve vzájemné spolupráci atd. Snaha prosadit svůj názor a zvítězit za každou cenu, zájmy druhých se neberou v potaz. Odmítnutí jiných argumentů, spojené s minimální ochotou je vůbec vyslechnout.	

Příklady různých modelových situací, ve kterých je vhodné využít metod spolupráce a kompromisu, s ohledem na tvorbu sítě a síťování je uvedena v tabulce níže (část tabulky převzata z: Misíková, 2007, str. 301).

Tabulka 9.3 Modelové situace s ohledem na metodu spolupráce a kompromisu při řešení konfliktu v rámci sítě

Metoda řešení konfliktu	Příklad modelové situace s ohledem na síťování
Spolupráce	- Když je cíl stejně důležitý jako udržení dobrých vztahů a nechcete (nebo nemůžete) přijmout kompromis. - Pokud potřebujete odhalit hlubší příčiny problémů, které se objevují už delší dobu. - Když řešíte komplexní záležitost, která se dotýká mnoha různých zájmů a stran.
Kompromis	- Pokud jsou obě strany stejně silné a nechtějí spolupracovat. - Pokud chcete dosáhnout dočasného vyřešení situace jako dílčího kroku směrem k lepšímu řešení, které může vzniknout na základě spolupráce (očekáváte, že to bude běh na dlouhou trať). - Pokud máte omezené zdroje (málo času, energie, materiálních prostředků) a víte, že problém, který řešíte je naléhavý.

V případě metody spolupráce a kompromisu by měl výsledný stav mít podobu tzv. výhry-výhry, tedy situace, kdy budou (alespoň v určité míře) uspokojeny potřeby a zájmy všech zainteresovaných stran.

V některých případech je možné zvážit i metodu vyhnutí se konfliktu, nebo jeho odložení v závislosti na povaze a závažnosti situace. Někdy může být i takové řešení konfliktu přínosné, je však potřeba předem zvážit veškerá rizika, která jsou s touto metodou „vyhnutí se“ spojena (např. riziko prohloubení konfliktu, ztráta kontaktu a spolupráce s takovým aktérem sítě, ovlivnění i dalších aktérů sítě danou konfliktní situací apod.). Jak ukazuje následující tabulka, existují však i modelové situace, ve kterých může být zvolení metody „vyhnutí se“ přínosné.

Tabulka 9.4 Modelové situace s ohledem na metodu vyhýbání se a odkladu při řešení konfliktu v rámci sítě

Metoda řešení konfliktu	Příklad modelové situace s ohledem na síťování
Vyhýbání se, odklad řešení konfliktu	- Pokud hrozí, že při konfrontaci ztratíte víc, než když se konfliktu vyhnete. - Pokud máte dojem, že se vůbec nic nestane, když nebudete nic dělat (všechny konflikty nemusí být opodstatněné a racionální). - Pokud je pro vás výhodné konflikt oddálit, abyste získali čas (když potřebujete získat více informací, lépe se připravit nebo nechat vychladnout emoce).

K vyřešení případného konfliktu pozitivními metodami je dobré podniknout některé následující kroky.

Informovat zainteresované strany o možném vzniklém sporu a navrhnout společnou schůzi aktérů sítě ve věci vyřešení tohoto konfliktu, tzv. „přivést účastníky sítě k jednacímu stolu“.
Předem stanovit pravidla jednání, vyjednávání a řešení sporu, vytvořit příznivé prostředí.
Předem si zjistit informace o řešené situaci od všech zainteresovaných aktérů sítě.
Nechat zúčastněné strany vyjádřit svůj názor a postoj k dané problematice, vést ostatní k tomu, aby poslouchali a vzájemně se respektovali. V rámci dobrých vztahů a spolupráce na síťování, s ohledem na společný cíl a snahu vyřešit nějakou situaci, by měli všichni aktéři sítě být schopni snažit se pochopit problém z perspektivy ostatních a přijmout jejich názory.
Jednotliví aktéři by měli jasně a srozumitelně definovat své zájmy, potřeby a názory.
Mělo by dojít k takovému závěru, který přinese pozitivní řešení pro všechny zainteresované strany, tedy uspokojí jejich zájmy a potřeby, a zároveň by žádná ze stran neměla být nucena stanovisko či řešení přijmout pod nátlakem a nedobrovolně. To by mohlo ohrozit nejen aktuální řešení daného problému, ale i dlouhodobou spolupráci tohoto aktéra na síťování.

Slovníček pojmů

Ochrana dítěte

Obecný pojem, který zahrnuje širší kontext ochrany dítěte v rámci rozsáhlého souboru práv a oprávněných zájmů dítěte. Ochrana dítěte je proto upravena v různých právních odvětvích a v právních předpisech různé právní síly (ochrana dítěte a zajišťování jeho práv se tak promítá do právních předpisů v oblasti rodinněprávní, sociální, školské, zdravotní, daňové, občanskoprávní, trestní apod., a z toho také dále vyplývá okruh subjektů, které ji realizují. Tyto subjekty mohou být členy sítě služeb a pomoci pro ohrožené rodiny a děti).

Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochrana dítěte zajišťuje práva dítěte na život, na jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, a dále také zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním.

Sociálně-právní ochrana dětí je konkrétně vymezena v zákoně č. 359/1999 Sb.¹¹⁹, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁹ Zákon o sociálně-právní ochraně dětí potom konkrétně obsahuje deset částí: Úvodní stanovení (§ 1 – 4a); Základní ustanovení sociálně-právní ochrany (§ 5 – 9a); Opatření sociálně-právní ochrany (§ 10 – 38b); Zařízení sociálně-právní ochrany (§ 39 – 43); Pěstounská péče (§ 47 – 47a); Poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami (§ 48 – 50); Inspekce poskytování sociálně-právní ochrany (§ 50a); Společná ustanovení (§ 51 – 58b); Správní delikty (§59 – 59l) a Řízení a místní příslušnost (§ 60 – 64).

Ohrožená rodina, dítě a mládež do 26 let věku

Ohrožení znamená potencialitu změny stavu systému ze stavu vyváženého, harmonického či bezpečného do situace zhoršení současného stavu prostřednictvím vnějšího či vnitřního nebezpečí.

Rodina s dítětem, u kterého je vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě nepříznivé sociální situace, je charakteristická obvykle její nízkou sociokulturní úrovní, kdy dochází k přejímání nevhodných vzorců chování. Ohrožení rodiny může být spojeno s úmrtím člena rodiny, závislostí rodičů na návykových látkách, vztahovými a výchovnými problémy, týráním a zneužíváním, trestnou činností, sociálně znevýhodněním rodin s nízkými příjmy, nebo rodin, kde jsou rodiče nezaměstnaní, také s rodinami s velkým počtem dětí nebo neúplnými rodinami. Tyto rodiny se často stávají klienty orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Ohrožené dítě

Definice ohroženého dítěte vyplývá z § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Obecně se jedná o takové dítě, které vede rizikový způsob života nebo je rizikovým způsobem života ohroženo, je na něm páchána trestná činnost, žije v nevyhovujícím rodinném prostředí apod.

Rodina se specifickými potřebami

Pod pojem rodiny se specifickými potřebami spadají rodiny neúplné, vícedětné, rodiny se členem zdravotně postiženým, rodiny v systému náhradní rodinné péče, romské rodiny nebo rodiny přistěhovalců. Tyto rodiny se vymezují jako více náchylné ke vzniku sociálních problémů, výchovných problémů, často zde dochází k nedostatečnému finančnímu zajištění, také se mnohem více potýkají s ohrožením sociálního vyloučení. U dětí z těchto rodin se lze častěji setkat se sociálně patologickými jevy a rizikovým chováním.

Sociální vyloučení

Představuje jistou formu sociální izolace jedinců, kterým sociální vyloučení brání s ostatními členy společnosti či komunity navazovat vztahy a podílet se na sociální integraci. Takoví jedinci nemohou s okolím sdílet určité sociální statusy nebo instituce, a také se nemohou účastnit na sociálních, ekonomických, kulturních či politických systémech, které představují základní podmínky sociální integrace jedince do společnosti a jeho aktivit v rámci společnosti.

Prostorové vyloučení

Je vymezeno jako vyloučená lokalita a její prostor, kde jsou koncentrováni vyloučení jedinci, kteří jsou nositeli nepříznivých sociálních charakteristik, například jsou dlouhodobě nezaměstnaní, jsou příjemci sociálních dávek, zadlužení, nejsou schopni splácet nájem nebo dodržovat v bytových prostorech základní hygienické normy. Jedná se například o lokality bez zdroje pitné vody, elektřiny, bez dostatečné a základní občanské vybavenosti, s nevyhovujícím bytovým fondem nebo lokalita se špatnou dopravní dostupností.

Ekonomické vyloučení

Je primárním zdrojem, zároveň i důsledkem chudoby, která jedince vylučuje nejen z životního standardu nebo z možnosti, zajistit si své základní potřeby, ale také jej vylučuje z životních šancí, které jsou ve společnosti obvyklé. Mezi základní příčiny i důsledky ekonomického vyloučení patří dlouhodobá nezaměstnanost, extrémně nízké příjmy (příjmová chudoba) a zadluženost.

Symbolické vyloučení

Symbolické vyloučení je jedinci přiřknuto ze strany společnosti a okolí, kteří jej na základě daných významů a charakteristik pro jednotlivé kategorie jako vyloučeného označí.

Síť služeb

Síť je formálním či neformálním spojením lidí, organizací, institucí či jiných skupin. Je souborem vztahů, které umožňují vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o dosažení stejných či podobných cílů. Seskupují se kolem určitého tématu, problému nebo potřeby. Všichni aktéři, kteří mohou problém či téma ovlivňovat (ať už přispívají k řešení nebo problém prohlubovat), jsou součástí sítě.

Problémová a tematická síť

V této síti působí organizace, instituce, skupiny či jednotlivé osoby, které se seskupují a spolupracují za účelem řešení daného problému nebo potřeby a společně vyvíjí úsilí ke sjednocení postupů a k nalezení řešení (např. se jedná o síť služeb pro ohrožené rodiny s dětmi, komunitní plánování, případové konference apod.). Aktéři této sítě jsou formálního i neformálního charakteru.

Organizační síť

Aktéry sítě jsou pouze formální a institucionalizovaní aktéři, kteří spolupracují za účelem vyřešení společného zájmu či problému (např. se jedná o sdružení, výbory apod.).

Sociální síť

Tato síť je zdrojem pomoci, podpory (materiální, emocionální), informací, vzorců chování. Aktéry jsou neformální skupiny a osoby, zejména členové rodiny, blízké osoby, komunita. Jedná se o vzájemnou výpomoc mezi aktéry sítě za účelem pomoci a podpory při zvládání problémů (např. se jedná o sousedy, kolegy, rodinu, obyvatele jedné vsi apod.).

Podpůrná síť

Je tvořena neformálními a neodbornými aktéry, kteří se ovšem seskupují a spolupracují za účelem konkrétního zájmu (např. se jedná o mateřská centra, svépomocné skupiny apod.).

Použité zdroje

Časopis Sociální práce: vytváření sítí služeb. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

2012. Číslo 1, ročník 12.

Gilchrist, A. *The well-connected community. A networking approach to community development*. The Policy Press, 2011. Portland, USA.

Gojová, A. Sítě a síťování. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*.

Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, str. 143 – 158.

Janků, V. a kol.: *Příručka dobré praxe v oblasti komunitního plánování sociálních služeb*. Jihomoravský kraj, 2013.

Janoušková, K. Úvod. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*.

Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, str. 5 - 9.

Kuchařová, V. a kol. *Životní podmínky a potřeby rodin v hlavním městě Praze*. Praha:

VÚPSV, 2009.

Kolektiv autorů. *Služby pro rodinu a děti*. Sborník příspěvků ze semináře konaného dne

16. srpna 2011. Praha: MPSV, 2011.

Misíková, M. Komunikační dovednosti. In *Metodické a koordinační dovednosti*

v sociálních službách. Sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, str.

285 – 309.

Nedělníková, D. a kolektiv autorů. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*.

Ostrava: Ostravská univerzita. 2008.

Šotola, J. a kol. *Systémová spojení: Spolupráce jako nástroj překonávání důsledků*

sociálního znevýhodnění ve vzdělávání. Praha: Člověk v tísní, o. p. s. 2013.

Šotola, J., Zatloukal, L. Využití síťování při práci se sociálně vyloučenou lokalitou. Sborník vědeckých prací Univerzity Pardubice, 2010, s. 213 – 222.

Špeciánová, Š. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Volný čas a prevence u dětí a mládeže. Praha: MŠMT, 2002.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Strategie prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže v působnosti resortu školství, mládeže a tělovýchovy na období 2009 – 2012. Praha: MŠMT, 2009.

MPSV. *Manuál k případovým konferencím*. Praha: MPSV, 2011.

MPSV. *Analýza: Návrh opatření k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti – základní principy*. Praha, 2008.

MPSV. *Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 – 2011*.

MPSV. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*, Praha, 2013.

MPSV. Národní koncepce rodinné politiky. Praha: MPSV, 2005.

MPSV. *Analýza sítě služeb pro práci s ohroženými rodinami a dětmi*. Pro MPSV zpracoval Sociofaktor s.r.o., 2014.

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Průvodce poskytovatele. Praha, 2002.

MPSV. Analýza existujících Střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, 2011.

MPSV. Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013. Praha, 2014.

MPSV. Vláda ČR: Národní strategie ochrany práv dětí, 2012.

MPSV. Komplexní důvodová zpráva k zákonu č. 359/1999 Sb. Hodnocení dopadů regulace podle obecných zásad RIA.

Návrh parametrů základní sítě sociálních služeb v Libereckém kraji, 2013.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje na období 2012 – 2015.

Informace k financování sociálních služeb ve Zlínském kraji od roku 2015, MPSV: Zlínský kraj, 2014, Zlín.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

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

Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních

Zákon č. 83/2012 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů

Ministerstvo práce a sociálních věcí - www.mpsv.cz

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy – www.msmt.cz

Člověk v tísni - <http://www.clovekv tisni.cz/cs/clanky/socialne-aktivizacni-sluzby>

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Vyškov -

<http://www.psychologie.vys.cz/>

Projekt: Jak podpořit sociálně znevýhodněné děti na ZŠ (téma 25. Zasíťování a

spolupráce s institucemi a nevládními organizacemi) - <http://www.majinato.cz>

Seznam zkratek

ČR	Česká republika
D3P	Dům tří přání
DD	Dětský domov
DN	Domácí násilí
DPPD	Dům Přemysla Pittra pro děti
IC	Intervenční centrum
IDT	Interdisciplinární tým
IPOD	Individuální plán ochrany dítěte
IVýP	Individuální výchovný program
KP	Komunitní plánování
MC	Mateřské centrum
MěÚ	Městský úřad
MF	Ministerstvo financí ČR
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MŠ	Mateřská škola
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR
MV	Ministerstvo vnitra ČR

MZ	Ministerstvo zdravotnictví ČR
NNO	Nestátní neziskové organizace
NRP	Náhradní rodinná péče
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSPOD	Orgány sociálně právní ochrany dětí
OSV	Odbor sociálních věcí
OÚ	Obecní úřad
OV	Ochranná výchova
OZ	Občanský zákoník
PaMS	Probační a mediační služby
PČR	Policie České republiky
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna
RC	Rodinné centrum
SAS	Sociálně aktivizační služby
SVP	Středisko výchovné péče
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
TP	Terénní práce

TSP	Terénní sociální programy
ÚP	Úřad práce ČR
ÚV	Ústavní výchova
ZDVOP	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
ZSPOD	Zákon o sociálně-právní ochraně dětí
ZP	Zdravotní postižení
ZŠ	Základní škola