



## Závěrečná zpráva z procesní analýzy

### v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi

<b>Název a sídlo poskytovatele sociální služby</b>	<b>SPOLU PRO RODINU, z.s.</b> Smetanovo náměstí 7/1180  702 00 Ostrava
<b>Datum zahájení a ukončení analýzy</b>	16. 10. – 18. 10. 2018
<b>Jména auditorů</b>	1. Mgr. Jaroslava Krömerová  2. Mgr. Jana Musálková  3. David Svoboda, DiS.
<b>Jména pracovníků služby, kteří hovořili s auditory</b>	1. Mgr. Dana Nedělníková, PhD.  2. Mgr. Dominika Najvert  3. Bc. Bára Delmarová  4. Monika Marančáková, DiS.  5. Mgr. David Pyszko  6. Martina Soláková, DiS.  7. Nikola Stadtherrová, DiS.  8. Mgr. Monika Šnajdárková



## Cílem a smyslem

Cílem a smyslem analýzy je zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v terénní sociální službě pro rodiny s dětmi, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních potřeb klientů. Zahrnuje zásadní procesy sociální práce, které při poskytování služeb probíhají, a zaměřuje se také na výsledek poskytování sociální služby se zohledněním naplnění §2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o sociálních službách“ nebo „zákon“).

## Výsledky analýzy odpovídají na tyto otázky:

1. Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno terénní podpoře a kolik ambulantní? Jaký je poměr poskytování služby terénně a ambulantně?
2. Které činnosti sociální práce jsou poskytovatelem realizovány terénně a které ambulantně?
3. Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienty v tom, aby mohli žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti, tj. vedou k sociálnímu začleňování a zplnomocnění klientů?
4. Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou sociálního začleňování klientů, nebo nahrazují běžně dostupné zdroje?
5. V jakém rozsahu a jakými způsoby je realizována spolupráce s běžnými návaznými zdroji a službami?
6. Návrhy auditorů projednané s pracovníky zařízení



### Výsledky jsou výstupem ze:

- zpracovaných snímků pracovních činností šesti pracovníků přímé práce (6/5,5 úvazku) a snímku vedení služby (2/0, 75 úvazku), přičemž snímky zobrazují období poskytování sociální služby od 2. 4. 2018 do 27. 4. 2018,
- strukturovaných rozhovorů s koordinátorkou služby a metodičkou, která je odbornou ředitelkou v organizaci,
- analýza cílové skupiny zpracované poskytovatelem za rok 2017
- dvou snímků pracovních činností ze zúčastněného pozorování pracovníků v přímé práci ze dne 16. 10. 2018,
- dvou analýz případového procesu zpracovaných v rámci analýzy v místě poskytované sociální služby.

### Popis výsledků

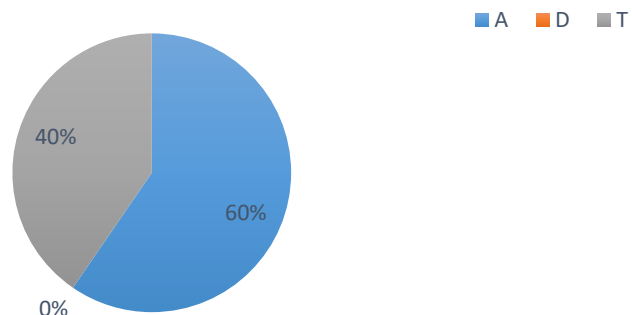
#### Ad1)

**Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno terénní podpoře a kolik ambulantní? Jaký je poměr poskytování služby terénně a ambulantně?**

#### Výsledky

V rámci měsíčního snímkování šesti pracovníků v přímé práci, kteří jsou současně sociálními pracovníky vyplývá, že celkem v dubnu odpracovali 772 hodin, přičemž ambulantní forma podpory představovala v souhrnu 460 hodin a terénní podpora 312 hodin práce. Poměr jednotlivých forem podpory v daném měsíci zobrazuje graf uvedený níže.

### Podíl formy podpory z měsíčního snímkování pracovníků





Z grafu vyplývá, že byla realizována převaha činností ambulantních, přičemž 21, 3 % z těchto činností činily administrativní činnosti spojené s individuálním plánováním a jiné administrativní činnosti spojené s klienty (164 hodin). Takže se jednalo o práci ve prospěch konkrétních klientů služby. Do poměru zasáhla i skutečnost, že poskytovatel vykázal, že 4, 2 % průměrného času věnovali pracovníci záznamům ze snímkování pro potřeby zpracování analýzy (32 hodin).

Záznamy ze zúčastněného pozorování pracovníků přímé práce ze dne 16. 10. 2018 (2x SP) přinesly tyto výsledky:

- přímá práce v terénu ve výši 47, 89 %, tj. cca 7 hodin
- nepřímá práce v zázemí služby ve výši 52,11 %, tj. cca 8 hodin

#### Komentář:

Služba má registrovanou terénní formu poskytování. Na dosažené hodnoty v daném období měly vliv mj. záznamy pro účely analýzy a to, že služba ambulantně realizuje například případové supervize a intervize.

Také při zúčastněném pozorování byly hodnoty pro práci v zázemí služby vyšší než pro práci v terénu. Poměr ambulantní a terénní podpory je v rámci analýzy těchto dvou zdrojů téměř v rovnováze. Pracovnice v průběhu zúčastněného pozorování uvedla zkušenost, kdy poměr času stráveného v terénu je proměnný a vychází z aktuálně řešených zakázek klientů.

#### Ad2)

**Které činnosti sociální práce jsou poskytovatelem realizovány terénně, a které ambulantně?**

#### Výsledky

<b>Činnosti realizované převážně TERÉNNĚ – výčet ze šesti snímků pracovníků přímé práce (SP) za sledované období 2. 4. až 27. 4. 2018</b>
Zvyšování schopnosti odpovědně se podílet na životě společnosti a porozumět uznaným hodnotám a společenským normám prostřednictvím observačního učení, rozhovorů, her aj. aktivit
Poskytnutí informací, zvyšování dovedností a schopností za účelem budoucího uplatnění na trhu práce (zvyšování pracovních dovedností, informovanosti o trhu práce apod.) a zvládnutí nároků běžného života
Zvyšování schopnosti odpovědně se podílet na životě společnosti a porozumět uznaným hodnotám a společenským normám
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností v oblasti zdravého životního stylu (výživa, péče o zdraví, denní režim)
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zlepšení podmínek pro fyzické bezpečí a zabezpečení domácnosti
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zajištění a udržení adekvátního



bydlení
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zlepšení postavení na trhu práce
Poskytnutí informací a zvyšování finanční gramotnosti a schopnosti odpovědně nakládat s finančními prostředky
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem přiměřeného vedení domácnosti
Rozvoj psychomotorických dovedností prostřednictvím hry, cvičení aj. aktivit odpovídajících věku
Rozvoj mentálních dovedností prostřednictvím hry, cvičení aj. aktivit odpovídajících věku
Podpora rodičů při vytváření podnětného prostředí pro zdravý vývoj dítěte
Poskytování informací a podpora vytváření přiměřených podmínek pro vzdělávání dětí, včetně podpory režimových opatření při přípravě do školy
Podpora členů rodiny při volbě školy a zájmových aktivit
Podpora rodičů v komunikaci se školou
Poskytování informací o dostupných volnočasových aktivitách a asistence při jejich zajištění
Usnadnění kontaktu a spolupráce s institucemi za účelem naplňování práv a povinností
Usnadnění kontaktu a spolupráce s institucemi za účelem osobního rozvoje a trávení volného času
Podpora komunikačních dovedností a schopnosti využívat různých komunikačních nástrojů
Podpora rodičů při vytváření stabilního a pečujícího prostředí pro rozvoj a výchovu dětí
Posilování rodičovských povinností a práv
Podpora ve zvládnání tíživé situace, posilování
Podpora při jednání na úřadech a jiných institucích
Poskytnutí informací o systému služeb a dávek
Doprovod klienta za účelem vyřízení služeb a dávek
Pomoc při podávání návrhů a žádostí
Poskytnutí informací a zvyšování schopností za účelem navazování chybějících mezilidských vztahů
Zprostředkování kontaktu na návazné služby
Posilování pozitivních rodinných vazeb
Jednání se zájemcem o službu a mapování potřebné míry podpory ve všech oblastech, včetně vyhodnocení potřeb členů rodiny
Vyjednávání cílů spolupráce ve všech oblastech potřebné míry podpory (Vypracování plánu podpory)
Monitorování realizace plánu poskytované služby, pravidelné vyhodnocování a aktualizace
Setkávání a komunikace v rámci spolupráce s OSPOD
Doprava ke klientským rodinám a zpět
Účast na adaptaci kolegy v terénu



<b>Činnosti realizované převážně AMBULANTNĚ – výčet ze šesti snímků pracovníků přímé práce (SP) za sledované období 2. 4. až 27. 4. 2018</b>
Poskytování informací o klientech institucím (SPOD) vycházející z právních předpisů
Identifikace rizikových situací, sestavení plánu rizik s cílem definovaná rizika snížit
Operativní kontakt k organizaci spolupráce
Spolupráce s dalšími sociálními službami, veřejnými službami, fyzickými i právníckými osobami ve prospěch rodin
Pomoc při hledání (včetně osobních předpokladů a podmínek) možností smysluplného trávení volného času
Příprava podkladů na konzultaci v rodině
Komunikace s rodinou mezi jednotlivými konzultacemi (návštěvami)
Případové supervize a intervize
Administrativní činnosti spojené s IP
Jiné administrativní činnosti spojené s klienty
Administrativní činnosti spojené s provozem
Provozní porady, výměna provozních informací mezi pracovníky
Účast na vzdělávací akci
Další aktivity v oblasti vzdělávání
Samostudium
Snímek dne - zápis

<b>Činnosti realizované převážně TERÉNNĚ – výčet ze zúčastněného pozorování dvou pracovníků přímé práce (SP) dne 16. 10. 2018</b>
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností v oblasti zdravého životního stylu (výživa, péče o zdraví, denní režim)
Rozvoj sociálních dovedností, schopnosti kontrolovat své chování a vyrovnávat se se stresem
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zajištění a udržení adekvátního bydlení
Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zlepšení postavení na trhu práce
Poskytnutí informací a zvyšování finanční gramotnosti a schopnosti odpovědně nakládat s finančními prostředky
Podpora rodičů při vytváření podnětného prostředí pro zdravý vývoj dítěte



Poskytování informací a podpora vytváření přiměřených podmínek pro vzdělávání dětí, včetně podpory režimových opatření při přípravě do školy
Podpora členů rodiny při volbě školy a zájmových aktivit
Podpora rodičů při vytváření stabilního a pečujícího prostředí pro rozvoj a výchovu dětí
Posilování rodičovských povinností a práv
Podpora při jednání na úřadech a jiných institucích
Poskytnutí informací o systému služeb a dávek
Doprovod klienta za účelem vyřízení služeb a dávek
Pomoc při podávání návrhů a žádostí
Poskytnutí informací a zvyšování schopností za účelem navazování chybějících mezilidských vztahů
Zprostředkování kontaktu na návazné služby
Posilování pozitivních rodinných vazeb
Komunikace s rodinou mezi jednotlivými konzultacemi (návštěvami)
Vyjednávání cílů spolupráce ve všech oblastech potřebné míry podpory (Vypracování plánu podpory)
Monitorování realizace plánu poskytované služby, pravidelné vyhodnocování a aktualizace
Spolupráce s dalšími sociálními službami, veřejnými službami, fyzickými i právníckými osobami ve prospěch rodin
Doprava ke klientským rodinám a zpět

<b>Činnosti realizované převážně AMBULANTNĚ – výčet ze zúčastněného pozorování dvou pracovníků přímé práce (SP) dne 16. 10. 2018</b>
Setkávání a komunikace v rámci spolupráce s OSPOD
Příprava podkladů na konzultaci v rodině
Administrativní činnosti spojené s IP
Jiné administrativní činnosti spojené s klienty
Administrativní činnosti spojené s provozem
Provozní porady, výměna provozních informací mezi pracovníky
Rozhovor s auditorkou
Samostudium



## Komentář

Popis činností realizovaných terénně ukazuje, že pracovníci zaznamenali v průběhu měsíce dubna využití široké škály činností. Zastoupeny jsou také činnosti související s procesem individuálního plánování přímo v rodinách. Činnosti realizované ambulantně souvisí téměř výhradně s podporou klientů, případně s podporou zaměstnanců ve prospěch klientů (vzdělávání, případové supervize a intervize, komunikace s rodinou mezi jednotlivými konzultacemi, pomoc při hledání možností smysluplného trávení volného času ad.).

Pracovníci v průběhu měsíčního snímkování zaznamenali také další činnosti: „samostudium, snímek dne – zápis, operativní kontakt a organizace spolupráce, podpora ve zvládnání tíživé situace a posilování, účast na adaptaci kolegy v terénu“. Rovněž tyto jimi definované činnosti ukazují na jejich vědomou práci s odborností služby a využíváním odpovídajících možností podpory.

Také při zúčastněném pozorování byla zaznamenána v terénu poměrně široká škála činností. Nulovou hodnotu auditoři zaznamenali v oblasti pracovních - výchovných činností s dětmi. V ambulantním pozorování byly prováděny činnosti související výhradně s klienty (administrace IP, vyhledávání informací, samostudium ad.).

**Ad3) Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienty v tom, aby mohli žít běžným způsobem života obvyklým ve společnosti, tj. vedou k sociálnímu začleňování a zplnomocnění klientů?**

### Výsledky

**Realizované činnosti podporující sociální začleňování ze šesti snímků pracovníků přímé práce (sociální pracovníci) za sledované období duben 2018:**

činnost	% průměr
4.1 c) Doprovod klienta za účelem vyřízení služeb a dávek	3,85
3.1 c) Posilování rodičovských povinností a práv	2,48
5.1 Další: operativní kontakt k organizaci spolupráce	1,62
1.2 d) Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zajištění a udržení adekvátního bydlení	1,58
5.1 e) Spolupráce s dalšími sociálními službami, veřejnými službami, fyzickými i právními osobami ve prospěch rodin	1,45
4.1 d) Pomoc při podávání návrhů a žádostí	1,21
1.2 b) Poskytnutí informací a zvyšování dovedností v oblasti zdravého životního stylu (výživa, péče o zdraví, denní režim)	1,05
5.1 d) Monitorování realizace plánu poskytované služby, pravidelné vyhodnocování a aktualizace	0,99
4.1 a) Podpora při jednání na úřadech a jiných institucích	0,89
4.1 b) Poskytnutí informací o systému služeb a dávek	0,82
1.4 a) Poskytování informací a podpora vytváření přiměřených podmínek pro vzdělávání dětí, včetně podpory režimových opatření při přípravě do školy	0,79
3.1 Další: Podpora ve zvládnání tíživé situace	0,69

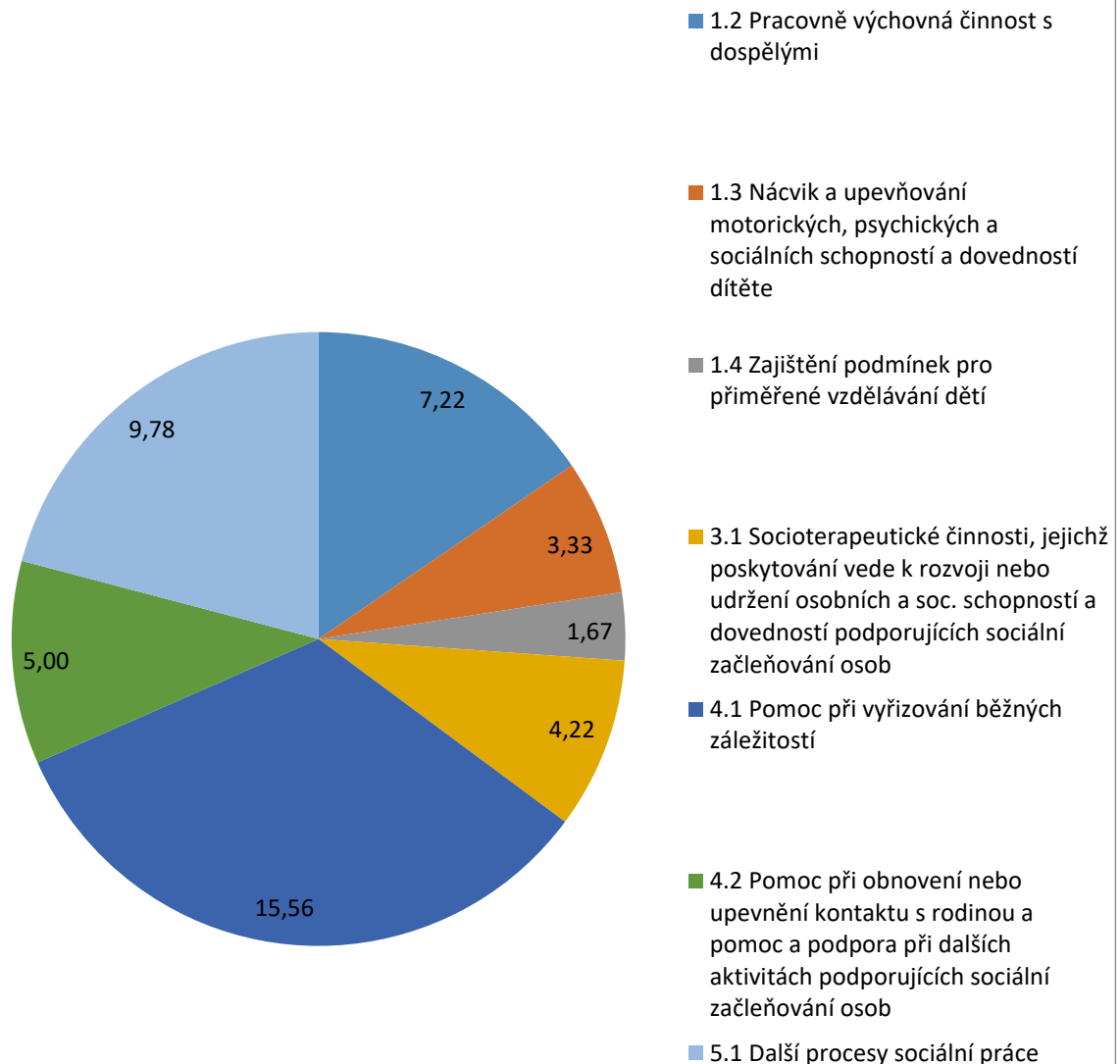


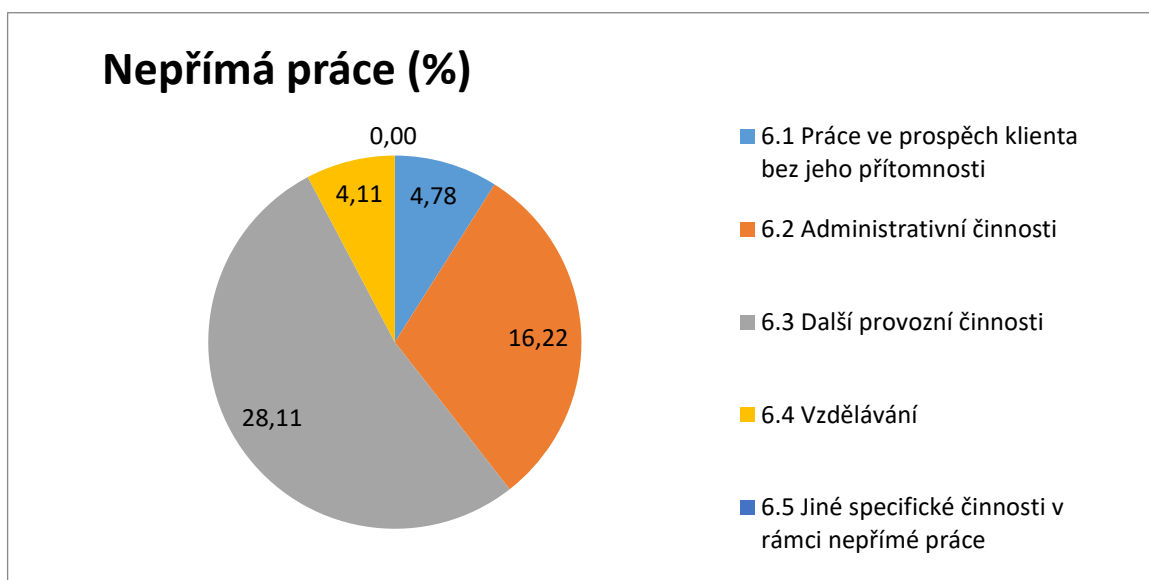


1.2 e) Poskytnutí informací a zvyšování dovedností a schopností za účelem zlepšení postavení na trhu práce	0,67
5.1 a) Jednání se zájemcem o službu a mapování potřebné míry podpory ve všech oblastech, včetně vyhodnocení potřeb členů rodiny	0,56

**Realizované činnosti podporující sociální začleňování ze zúčastněného pozorování dvou sociálních pracovníků ve službě dne 16. 10. 2018.**

**Přímá práce (%)**





#### Komentář

- V měsíci dubnu věnovali pracovníci poskytovatele nejvíce času dopravě ke klientským rodinám a zpět – 14, 68 %, tj. 113 hodin. Další nejvýše zastoupenou činností byla administrativa spojená s individuálním plánováním – 12, 3 %, tj. 95 hodin.

Do tabulky z měsíčního snímkování byly zahrnuty jen ty činnosti, které překročily 0, 5 % průměr, tj. cca 4 hodiny práce za měsíc duben. Modře jsou podbarveny socioterapeutické činnosti, které cíleně vedou ke zplnomocňování rodičů ve vztahu k dětem a také ty, které jsou zaměřeny na přímé působení na děti. Rovněž další zaznamenané činnosti jsou ve velké míře spojeny s aktivní spoluúčastí klientů na řešení jejich nepříznivé sociální situace, přičemž lze předpokládat, že mnohdy mají vazbu na děti. Nejvyšší procentní podíl má v této tabulce činnost zaměřená na základní stabilizaci situace v rodinách, tj. zajištění příjmu – 3, 85 %, tj. 30 hodin. Hned na druhém místě je činnost „posilování rodičovských povinností a práv.“

- Při zúčastněném pozorování dne 16. 10. 2018 auditoři zaznamenali v největším objemu činnost „pomoc při vyřizování běžných záležitostí“ - 15,56 %, tj. 2, 34 hodin. Další nejvíce zastoupenou činností byly „jiné procesy sociální práce“ v objemu 9, 78%, tj. 1, 47 hodiny. Těmito procesy jsou myšleny činnosti spojené s procesem individuálního plánování a přehodnocování služby, kterou pracovníci vykonávali převážně terénně v rodinách.



- Z porovnání obou zdrojů vyplývá značný rozdíl mezi tím, nakolik byly zastoupeny sociálně terapeutické činnosti a činnosti směřující k podpoře kompetencí rodičů.

Z měsíčního snímkování je zřejmá širší škála činností, včetně poměrně vysokého zastoupení „posilování rodičovských povinností a práv“, přičemž v rámci zúčastněného pozorování dvou sociálních pracovníků byly sociálně terapeutické činnosti realizovány v rozsahu 0,63 hodiny a auditori v nich vykazovali především podporu poskytnutou rodičům bez cíleného zapojení dětí (interakce rodič - dítě). Ve dvou analýzách případového procesu byla potvrzena potřebnost v praxi tyto činnosti realizovat.

### Příklady dobré praxe

1. V zúčastněném pozorování byla zaznamenána přirozenost, lidskost i v obtížných nekomfortních podmínkách rodin, např. vstupy do ubytoven, garáží, vyloučených lokalit. Pracovník vystupoval přirozeně, podal ruku, choval se respektujícím způsobem.
2. Pracovníci zvládali náročnost práce v nepohodlných podmínkách terénu, zvládali přitom komunikovat s dalšími rodinami a zvládat obtížnost podmínek (hygiena, toulaví psi, štěnice atd.)
3. V rodinách pracovníci vystupovali v plném respektu ke všem klientům. U všech klientů byla vidět důvěra k pracovníkům a bezpečí, které svým přístupem umí vytvořit.
4. U pracovnice byl zaznamenán ze strany auditora velký důraz na podporu samostatnosti rodiny, a to s velkou citlivostí.
5. V rodinách č. 1 a 2 funguje systematická podpora od týmu zdravotníků, kteří se věnují zdravotnickému tématu.
6. V rodině č. 1 služba zprostředkovala velmi důležitou podporu ve využití bezplatné právní poradny ve vyhocené a náročné situaci (odškodné po úraze).
7. Pracovnice dokázala dobře strukturovat při návštěvách v rodinách (čas, místo), respektovala rituály klientů (nabídka kávy), směrem ke klientům vystupovala srozumitelně a jednoznačně.
8. V organizaci je vidět péče o zaměstnance, kteří mají náročnou terénní práci: supervize, intervize, vzdělávání, metodická podpora, slevy na obědy, hrazení měsíčních jízdenek ad.

### **Pracovníci vedení služby uváděli následující příklady dobré praxe:**

- Několik příběhů, kdy se dítě vrátilo do péče rodiny
- Několik případů, kdy došlo k obnovení kontaktu; klientka neměla v péči žádné ze svých dětí, o nejmladší dítě měla velký zájem, protože patřila místně k jinému OSPODu (Rožnov) – došlo k tomu, že v určitém časovém období našla bydlení, práci, s partnerem si začali brát



chlapečka, s dětmi v zařízeních se kontaktovala, partner zemřel na onkologické onemocnění, s podporou služby se stýká s chlapcem dále...znovu uvažuje o svěření do péče

- Za úspěch považujeme i některé rodiny, kde se nic nezmění – hlavní je, že tam může díky službě dítě zůstat
- Několik rodin, kdy OSPOD partnersky spolupracuje při řešení situace – rozumí své roli – například – domluvení školy, bytový odbor, pracují s institucemi, kde OSPOD má větší šanci prosadit něco pro klienta
- Už se občas daří i případové konference s dobrým průběhem – známe kontext
- Pracovník je přítomen jednání s klientem a pracovníkem OSPODu – trojstranné schůzky

### **Závěr:**

**Celkově tedy bylo zjištěno, že pracovníci provádějí činnosti, které k sociálnímu začlenění směřují.**

### **Zjištěné potřeby klientů a míra podpory, kterou služba poskytuje při jejich naplňování**

Byla provedena Analýza případového procesu ve dvou rodinách, které službu aktuálně využívají. Analýza byla provedena podle jednotlivých oblastí sociálního začleňování (analýzy jsou přílohou této zprávy). Z analýzy a zúčastněného pozorování vyplynulo, že tyto rodiny, které aktuálně službu využívají, ji skutečně potřebují.

### Shrnutí z analýz případového procesu

### **II. Celkové shrnutí potřebné míry podpory:**

<p>Respondenti potřebují podporu v těchto oblastech:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mapování a reflektování vztahu rodičů a dětí žijících ve společné domácnosti, ale také těch, které vyrůstají mimo rodinu,</li> <li>- zachování a naplňování přirozených rolí (matka, otec) ke všem dětem i mimo domácnost,</li> <li>- mapování možné podpory a pomoci nejbližší rodiny (prarodiče, sourozenci rodičů), sousedů v mimořádných situacích rodičů (náhlé zdravotní komplikace, potřeba hospitalizace apod.),</li> <li>- neformální podpoře a vzdělávání v oblasti attachmentu, konkrétní doporučení, jak s dítětem přiměřeně jeho věku zažívat chvíle blízkosti a bezpečí. Jak reagovat ve chvílích, kdy neposlouchá, zlobí...,</li> <li>- v nabídkách pro spolupráci při nastavení kontaktů dětí v pěstounské péči a v DD dle jejich potřeb a zájmu společně s OSPODy a doprovázejícími organizacemi,</li> <li>- ve zprostředkování pomoci šatníku, humanitární</li> </ul>
--	--



	<p>pomoci (pleny a sunary dětem zprostředkování pomoci Nábytníku, zprostředkování pomoci Potravinové banky.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- při hledání nového bydlení, které by vyhovovalo potřebám vícečetné rodiny</li><li>- krytí potřeb dětí a rodičů jednorázovou nebo mimořádnou pomocí návazných služeb nebo organizací, sociálních dávek,</li><li>- motivaci pro vyřízení invalidního důchodu a zastabilizování příjmů rodiny ze strany respondenta,</li><li>- při zajištění potřebného vybavení zázemí pro děti - nejlépe společně s dítětem, výběr věcí, zařizování atd.,</li><li>- zprostředkování a spolupráci s právní poradnou (právně poradensko - mediační centrum) dle potřeby,</li><li>- při jednáních s ÚP,</li><li>- při plnění ujednání dle splátkového kalendáře,</li><li>- při vypracování posudku ve věci soudního řízení, podpora při vypracování posudku soudního znalce, podpora v soudním řízení,</li><li>- podpora v dávkovém systému (informace, prosazování práv a oprávněných zájmů) při plnění všech povinností z toho vyplývajících.</li><li>- oceňování rodičů a reflektování plnění rodičovských povinností,</li><li>- v monitorování výchovných a vzdělávacích potřeb dětí, případně v komunikaci se školou, školkou.</li><li>- podpora v jednání s OSPOD, pomoc při sepsání žádosti o změnu pracovnice OSPOD,</li><li>- podpora kompetencí rodičů při přípravě na školu (MŠ, školní příprava, příprava k zápisu, pravidelnost v docházce do školky) apod.,</li><li>- podpora rodiny v aktivním užití volného času,</li><li>- podpora aktuálních potřeb dětí vzhledem k jejich věku v přirozených činnostech domácnosti, ve volném čase,</li><li>- využití lékařské péče a v dodržení potřebných opatření a zákroků/operací stanovených lékařem,</li><li>- respektu nejbližšího okolí k situaci rodiny</li></ul>
Respondentům se v těchto oblastech podpory nedostává:	<ul style="list-style-type: none"><li>- ve vědomé a cílené práci s potřebami jednotlivých členů rodiny s důrazem na děti</li><li>- ve vzájemné informovanosti a zapojení všech, kdo rodině podporu poskytují</li></ul>



### III. Další významná zjištění:

**Služba reaguje na potřeby rodin, které žijí v nesmírně náročné životní situaci, žijí v nevyhovujících a nedůstojných podmínkách, potýkají se s mnoha problémy v různých oblastech jejich života. V rámci zúčastněného pozorování byla sledována vysoká náročnost v oblasti vztahů a narušených základních funkcí rodin, včetně chybějících rodičovských kompetencí. To klade vysoké nároky na personální zajištění služby.**

#### **Ad4) Procesy (podprocesy, činnosti), které nesouvisí s podporou sociálního začleňování klientů, nebo nahrazují běžně dostupné zdroje**

Nebyly zjištěny tzv. „institucionální“<sup>1</sup> prvky, které jsou překážkou v sociálním začleňování klientů.

#### **Ad5) V jakém rozsahu a jakými způsoby je realizována spolupráce s běžnými návaznými zdroji?**

Z Analýzy cílové skupiny vyplývá, že v roce 2017 měla služba okamžitou kapacitu 55 rodin, přičemž ji využilo kromě dospělých také 192 dětí. 21 rodin mělo více než tři děti. Většina rodin s dětmi, kterým byla služba poskytována, žila v bytě (80), 9 rodin žilo na ubytovně, 1 rodina v azylovém domě. 153 dětí, které využívaly službu, bylo v evidenci OSPOD. Z údajů poskytnutých v analýze dále vyplývá, že pracovníci služby v daném roce podpořili 121 dětí při doprovodech za účelem využití veřejných služeb – jednalo se například o služby lékaře, psychologa, návštěvy pedagogicko - psychologických poraden ad. Dále je z údajů zřejmé, že 18 dětí nemohlo využít kroužky a volnočasové aktivity, protože nejsou v místě dostupné a 22 dětí je nevyužívá, protože, cit.: „rodiče na ně nemají finance, nejsou dostupné v okolí bydliště a pro rodiče je složité děti dovážet do kroužků“. Zda děti využívají volnočasové aktivity pravidelně, bez podpory pracovníků, poskytovatel nesleduje. Jako odhad počtu dětí, které by mohly využít veřejné služby, pokud by k tomu měly příležitost uvádí počet 132 dětí.

S podporou pracovníka využívalo v roce 2017 veřejné služby také 24 dospělých. Dalších 54 dospělých je nemohlo využít, protože nejsou dostupné (omezená dostupnost veřejné zdravotní péče - gynekolog, stomatologie, psychiatr) a 23 dospělým jejich využití nedovolila situace rodiny (rodina má větší počet dětí a je pro ni obtížné zajistit hlídání).

#### Poznatzky ze strukturovaných rozhovorů s koordinátorkou služby a odbornou ředitelkou, která metodicky řídí další sociální pracovníky:

V rozhovoru zazněly informace o tom, že jsou pracovníci stále více konfrontováni se zakázkami klientů, kteří řeší otázky bydlení, zajištění materiálních podmínek a příjmů, aby mohli zvládnout běžný život. Služba směřuje aktivity hodně do terénu, přímo do rodin a podporu a spolupráci s návaznými zdroji realizuje

<sup>1</sup> FORMALISTICKÝCH - "ulpívání na formální stránce věci bez zřetele k vnitřnímu obsahu nebo dopadu; PATERNALISTICKÝCH - v přeneseném slova smyslu „nadřazených, ochranných“; UNIFIKOVANÝCH - shodných, jednotných, bez zohlednění individuálních potřeb a podmínek, či situace.



v návaznosti na individuální potřeby jednotlivých rodin. Cit.: „Spolupracujeme s návaznými zdroji hodně a často. Nenabízíme klientům něco, co mohou získat přirozeněji, nerealizujeme činnosti za někoho, neprovozujeme žádné organizované činnosti pro klienty...“ Dále pracovnice uváděly příklady spolupráce, kdy kontaktují, zprostředkovávají a doprovázejí klienty směrem k těmto zdrojům: dluhové poradny, organizace zprostředkující humanitární a potravinovou pomoc, úřady, instituce, sociální bydlení, školská poradenská pracoviště, školy. Sama služba není nositelem těchto činností a ani je nenabízí, což vedení služby vědomě považuje za nahrazování běžných zdrojů. V konkurenčním prostředí jiných sociálně aktivizačních služeb ve městě, je však tento moment znevýhodňující, protože mnohdy jsou „za“ očekáváními potencionálních klientů („Máte byty? Co nám nabídnete? Dáváte potraviny?“...).

### Komentář:

Nenahrazování běžně dostupných zdrojů lze označit za dobrou praxi, stejně jako to, že koordinátorka služby je součástí multidisciplinárního týmu, který se zaměřuje na situaci konkrétních klientských rodin žijících v městském obvodu Ostrava – Jih. Rozvojovým způsobem reaguje služba na potřeby v oblasti spolupráce s OSPODy, kdy realizovali projekt, na kterém participovali pracovníci OSPODů - společné vzdělávání, workshopy, diskuse, vymezení hranic a možností podpory, osobní vzájemné kontakty. Cit.: „Teď to bylo velmi intenzivní, absolvovali jsme 15 vzdělávacích a diskuzních setkání.“

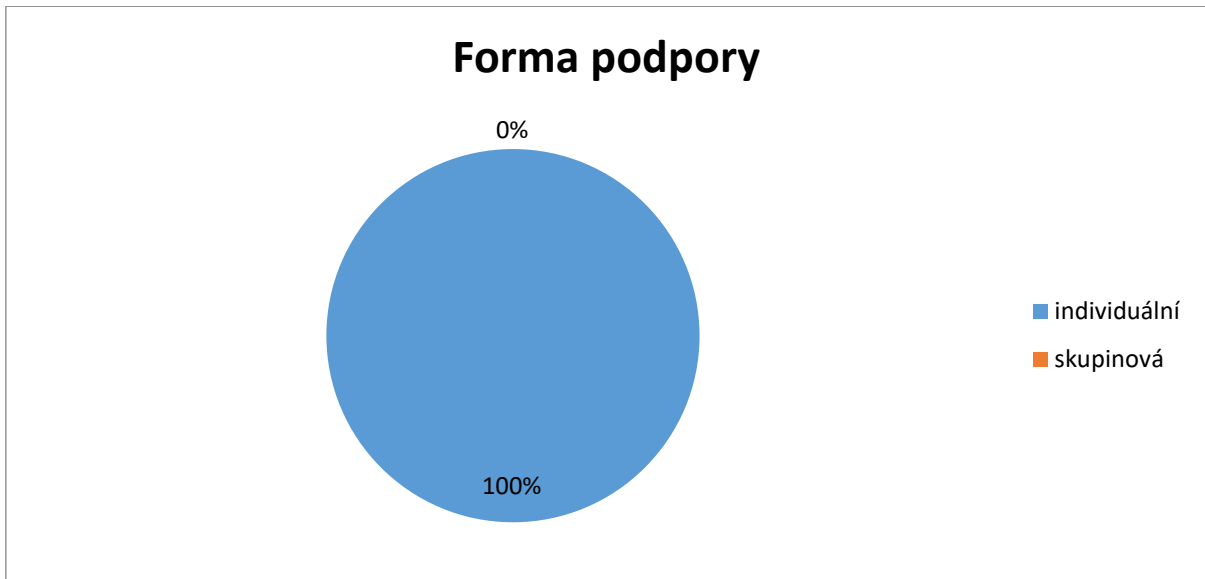
Výzvou pro pracovníky může být realizace společné, týmové podpory „kolem“ dítěte a rodiny - tj. cílená spolupráce všech aktérů.

### Formy podpory

#### **Kdo mi v životě pomáhá** (formální a neformální podpora):

*Jedná se o vyjádření podpory v životě dvou sledovaných rodin, nikoli pouze v rámci služby, pokoušíme se vyjádřit, jaká je/není míra závislosti klientů na konkrétní službě, jde o odhad, který auditor vyjednal s pracovníky v rámci případového procesu.*

<b>Forma podpory I. - shrnutí</b>	<b>%</b>
Pracovníci	24
Dobrovolníci	0
Rodina	29
Přátelé	26
Úředníci obecního úřadu	6
Škola	10
Jiná soc. služba	4
Někdo jiný (humanitární pomoc, šatník atp.)	1



**Plánovaná a neplánovaná podpora**, tzn. podíl podpory, která probíhá na základě individuálního plánování a podpory, která je poskytovaná pracovníky spíše intuitivně, bez písemných záznamů.

Forma podpory II.	%
Plánovaná	80
Neplánovaná	20

#### Komentář:

V souladu s charakterem služby je 100 % podíl podpory, která je vysoce individuální. Škála dalších neformálních pomáhajících, kteří jsou do podpory rodin zapojeni je poměrně velká. Výzvou zůstává zapojení dobrovolníků.

Podíl plánované a neplánované podpory je v souladu s charakterem služby, kdy určitá část podpory vychází z aktuální situace konkrétních rodin, tj. nelze ji plánovat v každém okamžiku. Naopak je žádoucí pružně reagovat.





**Ad6) Návrhy auditorů projednané s vedením a pracovníky zařízení**

1. Jen tak dále, držte dobrou praxi 😊.
2. Nebojte se pracovat s potřebami dětí v rodinách a zjišťujte při zahájení spolupráce, jak rodina jako celek funguje, tj. kdo všechno v ní aktuálně žije, kdo je mimo rodinu a proč. Je to důležité pro kvalitní doprovázení nejen dospělých, ale také dětí. Příběh rodiny je pro podporu z Vaší strany velmi důležitý.

Přílohy závěrečné zprávy
1. Vyhodnocení snímků
2. Analýza případového procesu 1 - 2

Závěrečná zpráva byla zpracována auditorským týmem:	
Jméno auditora: Mgr. Jaroslava Krömerová	podpis
Jméno auditora: Mgr. Jana Musálková	podpis
Jméno auditora: David Svoboda, Dis.	podpis
	<b>Datum: 18. 10. 2018</b>

Statutárnímu orgánu poskytovatele (nebo osobě, která je oprávněna jednat za statutární orgán) byl stejnopis závěrečné zprávy předán:

Mgr. Dana Nedělníková, PhD., v. z. Odborná ředitelka, metodička	<b>Datum: 18. 10. 2018</b>
<b>Jméno statutárního orgánu nebo osoby, která je oprávněna za něj jednat</b>	<b>Podpis</b>