



Spolufinancováno
Evropskou unií

Metodika spolupráce azylových domů a orgánů sociálně právní ochrany dětí v Pardubickém kraji

Platné od: 1. 1. 2026

Metodika vznikla v rámci realizace projektu Podpora dostupnosti sociálních služeb v Pardubickém kraji, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_003/0000408, který je realizován prostřednictvím Operačního programu OPZ+.

OBSAH

Obsah	2
O METODICE	3
ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ ROLÍ A KOMPETENCÍ	3
SPOLEČNÉ ZÁSADY PRO VZÁJEMNOU SPOLUPRÁCI	7
DÍTĚ V AZYLOVÉM DOMĚ	8
JAK V AZYLOVÉM DOMĚ ROZPOZNAT OHROŽENÉ DÍTĚ?	9
SDÍLENÍ INFORMACÍ	10
Zpráva z AD pro OSPOD	12
ZAČÁTEK SPOLUPRÁCE	12
JAK SPOLEČNĚ INDIVIDUÁLNĚ PLÁNOVAT?	14
Sladění cílů spolupráce s klienty, AD a OSPOD	16
NESOULAD V NÁHLEDU PRACOVNÍKŮ NA SITUACI RODINY	16
Doporučené zdroje:	18
Příloha Metodiky: Příklady dobré praxe z fungování AD pro matky/rodiče/rodiny s dětmi	19

O METODICE

Metodika spolupráce azylových domů pro rodiče s dětmi a orgánů sociálně právní ochrany dětí v Pardubickém kraji je výstupem diskusí, které probíhaly na pravidelných setkáních odborné pracovní skupiny v rámci realizace projektu Podpora dostupnosti sociálních služeb v Pardubickém kraji, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_003/0000408.

V současnosti se v Pardubickém kraji, stejně jako v dalších krajích republiky setkáváme s novými fenomény, které souvisí se sociálním vyloučením rodin s dětmi. Tato situace je komplikovaná mj. i nízkou mírou dostupnosti sociálního bydlení, nebo bydlení vhodného pro ty, kterým chybí kompetence žít běžným způsobem života. Poskytovatelé sociálních služeb azylových domů pro rodiny s dětmi se nezdá se setkávají s rodinami, které již ve druhé, či třetí generaci žijí v azylových domech, ubytovnách, na ulici. Je tedy zřejmé, že v takových rodinách mnohdy dochází k situacím, že děti, které zde vyrůstají, jsou vyhodnoceny jako děti ohrožené a rodiny jsou nově či opakovaně vedeny také v evidenci orgánů sociálně právní ochrany dětí. Metodika tak může podpořit dobrou spolupráci a efektivní zacílení na výsledek, tj. podporu samostatného fungování rodin, včetně zajištění bezpečného prostředí a podmínek pro vývoj dětí, které v rodinách žijí.

JAK A KÝM MŮŽE BÝT METODIKA VYUŽÍVANÁ?

Metodika je podpůrným nástrojem pro práci s ohroženými rodinami, které jsou klienty azylových domů nebo pobytové služby sociální rehabilitace, pokud jsou její cílovou skupinou rodiče s nezletilými dětmi, ale lze ji využít i pro ostatní aktéry, kteří do spolupráce s rodinou vstupují. Je možné ji využívat v každodenní praxi, současně může být oporou při zpracování pravidel pro fungování sociální služby azylový dům, stejně jako se může stát součástí metodik orgánů sociálně právní ochrany dětí, a to v nejrůznějších úrovních (obec, kraj...).

ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ ROLÍ A KOMPETENCÍ

AZYLOVÝ DŮM (AD)

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivá situace těchto osob je vždy prokazatelně spojena se ztrátou bydlení a neexistencí jiných dostupných možností, jak tuto situaci řešit pomocí běžných služeb a zdrojů.

Stejně jako ostatní sociální služby je jejich provozování dále upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde je kromě konkrétních popisů činností a úkonů a dalších parametrů poskytování sociálních služeb v § 2 zdůrazněno, že rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Služby azylových domů jsou poskytovány jednotlivcům (zpravidla odděleně mužům a ženám), těhotným ženám, rodičům nebo

rodinám s dětmi. S ohledem na potřeby klientů a klientek mohou být azylové domy poskytovány také v režimu utajeného pobytu. Na území Pardubického kraje v současné době takové zařízení dostupné není.

V souladu s ustanovením zákona o sociálních službách jsou formulovány povinnosti poskytovatelů zařazených v síti sociálních služeb Pardubického kraje, tj. zejména, zjišťovat nepříznivou sociální situaci a potřeby zájemců a možnosti nebo zdroje řešení; zjišťovat nepříznivou sociální situaci uživatelů služby, mapovat jejich potřeby v rozsahu regionálních karet sociálních služeb Pardubického kraje, poskytovat službu v souladu se zjištěnými potřebami uživatelů, v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby; spolupracovat při zajištění potřebné péče a podpory uživatelů a zájemců o službu se sociálními pracovníky obcí, krajského úřadu, dalšími poskytovateli sociálních služeb, poskytovateli návazných služeb, institucemi a s přirozeným prostředím uživatele či zájemce o službu.

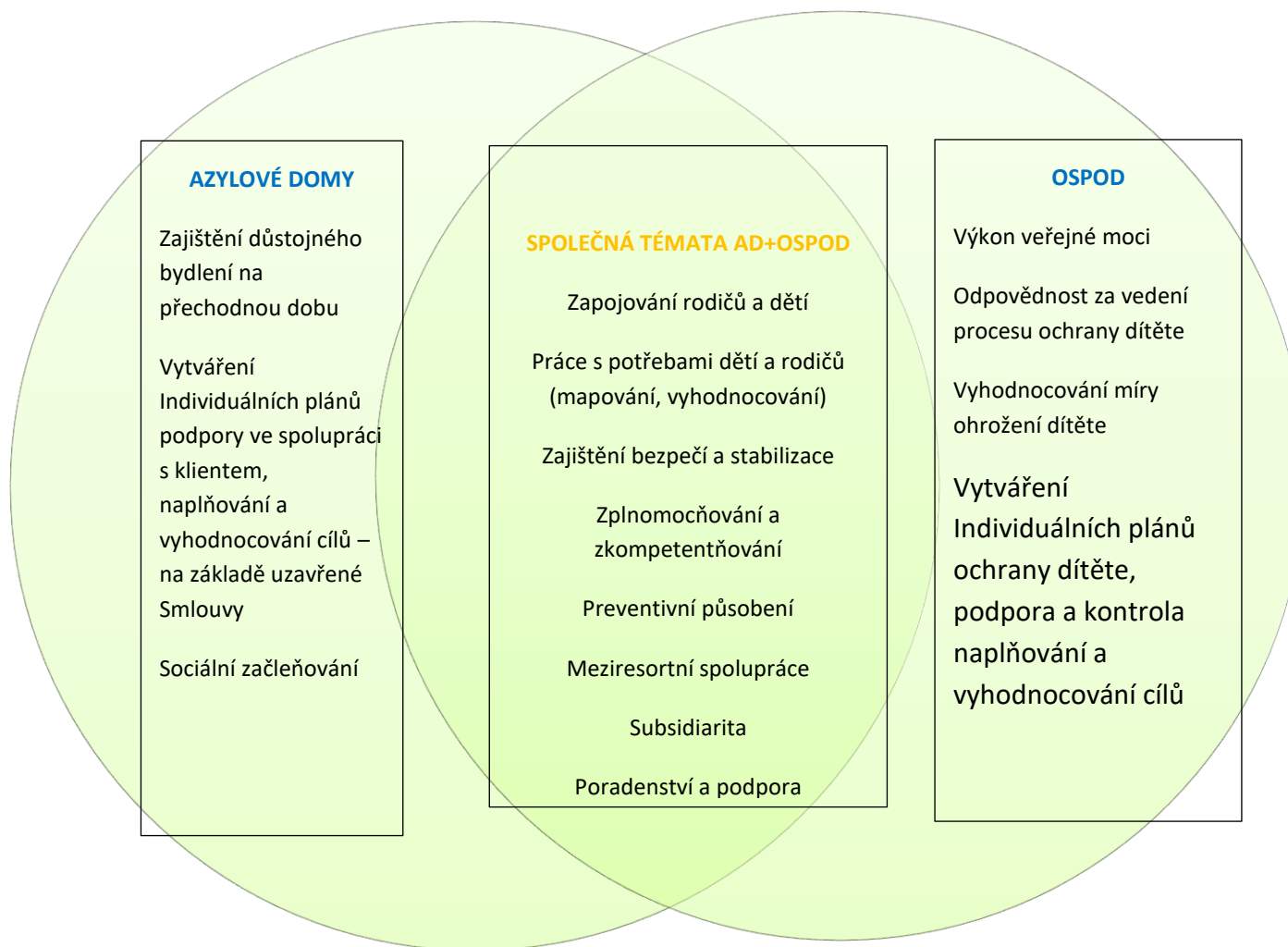
ORGÁN SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (OSPOD)

Sociálně-právní ochranu dětí definuje zákon č. 359/1999 Sb., O sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, který vymezuje sociálně-právní ochranu dětí v § 1 jako ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, přičemž zdůrazňuje, že nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které též upravují ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte.

Tento zákon mimo jiné také stanoví povinnost každého člověka upozornit orgán sociálně-právní ochrany (OSPOD) na špatné zacházení s dětmi. Státním orgánům, školám, školským zařízením, poskytovatelům zdravotní péče a dalším zařízením určeným dětem je tímto zákonem uložena **povinnost oznámit OSPOD ohrožení dítěte**. Povinnost oznámit podezření z páchání trestného činu na dítěti vyplývá také z trestního zákoníku č. 40/2009 Sb., přičemž neoznámení zvlášť závažného zacházení s dětmi může být samo o sobě trestným činem.

Pokud OSPOD vyhodnotí, že je dítě ohrožené podle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., je povinen podrobně vyhodnotit situaci ohroženého dítěte a následně sestavit individuální plán ochrany dítěte (IPOD).

IPOD je tvořen ideálně za spolupráce všech zainteresovaných subjektů. Pokud rodiče/dítě nemohou být zapojeni do tvorby IPOD, jsou s jeho změním prokazatelně seznámeni (přiměřeně věku a rozumovým schopnostem). Pokud z IPOD vyplývají některé dílčí kroky, jejichž naplnění předpokládá spolupráci s AD nebo jinou službou, je IPOD poskytnut i tomuto zařízení tak, aby se na jeho plnění mohl podílet.



Role a kompetence pracovníků OSPOD a AD stanoví příslušná legislativa. Základem pro funkční nastavení spolupráce je ale především otevření prostoru pro vzájemnou komunikaci pracovníků.

Příkladem dobré praxe může být např. určení konkrétního pracovníka pro komunikaci se sociálními službami a vzájemné ladění spolupráce. Možné je i společné zpracování postupu pro spolupráci, s přesně nastavenými mechanismy – kdo koho osloví, kdo organizuje setkávání, za jakých okolností se subjekty propojují, kdo koordinuje podporu a jakým způsobem se vyhodnocují priority potřeb v rodině atd.). Většinou je však spolupráce AD a OSPOD vázána na konkrétní případ. Pracovník OSPOD, který vede spis a koordinuje spolupráci v rámci naplňování individuálního plánu ochrany dítěte spolupracuje se sociálním pracovníkem azylového domu, který má aktuální znalost potřeb rodiče a dítěte a jakým způsobem probíhá podpora ze strany sociální služby (v praxi).

Základem spolupráce je vždy osobní (online) setkání, ke kterému je v komplikovanějších případech možné přizvat vedoucí služby/vedoucí OSPOD.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Pravidelná případová setkání: Umožňují průběžně sledovat pokroky, včas identifikovat překážky a společně hledat řešení. Klienti mají možnost přicházet s vlastními návrhy a cítí větší zodpovědnost za průběh změn.
- Společně realizovaná vzdělávání pracovníků AD a OSPOD k tématům podpory dětí a rodin.
- Partnerská realizace projektů, akcí zaměřených například na nastavování spolupráce, diskuse k náročným tématům (kulaté stoly, workshopy), vzdělávání v odborných kompetencích potřebných pro práci s rodinami s dětmi atp.
- Pořádání pravidelných besed pro klienty, kdy je navštíví pracovník OSPOD a klienti mají možnost blíže poznat nejen samotného pracovníka, ale i vyjasnit si, v čem spočívá ochrana dítěte, jaká jsou rodičovská práva a povinnosti, jak konkrétně může OSPOD ohrožené rodiny podpořit.
- Lidský a srozumitelný přístup: Pracovníci s klienty komunikují partnersky, vyhýbají se autoritativním postojům a přizpůsobují se jejich potřebám, což napomáhá budování důvěry a ochoty spolupracovat.

SPOLEČNÉ ZÁSADY PRO VZÁJEMNOU SPOLUPRÁCI

Respekt

Všechny kroky v rámci vzájemné spolupráce jsou realizovány s respektem a důvěrou ve schopnosti všech dalších účastníků spolupráce. Všichni zapojení lidé se k sobě chovají s maximální mírou respektu v odborné a lidské rovině a hledají společná východiska pro řešení situace. V každé situaci pracují s hledáním maximální možné míry zapojení klienta a dítěte.

Včasnost

Spolupráce je vzájemně navazována bez zbytečného prodlení. Snahou všech zúčastněných je vyjít si vzájemně vstříc v čase. Je přitom možné využívat nejen osobní setkávání, ale i spolupráci prostřednictvím vzdáleného přístupu prostřednictvím PC. Výstupy a úkoly vyplývající ze spolupráce jsou řešeny bezodkladně, bez zbytečných průtahů. Průběžná komunikace a navazování spolupráce probíhá rovněž bez prodlení, tak aby bylo možné co nejefektivněji řešit danou situaci.

Srozumitelnost a transparentnost

Od počátku spolupráce jsou jasné a srozumitelně nastaveny parametry spolupráce. Jednání i záznamy z nich jsou všem aktérům dostupné a je zřejmé, jaké další kroky budou následovat, jaká jsou rizika, jaké dopady mohou mít atd. Využívány jsou informace od klientů a další objektivně zjištěné informace, aktuální či dostupné v daném čase. Informace jsou ověřovány a průběžně aktualizovány.

Spolupráce a koordinace

Spolupráce je postavena na transparentním a předvídatelném jednání všech zúčastněných. Všichni aktéři znají své role a vzájemně otevřeně a transparentně sdílejí informace, které souvisí se spoluprací na konkrétním příběhu dítěte a jeho rodiny. Klient je informován o spolupráci s orgány sociálně právní ochrany. Pokud není dohodnuto jinak, je v případech, kde je dítě vyhodnoceno jako ohrožené, vždy koordinátorem pracovník/ce orgánu sociálně právní ochrany.

Zapojení rodiny

Při vzájemné spolupráci pracovníci vždy nahlíží na situaci celé rodiny a hledají další možné zdroje pro ochranu dítěte a řešení nepříznivé sociální situace. Systematická práce s celým rodinným systémem je vnímána jako základní předpoklad pro úspěšnou podporu ze strany pracovníků. Ve všech krocích jsou v maximální možné míře a přiměřeným způsobem zapojovány děti, kterých se spolupráce týká.

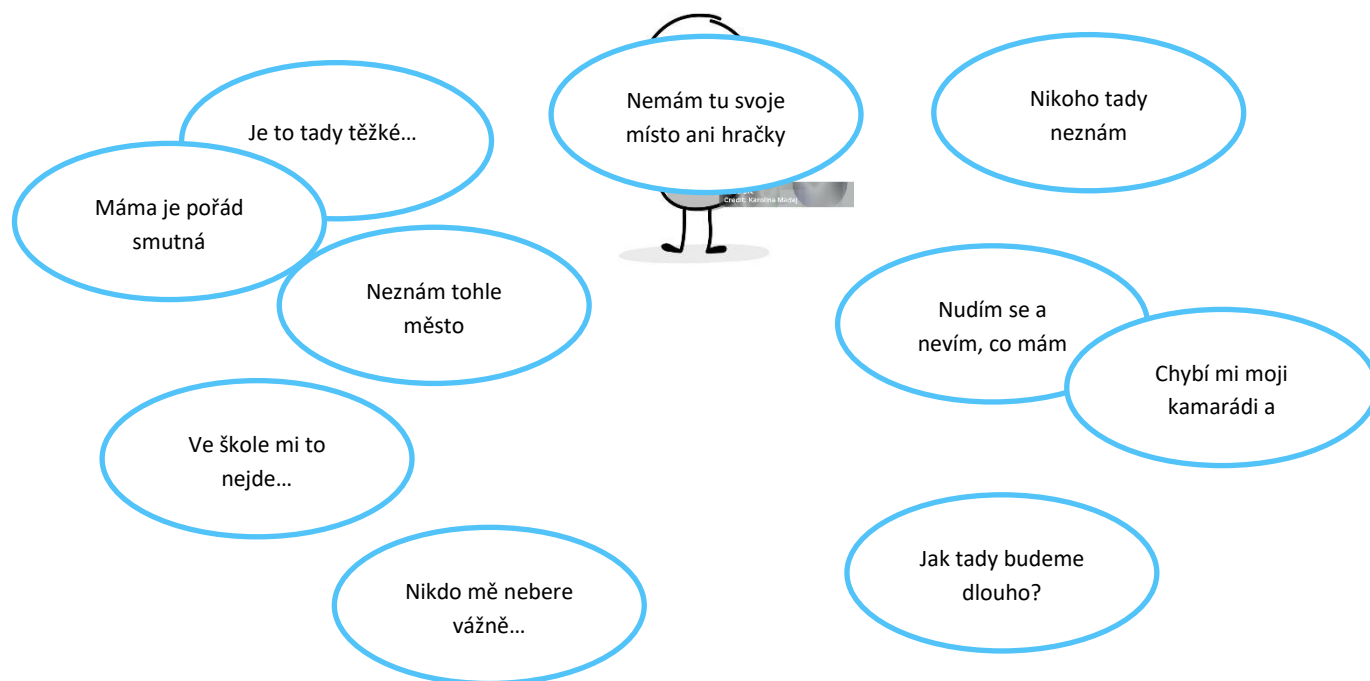
Zaměření na potřeby dítěte a rodiny

Práce s potřebami je základním parametrem odborné sociální práce obou subjektů – tj. OSPOD i sociálních služeb. Základem pro práci s příběhem rodiny a dítěte jsou dobře zmapované a vyhodnocené nenaplněné potřeby.

V azylovém domě se přitom nabízí pracovat s několika variantami, tj. s mapováním potřeb rodiny (klienta), mapováním potřeb dítěte (v případě, že je vyhodnoceno jako ohrožené), kombinací těchto dvou variant. Vždy podle konkrétní vyhodnocené nepříznivé sociální situace a aktuálního stavu.

DÍTĚ V AZYLOVÉM DOMĚ

Žít v azylovém domě není obvyklý způsob života. Často této situaci předchází mnoho dalších těžkých okamžiků, které děti prožily, nebo prožívají. Tento fakt je potřebné zohledňovat vždy, když se snažíme v různých rolích podpořit kompetence rodin, ochránit děti a podpořit jejich vývoj, hledat společně východisko z nepříznivé sociální situace, ve které rodiny jsou. A je přitom lhostejné, zda jsme pracovníky sociální služby, úřadu, spolupracující organizace, školy či zastupujeme jiné profesionální instituce či neformální podpůrce. Potřeby a bezpečí ohrožených dětí musí stát vždy na prvním místě.



Ilustrativní obrázek výše popisuje jen některé z mnoha otázek, které děti v azylových domech mají, a které ukazují na témata související s životem v AD, jimž je potřebné se věnovat. Je třeba předpokládat, že děti, které žijí v azylových domech, si prochází, nebo procházely jednou i více traumatickou zkušeností. Některé z těchto dětí nikdy nežily mimo prostředí sociální služby, tj. jejich vnímání reality, kognitivní, emoční a sociální zranění je tím značně negativně ovlivněno.

Dítě v azylovém domě potřebuje vždy dostat jasné a srozumitelné informace o tom, kde je, kdo a z jakého důvodu jej navštěvuje, kdo v zařízení pracuje, jak dlouho bude v azylovém domě žít, na koho se může kromě rodičů obracet atd. Pokud odpovědi na některé z těchto otázek nevíme, je to třeba dítěti otevřeně přiznat a vysvětlit, co odpověď ovlivní, jak a kdy je možné ji zjistit apod. Zároveň je třeba si opakovaně ověřovat, že dítě informacím rozumí. Někdy je i díky stresu, které děti prožívají, pro ně těžké vnímat informace a jejich souvislosti.

Pracovníci azylového domu musí pracovat s tím, že nejen rodič, ale i dítě je klientem sociální služby. Dítě je součástí rodinného systému a vždy je samozřejmě zasaženo nepříznivou sociální situací, ve které se rodina nachází. Tuto situaci nedokáže ovlivnit, ani zvládnout vlastními silami, či s podporou blízkých osob, a je tím tedy naplněn předpoklad daný zákonem o sociálních službách o pravidlech pro využívání sociální služby. V Pardubickém kraji vycházíme z premisy, že klientem azylového domu je celá rodina, která v domě žije, přičemž poskytování služby a podpory rodičům je možné vztahovat také na děti žijící mimo zařízení (ať už dočasně, nebo trvale).

Přestěhování do azylového domu neznamena automaticky změnu situace dítěte „k lepšímu“. Dítě i nadále potřebuje zvýšenou míru pozornosti a podpory, stejně jako další členové rodiny. Přejídný pobyt v pobytové sociální službě nevnímáme jako obvyklou variantu bydlení a života vůbec, ale z pohledu dítěte tomu může být jinak. Vždy se jedná o nepříznivou sociální situaci se všemi dopady, které sebou nese. A to i přesto, že se může jednat o azylový dům v bytě, nebo ve velmi hezkých materiálně-technických podmínkách.

JAK V AZYLOVÉM DOMĚ ROZPOZNAT OHROŽENÉ DÍTĚ?

Rozpoznání ohroženého dítěte v azylovém domě je velmi důležitý úkol. Je často velké dilema vyslovit obvinění bez přímých důkazů, protože mylné obvinění může napáchat velké škody. Na druhou stranu, pokud pracovník z obavy falešného obvinění týrá dítě, či jeho zneužívání, tuto skutečnost neoznámí, může to vést k ohrožení dítěte a fatálními následky. Vždy je třeba, aby dítě vnímalo, že za kroky pracovníka je snaha zajistit jeho bezpečí a zlepšit jeho životní situaci.

Konkrétní znaky, kterým je potřeba věnovat pozornost, abychom rozpoznali, že dítě je ohrožené jsou např.:

- Fyzické znaky: Modřiny, popáleniny, zlomeniny nebo jiné zranění, které nemají jasné vysvětlení...
- Emocionální znaky: Dítě může být velmi plaché, úzkostné, depresivní nebo agresivní...

- Behaviorální znaky: Náhlé změny v chování, jako je ztráta zájmu o školu, přátele nebo aktivity, které dříve dítě bavily...
- Sociální znaky: Izolace od vrstevníků, problémy s navazováním vztahů nebo extrémní závislost na dospělých, problémy s komunikací...
- Znaky zanedbávání: Nedostatečná hygiena, špatné oblečení, hlad nebo podvýživa, krádeže...

CO SE OSVĚDČUJE:

- Intenzivní sdílení mezi pracovníky, **případová intervize**, důsledné pozorování, získání důvěry dítěte, znalost projevů dítěte v ohrožení.
- Dostupnost odborných materiálů a nástrojů, kde pracovníci najdou dostupné informace. Například: Karta KID, Emoční karty, podpůrné materiály organizace SOFA z projektu Signály. Všechny tyto materiály jsou volně dostupné na internetu. Stejně tak je dostupná i publikace Vyhodnocování ochranných a rizikových faktorů v sociálně-právní ochraně dětí organizace Lumos, rovněž dostupná ke stažení v on-line prostředí (viz odkazy na konci materiálu)
- Spolupráce s dalšími odbornými institucemi a kolegy (psychologové, terapeuti atp.)
- Cílené vzdělávání pracovníků zaměřené na zvyšování kompetencí pro rozpoznání týrání a zneužívání.

SDÍLENÍ INFORMACÍ

Sdílení informací mezi OSPOD a AD se řídí ustanoveními zákona a je upraveno tak, aby byla zajištěna ochrana práv a zájmů dětí a zároveň respektována ochrana osobních údajů. Klíčovým prvkem je vzájemná komunikace a spolupráce při řešení obtížné situace rodiny, přičemž sdílení informací je upraveno pro případy, kdy to vyžaduje ochrana dětí nebo je to v jejich nejlepším zájmu.

Obecně platí, že:

- OSPOD má právo a povinnost vyžadovat informace o dětech a rodinách od různých subjektů, včetně azylových domů, pokud je to nezbytné pro výkon jeho působnosti.
- Azylové domy spolupracují s OSPOD včetně sdílení informací, které jsou relevantní pro ochranu dětí, které v azylových domech dočasně žijí.
- Při sdílení informací je nutné dodržovat zásady ochrany osobních údajů a dbát na to, aby byly informace sdíleny pouze s osobami, které je potřebují k výkonu své práce a v nezbytném rozsahu.
- Pokud OSPOD řeší případ rodiny, která pobývá v azylovém domě, může azylový dům na základě žádosti OSPOD poskytnout informace o průběhu pobytu, chování dítěte, rodinné situaci apod. Ideální je, pokud se na sdílení a vzájemném informování domluví OSPOD s AD na společném setkání s rodiči, případně dítětem (závisí na věku a rozumových schopnostech dítěte).

- Pokud azylový dům zjistí závažné podezření na ohrožení dítěte, je povinen tuto informaci neprodleně nahlásit OSPOD (§ 7 odst.2, zák. 359/1999 Sb.).
- OSPOD azylovému domu poskytne informace o konkrétních hrozbách nebo rizicích, kterým je dítě vystaveno, aby azylový dům mohl lépe chránit jeho bezpečí. Opět ideálně v rámci společného setkání s rodiči a dítětem.
- Pokud OSPOD požádá (je možné se na tom domluvit i předem např. na trojstranném setkání nebo případové konferenci) o informace v případě ukončení spolupráce klienta s AD, může AD poskytnout tyto informace již před plánovaným ukončením služby. Toto je klíčové pro zajištění plynulého přechodu/odchodu, a tím minimalizaci rizik pro dítě.
- Vzájemné sdílení a informování je nutnou podmínkou při vyhodnocování situace dítěte a naplňování IPOD (např. nácviku rodičovských kompetencí).

Důležité je, aby obě strany měly dobře nastavenou komunikaci a vzájemně znaly své role a legislativní limity a mohly tak efektivně spolupracovat a chránit děti, které se ocitly v obtížné životní situaci.

Klíčová je důvěra mezi pracovníky azylového domu a klientem. Důvěra je důležitá pro získání aktuálních informací. Klient je proto od počátku spolupráce se službou informován, jakým způsobem a za jakých okolností probíhá sdílení informací s OSPOD. Klient je informován o tom, že má právo se rozhodnout v jakém rozsahu bude předávání informací probíhat a vymezit situace, kdy s tímto nesouhlasí (pouze nad rámec zákonné povinnosti poskytovat informace orgánu sociálně-právní pomoci). Od toho se pak odvíjí další nastavení spolupráce.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Respekt a transparentnost při předávání informací, kdy nevzniká prostor pro domněnky a sdílení „neformálních“ informací bez vědomí klienta. Důležité je v maximální možné míře zapojovat do procesu informování klienta např. jeho osobní přítomností nejen při osobních setkáních, ale i při telefonátech a on-line schůzkách.
- Pravidelné schůzky zástupců OSPOD a sociálních pracovníků azylových domů, na kterých se vyhodnocuje dosavadní spolupráce při předávání informací a společně se hledají další možné optimální způsoby sdílení. Schůzky by měly mít jasně daný rámec a strukturu. Tato setkávání lze realizovat také v on-line prostředí.
- Jednotná struktura dokumentace pro spolupráci: Používání jednotných formulářů pro vyhodnocování situace rodiny a dítěte a společné metodiky umožňuje rychlejší orientaci v klíčových oblastech a snižuje administrativní zátěž při předávání informací mezi organizacemi.
- Důraz na srozumitelné informování klienta a ověřování jejich porozumění (mnohdy pracovník předává hodně informací, klient „odkýve“, ale vůbec nemusí rozumět. Stres oslabuje schopnost porozumět, zapamatovat si).

ZPRÁVA Z AD PRO OSPOD

Zpráva slouží jako součást hodnotícího dokumentu pro orgán sociálně-právní ochrany dětí. Je důležité jasně si na začátku spolupráce stanovit, kdy a v jakých konkrétních situacích bude zpráva zasílána, protože zprávu lze zaslat pouze na vyžádání OSPOD.

Situace, kdy je zpráva potřebná

- Pokud se jedná o dlouhodobý pobyt klienta v AD, zpráva by měla obsahovat vyhodnocení situace a potřeb dítěte a navržené kroky pro další podporu.
- V případě krátkodobého pobytu je možné popsat, jak konkrétně podpora probíhala, co se reálně dělo ve vztahu k požadovaným informacím.
- Důležité je sdílet všechny zásadní informace, které mohou ovlivnit spolupráci s OSPOD, které se v daném čase podaří zjistit.

Klíčové postupy při vypracování zpráv

- Strukturovat zprávu tak, aby odpovídala požadavkům ochrany dítěte a reflektovala klíčové oblasti vyhodnocování situace dítěte a potřebách rodiny ve vztahu ke zdroji ohrožení dítěte.
- Zpráva má obsahovat pouze relevantní údaje a fakta a nezatěžovat nadbytečnými informacemi.
- Používat jednotný formulář, který usnadní interpretaci dat a zefektivní komunikaci mezi oběma stranami.

Jednou z potřeb, na kterou se například pracovníci AD zaměřují u dospělých jsou i rodičovské kompetence a práva a povinnosti rodiče. Stejně tak se azylové domy musí v případě některých rodičů věnovat plánování rizik, protože ta jsou mnohdy součástí práce ve vazbě na řešení nepříznivé sociální situace, ve které se rodiče s dětmi nacházejí.

ZAČÁTEK SPOLUPRÁCE

Ve většině případů se o tom, že je dítě vyhodnoceno jako ohrožené (a tedy v evidenci OSPOD) dozví pracovníci azylového domu buď přímo od klienta, nebo je informuje pracovník OSPOD.

Příchod do azylového domu je pro klienta náročnou situací, a to i v případě opakovaných pobytů. Je mnohdy pochopitelné, že z obavy, aby nebyl nazírán jako potencionálně rizikový, „zatají“ některé informace. Mnohdy tak jedná také proto, že nerozumí tomu, k čemu jednotlivé sociální systémy a podpory slouží a neorientuje se v rolích jednotlivých sociálních pracovníků. Může se tak stát, že v počátku poskytování služby pracovníci AD nevědí, že je dítě v rodině vyhodnoceno jako ohrožené a je třeba tuto informaci od rodiny teprve získat. Při zahájení spolupráce s azylovým domem je důležité srozumitelně s klientem vykomunikovat účel pobytové sociální služby, do které přichází a její ukotvení v rámci odborného týmu podpory dítěte. Týká se to i situací spojených s ochranou dítěte (dětí), a tedy spolupráce s OSPOD a dalšími institucemi a službami (školy, úřady, soudy atp.).

V obou situacích je žádoucí zajistit kontinuitu podpory a předávání informací, včetně hledání společných východisek pro nastavení cílů spolupráce s klientskou rodinou. Tzn. zajistit propojení a návaznost Individuálního plánu ochrany dítěte a procesu plánování sociální služby AD.

Aby byla pomoc efektivní, je důležité nastavit jasná pravidla spolupráce mezi subjekty sociálně-právní ochrany, případně i dalšími institucemi, které spolupracují s dítětem a rodinou (obzvláště v případech, kdy s rodinou před příchodem do AD spolupracovala např. sociálně-aktivizační služba, která může a nemusí ve spolupráci po nástupu do AD pokračovat). Je důležité správně rozdělit kompetence a využívat funkční nástroje k odstranění narušených funkcí rodiny a posílení jejích kompetencí. Více o spolupráci SAS a OSPOD najdete v metodice Pk Společně v zájmu dítěte.

Základní kroky:

- Pokud rodina přichází neplánovaně, v návaznosti na vyvrcholení krizové situace či dlouhodobě nepříznivé sociální situace, je nejprve potřeba pracovat na základní stabilizaci situace rodiny.
- Vyhodnocení situace klienta: Při příchodu klienta do azylového domu ujišťujeme základní informace na jejich základě nastavujeme první cíle spolupráce, ale vždy je nutné následně provést podrobné vyhodnocení situace rodiny ve spolupráci s OSPOD. Pro identifikaci aktuálních potřeby rodiny, dostupných zdrojů, hrozících rizik a historie rodiny lze využít existující nástroje a metody využívané v rámci práce OSPOD.
- Vyhodnocení rizika: Pokud pracovníci AD v průběhu pobytu rodiny, vyhodnotí situaci dítěte jako ohrožující (zhoršení situace, nové identifikovaná rizika...) postupuje v souladu s § 7 odst.2, zák. 359/1999 Sb. viz výše. Činí tak ve spolupráci/s informováním klienta, pokud tím neohrozí situaci dítěte.
- Plánování podpory pro celou rodinu: V situacích, kdy je v rodině více dětí a případy jsou vedeny pod různými OSPOD/jsou řešeny pouze některé děti, je důležité pracovat s celou rodinou a průběžně sledovat naplňování potřeb všech dětí.

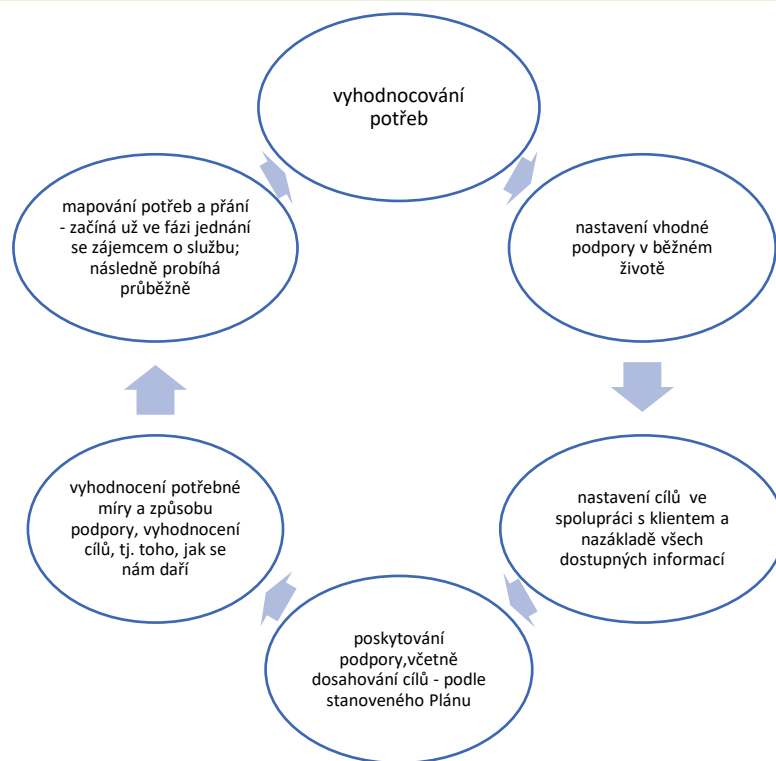
Pokud pracovník azylového domu získá důvěru klienta, podaří se mu společně s ním zorientovat se v jeho situaci, pak je to dobrý předpoklad pro efektivní spolupráci při řešení nepříznivé situace rodiny. Ideální je, když podporu klientovi dává především při zahajování spolupráce, vyhodnocování jeho situace a mapování potřeb, sociální pracovník azylového domu. Ten má příležitost z konkrétních znaků a kritérií vyhodnotit, že situace dítěte v rodině může ukazovat na možnou spolupráci s OSPOD.

Určitě je přitom vhodné od začátku do zjišťování zapojovat klienta, s ohledem na jeho schopnosti porozumění a pochopení situace. V jeho přítomnosti je možné společně i oslovit potencionální OSPOD, se kterým by mohl spolupracovat (nebo s ním spolupracoval) a ověřit si, zda spolupráce pokračuje, nebo byla ukončena.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Srozumitelné informační materiály o poskytované sociální službě, které obsahují i jednoznačné informace o spolupráci s OSPOD (konkrétně, kdy, za jakým účelem, příklady situací atp.) – samozřejmě s důrazem na bezpečí poskytované sociální služby.
- Včasné mapování a vyhodnocování potřeb v oblasti porozumění a oboustranný respekt k potřebám a možnostem klienta.
- Trojstranné osobní kontraktování ve spolupráci s OSPOD zaměřené na řešení jeho situace a snížení míry ohrožení dítěte.

JAK SPOLEČNĚ INDIVIDUÁLNĚ PLÁNOVAT?



Ve všech fázích tohoto procesu lze do jisté míry uplatnit spolupráci s OSPOD, vždy však transparentně, za účasti klienta a s jeho zapojováním. Nejedná se přitom o plošný postup vhodný pro všechny klienty azylového domu, ale vždy je třeba řešit případ individuálně.

Pro dobrou spolupráci při řešení nepříznivé sociální situace, a především situací spojených se zajištěním potřeb dítěte, je vhodné, aby pracovníci obou (nebo i více subjektů) společně mapovali a následně vyhodnocovali potřeby v rodině. Následně je důležité společně vyhodnotit, co ze zjištěných a vyhodnocených potřeb je reálné využít pro vzájemnou spolupráci.

Hlavním účelem individuálního plánu ochrany dítěte pak je vymezení příčin ohrožení dítěte, stanovení opatření na ochranu dítěte, poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte, přijetí opatření na posílení funkcí rodiny. OSPOD je povinen pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte a jeho rodiny za účelem posouzení, zda lze považovat dítě za ohrožené, resp. zda se jedná o dítě, na které se SPO zaměřuje dle ustanovení § 6 zákona.

Sociální pracovník azylového domu společně se sociálním pracovníkem OSPOD a klientem nastaví možné okruhy spolupráce, které by se z individuálního plánu ochrany dítěte daly promítnout do procesu plánování průběhu sociální služby. Současně je přitom nutné sdílet i informace o dalších zapojovaných organizacích, službách tak, aby nedocházelo ke zdvojování zacílené podpory, nebo ke zbytečným nedorozuměním (například spolupráce se školou, zdravotnickými službami, školskými poradenskými službami, dalšími sociálními službami atd.)

CO SE OSVĚDČUJE:

- Stanovené oblasti podpory (cíle) průběžně společně vyhodnocovat, kdo na čem pracuje a společně (například na on – line setkání) vyhodnotit.
- Pravidelné společné setkávání k plánování. Pokud možno za účasti klienta, protože jeho zapojování je nezbytnou součástí zplnomocňování a přebírání odpovědnosti za vlastní život.
- Zajištění kontinuity díky podpoře OSPOD při odmítání spolupráce klienta s pracovníky AD na řešení prioritních cílů spojených s bezpečím dítěte. OSPOD může vysvětlit rodičům, že při plnění zadaných úkolů mohou nalézt pomoc a podporu ve spolupráci s pracovníky AD a motivovat tak klienta pro spolupráci s pracovníky AD.
- Partnerská a otevřená komunikace pracovníků obou institucí, včetně včasného zapojování.
- Sdílení zkušeností z práce s rodinou a dítětem, které se opírá o konkrétní nástroje pro vyhodnocování potřeb.
- Zapojování dětí do podpory v azylovém domě i při práci na IPODu. Vždy se zohledněním porozumění, věku, situace konkrétního dítěte.
- Případové konference, které jsou součástí systémové práce OSPOD při nastavování, nebo revizi IPOD.

V případě, že do rodinné situace vstupuje i sociálně právní ochrana dítěte, je namístě, aby do procesu tvorby, naplňování a vyhodnocování individuálního plánu vstupoval v různých formách spolupráce i pracovník OSPOD.

Pracovníci OSPOD se mohou dohodnout s pracovníky služby a klientem, aby jim poskytli potřebné informace z procesu plánování (individuálního plánu), které jsou podstatné pro nastavení či vyhodnocení Individuálního plánu ochrany dítěte. Především se jedná o cíle spolupráce související s naplňováním potřeb dítěte. Stejně tak je vhodné sdílet naplánovanou podporu v případě krizového plánování, které má dopad na život dítěte.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Včasné zapojování klienta do všech kroků spojených s plánováním podpory. Tím, že je klient u všech kroků přítomen, nebo je i s podporou samostatně činí, odpadá administrace nejrůznějších formálních souhlasů se sdílením informací. Zároveň je transparentní spolupráce a zapojování klienta do procesu plánování nástrojem učení a přebírání odpovědnosti za vlastní život a rozhodnutí.
- Využívání osobního kontaktu, který je dopředu připraven a plánován, tzn. máme jasně nastaveno, jak dlouhá bude a co nás tam čeká.

- Sdílení a spolupráce prostřednictvím online formátů.
- Zapojení spolupráce se školou do individuálního plánu. Pracovníci AD mohou rodinám také nabídnout podporu při komunikaci s pedagogy.
- Rizikové plány: Společné vytváření rizikových plánů s klienty zvyšuje jejich odpovědnost a posiluje aktivní zvládání krizových situací.

SLADĚNÍ CÍLŮ SPOLUPRÁCE S KLIENTY, AD A OSPOD

Pracovníci azylových domů se v rámci individuálních plánů vztahují k řešení konkrétní nepříznivé sociální situace klienta. Současně cíle zohledňují přání a zakázku klienta, vycházejí z individuálně vyhodnocených potřeb klienta. Cíle jsou průběžně vyhodnocovány v individuálně nastaveném časovém úseku. Jako dobrou praxi přitom lze označit situaci, kdy jsou cíle vyhodnocovány na základě vzájemné dohody s klientem, v čase, který je reálně předpokládaným pro naplnění cíle.

V případě orgánů sociálně právní ochrany dětí, jsou pracovníci povinni přehodnocovat cíle IPOD minimálně jednou za půl roku. Tyto rozdílné proporce práce s cíli v čase by neměly nutně znamenat překážku vzájemné spolupráce, jen je třeba je při plánování spolupráce zohlednit.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Na začátku spolupráce je nutné stanovit prioritní oblasti podpory dítěte.
- Zapojit všechny zúčastněné strany do tvorby plánů podpory. Efektivní spolupráce mezi OSPOD, AD, školou a dalšími subjekty vede k lepšímu pokrytí potřeb rodiny, zvyšuje transparentnost a předchází zbytečným nedorozuměním. Ideálem je pak nastavení role case-managera případu. V rámci spolupráce AD a OSPOD je vhodné stanovit, kdo a jakým způsobem spolupráci zaštití a bude ji koordinovat.
- Ne všechny cíle stanovené v procesu individuálního plánování v azylovém domě je nutné sdílet s OSPOD, především tehdy, kdy se jedná o záležitosti, které nesouvisí s ochranou dítěte.
- Vyhodnocovat stanovené cíle pravidelně, například prostřednictvím online setkání.
- Případová setkání – pravidelné setkávání pracovníků OSPOD a SAS nad clientským případem – při „ladění“ spolupráce s vědomím klienta, následně již za jeho přímé účasti. Mohou být osobní, ale také online. Svolává je dle vzájemně nastavené spolupráce sociální pracovník AD nebo sociální pracovník OSPOD (podle řešeného tématu).

NESOULAD V NÁHLEDU PRACOVNÍKŮ NA SITUACI RODINY

Nesoulad v názoru pracovníků na situaci rodiny bývá v praxi jednou z nejčastějších překážek ve spolupráci. Při zachování nastavených principů spolupráce může být toto riziko sníženo. Nesoulad mj. může pramenit z rozdílného poslání obou subjektů, tj. sociální služby a orgánu sociálně právní ochrany dětí (viz úvod tohoto dokumentu).

Nesoulad může pramenit z rozdílných zkušeností, s ohlédnutím se „do minulosti“ v životě klienta, ale také z rozdílné osobností a odborné výbavy konkrétních pracovníků.

Dalším důvodem může být přirozeně více represivní a paternalistický přístup OSPOD, zatímco služby mohou mít více respektující a ochranný přístup. Nesoulad může pramenit také z toho, že primárním klientem OSPOD je dítě, zatímco primárním klientem AD je rodina, popřípadě rodič.

Pro efektivní podporu při řešení nepříznivé situace klienta (i dítěte) je nezbytné věnovat se společnému ladění postojů a hledání společných východisek pro práci s rodinou. Jedná se přitom o tu součást spolupráce, která probíhá bez přímého zapojení klienta. Cílem je vyjasnit potencionální konflikt v náhledu na prioritní potřeby dřív, než proběhne společné jednání s klientem a předejít tak jeho znejistění.

Pokud ani při zachování všech dohodnutých zásad nedokáží pracovníci „najít společnou řeč“, osvědčuje se oslovit nezávislého kolegu/metodika, který má facilitační dovednosti a dokáže pracovníky provést náročnou komunikací. Tento formát je vhodnější v osobní rovině, tj. uskutečnit osobní schůzku, ale není výjimkou ani online platforma. Pracovníci se mohou také obrátit na metodika OSPOD krajského úřadu Pardubického kraje.

Sladění spolupráce je jedním z nejtěžších úkolů všech pracovníků, kteří do života klientské rodiny vstupují. Profesionální podporu v tomto směru nelze stavět výhradně na přáních klienta, která mnohdy vycházejí z jeho chápání běžné životní reality (ta je od reality pracovníka a většinové společnosti odlišná). Pracovník pomáhá klientovi k lepšímu porozumění situaci a podporuje ta řešení, která vedou k zajištění bezpečí a ochrany dítěte a současně podpoří růst rodičovských dovedností a co nejvyšší míru samostatnosti klienta.

CO SE OSVĚDČUJE:

- Zapojování nezávislých facilitátorů pro některé typy setkávání pracovníků a klientů OSPOD a AD.
- Pravidelný systém supervize a intervize jednotlivých případů – jak v azylových domech, tak na úřadech na odděleních OSPOD.
- Společná metodická setkávání na krajské úrovni.
- Zpětná revize případu pro případnou úpravu postupů a metodických materiálů.

DOPORUČENÉ ZDROJE:

www.nadacesirius.cz/soubory/metodiky

Metodika: Případové, interaktivní a rodinné konference v praxi a jak na ně v tématech domácího násilí, závislostí a sociálního vyloučení www.amalthea.cz

YouTube IQ Roma servis, z.s.: Interaktivní případová konference – Co to je?

RK-centrum materiály www.rk-centrum.cz/cz/materialy

Metodika – Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, z.ú.: praktické techniky zapojování dětí do rozhodovacích procesů www.pravonadetstvi.cz

YouTube Amalthea z.s.: Kdo je to sociální pracovník? Aneb jak to vidí děti...

Asociace dítě a rodina, z. s. – podpora ohrožených dětí a rodin <https://ditearodina.cz>

Společně v zájmu dítěte, metodika spolupráce OSPOD a SAS

Blog Tudy tam <https://tudytam-vzdelavani.cz/blog>

Liga lidských práv www.llp.cz

<https://deti.ochrance.cz/>

<https://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/Strep-sanace-je-spoluprace-metodicka-doporuceni.pdf>

<https://sancedetem.cz/>

<https://sancedetem.cz/krizove-situace-v-rodine-cizincu>

<https://www.msk.cz/assets/temata/eu/zapis-4--workshopu-adr.pdf>

https://www.msk.cz/assets/temata/socialni/brozura_koncepce-kvality_web.pdf

PŘÍLOHA METODIKY: PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE Z FUNGOVÁNÍ AD PRO MATKY/RODIČE/RODINY S DĚTMI



Podpora samostatnosti a přebírání odpovědnosti v životě v azylovém domě: Běžné povinnosti jako placení nájmu či úklid jsou zakomponovány do obvyklého rámce, čímž se klienti lépe připravují na návrat do standardního bydlení a běžného života. Tj. nestávají se „dobrymi klienty“ sociální služby při dodržení nejrozumnějších plošných opatření a pravidel, ale naopak je podpora VYSOCE INDIVIDUALIZOVANÁ podle potřeb a situace konkrétního klienta.

BUDOVA, UMÍSTĚNÍ

- Azylový dům nabízí bydlení v několika formách podle potřeby rodiny (bydlení v budově, bydlení v bytě panelákového domu, bydlení v domku). Vybavení azylového domu odpovídá požadavkům a potřebám cílové skupiny. V domě jsou využívány barvy na stěnách, v doplňcích aj. Jeho zařízení je podnětné pro děti, prostředí je čisté, uklizené, zpracované do detailů.
- Každý byt má své sociální zařízení, svou poštovní schránku, svůj čip a zvonek. Instalované videozvonky umožňují klientům vidět, kdo zvoní na jejich byt a rozhodnout se, zda návštěvu přijmou či ne. Klienti si mohou do svého bytu přinést vlastní TV, lednici, židle aj.
- Dveře do bytů jsou vybaveny koulemi. Pracovníci se při vstupu na byty klientů pohybují v režimu návštěvy.
- V budově je pokrytí sítí wi-fi, kterou mohou bezplatně využívat i klienti. Dům působí klidně, vše „běží“ obvyklým způsobem.
- Jedna z klientek má v domě psa.
- V domě je zrušena vrátnice. Pracovníci mohou i prostřednictvím služebního mobilního telefonu ovládat vstupní branku pro cizí příchozí, takže nemusí setrvávat v jedné místnosti.
- Otevřenost. „Do minulého týdne jsme zapisovali návštěvy, ale domluvili jsme se, že je to na zodpovědnosti klientů, že tu člověk po 19.00 hodině nebude (návštěva). Oni by měli nahlásit, že mají návštěvu. My to vyzkoušíme a když se nám to neosvědčí, tak to zase upravíme.“

TÝM

- V týmu jsou zastoupeni dva muži. Děti tak mají příležitost pozorovat a potkávat muže.
- Tým je propojen, není držena hierarchie jednotlivých pozic, je sdílen společný prostor v průběhu celého dne.
- Tým má nastaveny rituály, a to jak ranní, tak polední.
- Tým je zájemem pro každého, a to jak v pracovní, tak i osobní rovině. V týmu se přirozeně sdílí osobní starosti, vzájemně si dávají podporu, nabízí si pomoc, předávají si vlastní zkušenosti.

- Každý v týmu se profiluje na ty činnosti nebo tu oblast, ve které je znalý a má k ní blízko. Pracovníci se vzájemně respektují, naslouchají si, neskáčou si do řeči.
- V týmu panuje otevřenost, humor, odlehčení, vzájemná podpora, teambuilding.

SPOLUPRÁCE

- Pracovníci v sociálních službách zajišťují pouze noční směny a víkendy, další přímou práci zajišťují sociální pracovníci, což mj. přispělo k tomu, že jsou klienti více zkompetentňováni a v každodenních záležitostech nespolehnají na přímou pomoc PSS.
- Bylo pozorováno citlivé zjišťování a ověřování dovedností a kompetencí nové klientky. Sociální pracovníci jsou s klienty podle jejich potřeby v kontaktu, realizují s nimi a jejich dětmi jak nácvikové činnosti, tak i doprovody. Podpora je dle potřeby realizována v bytech klientů či kanceláři pracovníků.
- Sociální pracovnice uvedla: „Preferuji jednání v bytech – odpozoruji situaci na bytě, jak to paní, maminka zvládá, jakou má domácnost, jak uklizenou, jaký vede řád domácnosti...“.
- Během zúčastněného pozorování probíhala podpora klientů v předem vyjednaném čase, který pracovnice dodržuje, protože je nastaven podle možností klienta. Obdobný respekt k požadavkům a rozhodnutím klienta bylo možné pozorovat při vyjednávání času rozhovoru s respondentem, který proběhl ve večerních hodinách.
- Pracovnice má k dispozici notebook pro klientky s připojením k internetu tak, aby klienti nemuseli do kanceláře. Ten bere se s sebou vždy na jednání, kdy je součástí práce nebo vyhledávání na počítači.
- Při zúčastněném pozorování pracovnice nechala klientku na notebooku samostatně pracovat a trpělivě jí vysvětlovala, jak na to. Dbala přitom na to, aby psané sdělení klientky mělo dostatečnou „štábní kulturu“.
- Pracovníci osobně sdílejí radosti i starosti s klienty a jejich dětmi, bylo pozorováno například vřelé přivítání ženy po hospitalizaci a operaci.
- Pracovníci projevují přirozený zájem o klienty a jejich děti. Při zúčastněném pozorování bylo zjištěno, že pracovníci byli v kontaktu s klientkou po dobu její hospitalizace formou SMS, že pracovnice nabídla objetí klientce při sdělení její tíživé situace, kterou uváděla slovy: „Já už to nezvládám, já už nemůžu.“.
- Při uzavírání případové konference požádala paní z OSPODu sociální pracovníci služby o informaci, jak to bude s plánovaným soudem: "Zavoláte nám?". Pracovnice odpověděla: "Sejdeme se s klientkou a ona vám zavolá, jak se rozhodla.".
- V případě potřeby je malým i velkým klientům k dispozici terapeutka hrazená organizací.

PŘÍSTUP – SROZUMITELNOST, NÁZORNOST, KONKRÉTNOST

- Sociální pracovnice sjednaly jedné z klientek, která je obětí týrání, krizovou pomoc. Aktivně přitom spolupracují jak s klientkou, tak s pracovníci krizového centra a snaží se klientku podpořit.
- Používání názorných a srozumitelných způsobů podpory některými pracovníky, například: Z toho, jak se jí bude finančně dařit po přestěhování, má respondentka velké obavy, zejména v situaci, kdy by partner neměl práci nebo musel nastoupit do výkonu trestu. Uvedla, že si s pracovníkem služby o svých obavách povídá. Upřesnila: „Pan M. mi nakreslil takové schůdky k tomu, jak moc se těším na vlastní byt, zatím jsem na čtyřce z deseti.“.
- Přirozená snaha nahlížet na věci pozitivně, využít každou příležitost k ocenění klientky na její cestě („hmm, pořád se cítíte na čtyřku, ale já myslím, že je dobře, že jste se nevrátila na trojku“ ke „schůdkům“, které paní využívá jako nástroj přípravy na stěhování).

- Aktivní práce s rodinným systémem klienta. V začátcích využívání služby měla respondentka velmi narušené vztahy s maminkou, ale dnes jsou vztahy v pořádku a celá rodina je v pravidelném kontaktu, a to i díky podpoře pracovníků, kteří s paní na toto téma mluvili a pomohli jí neshody zvládnout. Pracovník popsal, že v rámci přípravy respondentky na stěhování navrhl společné setkání s rodinnými příslušníky, které si respondentka bude chtít přizvat a kteří by jí mohli pomoci po přestěhování. Nyní je v úvaze maminka, matka partnera a druhá žena jeho otce, což by mohlo přispět ke snížení míry obav respondentky z období, které ji čeká. Na toto téma spolu pracovník s respondentkou mluvili také během setkání, které proběhlo v rámci zúčastněného pozorování.
- Pracovníci staví na individuálním posouzení celkové životní situace zájemců a žadatelů, taktéž klientů pro ukončení služby. Nehodnotí se porušování pravidel, ale účel spolupráce a to, zda služba stále ne/plní smysl v životě člověka.
- U některých klientů byla zahájena trojstranná osobní jednání o jejich situaci s OSPOD.
- Den splatnosti úhrady za bydlení má poskytovatel ve Smlouvě nastaven individuálně podle konkrétní finanční situace člověka tak, aby zaplatili co nejdříve po příjmu, případně úhradu nadvakrát.
- Pracovníci služby v dokumentaci zachycují ve formátu přímé řeči sdělení klientů. Především při vyhodnocování dohodnutých cílů je tak zřejmé, jaký náhled na danou situaci klient má.
- Pracovnice poskytla podpůrný rozhovor bývalé klientce, která do zařízení stále chodí pro úřední poštu.
- Klienti i pracovníci se vzájemně oslovují křestními jmény a vykají si, což napomáhá osobnějšímu přístupu.

23. 10. 2025

zpracovala: Mgr. Jaroslava Krömerová