

Metodika mezioborové spolupráce

- pro vytvoření komplexní podpory matek s dětmi v Přerovském regionu

Zpracoval:

Tým pracovníků KAPPA-HELP

Bc. Jan Hliněný, MSc.

Petra Kadlecová, DiS.

Mgr. Kristína Lamačová

Mgr. Jitka Precektorová

Mgr. Martina Shaw

Mgr. Ivana Smětalová, MBA.

Přerov 30.4.2020

Obsah

Úvod

1. Mezioborová spolupráce
 - 1.1 Vymezení pojmu
 - 1.2 Výhody
 - 1.3 Nevýhody
 - 1.4 Výstupy mezioborové spolupráce
2. Specifikace cílové skupiny (negativní vymezení)
 - 2.1 Rizika práce s cílovou skupinou
3. Vyhledávání a kontaktování cílové skupiny a navázání spolupráce s institucemi
4. Multidisciplinární tým KAPPA – HELP, z.s.
 - 4.1 Psycholog
 - 4.2 Terapeut
 - 4.3 Sociální pracovník
 - 4.4 Právník
5. Mapování služeb v ORP a okolí (dostupnost a charakteristika péče pro cílovou skupinu)
6. OSPOD v systému péče o cílovou skupinu
 - 6.1 Spolupráce multidisciplinárního týmu a OSPOD Přerov
7. Kazuistika

Závěr

Seznam zkratk

Seznam použité literatury

Úvod

Jako organizace klademe důraz na vzájemnou spolupráci a propojování mezi jednotlivými obory vstupujícími různou formou do podpory sociálně znevýhodněných osob. Podle nás se jedná se o klíčový faktor pro zvyšování kvality podpory těmto osobám.

Posláním organizace KAPPA-HELP je pomoc lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace a hrozí jim vyloučení na okraj společnosti. Pracujeme s celým rodinným systémem a to pravidelně, komplexně a systematicky. Poskytujeme přímou terapeutickou, psychologickou, právní a sociální pomoc rodinám, podporujeme schopnost rodičů a rodiny jako celku zabezpečovat práva dětí. Předáváme informace a nabízíme přímou podporu pro rodiny, kde se vyskytuje domácí násilí. Zaměřujeme se také na celkovou stabilizaci klienta jako jednotlivce, podporujeme ho v krizových situacích, vedeme ho k pochopení a řešení jeho životní situace. Pomáháme rodinám vyřídit žádost o dávky, zajistit bydlení, ochranu a bezpečí, při sepsání žádostí k soudu, předběžného opatření, finančního odškodnění. Nabízíme dluhové a finanční poradenství.

Naší cílovou skupinou v tomto projektu byly matky v nepříznivé životní situaci, těhotné nebo s dítětem do tří let věku.

Náš tým odborníků byl vytvořen jako reakce na potřeby cílové skupiny a tvoří ho psycholog, terapeut, sociální pracovník/pedagog a právník.

Odpovědí na různorodé výzvy matek je pro nás taková forma spolupráce, která efektivně vede klientky k jejich preferované budoucnosti a dokáže se adaptovat na širokou paletu jejich potřeb.

Tento dokument vznikl na základě našich zkušeností na základě práce s touto cílovou skupinou. Je to souhrn metodických kroků a postupů, které se při práci s cílovou skupinou ukázaly jako užitečné.

Cílem projektu bylo zmapování situace v přerovském regionu týkající se podpory matek s dětmi. Šlo nám o komplexní nastavení systému pomoci a propojení odborníků z jednotlivých oborů (zdravotnické služby, sociální služby, školství, veřejná správa, neziskový sektor) nastavení a vytvoření funkčního provázaného modelu pomoci těmto matkám.

1. Mezioborová spolupráce

1.2 Vymezení pojmu

Celostní přístup k člověku a bio-psycho-socio-spirituální model péče získává značnou popularitu mezi odborníky v pomáhajících profesích. V kontextu sociálních služeb celostního přístupu k člověku dosahujeme mezioborovou spoluprací odborníků (Interdisciplinary collaboration). Bronstein mezioborovou spoluprací definuje jako „*mezilidské procesy, skrze které příslušníci odlišných disciplín spolupracují na dosažení či produkování společných cílů či výstupů*“ (Bronstein 297 2003). Musíme si uvědomit, že ony zmíněné „mezilidské procesy“ by v ideálním případě měly „podporovat dosahování cílů“, a také to, že tyto cíle by „nebylo možné dosáhnout, pokud by jejich dosahování“ leželo pouze na bedrech „příslušníků“ každé z disciplín bez vzájemného provázání. Stejně tak je ale potřeba doplnit, že kromě toho, že by „nebylo možné dosáhnout“ cílů, mělo by být toto dosahování cílů dostupné a proveditelné z hlediska peněz, času a způsobů dosahování. Můžeme ještě dodat, že nezáleží tolik na intenzitě setkávání celého týmu či pracovního uskupení, ale že podstatná je práce na společném cíli.

Z tohoto plyne, že o mezioborové spolupraci je možné uvažovat, pokud:

- Je stanoven cíl vzájemné práce
- Na dosažení cíle se podílí pracovníci více profesí
- Mezi pracovníky probíhají procesy, které ovlivňují dosažení cíle
- Bez těchto procesů a vzájemné interakce mezi profesionály různých oborů by k dosažení cíle nedošlo
- Pro samotné naplnění mezioborové spolupráce není stanoveno, jak často je nutné, aby jednotliví profesionálové byli při práci na společném cíli v kontaktu

Můžeme ještě rozlišit, zda se jedná o mezioborovou spolupraci v rámci jedné organizace či zda je vytvářena v rámci spolupráce více organizací.

Společnými oblastmi, které jsou v rámci těchto termínů obsaženy, jsou především procesy rozhodování, komunikace, uchopení rolí a také pojetí týmu. V tomto smyslu je vhodné rozlišovat, zda týmy (jako uskupení pracovníků pracujících pospolu) vznikají jako výsledek rozvahy a řízení, tedy plánovaně ze strany manažerů organizací, či zda vznikají podle aktuálně vyvstálé potřeby.

Náš tým odborníků byl vytvořen jako reakce na potřeby cílové skupiny a tvoří ho psycholog, terapeut, sociální pracovník/pedagog a právník.

Na základě naší praxe vidíme užitečnost v osobě klíčového pracovníka, který v návaznosti na konzultaci s klientkou indikuje potřebu zapojení jednotlivých pracovníků z multidisciplinárního týmu. Klíčový pracovník je osoba, která s klientkou pracuje nejvíce a koordinuje zapojení interdisciplinárního týmu. Klíčový pracovník buduje atmosféru důvěry a empatie, a tak dokáže nejlépe reagovat na dynamicky se měnící potřeby klientky. V naší organizaci tuto pozici zastává psycholog.

1.2 Výhody mezioborové spolupráce

Pokud interdisciplinaritu chápeme jako syntézu dvou a více odborností nebo profesí, tak můžeme předpokládat, že v rámci diskusí, spolupráce a dalších společných aktivit vzniká nový, v původních odbornostech zakotvený postup práce s klientem či postup poskytování služeb. Plán péče či poskytování služeb je pak vytvářen v rámci diskuse všech odborníků.

V rámci tohoto přístupu vzniká nová kvalita z hlediska postupu směrem k dosažení cíle (péče pro klienta atp.), ale jednotliví odborníci zároveň zůstávají zakotveni ve svých profesích. Transdisciplinaritou se pak rozumí situace, ve které pracovníci různých odborností překračují hranice svých profesí s tendencí sdílet role v rámci týmu, rozvíjet své znalosti a dovednosti i nad rámec role. Výsledkem těchto procesů pak není jen nový postup práce či nový postup dosahování společného cíle, ale také nová perspektiva týkající se zkoumané či řešené potíže s tendencí formulovat nový pohled na dynamiku jevu.

1.3 Nevýhody mezioborové spolupráce

Mezi faktory, které můžeme považovat za nevýhodu mezioborové spolupráce, řadíme:

- Nevhodný výběr profesí (disciplín) a členů týmu
- Nevhodné nastavení fungování týmu (včetně řízení, pozic a odměňování)
- Nedostatek vodítek pro společnou tvorbu nových postupů
- Potíže v odborném jazyku jednotlivých odborníků
- Nedostatek času na dosahování cílů
- Konflikty mezi jednotlivými odbornostmi
- Nedostatek prostoru na komunikaci / nevhodná komunikace mezi jednotlivými odbornostmi
- Nevhodné rozdělení moci mezi disciplínami

1.4 Výstupy spolupráce

V projektu KAPPA-HELP podpořený nadací se jednalo cíleně o mezioborovou spolupráci ve třech rovinách, tedy v rámci jedné organizace, dále mezioborovou spolupráci více organizací a navíc byli odborníci do projektu vybíráni tak, aby se jednalo o multidisciplinární tým.

Cílem projektu bylo mimo podpory cílové skupiny, změn a naplnění zakázek klientů, rovněž nastavení účinného modelu mezioborové spolupráce ve třech rovinách a zmapování organizací, které mohou být rovněž nápomocni cílové skupině. Na dosažení cíle se podílelo několik odborných pracovníků z různých oblastí a různých institucí. Mezi odborníky byla nastavena optimální komunikace, kdy každý sleduje zakázku klienta z jiného hlediska, ale zároveň tak, aby byly vždy naplněny potřeby klienta a cíle jeho zakázky.

Jedním z prvních kroků v procesu je nastavení pozic v týmu a zvolení klíčového pracovníka pro klienta, který je zároveň koordinátorem širšího týmu přesahující hranice organizace. Z našeho pohledu je neoptimálnějším klíčovým specialistou pro klienta psycholog – terapeut, kdy nejlépe mapuje veškeré potřeby klienta a dále zajišťuje optimální síťování, komunikaci a spolupráci všech odborných profesí (v rámci týmu, organizace i institucí) pro naplnění zakázky klienta a vyřešení všech jeho problémů.

Klíčový specialista ujasňuje pozice a kompetence všech odborníků, kteří se podílejí na zakázkách klienta a koordinuje ideální proces spolupráce, posloupnost postupů. Hlídá, aby nedocházelo ke střetům, nedorozuměním, vyplývajících z rozdílných přístupů a komunikačních stylů a názvosloví jednotlivých odborností, a jejich negativnímu dopadu na celý proces.

Z toho vyplývá, že nejdůležitější pro spolupráci a dobré fungování celého procesu je:

- Defínování společného cíle na úrovni klienta i týmu formou individuálního plánu)
- Funkční komunikace (pravidelná setkávání týmu, dynamická komunikace přes mobilní zařízení)
- Spolupráce vedoucí k pozitivnímu cíli (sledování naplňování cílů a zakázky klientky)
- Vzájemné propojení jednotlivých odborníků (předávání informací - osobně nebo přes komunikační technologie)
- Postup řešení situace daného klienta (koučovací metody a techniky)
- Vedení klienta klíčovým pracovníkem (práce s klientem)

Proces spolupráce s klientem:

1. klient popisuje svůj problém, situaci, ve které se ocitl
2. klíčový pracovník spolu s klientem defínují zakázku, cíle klienta
3. klíčový pracovník předává informace týmu, multidisciplinární tým stanovuje strategii zapojení jednotlivých odborností s ohledem na zakázku klienta
4. jednotliví pracovníci pracují s klientem
 - 4a. Společně s klientem dosahujeme cíle - tým zjišťuje, které metody a postupy fungovaly
 - 4b. Klient nedosáhne cíle - tým zjišťuje možné překážky a přehodnocuje plán postupu

2. Specifikace cílové skupiny a rizika práce s ní

Cílovou skupinu v našem projektu charakterizoval nízký socioekonomický status a odkázání na pomoc širší sociální skupiny jako rodina, přátelé, státní či nestátní organizace na území města Přerova.

Našimi klientkami v projektu byly těhotné matky nebo matky s dětmi do tří let. Jedná se o matky, které jsou v nepříznivé sociální situaci či jsou uživatelkami nealkoholových návykových látek.

Naše klientky charakterizuje nízký příjem, finanční závislost na partnerovi či jsou poživatelkami dávek státní sociální podpory nebo dávek hmotné nouze. Příčin je několik: nepravidelný a nedostatečný příjem partnera, partner přispíval nedostatečně nebo vůbec na běžný provoz domácnosti a potřeby dítěte/děti. Matky musely často hospodařit minimem finančních prostředků. Tato situace matku dostávala do pozice bezmoci, kdy byla nucena partnera prosit a naléhat na poskytnutí peněz na akutní výdaje jako je nájemné a jídlo.

Značná část cílové skupiny projektu jsou oběti domácího násilí. Domácí násilí je psychického, fyzického a sexuálního charakteru.

Klientkami nejsou ženy, které mají vysoký socioekonomický status. Klientkami nejsou matky, které nemají alespoň jedno dítě mladší 3 let.

2.1 Rizika práce s cílovou skupinou

- Nedostatek času na pravidelnou a systematickou práci s matkou z důvodu, že matky často musely samy chodit do práce nebo na brigády, aby si zajistili příjem (alespoň minimální). Během směny jim hlídají děti jejich přítelkyně.
- Dalším rizikem je více dětí v rodině, s více jak jedním partnerem. Partneři jsou nefunkční, v oblasti zajištění financí a účasti na péči o děti. Partneři/otcové dost často tají příjem nebo lžou o jeho výši. Tráví hodně času v hospodách, kde utrácí peníze.

- Časté omlouvání partnerů ze strany matek - neumí být a žít bez partnera, i přesto, že se o ně nestará, nepřináší do domácnosti dostatek peněz a fyzicky napadá. Agresivní chování probíhá i za přítomnosti dětí, což má na ně velmi negativní dopad.
- Dost často se objevují konflikty mezi staršími dětmi a novým partnerem matky, hádky, někdy i fyzické násilí.
- Problémové chování starších dětí, hlavně ve škole. Děti přebírají vzorce chování, které vidí a zažívají doma, a podle těchto vzorců se pak chovají. Problémové chování se objevuje i ve vztahu k mladším sourozencům, vrstevníkům, spolužákům.
- Nedostatek financí projevující se na oblečení dětí, chybějících pomůckách do školy, chybějících svačinách. Děti se stávají obětí šikany nebo agresory (snaží se ostatním vyrovnat jakýmkoliv způsobem).
- Výchovné styly matek - chybí rodičovské kompetence, samy opakují vzorce chování ze svého dětství. Dětem neumí dát dostatek pozornosti, nastavit jim hranice a pravidla, zajistit klidné a bezpečné prostředí, ve kterém vyrůstají.
- Vyšší nemocnost u dětí, způsobená stravou chudou na vitamíny a živiny, stresem, chybějícími léky (nevyzvednuté z důvodu nedostatku financí)
- U matek se objevují deprese, pocity méněcennosti a zbytečnosti, sebevražedné myšlenky, vyčerpanost, bezmoc a zoufalství.

3. Vyhledávání, kontaktování cílové skupiny a navázání spolupráce s institucemi

Tým v první fázi kontaktoval úřady a organizace, které mohou být v kontaktu s klientkami v cílové skupině. Pracovníci, psychologové a sociální pracovník, projektu aktivně vyhledávali matky, které spadají do cílové skupiny projektu a navázali s nimi spolupráci na řešení jejich nepříznivé sociální situace. Díky funkčně nastavené spolupráci a multidisciplinarity se dařilo řešit situaci matky komplexně a velmi intenzivně a v krátkém čase. Psychologové z KAPPA-HELP kontaktovali pověřené pracovníky Magistrátu města Přerova, Lipníka nad Bečvou, zdravotnická a sociální zařízení. Zároveň tým vyhledával potenciální cílovou skupinu přímo v terénu a to různou formou - letáky s popisem služby a kontakty, osobně.

- Ubytovny - území města Přerova je specifické velkým množstvím ubytoven pro lidi, kteří nedosáhnou na jiné možnosti bydlení. Kontakt přes zaměstnance ubytovny - letáky, ale i osobně přímo s klienty (podle typu ubytovny).
- Azylové domy pro matky s dětmi Přerov, Olomouc - osobní kontakt se sociálními pracovníky, představení služby, zanechání letáků.
- OSPOD - Oddělení sociálně-právní ochrany dětí - osobní kontakt se sociálními pracovníky a kurátorkami pro děti a mládež, představení služby, zanechání letáků.
- Probační a mediační služba - osobní kontakt s pracovníky, představení služby, zanechání letáků.
- Policie ČR, Městská policie - osobní kontakt s pracovníky, představení služby, zanechání letáků.
- Poradna pro rodinu Přerov - představení služby, zanechání letáků.
- Zdravotnická zařízení - pediatři, praktičtí a odborní lékaři, psychiatři - představení služby, zanechání letáků.

4. Multidisciplinární tým KAPPA - HELP, z.s.

Tým organizace je multidisciplinární, součástí týmu je psycholog, terapeut, sociální pracovník a právník. Každý pracovník nabízí a poskytuje klientovi individuální péči v rámci své odbornosti, kterou vede cíleně, strukturovaně, s cílem stabilizace klienta, překonání a odstranění jeho aktuálních potíží.

4.1 Psycholog

- navázání empatického vztahu
- psychologické poradenství
- krizová intervence
- vyhledávání návazných služeb

4.2 Terapeut

- terapeutická práce s klientem
- dosažení hlubších osobnostních změn
- přenastavení komunikačních vzorců

4.3 Sociální pracovník

- odborné sociální poradenství
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- spolupráce na plnění individuálního plánu péče

4.4 Právník

- právní poradenství
- finanční gramotnost
- oddlužení

4.5 Popis spolupráce interdisciplinárního teamu

Multidisciplinární tým konzultoval prezenčně na pravidelných týmových sezeních/poradách a virtuálně přes programy Skype a Viber.

Ukázalo se jako důležité soustředit se na cíle klienta, tedy se vyvarovat záměny cílů týmu za cíle formulované klientem. Klient formuluje představu jeho preferované budoucnosti a společně s klíčovým pracovníkem naplňuje potřebné kroky k dosažení a plnění této představy. Multidisciplinární tým mapuje možné překážky a efektivně využívá své rozličné odbornosti, aby klienta co nejlépe nasměroval k jeho preferované budoucnosti.

Příklad: Klientka přichází po hádce s manželem, při níž byla udeřena do obličeje. Během rozhovoru vyjadřuje odhodlání odejít s dítětem od manžela (preferovaná budoucnost), ale je bez peněz a nemá přehled o možnostech ubytování pro ženy (překážka).

Řešení: Psycholog v multidisciplinárním týmu spolupracuje se sociálním pracovníkem, který poskytne seznam ubytovacích míst v Přerově. Zároveň psycholog pracuje na emocích a bezpečí matky. Navíc zapojuje právníka, aby klientku informoval o jejích právech a možnostech. Společně multidisciplinární tým monitoruje situaci klientky.

Je důležité upozornit na to, že se zakázka klientky může v průběhu spolupráce měnit. V tomto příkladu bylo první zakázkou zajistit bezpečí matky, tedy dostat ji a dítě co nejdříve z domácnosti a zajistit náhradní bydlení. Dalším cílem bylo zajistit klientce dávky v hmotné nouzi a příspěvek na dítě. Po dosažení cíle, čelila matka psychickému tlaku od partnera a jejím novým cílem bylo odpoutat se od agresivních sms zpráv a zvyšování vlastní sebehodnoty.

Během spolupráce docházelo k prohlubování důvěry mezi klientkou a multidisciplinárním týmem. Toto léčivé prostředí vzájemného porozumění sloužilo jako spouštěč celé řady léčebných procesů, které vyústili ve stabilizaci a psychickou pohodu klientky a jejího dítěte.

Během společných sezení se ukázalo jako výhodné **využít techniku reflektujících teamů**. Během této metody představí klíčový pracovník klienta ostatním členům teamu. Členové reflektujícího teamu jsou přítomni u konzultace, ale nezasahují do ní, jen naslouchají. Poté jsou vyzváni ať sdělují své pocity, nápady a vjemy klíčovému pracovníkovi. Každý člen multidisciplinárního teamu zpravidla přinese jemu unikátní pohled na řešení zakázky klienta. Necháváme volně projevit odbornost a odlišnost každého pracovníka a klademe důraz na co nejmenší autocenzuru. Výsledkem je paleta možností, hluboká studnice možných řešení, kterou v průběhu diskuze zužujeme až na jasně strukturovaný akční plán spolupráce v čele s cílem klienta.

Mapování služeb v ORP Přerov a okolí (dostupnost a charakteristika péče pro cílovou skupinu)

Seznam služeb, které klientky projektu využívají v rámci řešení své situace, se kterou přicházejí. Pracovníci projektu s níže uvedenými institucemi spolupracují na vyřešení zakázky a cíle klientky. Spolu tvoří podpůrnou síť, nejen pro klienty, ale také členy její rodiny.

- **Odbor sociálních věcí a školství**

Magistrát města Přerov

Přerov, Smetanova ul. 7

<https://www.prerov.eu/cs/magistrat/socialni-oblast-a-zdravotnictvi>

- **Úřad práce**

Státní sociální podpora, hmotná nouze

Smetanova 2015/7

Přerov I-Město, 750 02 Přerov 2

Sociální příspěvek, příspěvek na péči

Žerotínovo nám. 168/21

Přerov I-Město, 750 02 Přerov 2

<https://www.uradprace.cz/prerov>

- **Lékaři**

V ORP Přerov je dobrá síť lékařů, ať už pediatrů, praktických a odborných lékařů, tak i nemocnic.

<https://www.znamylekar.cz/>

Psychosociální centrum Přerov

Přerov, nám. Přerovského povstání 1

<https://www.psyche.cz>

Psychiatrická ordinace Prostějov

MUDr. Wenglorzová Martina

MUDr. Němečková Pavla, Ph.D.

Prostějov, Trávnícká 2198/2

- **Policie ČR a Městská policie**

PČR – Obvodní oddělení

Přerov, Č. Drahlovského 2342/7

<https://www.policie.cz>

PČR – Územní odbor Přerov

Přerov, U výstaviště 3183/18

<https://www.policie.cz>

Městská policie Přerov

Přerov, nám. T.G. Masaryka 80/1

<https://www.mpprerov.eu>

Asistenti prevence kriminality

Magistrát města Přerov

<https://www.prerov.eu/cs/magistrat/socialni-oblast-a-zdravotnictvi/prevence-kriminality/asistenti-prevence-kriminality.html>

- **Neziskové organizace na území města Přerova poskytující pomoc a podporu matkám s dětmi**

Armáda spásy Přerov

Azylový dům pro matky s dětmi

Přerov, 9.května 2481/107

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Centrum Jižní

Centrum Husova

<https://armadaspasy.cz/pobocky/prerov/>

Charita Přerov

Přerov, Šířava 1295/27

<https://www.prerov.charita.cz>

Romské komunitní centrum Žížalka

Přerov, Kojetínská 1946/38

<https://www.prerov.charita.cz/nase-sluzby/romske-komunitni-centrum-zizalka/>

KAPPA-HELP, z.s.

Boženy Němcové 101/16

Kojetínská 382/11

750 02 Přerov

<http://www.kappa-help.cz>

Člověk v tísni o. p. s.

Komenského 15

750 02 Přerov

<https://www.clovekvtisni.cz/>

- **Školská zařízení**

Pedagogicko – psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Olomouckého kraje

Kouřilkova 8

750 02 Přerov

<http://ppp-olomouc.cz>

- **Probační a mediační služba ČR, pobočka Přerov**

Smetanova 2017/4

750 02 Přerov

<https://www.pmscr.cz/scripts/stredisko.php?id=180>

5. OSPOD v systému péče o cílovou skupinu

Hlavní náplní činnosti sociálně-právní ochrany je zájem o blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Sociálně-právní ochrana je poskytována bezplatně všem dětem mladším 18 let.

Sociálně-právní ochranou se rozumí zejména:

- ochrana práv dětí na jejich příznivý vývoj a řádnou výchovu
- ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

5.1 Spolupráce multidisciplinárního týmu a OSPOD Přerov

Multidisciplinární team KAPPA-HELP v průběhu trvání projektu rozvinul těsnou spolupráci s OSPOD Přerov. Během sezení u kulatého stolu jsme pracovníky OSPOD informovali o našem interdisciplinárním teamu a předali kontakty na pracovníky. Pracovníci OSPODu vřele přivítali možnost objednání klienta akutně do několika hodin, protože běžně se na pomoc psychologa v Přerově čeká několik týdnů či měsíců. OSPOD je ze své podstaty jedním z prvních míst kontaktu potenciálních klientů a pomáhajících profesí. Znalost problematiky cílové skupiny na straně OSPODu a rychlá možnost jednat na straně multidisciplinárního teamu se ukázalo jako užitečná jak pro OSPOD, tak pro klienta.

Příkladem dobré praxe je klientka paní K., kterou jsme přijmuli v akutním stavu několik hodin po jejím prvním kontaktu s OSPODEM. Pracovnice OSPODu se na nás telefonicky obrátila s prosbou o sezení s klientkou v akutním stavu, u které na základě její odbornosti zhodnotila indikaci okamžité pomoci psychologa. Klientka trpěla zvýšenou úzkostí a strachem z blízké budoucnosti. Na akutní psychologickou podporu navazovala spolupráce interdisciplinárního teamu, ve kterém členové využívali svých odborností za účelem zlepšení psychického stavu a celkového prožívání klientky. Tento příklad ilustruje důležitost vztahu



KAPPA-HELP

centrum sociální prevence



NADACE
SIRIUS

multidisciplinárního teamu a orgánu OSPOD. Navázání kontaktu, zvyšování povědomí a budování vztahů se ukázalo jako klíčové pro budování důvěry a zachycení potenciálních klientů.

6. Kazuistika

Rodinná anamnéza:

Klientka paní K. (44) je matkou v domácnosti, toho času na rodičovské dovolené. Má pět dcer, nejmladší ve věku 9 měsíců.

Dvakrát rozvedená, momentálně opět vdaná za prvního manžela.

V rodinné anamnéze se objevuje fyzické i psychické domácí násilí a nadužívání alkoholu.

Problém:

Klientka vyhledala pomoc z důvodu problémů s dcerou Laurou, která v poslední době doma křičí a bije mladší sourozence, matku neposlouchá a používá vulgární výrazy.

Klientka mimo jiné řeší tíživou finanční situaci, kdy ji manžel nepřispívá na domácnost. Přemýšlí o odchodu od něj.

Později řešila šikanu své druhé dcery Sabiny.

Klientce nabídnuta konzultace s právníčkou a sociální pracovnící v rámci mezioborového týmu.

Konzultace se sociální pracovnící:

Klientce podány informace ohledně možností na dávky v hmotné nouzi a státní sociální podpory, seznámena i s možností příspěvku na bydlení.

Klientce nabídnuta možná pomoc při vyplňování žádostí o tyto dávky.

Konzultace s právníčkou:

Klientka poučena o povinnosti partnera podílet se na úhradě potřeb domácnosti, stejně tak jako o jeho povinnosti poskytovat výživné na své děti. Nebude-li partner plnit dobrovolně, lze se domáhat plnění soudně. Klientka poučena o obsahu kvalifikace trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí, a to jak pokud jde o týrání fyzické, tak psychické.

Klientce doporučena žaloba na stanovení výživného, za účelem stabilizace finanční situace.

Konzultace s psychologem:

Nácvik komunikačních a rodičovských dovedností směrem ke všem dětem, hlavně dceři Lauře. Opakované poskytnutí krizové intervence (opilost manžela, ponižování ze strany partnera, šikana druhé dcery Sabiny ve škole i na internetu) zaměřené na zvládnutí nejbližších dnů. Podány informace ohledně šikany a kyberšikany, doporučení nastavení jasných pravidel chování na internetu pro dceru.

Závěry a doporučení:

Klientka díky podpoře týmu zvládá své životní situace klidněji a lépe.

Podala si žádosti o finanční podporu ze strany státu a zvažuje právní kroky ohledně nezaplaceného výživného.

Kontaktovala školu, na kterou chodí dcera Sabina a je v kontaktu s paní učitelkou třídní a panem ředitelem, kteří řešili šikany její dcery. Situace se uklidnila.

Dcera Laura se také zklidnila směrem k sourozencům.

I nadále doporučujeme pokračovat v konzultacích a pracovat na technikách zvládnání stresu, zvyšování sebevědomí a vztahu s dcerou Laurou.

7. Závěr

Cílem této práce bylo osvětlit problematiku ohrožených matek a nastínit možnosti práce pomocí metod mezioborové spolupráce. Měli jsme možnost ověřit metody vyhledávání klientů a efektivní práce s nimi. V rámci projektu byly ověřeny účinné nástroje v řešení situace klienta. Propojení odborníků z jednotlivých oborů a jeho koordinace se ukázaly jako funkční nástroje pomoci. V rámci projektu došlo ke komplexnímu nastavení systému pomoci klientkám, který je přenositelný i pro jiné cílové skupiny osob.

Vzájemná spolupráce a propojování mezi jednotlivými obory, vstupujícími různou formou do podpory klientů, jsou klíčovými faktory v naplňování cílů klientů. Model je možné aplikovat do dalších služeb či cílových skupin.

Mezioborová spolupráce nabídla každému pracovníkovi možnost vstoupit do odbornosti jiných pracovníků, což vyústilo v intenzivní růst pracovníka a týmu jako celku. Atmosféra sdílení odborností a pohledů na věc motivuje pracovníka k práci a nutí ho kriticky přehodnocovat a někdy zcela změnit svou strategii. V kontrastu s klasickým vztahem pracovník - klient dokázala mezioborová forma spolupráce lépe reagovat na měnící se potřeby klientek.

Ze zkušenosti práce s cílovou skupinou vyvstala potřeba role finančního poradce, který by provázel klientky nástrahami dluhových pastí, insolvence a dalších peněžních výzev. V průběhu realizace projektu byla zpracována a pro organizaci KAPPA-HELP získána akreditace na dluhové poradenství od Ministerstva spravedlnosti.

Mezioborová a multidisciplinární spolupráce jako způsob práce je velmi efektivní a KAPPA-HELP ho intenzivně podporuje.

Seznam zkratk

ORP - obec s rozšířenou působností

Syndrom CAN - nenáhodné, vědomé i nevědomé konání rodičů, vychovatelů nebo jiné osoby vůči dítěti, které je v dané společnosti nepřijatelné nebo odmítané a které poškozují tělesný, duševní i společenský stav a vývoj dítěte, v krajním případě způsobuje dokonce jeho smrt (Dunovský 1995)

OSPOD - Orgán sociálně právní ochrany dětí

PČR – Policie České republiky

Seznam použité literatury

Bronstein, L. R. “A Model for Interdisciplinary Collaboration.” *Social Work*, vol. 48, no. 3, Jan. 2003, pp. 297–306., doi:10.1093/sw/48.3.297.

Dunovský, J., Dytrich, Z., Matějček, Z. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995.