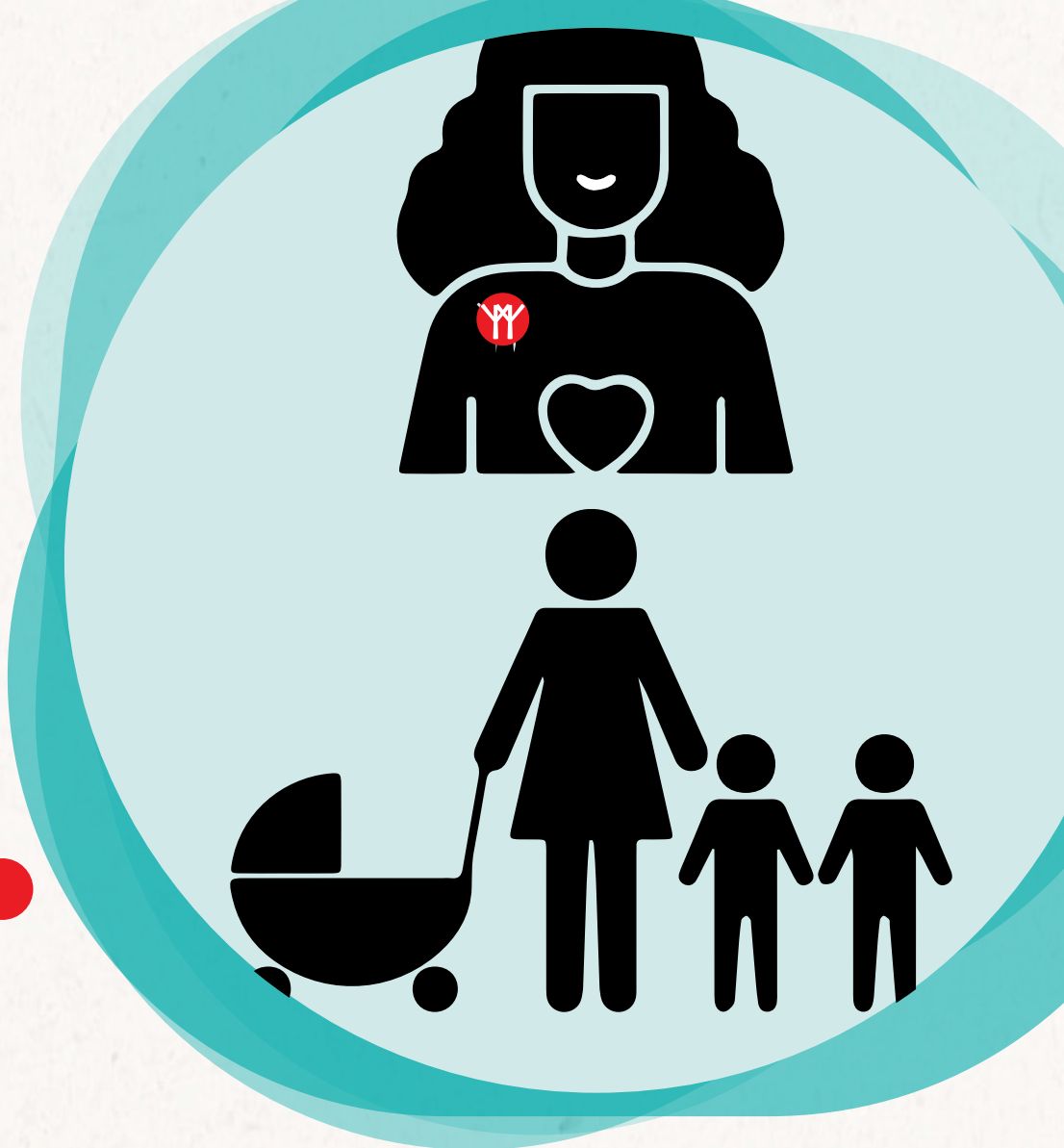




Souhrnný dokument

Co jsme v inkubaci zjistili a co jsme se naučili

Projekt: Role prevence a zkvalitnění vyhledávání ohrožených dětí v rodinách
v obtížných životních situacích

Registrační číslo: CZ.03.03.01/00/22_021/0001998

Období realizace: 1. 5. 2023–30. 6. 2024



Spolufinancováno
Evropskou unií



www.hostcz.org

O co nám v projektu šlo?

Do projektu jsme šli s vizí, že bychom ideálně chtěli působit zejména preventivně v oblasti podpory ohrožených rodin v režimu SPOD. Tak, abychom věděli o slabých místech rodin včas a dokázali rodiče podpořit zejména ve výchově a rodičovské roli. Když je dobrá prevence, může být intervence velmi krátká, úzce zaměřená a specifická. Chtěli jsme tedy rozšířit cílovou skupinu o rodiny včasné zachycené v "záchranné síti", které ještě nečelí takovému společenskému selhání a vyloučení.

Cílem projektu bylo zprostředkovat rodinám s dětmi srozumitelné a včasné informace o možnostech podpory, s důrazem na prevenci a zmírnění negativního dopadu obtížných životních situací. Zaměřili jsme se na prozkoumání regionálních specifik poboček HOST ve 4 městech a získání zpětné vazby od cílové skupiny, včetně navržení konkrétních kroků a opatření pro splnění výše uvedeného cíle. V kooperaci s ostatními organizacemi podporující CS jsme chtěli dobře vymezit pole pro včasnou spolupráci a podporu rodin klientů.

Co se v projektu dělo a co jsme zjistili?

KA 1/ Zjišťování potřeb a mapování specifik v regionech

V prvním monitorovacím období projektu jsme realizovali dva výzkumy založené na empatických rozhovorech, tj.:

- rozhovory s cílovou skupinou ohrožených rodin s dětmi/ 20 stávajících klientek HOSTu rovnoměrně zastoupených z regionů Hradec Králové, Praha, Ostrava a Brno

Cílem bylo zachytit životní osu a kontext náročných období od vlastního dětství, až po vlastní rodičovství a dospělost, včetně subjektivního vnímání pocitu zátěže, ale i radosti a štěstí v životech respondentek. Výstupy rozhovorů s klientkami byly analyzovány dvěma způsoby. Kvantitativní metodou sledování četnosti výskytu náročných životních situací a patologických jevů v historii respondentek. A dále metodou human centered design (HCD), na jejímž základě jsme vytvořili několik variant testování našich nových, či nově prezentovaných služeb, zaměřených na potřeby klientek/respondentek.

- rozhovory se zástupci spolupracujících organizací v síti/ 24 rozhovorů (6 organizací v každém ze 4 regionů)

Cílem bylo zmapování stávající praxe naší spolupráce a identifikování momentů, ve kterých by spolupráce na podporu ohrožených rodin mohla být efektivnější, zejména s důrazem na včasnou pomoc cílové skupině.

Rozhovory byly vedeny terénními pracovníci, které jsou v přímém kontaktu, jak se zástupci organizací, tak klientkami HOSTu.

Podrobné vyhodnocení a výsledky jsou dostupné na samostatných odkazech níže v textu.

Z prvního výzkumu vyplývá, že naše stávající klientky, u kterých se **riziko patologie** (= ohrožení rodiny/dítěte) **prohloubilo právě v době, kdy ve věku 16–20 porodily první dítě**. Často si nebyly jisté ve své nové roli matky a často jim také chybělo potřebné emoční a materiální zázemí. V příbězích našich klientek se opakovaně objevuje vysoká zátěž, a to již i z původní rodiny (domácí násilí, odebrání dětí, finanční problémy a dluhy, problémy v partnerských vztazích). Ve věku, kdy měly první dítě často nebylo ohrožení tak zjevné, anebo se spoléhaly na to, že zvládnou situaci vyřešit svépomocí, proto se k nám dostaly až v pozdějším věku, kdy je ale krize a ohrožení rodiny v pokročilé fázi. Ve svých reflexích k řešení náročných situací často uvádějí, že neznají možnosti, kam se obrátit o pomoc, nevěří oficiálním institucím, bojí se stigmatizace a odebrání dětí jako „potrestání“.

Z hodnocení četnosti problémů, se kterými se respondentky ve svém životě setkaly vyplynulo, že v naprosté většině případů začaly jejich obtíže již v dětství, či rané dospělosti a měly své kořeny ještě v původní rodině. Nejčastějšími tématy zmiňovanými v rozhovorech jsou **původní rodina, samota, vliv partnera, bydlení, psychiatrická diagnóza, domácí násilí, nečekané těhotenství, odebrání dítěte, dluhy**.

Odkaz na přílohu:

[v.1-Klientky-vyhodnocení rozhovorů- text a tabulka.pdf](#)

Výsledky druhého výzkumu ukázaly, že pro rozhodnutí o doporučení spolupráce s HOSTem je nejsilnější motivací osobní zkušenost pracovníků spolupracujících organizací s našimi sociálními pracovníci. Ceněny jsou osobní návštěvy a prezentace na poradách odborných pracovníků. Na spolupráci má velký vliv fluktuace v dalších organizacích, která přináší ztrátu kontaktu i know-how. Komplexnost služeb HOSTu je dobré uchopit v jednoduše představitelné prezentaci, aby byli dostupné v koncertované podobě. Způsob prezentace a předání důvěryhodnosti organizace má zásadní vliv na motivaci pro spolupráci subjekty.

Některé tipy na zlepšení spolupráce:

- Prospěšná by byla lepší koordinace a možnost konzultací s poradkyněmi rané péče;
- Užitečná by byla informace o dostupnosti dobrovolnic se znalostí cizího jazyka;

Některé organizace by uvítaly rozšíření věkové skupiny dětí, kterým jsou poskytovány služby, nad hranici 6 let.

Odkaz na přílohu:

[v.2-Organizace-vyhodnoceni-rozhovorů.pdf](#)

KA 2/ Budování a rozvoj spolupráce s novými subjekty

Nejen projekt, ale i strategie inovací, vedly k rozvoji nových spoluprací na mnoha úrovních. Cíleně jsme navázali nová partnerství na centrální i regionální úrovni.

Na úrovni brainstormingu v rámci procesu designu služeb a s využitím údajů zjištěných v rozhovorech s klienty jsme došli k rozhodnutí, že potřebujeme klienty zachytit v období před porodem nebo těsně po porodu. Z toho vyplývá zaměření na rozvoj spolupráce s porodnicemi. V kontextu životních příběhů rizikových rodin je nutné, zaměřit se na velmi mladé matky 16–20 let a také matky s psychickými problémy/ psychiatrickou zátěží.

Na přelomu roku 2023/24 jsme se díky projektovému týmu MPSV - odd. inovací dostali do kontaktu s Národním ústavem duševního zdraví (dále jen NUDZ). Naše následná jednání vedla k nastavení další spolupráce v oblasti právě zachytu cílové skupiny v porodnicích s využitím aplikace, elektronického nástroje, který je již pilotně v rámci projektů NUDZ ověřen (viz web www.perinatal.cz). Tato linka (porodnice) původně plánovaných konceptů pro testování tedy zůstala v rámci našeho projektu nerealizovaná/ netestovaná a bude předmětem kooperace v dalším následném projektu a partnerství s NUDZ.

Nově navázané spolupráce, které jsou důležité pro další rozvoj podpory rodin:

- **Platforma pro včasnou péči**, které jsme se od roku 2024 stali řádným členem nabídla pro nás oborově nejsmysluplnější síťování, včetně zapojení zaměstnanců do pracovních skupin. Jde zejména o propojení v advokační činnosti témat, která jsou pro rodiny s dětmi do 6 let věku klíčová. Platforma propojuje odborníky z terénu na různých úrovních (zástupci mateřských a ZŠ škol, sociální pracovníci, pracovníci OSPOD, zdravotnictví apod.).
- Nově spolupracující odbornou skupinou se pro nás stali **metodici prevence pro Prahu a Středočeský kraj pro střední školy**, kterým jsme představili svou práci v 4/2024 s cílem navázat případnou spolupráci s maminkami do 20 let.
- **Advokační aktivity pracovní skupina UNICEF**: Díky zastoupení HOSTu v této pracovní skupině můžeme sledovat trendy v advokačních tématech na úrovni UNICEF a přenést je do naší praxe na podporu CS.
- **NUDZ**: Zapojili jsme se jako jedna z 6 organizací do pilotního projektu spolupráce s porodnicemi v kontextu rozvoje aplikace na identifikaci ohrožených matek/ rodin v perinatálním období, který se má rozběhnout od 9/2024.
- **Aperio-Společnost pro zdravé rodičovství**: Propojení s klientkami programu „Naber dech!“; nová cílová skupina matek, které nejsou v kontaktu s OSPOD, ale přesto je jejich životní situace velmi náročná. Zároveň obě organizace společně jednaly o možném navázání spolupráce v rámci dobrovolnického programu HOSTU.
- **FN Ostrava**: Byla nově navázána spolupráce s psychiatrickým oddělením FN Ostrava. Od ledna 2024 probíhá pravidelný kontakt a doporučování spolupráce matkám, které mají psychické potíže před či po porodu. V rámci spolupráce jsme jako své klientky přijaly dvě matky čerstvě po porodu. Další spolupráci bychom chtěli rozvíjet v připravovaném projektu nemocnice na kontinuální podporu v mateřství.

KA 3/ Optimalizace procesů směrem do organizace

Na základě zjištění z empatické fáze zjišťování potřeb a designu inovací, včetně návrhu změn a jejich implementace jsme se věnovali těmto oblastem:

- **Revize organizačních procesů** – 4 týmové workshopy v roce 2023, pod vedením designérky; témata: krátké představení služby a nastavení oblastí pro spolupráci (Jak o službě mluvíme?); jednání se zájemcem o službu (Na co je dobré se zaměřit v monitoringu/anamnéze života klientů v kontextu sjednání podpory?); odmítnutí a hranice (Kdo není klientem? Ohrožují hranice služby motivaci klientů pro spolupráci?); ukončení služby v důsledku manipulace a ochrana pracovníků (Jak z bludného kruhu manipulativního chování klientů?).
- **Změna vizuálu i obsahu materiálů s ohledem na cílovou skupinu rodin**, které oslovujeme a důrazem na srozumitelnost informací a dostupnost podpory. Důležité je vypíchnout skupinu mladých maminek. Zaměření na nové způsoby nových cest spojení s klientkami do 20 let. Důležitost vizuální stránky, která musí CS zaujmout a být věrohodná a obsahově stručná a srozumitelná, aby se mohli hned identifikovat se situací, která může rodinu ohrožovat.
- **Způsoby kontaktu s cílovou skupinou:** je nutné využívat nové online nástroje pro komunikaci s cílovou skupinou, která sama poptává podporu (například bez zprostředkování OSPOD). Zařazení chatu na webové rozhraní organizace bylo předmětem testování. Je třeba, aby si klient mohl zachovat dostatečnou míru anonymity a po kontaktu s organizací vybudovat důvěru pro rozvoj navazujících osobních setkání. Není cílem nabízet jen online poradenství, ale využít nástroj pro motivaci k tomu, dokázat si „říct si o podporu“.
- **Nové uchopení a popsání průběhu práce i oslovování dobrovolnic** i rodin díky přípravě konceptů pro testování. Vizualizace náboru a péče o dobrovolnice pomocí piktogramů. Práce s benefity a společenským dopadem dobrovolnictví.

Jaký pozorujeme vedlejší efekt těchto změn a přenastavení procesů?

Přímá účast na výzkumu dala soc. pracovnícím hlubší pohled na životní cestu klientek – velké naladění a nové pochopení pro motivaci klientek. Prohloubení reflexe pracovních postupů napříč pobočkami vede k většímu propojení, sdílení a spoluvytváření nových nástrojů pro efektivní postupy v práci s klienty.

Větší zapojení do networkingu a podpora v prezentaci služeb přímo pracovníci z terénu dodává srovnání a sebevědomí týmu přímé péče – „svou práci děláme dobře a kolegové z oboru to vidí a uznávají“. Významnou roli v tomto uvědomění hrají i nově navázané spolupráce, síťování organizací na podporu CS.

KA 4/ Testování

V průběhu designování služeb a s využitím informací nasbíraných v KA1 a KA2 vzniklo 9 konceptů pro testování inovací:

1. Promo via Média / Virtuální prostor
2. Spolupráce s porodnicemi
3. Web – úprava stávajícího webu HOSTu pro cílovou skupinu „mladé maminky“
4. Samostatný web pro „mladé maminky“ bez vazby na HOST
5. Chat
6. Hotlinka
7. Metodika komunikace s cílovou skupinou mladých maminek
8. Dotazník: mapování potřeb, nastavení zakázky
9. Zavedení nových služeb v reakci na potřeby cílové skupiny



Navržené koncepty byly ověřovány u dvou cílových skupin – potencionální dobrovolnice HOSTu a mladé maminky (16 – 20 let).

- **DOBROVOLNICKÁ podpora** – nabídka kratší verze dobrovolnictví, více expertního – zaměřeného na tematicky a zároveň představení uceleného dobrovolnického programu také jako rozvojového programu pro osobní růst dobrovolnic, součástí bylo i hodnocení webových stránek a tří variant letáků.
- **MLADÉ MAMINKY** – testování představení našich služeb, zejména mentoringové podpory v rámci dobrovolnictví velmi mladým maminkám (16–20 let), a to nejen v prostředí porodnice, ale spíše prostřednictvím sociálních sítí, či jiných kanálů, ze kterých tato cílová skupina přijímá informace.

V této fázi bylo realizováno 11 rozhovorů s dobrovolnicemi a 5 rozhovorů s mladými maminkami. Celkově se do výzkumu přihlásilo více než 70 respondentů. V průběhu domlouvání schůzek pro testování se ukázalo, že není lehké navázat první kontakt s velmi mladými maminkami. Přestože se na výzvu v první chvíli přihlásily, přestaly s výzkumníci komunikovat při domlouvání pevného termínu schůzky. Potvrdilo to předpoklad, že úspěšnost přímého kontakt s těmito potencionálními klientkami bude pro organizaci náročná a je třeba využít co nejlépe dobrou spolupráci s partnerskými organizacemi, které doporučí naše služby a podpoří důvěryhodnost.

Na řízených rozhovorech jsme spolupracovali se socioložkou. Rozhovory se konaly buď osobně nebo online dle preferencí respondentů. Každého rozhovoru se účastnil vždy ještě další člen realizačního týmu s cílem ozřejmit případné nejasnosti a zaznamenat klíčové poznatky.

Součástí konceptů bylo ověření spolupráce s porodnicemi, které jsme se však v rámci KA 2 a výše popsané spolupráce s NUDZ na přelomu r. 2023/24 rozhodli nerealizovat v tomto projektu. Tento vývoj vedl ke strategickému rozhodnutí změnit směr testování, které se nám podařilo stihnout, promyslet a realizovat díky možnosti prodloužení doby trvání projektu o jeden měsíc.

Odkaz na přílohu:

[v.3-Shrnutí testování – mladé maminky.pdf](#)

[v.3-Shrnutí testování – dobrovolnice.pdf](#)

Co jsme se naučili, zjistili, co nás překvapilo

- 💡 Naučili jsme se, že změna je příležitost.
- 💡 Projekt nás zastihl ve své polovině při zásadní manažerské změně v organizaci v podobě změny ředitele a odborného garanta v jedné osobě. Příjemně nás překvapilo, jak dobře se povedlo tímto obdobím projít s ohledem na harmonogram aktivit projektu.
- 💡 Naučili jsme se dobře formulovat, co potřebujeme i my jako organizace, nejen naše cílová skupina.
- 💡 I po letech nás opět překvapilo, jak nás mohou klienti překvapit a jak je dobré, přiblížit se jim i lidsky, nejen profesionálně.
- 💡 Zjistili jsme, že je fajn spojit se s externími odborníky (designér, sociolog), nechat je pracovat jejich způsobem práce s důvěrou v zachování respektu k charakteru organizace a týmu.
- 💡 Zjistili jsme, že rozmanitost našich pracovních prostředí v regionech 4 poboček vede k rozmanitosti spolupráce. Po skončení projektu budeme hledat dobrý balanc v tom, kterou rozmanitost rozvíjet a podpořit a na kterou už nemáme kapacitu.
- 💡 Projekt nám v rámci propojení s dalšími partnery umožnil rozvíjet návazné spolupráce a prohlubovat kvalitu systému péče o ohrožené rodiny.
- 💡 Naučili jsme se věřit novinkám v podobě spolupráce metodou Design Thinking, odvaze použít se do networkingu, který opravdu propojuje. Překvapilo nás, že i po těch letech, co HOST existuje, je stále co objevovat a hlavně, že na to dokážeme mít stále sílu a chuť. Byla to velká jízda. A věříme, že bude pokračovat i v dalších letech.



Seznam příloh:

[v.1-Klientky-vyhodnocení rozhovorů - text a tabulka.pdf](#)

[v.2-Organizace-vyhodnoceni-rozhovorů.pdf](#)

[v.3-Shrnutí testování - mladé maminky.pdf](#)

[v.3-Shrnutí testování - dobrovolnice.pdf](#)

