

## Podoba práce rodinné asistentky v Programu pro rodiny s dětmi Brno v rámci projektu KPSVL Práce s rodinou

Pracuji jako rodinná asistentka (dále RA) – pozice, která je určená pro asistenci v rodinách, které vyžadují intenzivní podporu. Do rodiny je zároveň zapojen i sociální pracovník – klíčový pracovník, se kterým úzce spolupracuji. Má na starosti koordinovanou spolupráci s institucemi. Je to právě klíčový pracovník rodiny (case manager), který mapuje situaci rodiny. Vyhodnotí situaci a případně zapojí RA s návrhem konkrétního tématu, kterému se bude RA s rodinou věnovat.

### Způsoby zapojení RA jsou v praxi následující:

Koordinované setkání s OSPOD, klíčovým pracovníkem, RA a klientem

Tento způsob se jeví jako ideální a to hlavně, pokud spolupráce se sociálně aktivizační službou (dále SAS) byla navržena pracovníci OSPOD a klient může některé zakázky vnímat jako nepříjemné/neodůvodněné. Všechny zapojené subjekty si mohou vyjasnit, na čem je třeba pracovat, jaké kroky je třeba udělat nebo vypracovat Individuální plán ochrany dítěte, kde jsou určeny dílčí cíle a způsob jejich naplňování. Je zde příležitost vyjasnit úkoly zcela konkrétně (v případě zakázky – zlepšení organizace domácnosti, do které je zapojena RA, co to znamená? Umyté nádobí, vynesení koš, vytřená podlaha?). Čím je zakázka vyjasněna konkrétněji a transparentněji i s OSPOD, zvyšuje se šance na úspěšné naplnění úkolu.

### Případová konference (PK)

RA může být na setkání pozvána, i když s rodinou ještě nespolečně pracuje a klíčový pracovník nebo OSPOD vyhodnotí, že je dobré její zapojení. Na PK je vhodná příležitost při sestavení akčního plánu určit konkrétní kroky, na kterých může klient(ka) s RA pracovat. S nabídkou RA může přijít i přítomný klíčový pracovník a RA zapojit i bez její přítomnosti při sestavování akčního plánu.

### Návštěva v domácnosti s RA

Klíčový pracovník s klientem řeší téma, kde je vhodné zapojit RA. Probere s klientem i RA, pokud oba souhlasí, domluví schůzku v domácnosti, představí RA a RA si již zmapuje konkrétní oblast/téma formou otázek a určí si s klientem cíl, kterého chce klient dosáhnout.

Klíčovým pracovníkem může být pracovník terénní služby nebo sociálně aktivizační služby. V případě klíčového pracovníka z terénní služby musí RA podepsat s klientem monitorovací list a souhlas se zpracováním osobních údajů a uzavřít s klientem dohodu o spolupráci. V tomto případě je třeba vyjasnit si sdílení informací mezi pracovníkem

### ***IQ Roma servis, z.s.***

**Sídlo organizace:**

Vranovská 846/45, 614 00 Brno  
tel. +420 543 213 310  
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511  
Reg MV ČR:  
č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R  
č. účtu: 189104187/0300

**Pobočka Břeclav:**

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav  
tel.: 519 324 849  
email: breclav@iqrs.cz

**Pobočka Vyškov:**

nám. Československé armády 1/2A  
682 01 Vyškov  
tel. 1: 774 898 817  
tel. 2: 774 224 509



terénní služby a sociálně aktivizační služby, tedy jestli klient souhlasí, že si pracovníci mezi s sebou budou předávat informace.

Do rodiny jsem zapojena nejčastěji kvůli zakázkám: organizace domácnosti (úklid); podpora v komunikaci se ZŠ, podpora při řešení problémů dětí se školní docházkou nebo s učením, výchovné problémy, finanční plánování/rozpočet.

Díky zapojení RA je více času soustředit se na děti a na naplňování jejich potřeb. Díky rozhovorům s dětmi zjišťujeme, jestli děti mají všechny základní potřeby naplněné, jak se cítí, jaká mají přání a poté to společně otevíráme s rodiči dětí. Do budoucna zaměření RA na častější využívání komunikačních technik pro práci s dětmi, k tomu slouží obsah komunikační bedny a např. kartičky moře emocí, silné stránky atd.. Přáním RA je, aby díky jejím intervencím v rodinách mohl více „zaznívat hlas dětí“.

### **Příklady z praxe:**

Spolupráce s první rodinou, kde byla RA zapojena, započala začátkem ledna 2018. Klíčová pracovníce uvedla RA do rodiny tak, že by s rodinou mohla pracovat na specifických zakázkách jako péče o domácnost, rodinný rozpočet a podpořit v péči o děti. Klientka souhlasila se spoluprací. Klientka vyhledala naši organizaci sama s tím, že jí OSPOD odebral roční dceru a svěřil jí do péče rodičů partnera. Klientka má v péči ještě nezletilou sestru, která byla umístěna v krizovém centru a OSPOD hrozil, že sestru umístí do DD mimo Brno. Byla navázána spolupráce s právníkem a soud určil návštěvy dcery v rodině. Proběhla domluva s OSPOD, kde do té doby než se situace stabilizuje, bude klíčová pracovníce, navštěvovat rodinu 1 x týdně. Na první návštěvě rodina RA vyložila celou situaci ze svého pohledu a vinila ze své situace okolí. Bylo třeba rodinu vyslechnout, pochopit, ale zároveň převést zaměření na věci, které mohou změnit s podporou RA a které budou kroky směřující k získání dcery zpět do péče. Doma bylo třeba vytvořit prostředí, kde bude roční dcera v bezpečí (neumyté nádoby pro ni nebude na dosah, vynesené odpadky, umytá podlaha). S klientkou se RA bavila o tom, kolik času na úklid má a co by jí pomohlo v pravidelném úklidu bytu, které nakonec zabere méně času, pokud se dělá pravidelně. Klientka RA sdělila, že by jí pomohl nějaký plán úklidu. Na další setkání RA donesla týdenní plán, kde společně s klientkou určily důležité činnosti, které je třeba v domácnosti pravidelně vykonávat. Při další návštěvě klientka chtěla, aby se na úklidu podíleli všichni členové domácnosti, což příště ve spolupráci s RA zakomponovala do plánu. Mezitím s RA sestavily rozpočet, spočítaly měsíční příjmy a výdaje a zjistily, že výdaje jsou vyšší než příjmy. Klientka s RA mluvila o důležitosti vyřídit si dávky, o možnosti brigády a na kterých věcech lze ušetřit. Jako nejsložitější při nastavování spolupráce RA vyhodnotila proces přejít od hledání příčin problémů v okolí k vlastní aktivitě a podnětění klientů ke změně. Spolupráce s rodinou byla nakonec ukončena pro neplnění dojednaných kroků, zatajování nebo měnění podstatných skutečností. Klientka s RA zvládla nastavit tabulku domácích prací, ale po delším časovém odstupu bylo vidět, že nedochází k jejímu plnění.

### ***IQ Roma servis, z.s.***

**Sídlo organizace:**

Vranovská 846/45, 614 00 Brno  
tel. +420 543 213 310  
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511  
Reg MV ČR:  
č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R  
č. účtu: 189104187/0300

**Pobočka Břeclav:**

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav  
tel.: 519 324 849  
email: breclav@iqrs.cz

**Pobočka Vyškov:**

nám. Československé armády 1/2A  
682 01 Vyškov  
tel. 1: 774 898 817  
tel. 2: 774 224 509



Ve spolupráci s dalšími rodinami bylo náročné vymezit roli RA, protože úloha RA v rodině většinou spočívá v práci s dětmi. Je důležité nastavovat hned od začátku spolupráce s rodinou, že není úlohou RA, aby zabavila děti a rodiče měli chvíli klidu. Zapojením RA do rodiny má klient získat nějakou novou zkušenost, uvědomit si, inspirovat se jak pracovat s dítětem a jak na něj působí jiné jednání vůči němu. Proto je důležité, aby rodič byl z části přítomen, když s dítětem (dětmi RA pracuje) nebo po práci s rodičem reflektovat, čeho si RA všimla, jak se dítě chovalo, jak se cítilo, jaký udělalo pokrok. Rodiny, které řeší i existenční problémy, mají často omezenou kapacitu na zlepšování něčeho tak jemného a nehmátatelného, jako je přístup k dětem. Proto i malé pokroky nebo změny jsou velmi důležité. U klientky, která má dvě velice aktivní dcery (u jedné je podezření na hyperaktivitu) je úspěch, když si klientka všimne, že pokud se člověk sám uklidní, uklidní se i dcery. Také to, že do hry lze zapojit i mladšího sourozence, který dle svých možností se aktivit může účastnit také. To, že se do aktivit s dětmi zapojí nejen klientka, ale i partner (v rodině je RA zapojena ohledně nastavování hranic a pravidel ve výchově). Jako pokrok v jiné rodině je to, že klientka vnímá a přiznává na základě důvěry k pracovním odlišný vztah k dítěti, které na nějaký čas bylo od rodiny, začíná si uvědomovat, že dítě slyší, když někdo o něm nepěkně mluví a také to, že nemůže za to, že mu je špatně rozumět, když mluví, protože má zřejmě dle slov logopeda a psychologa vývojovou dysfázii (v rodině je RA zapojena ohledně zlepšení komunikačních schopností syna). To, když v jiné rodině řeší RA něco ohledně dítěte a jeho školy a zeptá se ho, jak se mu ve škole líbí a rodič si uvědomí, že by se mohl zeptat na názor i dítěte (v rodině je RA zapojena ohledně práce s holčičkou s LMR). Velmi důležité je, když RA může podpořit styk se sourozencem, který je dočasně umístěn v Klokánku a dcery klientky, protože při návštěvách pozoruje, že je z toho sestry smutná a stýská se jí po bratrovi. Domluvou na zakázce s rodinou dává RA najevo, jak je důležité podporovat sourozenecké vztahy a jak jsou na sebe sourozenci vázaní a nadále to s klientkou probírá.

Počáteční vidina zapojení RA do spolupráce s rodinou byla taková, že bude s rodinou řešit především úklid, praktické činnosti v domácnosti, to se zatím nedaří. Úklid je velice osobní záležitostí, která se nelehko otevírá, pokud to není téma nastavené OSPODem. Tam se osvědčilo jako pomůcku použít tabulku, která může sloužit jako podpora, domácí práce se mohou rozdělit mezi členy domácnosti. Zjistit do největších detailů, co OSPOD vnímá v domácnosti jako problematické a zjistit od klienta při rozhovoru, jak vypadá prostředí, ve kterém se cítí příjemně a od toho se odrazit jako od jeho vnímání pořádku. Na praktických věcech v domácnosti se RA podílela s jednou klientkou, která si ve vaření nevěřila, RA jí nabídla, že jí vytiskne recepty, ale ona si nebyla jistá, že to zvládne. Proto si vybrala konkrétní jídlo, RA donesla recept, společně nakoupily suroviny a jídlo společně uvařily, aby si zkusila, že podle receptu lze zvládnout vše. Rodinný rozpočet RA sestavovala zatím jednou, ve výše zmíněné rodině. Rozpočet je další z velice osobních věcí, do kterých si rodina často nechce nechat zasahovat. Když se ovšem opakovaně rodina dostává do finančních obtíží, je dobré otevřít společně téma finance. Toto téma se daří otevírat v roce 2020 více a to u klientů, kteří chtějí využít potravinovou pomoc v IQRS nebo se potýkají opakovaně s finančními obtížemi. Sestavení rozpočtu má v nejmenším ten význam, že klienti jsou častokrát překvapeni, kolik utratí v měsíci za nějakou věc kupovanou opakovaně. Nebo spočítání částky, kterou lze za den utratit.

### ***IQ Roma servis, z.s.***

**Sídlo organizace:**

Vranovská 846/45, 614 00 Brno  
tel. +420 543 213 310  
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511  
Reg MV ČR:  
č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R  
č. účtu: 189104187/0300

**Pobočka Břeclav:**

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav  
tel.: 519 324 849  
email: breclav@iqrs.cz

**Pobočka Vyškov:**

nám. Československé armády 1/2A  
682 01 Vyškov  
tel. 1: 774 898 817  
tel. 2: 774 224 509

***www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz***

***JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.***



## **Příklad dobré praxe koordinované spolupráce**

Na červnovou interaktivní případovou konferenci (IPK) byla organizátorkou přizvána sociální pracovnice ze sociálně aktivizační služby (dále SAS), aby ji nabídla při této příležitosti možnost spolupráce s matkou. Matka se spoluprací souhlasila a tato spolupráce byla zahrnuta do Akčního plánu IPK, který je výstupem interaktivní případové konference. V plánu byly zahrnuty oblasti pro spolupráci klientky a SAS a tyto oblasti byly následující: finance, bydlení a péče o domácnost. Sociální pracovnice po první schůzce a zmapování situace u klientky zapojila do spolupráce rodinnou asistentku, aby s klientkou řešila péči o domácnost, v oblasti financí se objevilo téma exekucí, proto klientku napojila na Kariérní centrum IQRS. Při intervizích klíčové pracovnice a rodinné asistentky se po dvou měsíční spolupráci stále situace nejevila jako uspokojivá, nedařilo se naplňovat domluvené kroky, nebylo stále možné se zorientovat v situaci, klientka sociální pracovnici a rodinnou asistentku zahlcovala dalšími tématy k řešení. Po schůzkách, kdy se klientčino chování jevílo jako značně nestandardní a chaotické, (klientka se stýkala s uživateli OPL), pracovnice společně otevřely téma podezření na užívání OPL klientky nebo možnou duševní poruchu. Klíčová pracovnice citlivě probrala podezření s klientkou, ta jej popřela. Klíčová pracovnice, rodinná asistentka i vedoucí služby následně při společné intervizi vyhodnotily možné ohrožení ročního dítěte, proto klíčová pracovnice navštívila koordinátorku případu z OSPOD, kde sdělila obavy z užívání OPL, případně duševní poruchy a pracovnice OSPOD ihned následující den navštívila domácnost klientky.

Návštěva klientky pracovníci OSPOD podezření pracovnic spíše potvrdila. Proběhlo koordinované setkání na OSPOD s pracovníci SAS a klientkou, kde se nastavila nová pravidla spolupráce s ohledem na zajištění bezpečí pro dceru klientky. Každý týden probíhá 1x schůzka v domácnosti a 1x v IQRS nebo doprovod klientky. Každý týden (RA a klíčová pracovnice) se SAS s pracovníci OSPOD kontaktuje a sděluje si informace ohledně naplňování domluvených kroků. Na schůzce domluveno i napojení klientky na organizaci Podané ruce, které se zaměřují na léčbu a prevenci závislostí.

## **K dobrému nastavení spolupráce byly klíčové:**

- intervize pracovnic SAS (RA a klíčová pracovnice), kde díky sdíleným vhledům došlo k otevření tématu OPL a důvod, proč se kroky nedařilo plnit,
- spolupráce s pracovníci OSPOD, která dohlíží na společné nastavení pravidel setkávání se SAS a zapojení další odborníků (Podané ruce),
- splnění podmínky transparentnosti a jasnému nastavení sdílení/nesdílení informací se spolupráce s klientkou začala dařit a klientce se daří naplňovat domluvené kroky.

### ***IQ Roma servis, z.s.***

**Sídlo organizace:**

Vranovská 846/45, 614 00 Brno  
tel. +420 543 213 310  
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511  
Reg MV ČR:  
č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R  
č. účtu: 189104187/0300

**Pobočka Břeclav:**

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav  
tel.: 519 324 849  
email: breclav@iqrs.cz

**Pobočka Vyškov:**

nám. Československé armády 1/2A  
682 01 Vyškov  
tel. 1: 774 898 817  
tel. 2: 774 224 509

***www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz***

***JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.***

