

HESTIA, o. s.
Na Poříčí 12, 110 00, Praha 1
☎ 224 872 075-7, fax: 224 872 076
e-mail: hestia@hest.cz, <http://www.hest.cz>

Manuál programu Pět P

(Big Brothers Big Sisters)

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: 257 328 901, e: petp@hest.cz, www.petp.hest.cz

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Akreditovaná dobrovolnická služba

Pověření k sociálně právní ochraně dětí

Praha – březen 2009

OBSAH

I. ÚVOD

- I.1 Vymezení programu Pět P
- I.2 Organizace a struktura programu Pět P v České republice

II. Základní charakteristika programu Pět P

- II.1 Poslání
- II.2 Cíle
 - II.2.A SMART cíle programu Pět P jako sociální služby
- II.3 Zásady
- II.4 Okruh osob
- II.5 Organizační struktura programu
- II.6 Prostředí a podmínky poskytování služby
- II.7 Etika
 - II.7.A Základní pravidla
 - II.7.B Oblasti střetu zájmů
 - II.7.C Pravidla řešení střetu zájmů, vyřizování stížností osob

III. Činnost koordinátora programu Pět P

- III.1 Práce s klienty
 - III.1.A Získávání klientů
 - III.1.B Informativní schůzka s rodičem – počátek individuálního plánování služby
 - III.1.C Rozhovor s dítětem
 - III.1.D Výběr klientů a odmítnutí
- III.2 Práce s dobrovolníky
 - III.2.A Dobrovolník v Programu Pět P
 - III.2.B Získávání a výběr nových dobrovolníků
 - III.2.C Výcvik dobrovolníků
- III.3 Práce s dvojicemi
 - III.3.A Sestavení dvojice
 - III.3.B Realizace individuálního plánování služby
 - III.3.C Kontraktační schůzka
 - III.3.D Spoluúčast uživatele na službě
 - III.3.E Odborný dohled nad dvojicí
 - III.3.F Supervize dobrovolníků
 - III.3.G Podpora činnosti dobrovolníků
 - III.3.H Organizace dalších aktivit pro děti a dobrovolníky
- III.4 Ukončení poskytování služby
 - III.4.A Ukončení poskytování sociální služby
 - III.4.B Ukončení poskytování dobrovolnické služby

IV. Vedení dokumentace, skartace

V. Evaluace programu

VI. Vzory smluv a formulářů

Tento manuál je zpracován pro potřeby programu Pět P v HESTIA, o.s. a dále je k dispozici jako podkladový materiál organizacím realizujícím program Pět P, které jsou členy „Asociace Pět P v ČR“.

I. Úvod

I.1 Vymezení programu Pět P

Program Pět P je preventivní volnočasový program pro děti postavený na principu dobrovolného vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem. Program nabízí dětem i dobrovolníkům **pomoc, podporu, přátelství, péči a prevenci**. Program Pět P v České republice je národní variantou programu Big Brothers Big Sisters. Název a logo programu Pět P jsou přihlášeny u Úřadu průmyslového vlastnictví jako ochranná známka č. 228797, spisová značka 148716.

I.2 Organizace a struktura programu Pět P v České republice

Program Pět P v ČR funguje od roku 1996.

V roce 2001 bylo založeno občanské sdružení - „**Asociace Pět P v ČR**“, jehož cíle jsou:

- a. sdružovat manažery, koordinátory, supervizory, dobrovolníky a další účastníky a spolupracovníky Programu Pět P,
- b. podporovat implementaci Programu Pět P v České republice,
- c. působit jako zastřešující orgán Programu Pět P v ČR ve vztahu ke státním i nestátním, domácím i zahraničním organizacím,
- d. být partnerem domácím i zahraničním organizacím zabývajícím se dobrovolnictvím, prací s dětmi a mládeží či podobnými cíli.
- e. prostřednictvím Programu Pět P všestranně podporovat rozvoj dobrovolnictví v ČR.

Asociace je servisní a kontaktní organizací pro fungující centra i pro organizace, které by s programem chtěly začít.

II. Základní charakteristika programu Pět P

II.1 Poslání

Program Pět P je sociálně preventivní program pro děti 6-15let fungující na principu individuálního přátelského vztahu mezi jedním dítětem a dospělým dobrovolníkem.

Odborně sestavená dvojice klient¹ – dobrovolník se schází na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, na kterých se podle svých zájmů společně domlouvá. Pravidelný kontakt dítěte s dobrovolníkem je stvrzen písemnou dohodou a trvá nejméně po dobu deseti měsíců. Průběžně je program doplňován společnými volnočasovými aktivitami pro děti i dobrovolníky, obvykle pořádá pro své klienty i letní tábor.

Základním posláním Programu Pět P je pomocí tzv. podpůrného dlouhodobého vztahu dítě – dobrovolník pomoci klientovi, který je v důsledku svého chování či nepříznivé sociální situace ohrožen sociálním vyloučením. Podpora sociálního začlenění v případě programu Pět P znamená především zprostředkování klientovi možnosti zlepšení svých sociálních a komunikačních dovedností a schopnosti zapojit se do skupiny vrstevníků i dospělých.

II.2 Cíle

Hlavními obecnými cíli programu jsou prevence sociální patologie (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.),

¹ V celém textu rozuměj **klient** = dítě; **uživatelé služby** = rodiny s dětmi = žadatel = dítě nebo rodič, resp. zákonný zástupce dítěte; **koordinátor** = sociální pracovník = klíčový pracovník

obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity. Prostřednictvím cesty k naplňování hlavních cílů programu jsou naplňovány i subcíle jako navázání blízkého přátelského vztahu klienta s dobrovolníkem, možnost zažít si ve vztahu s dobrovolníkem pocit důvěry a přijetí, což vede ke zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dětského klienta. V prostředí bezpečného vztahu s dobrovolníkem se dítě prakticky učí dovednostem, které mu potom mohou pomoci v rozvíjení přirozených vztahů ve vrstevnické skupině a rodině. Program dává dítěti možnost smysluplně strávit volný čas a získat nové zážitky, ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času než které dosud poznalo.

Základním konkrétním cílem programu je pomoc při začlenění dítěte (klienta) do skupiny vrstevníků. Program je zaměřen hlavně na řešení sociálních a komunikačních obtíží dětí. Dlouhodobý vztah dobrovolníka s dítětem v jeho přirozeném prostředí, založený na jejich společném trávení volného času, má vytvořit prostor pro růst sociálních dovedností, posilovat sebevědomí dítěte a rozšířit jeho motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů. Dítě tak získá nového blízkého člověka, který mu není ani rodičem, ani učitelem, ale jakýmsi průvodcem nebo společníkem, který na něj má čas, může si s ním hrát, povídat, s něčím se mu svěřit, rozvíjet své dovednosti nebo získat nové. Díky tomu může postupně nabývat zdravé sebejistoty a osvojovat si prosociální vzorce chování i prožívání. Vztah s dobrovolníkem je pro něj mnohdy první příležitostí, jak poznat kamarádství, cítit něčí zájem, setkat se jinými hodnotami a způsoby chování nebo něco zajímavého zažít. Program Pět P je zaměřen především na konkrétní pomoc dětem. Uživateli služby jsou však celé rodiny s dětmi, všem zákonným zástupcům nabízí program základní sociální poradenství, zájemcům psychosociální poradenství vedené psychologem - garantem programu. Program Pět P rovněž usiluje o podporu a šíření dobrovolnictví jako kvalitní formy mezilidské pomoci v České republice.

II.2.A SMART cíle programu Pět P jako sociální služby

Program Pět P si klade za cíl:

- = **Předcházet a zastavit ohrožení vývoje dítěte pomocí aktivizačních činností a zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím.**
- = **Rozvíjet schopnosti uživatelů služby.**
- = **Poskytnout dětem pozitivní dospělé vzory.**
- = **Dosáhnout v subjektivním hodnocení dětí a jejich zákonných zástupců dílčích pozitivních změn u většiny klientů zařazených do programu.**
- = **Umožnit dětem zařazeným do programu, které o to projeví zájem, minimálně 4x ročně se zúčastnit jednorázových aktivit a 1x ročně letního tábora.**

II.3 Zásady

Program Pět P je založen na principu mentoringového programu. Mentorský vztah je definován jako individuální blízký vztah mezi dítětem nebo mladým dospívajícím člověkem a pečujícím dospělým, který dospívajícímu asistuje při dosahování sociálních, profesních či osobních cílů. Mentorský vztah může vzniknout i přirozeně, v tomto případě řízeně – zprostředkováním třetí stranou, mentoringovým programem.

Přirozené mentorské vztahy mají prokazatelný pozitivní vliv na dospívání dětí při jejich přechodu do dospělosti. Na výsledek mentoringu má vliv zejména typ mentorského vztahu. Rozeznáváme tři typy mentorských vztahů 1) Rovnocenně-přátelský, 2) Přístup, zaměřený na dítě, 3) Autoritativně-intencionální. Na základě dosavadních zkušeností je jako nejúčinnější hodnocen rovnocenný mentorský vztah, založený na rovnocenném postavení obou

účastníků vztahu, na důvěře, vzájemnosti a empatii, autenticitě, spolupráci a přátelství.

Prioritním úkolem programu Pět P podporovat právě tento přátelský vztah dobrovolníka s dítětem a přispívat tak k sociálnímu, kognitivnímu a osobnostnímu rozvoji dětského klienta.

Program Pět P splňuje veškeré zásady sociální služby uvedené v § 2 zák. 108/2006 Sb. Prostřednictvím programu je poskytováno základní sociální poradenství, zároveň je programem sociálně preventivním. Veškeré jeho základní služby poskytované klientům jsou zdarma, krom služeb fakultativních (např. některé jednorázové akce, letní tábor apod.). Program je přímo postaven na principu dobrovolné účasti, na individuální práci s klienty a rovném přístupu k uživatelům. Poskytované služby vychází z individuálních potřeb jednotlivých klientů. Dvojice dítě – dobrovolník je odborně sestavována na základě potřeb, požadavků, schopností a zájmů obou stran tak, aby v co nejvyšší možné míře mohlo dojít k naplňování cílů programu, resp. aby služby programu Pět P byly skutečnou pomocí pro klienty v nepříznivé sociální situaci a podporou jejich sociálního začlenění. Program Pět P nejen dbá na dodržování lidských práv a základních osobních svobod, zachování lidské důstojnosti klientů a jejich rodin a probíhá v jejich přirozeném sociálním prostředí, ale i podporuje klienta ve změně jeho sociální situace či chování v tom směru, aby ve svém přirozeném prostředí mohl pokud možno zůstat i nadále. Podpora jeho vlastní aktivity, rozvoje jejich samostatnosti, motivování k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilování jejich sociálního začleňování jsou nejen základními zásadami programu, ale i základními prostředky, jak nejlépe dosáhnout stanovených cílů programu. Sociální pracovník je k dispozici během celého průběhu služby.

II.4 Okruh osob

Program Pět P je služba zaměřená na děti školního věku, které nejsou poznamenány závažnými psychopatologickými, resp. psychosociálními problémy, ale u nichž, resp. v jejich rodinách je zaznamenáno ohrožení těmito vlivy. Program nabízí sociálně preventivní činnosti neorganizovaným dětem bez dobrých podmínek pro kvalitní rozvoj osobnosti, např. dětem, které pocházejí ze sociálně slabých či neúplných rodin ohrožených sociálně patologickými jevy, dětem z problematického rodinného zázemí nebo jejichž rodina v současné době prochází krizí, dětem sociálně izolovaným, dětem se specifickými poruchami učení a poruchami chování, s výchovnými problémy, dětem které nemají kamarády, nejsou schopny navazovat nebo si udržet přátelské vztahy, neumí komunikovat, mají problémy s chováním, jsou hyperaktivní, obtížně zvladatelné nebo naopak hypoaktivní a ohrožené šikanou, dětem zapojeným do asociálních činností party, dětem z mnohočetných rodin, dětem z minoritních skupin, dětem vychovávaným pouze prarodiči, dětem v pěstounské péči či jiné formě náhradní rodinné péče nebo dětem, které se často stěhují a nemají stálé zázemí apod. Program je koncipován ale i jako pomoc zákonným zástupcům dětí formou základního sociálního poradenství nebo psychosociálního poradenství. Zařazení dítěte do programu umožní získat jeho zákonným zástupcům jedno odpoledne v týdnu čas věnovat se řešení vlastních záležitostí (= pomoc pro rodiny v momentální krizi, samoživitele, zákonné zástupce hledají své uplatnění na trhu práce apod.)

Klienti programu jsou různí a ke každému se přistupuje individuálně. Tyto děti jsou pro program cíleně vyhledávány ve spolupráci s pedagogicko-psychologickými poradnami, sociálními pracovníky, středisky výchovné péče, dětskými psychology a jinými odborníky. Pět P je zaměřeno rovněž na prevenci, po zvážení přijímáme i další děti, u kterých je předpoklad, že jim kamarádský vztah s dospělou osobou může pomoci zvládnout jejich dlouhodobou nepříznivou sociální situaci. Podmínkou zařazení do evidence je, aby žadatel (rodič i dítě) vstupovali do programu dobrovolně a aby byli obeznámeni s veškerými pravidly programu.

Klienty se mohou stát pouze děti sociálně potřebné ve smyslu zákona o sociálních službách, tj. děti v dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, kterou samy ani jejich rodiče nedovedou bez pomoci překonat. Děti skutečně ohrožené rizikem sociálního vyloučení, případně dalšími riziky ohrožení jejich vývoje. Vhodnost zařazení dítěte do programu posuzuje sociální pracovnice, případně požádá o konzultaci supervizora.

Do programu rovněž nelze zařadit dítě, u kterého jeho obtíže přerostly takovou mírou, aby s ním dokázal pracovat vyškolený laik. Kontraindikací může být např. těžší mentální nebo tělesné postižení, vážná psychiatrická porucha, drogová závislost nebo jiná závažná sociální patologie.

Každému dítěti se po dobu ošetřenu smluvně věnuje pouze jeden dobrovolník (žádné dítě nemůže mít v programu Pět P najednou 2 dobrovolníky, stejně tak jeden dobrovolník se vždy věnuje pouze jednomu dítěti (nelze, aby měl souběžně 2 klienty). Opětovné přijetí uživatele je možné.

II.5 Organizační struktura programu

Vedoucí – poradenský psycholog poskytuje psychosociální poradenství zájemcům ze strany zákonných zástupců, garantuje odbornou úroveň a zajišťuje organizační řízení sociální služby, včetně návaznosti na celostátní aktivity v rámci Asociace Pět P v ČR. Přímý kontakt s uživateli služby – rodinami a jejich dětmi zajišťují sociální pracovnice (= koordinátorky programu). Zastávají roli klíčových pracovníků a pracují jako tým. Zajišťují celý cyklus práce s rodinami, tj. zákonnými zástupci a dětskými klienty v průběhu poskytování služby. Sociální pracovnice rovněž v celém průběhu poskytování služby řídí a kontrolují činnost dobrovolníků. Činnost sociálních pracovníků programu nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, naopak pro děti zařazené do programu a jejich zákonné zástupce tyto aktivizační a poradenské služby zprostředkovává dle jejich individuálních potřeb. Všichni pracovníci, kteří pracují přímo s klienty, musí splňovat předepsané kvalifikační vzdělání a praxi a musí jim být umožněno si průběžně zvyšovat a prohlubovat vzdělání. Pro garanci kvality poskytování služby je rovněž důležité mít supervizora týmu, který je nezávislým kvalifikovaným odborníkem a zajišťuje supervizi činnosti sociálních pracovníků (případovou či týmovou). Nezbytnou součástí programu jsou dobrovolníci. Dobrovolníci jsou vybíráni a připravováni v souladu se standardem č. 9 přílohy prováděcí vyhlášky zákona o sociálních službách.

Pro fungování programu je nezbytná funkce supervizora dobrovolníků, který může a nemusí být zároveň lektorem výcviku dobrovolníků či psychologem, zajišťujícím vstupní psychologický screening dobrovolníků. Sociální pracovník – koordinátor programu si pro program vybírá supervizora sám. Supervizorem (pracovního týmu i dobrovolníků) se může stát nejčastěji psycholog, lékař, pedagog či další odborník, který ve své profesi přichází do styku s problematikou blízkou základní náplni programu Pět P, zejména s ohledem na problematiku dětí a mládeže. Doporučujeme, aby koordinátor uzavřel se supervizorem dohodu o spolupráci na programu Pět P (viz bod V.). Další důležitou podmínkou pro výběr supervizora je jeho časová dostupnost podle potřeb koordinátora a dobrovolníků a jeho zájem o program. Všichni pracovníci jsou vázáni závazkem mlčenlivosti, který podepisují.

Poskytovatel v zájmu klienta a kvality jemu poskytované péče vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám. Potřebné informace mezi zaměstnanci se předávají v rámci pravidelných porad týmu, supervizních setkání, individuálních konzultací koordinátorů, individuálních konzultací s vedením, individuálních konzultací se supervizorem poskytované služby a emailové komunikace uvnitř organizace. Dobrovolníkovi jsou předávány pouze ty informace, které jsou k jeho činnosti nezbytně nutné. Program jako celek v souladu se svým základním cílem i všichni jeho pracovníci včetně dobrovolníků podporují klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

II.6 Prostředí a podmínky poskytování služby

Program Pět P je služba terénní, probíhá v místě dostupném klientovi, na kterém se s dobrovolníkem sami domluví. Pro realizaci činností s dětmi v průběhu poskytování služby je třeba mít k dispozici prostory splňující technické a hygienické podmínky přiměřené druhu a kapacitě poskytované služby, okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. Toto nejlépe splňuje klubovna vybavená společenskými hrami a potřebami pro výtvarné činnosti, kde se podle potřeby mohou setkávat děti s dobrovolníky nebo sociálními pracovníci, kde vznikají další náměty obohacující program a společné trávení času a kde se všichni účastníci vzájemně informují o průběhu a zážitcích ze své činnosti. Klubovna může být také místem uskutečňování supervize. V klubovně se rovněž realizují odborné přednášky či semináře pro pracovníky i dobrovolníky na příklad s problematikou sociálně právní ochrany dětí a mládeže z hlediska právního, psychologického, či z pohledu pracovníka krizového centra, dále otázky toxikomanie, náboženských hnutí a sekt, problematika minorit apod. Dokumentace je uložena v uzamčené místnosti.

Jednání sociálního pracovníka s klientem a jeho zákonným zástupcem může probíhat buď přímo v kanceláři programu nebo v klubovně, ve výjimečném případě na žádost zákonného zástupce klienta i jinde (např. v domácnosti zájemce) s cílem zachovat dostupnost služby všem potenciálním zájemcům.

II.7 Etika

Program jako celek, tzn. všichni pracovníci včetně dobrovolníků musí veškerým svým konáním předcházet střetu zájmů organizace se zájmy klientů a jejich zákonných zástupců. I když iniciátorem vstupu účastníků do programu je na jedné straně vlastní svobodné rozhodnutí dobrovolníka a na straně druhé dobrovolnost a zájem dítěte, je třeba pečlivě vážit nakládání se všemi informacemi, se kterými v rámci programu přijdeme do styku. Náležitá pozornost musí být věnována jak ochraně osobních dat, tak dodržování veškerých zákonů a mezinárodními úmluvami daných práv osob. Nezbytným předpokladem tohoto jsou nejen vzdělání, praxe a osobnostní předpoklady zaměstnanců a psychologický screening a odborná příprava dobrovolníků, ale i průběžné zvyšování a prohlubování jejich kvalifikace a pravidelná účast na supervizi.

II.7.A Základní pravidla

Všichni účastníci musí být o programu, jeho nástrojích a cílech náležitě a dostatečně informováni a přijmout za své tyto zásady:

- primární výchovnou autoritou dítěte zařazeného do programu zůstává rodič, případně jiný zákonný zástupce dítěte a dobrovolník respektuje jeho rozhodnutí; pouze v případě, kdy by toto rozhodnutí směřovalo proti smyslu kontraktu a cílům programu, tento rozpor řeší dobrovolník s koordinátorem či supervizorem;
- veškeré informace o dětech, jejich rodinách i další skutečnosti, s nimiž dobrovolník přichází v rámci kontaktu s dítětem do styku, je třeba považovat za důvěrné;
- dobrovolník, koordinátor i supervizor jsou v těchto případech vázáni mlčenlivostí vůči všem dalším osobám a institucím;
- pouze supervizor může rozhodnout o tom, která z informací může být uvolněna a komu poskytnuta;
- výjimku tvoří situace, kdy je každému občanovi uložena ze zákona oznamovací povinnost; v programu Pět P přichází v úvahu např. týrání a zneužívání dětí; i v tomto případě je doporučena konzultace se supervizorem;
- při skupinových supervizích jsou mlčenlivostí vázáni všichni jejich účastníci; toto se vztahuje na skutečnosti,

keré se týkají i dalších dobrovolníků a jejich svěřenců;

- uvedená mlčenlivost nezaniká ukončením kontraktu dobrovolníka s programem Pět P (ani ukončením pracovně právního vztahu zaměstnance);
- veškerá dokumentace o účastnících programu musí být náležitě chráněna proti případnému zneužití;
- vůči dalším institucím či fyzickým osobám je možno poskytovat pouze obecné informace o cílech a obsahu programu Pět P; statistická data je možno poskytovat pouze bez osobních údajů;
- jakékoli osobní informace je možno poskytovat pouze se souhlasem dítěte a jeho zákonných zástupců; doporučuje se i konzultace se supervizorem – jedná se zejména o sdělování informací o dítěti dalším osobám, či organizacím, se kterými dítě, či jeho rodina přicházejí do styku a dále se jedná o příběhy - kasuistiky dětí a jejich rodin a jejich použití v masmédiích.
- porušení výše uvedených zásad může být důvodem ukončení účasti dobrovolníka v programu Pět P a řešení dle pracovně právních vztahů v případě zaměstnance.

II.7.B Oblasti střetu zájmů

Přesto může dojít ke střetu zájmů, jejichž přesný výčet není možný, a to hned několika oblastech:

- střet zájmů mezi rodičem a dítětem,
- střet zájmů mezi rodičem a dobrovolníkem,
- střet zájmů mezi rodičem a sociálním pracovníkem/koordinátorem (popř. jiným pracovníkem),
- střet zájmů mezi rodičem a programem,
- střet zájmů mezi dobrovolníkem a dítětem,
- střet zájmů mezi dobrovolníkem a sociálním pracovníkem/koordinátorem (popř. jiným pracovníkem),
- střet zájmů mezi dobrovolníkem a programem,
- střet zájmů mezi dítětem a sociálním pracovníkem/koordinátorem,
- střet zájmů mezi dítětem a programem.

II.7.C Pravidla řešení střetu zájmů, podněty a připomínky, evidence a vyřizování stížností osob

Rodič má právo být informován a kdykoli sám koordinátora informovat o skutečnostech, koordinátor se s ním pravidelně kontaktuje, věc je obvykle nejprve konzultována na nejnižším stupni – tam kde vznikla, případně s koordinátorem či supervizorem programu a dále dle její závažnosti s koordinátorem, supervizorem a garantem programu. Pouze ve zcela výjimečných případech daných zákonem a po nezbytné konzultaci se supervizorem programu musí být informace předány orgánům činným v trestním řízení.

Právo podat stížnosti, podněty a připomínky je nezadatelným právem klienta. Rodiče – zákonní zástupci dítěte i dítě samotné jsou v pravidelném kontaktu se sociální pracovníci, které mohou kdykoli sdělovat připomínky či stížnosti na poskytování služby. Sociální pracovnice zaznamená ústní podněty do dokumentace a řeší dle charakteru s rodiči, s dítětem, s dobrovolníkem. Může je konzultovat se supervizorem, resp. k jednání s rodiči přizvat vedoucího – poradenského psychologa. O výsledcích řešení jsou veškeré zúčastněné strany co nejdříve dobře informovány ústně či písemně dle charakteru podnětu a výsledku. Všechny strany mají možnost zažádat o ukončení programu, vždy se posuzuje a veškerými dostupnými prostředky snaží prosadit zájem a prospěch dítěte, přičemž rodič je zákonným zástupcem, osobou za dítě zodpovědnou, tudíž má právo „veta“.

Za stížnost je považována pouze písemná připomínka. Všichni uživatelé jsou pro ně srozumitelným způsobem

informování o možnosti podat stížnost. Stížnosti mohou podávat uživatelé a též další osoby, které jsou v případě zainteresovány. Stížnost je možné předat osobně, prostřednictvím třetí osoby či vhozením do veřejně přístupné a viditelně označené poštovní schránky. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal. Stížnost se může týkat jak kvality poskytované služby, tak i dobrovolníků a pracovníků programu.

Stížnosti jsou evidovány ve zvláštní složce stížností. Každá evidovaná stížnost obsahuje datum přijetí, datum vyřízení stížnosti, přijatá opatření k nápravě, přijatá preventivní opatření, jméno člověka, který stížnost přijal, jméno osoby která stížnost vyřizovala a výsledek šetření oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti.

Pokud to situace dovoluje, řeší i případné anonymní stížnosti, neboť i ty mohou být důležitým prvkem vedoucím k zvyšování kvality poskytované služby. Stížnosti stejně jako ústní podněty sociální pracovníce řeší dle charakteru s rodiči, dítětem, resp. s dobrovolníkem. Stížnosti může sociální pracovníce konzultovat se supervizorem, resp. k jednání s rodiči přizvat vedoucího – poradenského psychologa. V případě, že klient či jeho zákonný zástupce například nesouhlasí s průběhem poskytování služby jejich dítěti, resp. mají výhrady k osobě dobrovolníka, sociální pracovníce po dohodě s rodiči upraví, pozmění či rozšíří podmínky poskytování služby, případně po konzultaci se supervizorem vyhledá jiného vhodného dobrovolníka.

Pokud není v silách sociální pracovníce stížnost zdárně vyřešit, neboť se týká přímo jejích pracovních či osobnostních kvalit apod., předá ji ihned k řešení nadřízenému orgánu. Stížnost je možno přímo podat i nadřízenému orgánu. Na všechny pracovníky spojené se stížnostním procesem se vztahuje závazek mlčenlivosti. O výsledcích řešení jsou veškeré zúčastněné strany v co nejbližší možné době informovány, nejdéle v zákonné lhůtě 30 dnů. O vyřízení stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Toto písemné rozhodnutí je vždy zasláno stěžovateli.

Proti tomuto rozhodnutí se může uživatel do 30 dnů odvolat ústně nebo písemně, a to buď ke garantovi metodiky programu Pět P – Asociaci Pět P v ČR, nebo k orgánu registrujícímu sociální službu – Odboru sociální péče a zdravotnictví Magistrátu hl. m. Prahy.

III. Činnost koordinátora programu Pět P

III.1 Práce s klienty

III.1.A Získávání klientů

V prvních letech realizace programu se sociální pracovník – koordinátor programu obrací na odborná pracoviště s nabídkou programu, v dalších letech již regionální centrum Pět P obvykle kontaktují sami rodiče či doporučující odborníci – výchovní poradci na školách, pracovníci pedagogicko-psychologických poraden, dětské psychiatry, učitelé, pracovníci oddělení péče o dítě apod. Koordinátor informuje rodiče stručně o programu (obvykle telefonicky) o charakteru a průběhu služby a o tom, jaké musí účastník splňovat požadavky. Koordinátor obdrží základní informace o dítěti a dohodne si s rodiči první informativní setkání.

III.1.B Informativní schůzka s rodičem – počátek individuálního plánování služby

Tato informativní schůzka probíhá mezi sociálním pracovníkem – koordinátorem programu a zákonným zástupcem bez přítomnosti dítěte. Zákonný zástupce je podrobně seznámen s podmínkami a náplní služby včetně pravidel podání a vyřizování stížností. Sociální pracovníce získává potřebné informace o vývoji dítěte a sociálních a rodinných podmínkách v nichž dítě vyrůstá, o jeho a individuálních potřebách a vhodnosti pro přijetí dítěte do programu a případné vytvoření budoucí dvojice. (Osnova rozhovoru viz bod číslo V.) Vyplněním a podepsáním vstupního

dotazníku (Vstupní dotazník – dítě viz bod číslo V.) začíná proces individuálního plánování.

III.1.C Rozhovor s dítětem

Následný pohovor sociálního pracovníka s dítětem je zaměřen především na jeho zájmy a představy o budoucím kamarádovi/kamarádce a aktivitách, které by chtělo v průběhu poskytování služby realizovat. Podmínkou je, aby rozhovor s dítětem probíhal bez přítomnosti rodičů. Cílem rozhovoru je také zjistit zejména motivaci dítěte k zařazení do programu a jeho osobní potřeby a cíle, kterých by v průběhu programu (10 měsíců) mělo být dosaženo. (Osnova rozhovoru viz bod číslo V.)

III.1.D Výběr klientů a odmítnutí

Dítě i rodiče musí souhlasit se zařazením do programu.

Sociální pracovník – koordinátor na základě veškerých získaných informací náležitě zhodnotí potřeby a cíle dítěte a jeho rodinnou situaci a v souladu s nástroji, zásadami a cíli programu rozhodne o jeho přijetí či nepřijetí do programu. Může si k tomuto vyžádat informace z vysílající instituce. Své rozhodnutí může konzultovat s garantem nebo supervizorem programu. Co možná nejdříve své rozhodnutí dítěti, resp. jeho zákonnému zástupci sdělí. Písemné vypracování rozhodnutí o nepřijetí dítěte do programu je možné. Odmítnuté zájemce poskytovatel eviduje. V případě odmítnutí mu doporučí jinou vhodnou službu.

III.2 Práce s dobrovolníky

Vzhledem k charakteru programu, náročnosti vztahu mezi dobrovolníkem a jeho svěřencem, jakož i vzhledem k nezanedbatelnému riziku ohrožení programu případným necitlivým či jinak nevhodným přístupem, představují výběr, výcvik a supervize dobrovolníků jeden z nejnáročnějších a zároveň nejzákladnějších faktorů úspěchu celého programu.

III.2.A Dobrovolník v programu Pět P

Dobrovolníci jsou lidé starší 18 let, kteří prošli výcvikem programu (výcvik trvá 2-3 dny a je zaměřen na sebezkušenost, motivaci, hranice, dobrovolníci pod vedením psychologů procházejí psychologickými testy a individuálními pohovory) a mají zájem a předpoklady pro práci s dětmi.

Dobrovolníci jsou nezbytnou součástí programu Pět P. Podílejí se na službě v režimu dle standardu č. 9, přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky zákona o sociálních službách, tedy jako jiné fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Činnost dobrovolníků při poskytování služby odpovídá podmínkám akreditace MV ČR podle zákona o dobrovolnické službě. Spoluúčast dobrovolníků na poskytování služby spočívá v nenásilném a přirozeném působení na dítě při volnočasových aktivitách v oblastech odpovídajících základním činnostem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Dobrovolníci se podílejí na vytváření a realizaci individuálního plánu uživatele. V průběhu poskytování se pod vedením sociálních pracovníků vytváří přátelský vztah mezi jedním dítětem a jedním dobrovolníkem. Dvojice spolu tráví 2 - 3 hodiny volného času týdně rozmanitými volnočasovými aktivitami, a to nejméně po dobu 10 měsíců.

Dobrovolníci se podílejí zejména na:

- a) **aktivizační činnosti** – nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- b) **sociálně terapeutické činnosti** – nespécifická socioterapie osobním příkladem v kontextu přátelského

vztahu, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování dítěte,

- c) **zprostředkování kontaktu s přirozeným společenským prostředím** – vyhledávání, spoluúčast a doprovázení dětí na zájmové aktivity,
- d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování běžných záležitostí s ohledem na věk dítěte a zejména pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování dítěte mezi vrstevníky a okolní komunitu.

III.2.B Získávání a výběr nových dobrovolníků

Vlastnímu výběru dobrovolníků předchází fáze seznamování veřejnosti s programem a získávání zájemců o dobrovolnou činnost.

Vlastní výběr zájemců probíhá v několika na sebe navazujících fázích:

a) **vyplnění dotazníku dobrovolníka na www**, mnohdy bývá prvním způsobem přihlášení se dobrovolníka do programu, nicméně není nutností ani podmínkou.

b) **orientační pohovor zájemce s koordinátorem projektu**

Cílem této fáze je seznámit zájemce o účast v programu s jeho posláním, základními pravidly, časovou náročností (schůzky, supervize, výcvik, reportáže ze schůzek atd.) a zodpovědností, kterou na sebe účastí v projektu berou, jakož i s případnými zisky, jež pro ně z účasti vyplývají – vlastní rozvoj, osobní obohacení významným životním vztahem, odborná příprava a možnost průběžné supervize. Cílem pohovoru je také seznámit se s motivací zájemce, s jeho základními životními hodnotami a postojem k dobrovolnické činnosti (Vstupní dotazník – dobrovolník viz bod V).

c) **psychologické posouzení uchazeče, včetně cílené psychologické diagnostiky**

Při předběžném výběru se před zařazením uchazeče do kurzu ukazuje jako užitečné posoudit jeho osobnostní rysy i psychosociální zralost vhodnými psychologickými metodami. Diagnostiku provádí obvykle psycholog-externista (případně supervizor programu), který je za psychologické posouzení uchazeče zodpovědný, vybírá vhodné psychologické metody, předává koordinátorovi zápis a konzultuje s ním jak vhodnost zařazení dobrovolníka do programu, tak i vytváření dvojic.

III.2.C Výcvik dobrovolníků

Školení dobrovolníků probíhá jako intenzivní kurz spojený se základním psychologickým posouzením předpokladů pro účast v programu. Psychologická diagnostika probíhá bezprostředně před anebo přímo v průběhu kurzu. Provádí ji zkušený psycholog (může a nemusí být zároveň lektorem výcviku či supervizorem programu). Ten ve svém zkoumání využívá nejen metod pozorování a řízeného rozhovoru, ale také základní cílenou psychologickou diagnostiku.

Samotný kurz může mít formu výjezdovou či interní, měl by však probíhat skupinově. Kurz probíhá zpravidla formou soustředění skupiny potenciálních zájemců o dobrovolnou činnost pod vedením koordinátora a supervizora programu či lektora výcviku, případně dalších lektorů, pokud to počet zájemců vyžaduje. Jeho hlavní náplní je praktický nácvik potřebných sociálně psychologických dovedností a získání základní teoretické výbavy. Součástí je též práce s očekáváními, nabídkami a obavami jednotlivých zúčastněných, řešení (přehrávání) modelových situací a zjištění

představ „ideálního klienta“ pro jednotlivé dobrovolníky. Soustředění je rovněž využito i k posouzení základních psychologických předpokladů uchazečů pro účast v programu.

Na základě zjištění týmu pracovníků (psychologa, lektora výcviku, koordinátora programu) je uchazeč buď zařazen do programu, nebo v případech zjištění možných povahových kontraindikací, je mu doporučena možnost vyřešit si případné vlastní problémy a teprve poté aspirovat na vstup do programu. Může mu být nabídnuta také jiná forma dobrovolné spolupráce bez přímého a soustavného kontaktu s dítětem ve vlastní či jiné organizaci. To znamená, že koordinátor programu Pět P po konzultaci může ve zdůvodněných případech odmítnout účast dobrovolníka v programu, resp. s ohledem na jeho osobnostní charakteristiky, či aktuální psychický stav, mu doporučit jinou formu dobrovolnické činnosti či mu zprostředkovat konzultaci s jiným odborníkem.

V ojedinělých a odůvodněných případech je možno kurz nahradit individuálním způsobem.

III.3 Práce s dvojicemi

III.3.A Sestavení dvojice

Koordinátor shrne získané informace, záznamy a doporučení pro vytvoření dvojice u dosud nezařazeného dítěte, vytipuje vhodného dobrovolníka a dle potřeby prokonzultuje svůj návrh s psychologem nebo supervizorem.

Na základě těchto závěrů sociální pracovnice osloví vhodného dobrovolníka/dobrovolnici, který absolvoval výcvik a psychologický screening a splnil metodikou předepsané podmínky své spoluúčasti na poskytování služby. Při vytváření dvojice je brán ohled na dobrovolníkovy preference, ale prvotním kritériem pro vytvoření dvojice v rámci programu Pět P je uspokojení potřeb dítěte.

Koordinátor (obvykle telefonicky) poskytne rodičům dítěte informace o dobrovolníkovi, který by mohl být potenciální kamarád/kamarádka pro jejich dítě a rovněž poskytne dobrovolníkovi informace o dítěti, které mu je nabízeno.

Pokud to koordinátor považuje za potřebné nebo si to přeje zákonný zástupce, může prvním setkání dobrovolníka s dítětem předcházet ještě setkání zákonného zástupce s dobrovolníkem a koordinátorem.

Obě strany vysloví souhlas či nesouhlas s navrhovaným partnerem. V případě, že jedna strana nesouhlasí, koordinátor pozmění či rozšíří doporučení ze strany dítěte či dobrovolníka pro vytvoření dvojice, upřesní potřeby, zváží výhrady a hledá jiného partnera. K podpisu dohod dochází až na kontraktační schůzce.

III.3.B Realizace individuálního plánování služby

Individuální plánování se prolíná službou od jejího počátku až do konce. Za počátek individuálního plánování je považováno vyplnění a podepsání vstupního dotazníku zákonným zástupcem (viz bod V.). K zjištění osobních přání, potřeb a cílů klienta a vypracování individuálního plánu slouží rozhovor se zákonným zástupcem i klientem samotným, dále společné vyplnění Dohody o spolupráci a samotná kontraktační schůzka, jakož i dotazník pro rodiče POE. Ten spolu s ostatními dotazníkovými metodami, rozhovory osobními či telefonickými, supervizí dobrovolníků a pozorováním dítěte např. v rámci akcí slouží jako nezbytný prvek v přehodnocování individuálního plánu v průběhu služby.

Rodiče – zákonní zástupce dítěte i dítě (na úrovni svých vývojových schopností) po podrobném seznámení s průběhem služby musí souhlasit se zařazením do sociální služby. Tento souhlas mají právo v průběhu poskytování služby odvolat, resp. změnit podmínky poskytování služby v souladu s potřebami dítěte na základě průběžných konzultací se sociální pracovnicí, resp. s vedoucím – poradenským psychologem. Rodiče i dítě (na úrovni svých

vývojových schopností) spolurozhodují o výběru konkrétních činností, které dítě v průběhu poskytování služby absolvuje, resp. které jsou naopak pro dítě nevhodné, na příklad z hlediska jeho tělesného či psychického stavu nebo které si rodiče či dítě výslovně realizovat nepřejí. Na základě zjištění osobního profilu klienta a jeho rodiny včetně jejich přání dojde ke stanovení osobního/ch cíle/ů klienta a jeho individuálního plánu. Oboje je zaznamenáno do dokumentace, průběžně hodnoceno a oboje může být v průběhu poskytování služby pozměněno na základě reálného stavu.

III.3.C Kontraktační schůzka

V případě souhlasu všech zúčastněných s charakterem i náplní služby, jsou na kontraktačním setkání podepsány smlouvy o poskytování služby se zákonnými zástupci dítěte (viz bod V.), a to ve dvou vyhotoveních. Zároveň je ve dvou vyhotoveních podepsána smlouva s dobrovolníkem, vymezující jeho podíl na poskytování sociální služby a jeho práva a povinnosti (viz bod V.). Tohoto setkání se zúčastní rodiče, dítě, dobrovolník a sociální pracovnice, která všechny navzájem představí a zopakuje za účasti všech základní pravidla poskytování služby. Tato schůzka je dalším důležitým stupněm ve vytváření konkrétního individuálního plánu. Na této schůzce sociální pracovnice dbá sociální pracovnice především na to, aby byl navázán kontakt dítěte s dobrovolníkem. Dítě a dobrovolník si domluví první setkání. Koordinátor v případě potřeby pomáhá při domlouvání termínu a programu prvního setkání a konkrétních organizačních záležitostech.

III.3.D Spoluúčast uživatele na službě

Rodiče – zákonní zástupci se podílejí na počátku i v průběhu poskytování služby na vymezení obsahu i rozsahu činností, které jsou z jejich hlediska v zájmu dalšího vývoje dítěte. Dítě jako přímý uživatel služby je v průběhu jejího poskytování vedeno a motivováno k rozvoji všech potřebných schopností a dovedností úměrně jeho věku a stupni psychosociálního rozvoje, resp. je vedeno k rozvoji schopností a dovedností vymezených po dohodě s rodiči případně s odborníkem, který dítě do služby doporučil. V této souvislosti je pokud možno respektován postoj a spontánní rozhodnutí dítěte. Rodiče i dítě se podílejí na vyhodnocování služby evaluační metodou POE, případně dalšími dotazníkovými metodami.

III.3.E Odborný dohled nad dvojicí

Po uzavření smluv o poskytování služby sociální pracovnice v průběhu prvních 6 měsíců kontaktuje dítě, rodiče i dobrovolníka cca jednou za 4 týdny a sleduje vývoj poskytování služby. Po uplynutí cca 6 měsíců stačí kontaktovat výše uvedené jednou za 6 týdnů, pokud to situace nevyžaduje jinak. Průběh svého setkávání s dítětem dobrovolník pravidelně konzultuje se sociální pracovníci, kdy je průběžně upřesňována jeho role v závislosti na potřebách dítěte, ze svých schůzek posílá reportáže. Rodiče, dítě, případně dobrovolníci kontaktují sociální pracovníci, kdykoli se objeví jakékoliv nedorozumění či problém. Sociální pracovnice zasahuje do průběhu poskytování služby zejména tehdy, dojde-li k porušení základních pravidel služby, kdy např. rodiče zakazují dítěti účast na dohodnutých aktivitách, resp. samo dítě se opakovaně neúčastní dohodnutých aktivit. Všechny závažnější problémy sociální pracovnice konzultuje se supervizorem. Je-li problém s dítětem, nebo v rodině natolik závažný, že narušuje průběh poskytování služby a řešení tohoto problému přesahuje možnosti a kompetence sociální pracovnice, doporučí sociální pracovnice odbornou pomoc, a to buď konzultací rodičů s vedoucím – poradenským psychologem, nebo doporučením jiného specializovaného pracoviště dle charakteru problému rodičů či dítěte.

III.3.F Supervize dobrovolníků

Průběžná systematická supervize je nezbytnou podmínkou participace na programu. Opakovaná neúčast na supervizních setkáních je vždy důvodem pro vyřazení dobrovolníka a ukončení kontraktu.

Formy supervize:

a) pravidelná setkání s koordinátorem programu

Zejména na počátku svého kontaktu s dítětem řeší dobrovolník s koordinátorem všechny případné organizační i jiné problémy, koordinátor je mediátorem kontaktu s rodiči svěřených dětí, školskými a dalšími zařízeními. Na požádání koordinátor zprostředkuje dobrovolníkovi individuální supervizi.

b) individuální supervize

Každé z regionálních center programu Pět P má svého supervizora (či okruh supervizorů) z řad psychologů, lékařů, případně dalších odborníků, kteří jsou účastníkům programu na požádání průběžně k dispozici. Dobrovolníci s nimi řeší především náhle vzniklé, ohrožující či jinak závažné problémy ve vztahu se svěřeným dítětem, případně s jeho sociálním okolím. Se supervizorem mohou individuálně řešit i případnou vlastní osobní psychologickou problematiku, která by mohla negativně ovlivnit vztah se svěřeným dítětem. Individuální supervize slouží také k řešení problémů, na které při skupinové supervizi nebylo dost času, či pro které se skupinová supervize ukázala, např. vzhledem k vazbě na osobní problematiku dobrovolníka, jako nevhodná.

Dobrovolník se na supervizora může obrátit se žádostí o individuální supervizi prostřednictvím svého koordinátora. Je důležité, aby systém řízení programu umožnil realizaci individuální supervize nejpozději do týdne od doby, kdy o ni dobrovolník požádá.

c) skupinová supervize

Skupinová supervize představuje základní formu supervize programu Pět P. Probíhá minimálně jedenkrát měsíčně. Supervizní skupina má maximálně 20 členů, každá je vedena alespoň jedním supervizorem ve spolupráci s příslušným koordinátorem.

Nejčastější a stěžejní formou skupinové supervize je tzv. „případová práce“ - rozbor konkrétních problémů a situací jednotlivých dvojic dobrovolník - dítě. V případě potřeby je možno využít kromě skupinové diskuse a zásahů supervizora též různých aktivačních technik (hraní rolí, psychodrama a pod.).

Ke skupinové supervizi patří také tzv. „tématické skupiny“, kdy skupina řeší některé typické problémy jednotlivých fází kontaktu dobrovolník - dítě. Úlohou supervizora a koordinátora je spíše iniciovat a facilitovat vlastní kreativní aktivity účastníků.

Vhodným doplňkem skupinové supervize mohou být i přednášky, besedy a skupinové diskuse k relevantním tématům (drogy, puberta, záškoláctví aj.).

III.3.G Podpora činnosti dobrovolníků

Činnost dobrovolníka je bez nároku na jakoukoli finanční odměnu, právě proto je nesmírně důležité, aby se koordinátor ve své práci věnoval i nefinanční podpoře činnosti dobrovolníků, která je v místních podmínkách dostupná. Formy podpory mohou být různé – příjemné prostředí, neformální setkávání, jednorázové akce pro dobrovolníky, letní tábor,

besedy a semináře pro dobrovolníky, kapesné, zapůjčování permanentek, sportovního a jiného náčiní, knih, společenských her, volný přístup do klubovny atd. Koordinátor by měl zajistit, aby povinná supervizní setkání byla vedena tak, aby byla zajímavá a přínosná pro všechny zúčastněné.

III.3.H Organizace dalších aktivit pro děti a dobrovolníky

Dalšími aktivitami, které jsou organizovány programem Pět P, jsou několikrát do roka společná setkání dětí a dobrovolníků (výlety a setkání v přírodě, návštěva keramické dílny, či jiného sociálního, kulturního, sportovního zařízení, vernisáž vlastních výrobků a kreseb dětí, vánoční besídka, turnaje ve floorballe či laccrossu, předprázdninová setkání apod.) Pro sociální pracovníce jsou tyto akce příležitostí vidět děti ve skupině, tedy nejen ve dvojici s dobrovolníkem. Chování a zapojení dětí do skupiny vrstevníků je jedním z nejčastějších problémů dětí v programu, zlepšení a úspěchy lze vidět právě zde.

Podobnou funkci mají letní tábory v délce 10 - 14 dní, kterého se zúčastní sociální pracovníce, některé děti a dobrovolníci. Tábor je pro mnohé z dětí jedinou příležitostí, jak se podobné akce zúčastnit, protože z důvodu jejich problémového chování, nebo z důvodů sociálně slabého rodinného zázemí jsou pro ně podobné letní aktivity nedostupné. Realizace táborů s dětmi bývá poměrně náročná, proto je třeba, aby počet dospělých pracovníků byl výrazně vyšší než na běžných letních táborech.

III.4 Ukončení poskytování služby

III.4.A Ukončení poskytování sociální služby

Rodiče – zákonní zástupci dítěte uzavírají s programem Pět P smlouvu o poskytování služby obvykle na dobu 10 měsíců. Smlouva může být prodloužena na další období. V případě vypršení dohodnuté doby poskytování služby, resp. v případě ukončení smlouvy z jiných důvodů, je ukončení poskytování služby písemně stvrzeno oběma smluvními stranami (text dohody viz bod číslo V.).

III.4.B Ukončení poskytování dobrovolnické služby

Dobrovolníci uzavírají s programem Pět P smlouvu o poskytování služby obvykle na dobu 10 měsíců. Smlouva může být prodloužena na další období. V případě vypršení dohodnuté doby poskytování služby, resp. v případě ukončení smlouvy z jiných důvodů, je ukončení poskytování služby písemně stvrzeno oběma smluvními stranami (text dohody viz bod číslo V.).

IV. Vedení dokumentace, skartace

Poskytovatel se zavazuje shromažďovat pouze údaje odpovídající účelu v rozsahu nezbytném k naplnění sociální služby. Po dobu poskytování služby vede sociální pracovníce dokumentaci o průběhu služby dle vzorů z tohoto manuálu. Vzhledem k charakteru služby nelze vést dokumentaci anonymní. Každý klient resp. jeho zákonný zástupce musí k vedení dokumentace o průběhu poskytování služby a zpracováním osobních údajů učinit souhlas. Neudělení souhlasu se shromažďováním osobních údajů (vedením dokumentace) opravňuje poskytovatele k možnosti tomuto sociální službu neposkytovat. Svolení je nutné i k jakémukoli použití obrazových snímků či zvukových záznamů apod. (text dohody viz bod číslo V.).

Dokumentace kromě listinných dokumentů obsahuje zprávu z diagnostického pohovoru s dobrovolníkem, údaje z výcviku, záznamy o průběhu poskytování služby, o náplni aktivit dítěte s dobrovolníkem, o výstupech ze supervizí a dalších akcí, záznamy o problémech a jejich řešení, o kontaktech s dalšími spolupracujícími institucemi a

organizacemi, o podaných stížnostech a postupu při jejich řešení, záznamy o všech podstatných událostech a jednáních v průběhu poskytování služby. Poskytovatel je povinen při práci s údaji a dokumentací postupovat diskrétně a naplňovat požadavky zákona na ochranu osobních údajů. Dokumentace musí být uložena v uzamčené místnosti.

Klient má možnost požádat a využít služby i opakovaně. Dokumentace proto musí být zachována i po celou dobu možnosti jeho opakovaného přijetí do programu a je skartována po dosažení 18-ti let klienta.

V. Evaluace programu

Vzhledem k výjimečnosti programu je třeba věnovat maximální pozornost nejen výběru klientů, výběru, výcviku a supervizi dobrovolníků, ale také kvalitním metodám zjišťujícím přínos pro dítě, jeho rodinu i dobrovolníka a umožňující tak neustálý rozvoj kvality poskytované služby.

Evaluace výsledků působení služby na dětské klienty je realizována s využitím metody POE, která je převzata a přeložena z amerického originálu, poskytnutého organizací Big Brothers Big Sisters of America a upravena pro podmínky ČR. Dotazník POE lze rovněž vhodným způsobem využít v procesu individuálního plánování, neboť efektivně zjišťuje potřeby osobní potřeby klienta. Sociální pracovníce k hodnocení a zlepšení kvality poskytované péče programu případně využívá i další dotazníky, rozhovory či jiné metody. Důležitou částí, která rovněž výrazně přispívá k hodnocení kvality programu jsou jednorázové akce pro děti a dobrovolníky a jednou za rok i letní tábor. Koordinátoři tak mohou dětské klienty vidět a porovnat, jak se chovají a komunikují ve skupině a reagují v konkrétních přirozených situacích i jak se jejich komunikační dovednosti vyvíjejí v čase.

VI. Vzory smluv a formulářů

Uvedené smlouvy a formuláře jsou pouze vzory, nikoliv závazné dokumenty. Vzory pro potřeby akreditace programu podle zákona o dobrovolnické službě jsou označeny *).

VI.1 Dotazník pro zájemce o dobrovolnictví (z internetové stránky www.hest.cz, může sloužit zároveň jako osnova rozhovoru s dobrovolníkem)

VI.2 Vstupní dotazník – dobrovolník

VI.3 Vstupní dotazník – dítě

VI.4 Osnova rozhovoru s rodičem

VI.5 Osnova rozhovoru s dítětem

VI.6 Dohoda o spolupráci na programu Pět P mezi dobrovolníkem a organizací, včetně Kodexu dobrovolníka a závazku mlčenlivosti, Informací pro dobrovolníka *) (včetně anglické verze)

VI.7 Dohoda o spolupráci na programu Pět P mezi zákonným zástupcem a organizací, včetně Kodexu zákonného zástupce, Informací pro zákonného zástupce *)

VI.8 Zápis ze schůzek (= reportáž za poslední období)

VI.9 Ukončení dohody o spolupráci na programu Pět P s dobrovolníkem

VI.10 Ukončení dohody o spolupráci na programu Pět P se zákonným zástupcem

VI.11 Dohoda se supervizorem

VI.12 Evaluace – POE, dotazníky pro rodiče, dítě, dobrovolníka

VI.13 Pozvánka a závazná přihláška dobrovolníka na výcvik