



1) Shrnující dokument – Co jsme v inkubaci zjistili a co jsme se naučili?

S koncem projektu budeme chtít, abyste vytvořili dokument, ve kterém shrnete, co a proč jste v rámci projektu dělali, jak se projekt vyvíjel, co všechno jste zkusili a jak se vším plánujete dál naložit. Tento dokument je nutné předložit nejpozději se závěrečnou zprávou o realizaci projektu. Dokument popíše příběh vašeho projektu v inkubaci, měl by sloužit k tomu, aby si čtenář dokázal představit, jak projekt probíhal a proč.

Dokument bude obsahovat:

- shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili
- popis rozhodnutí, která v projektu proběhla (proč jsme se vydali právě touto cestou, proč jsme zkusili toto, a ne něco jiného, na základě čeho rozhodnutí proběhla)
- shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili
- co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu
- co jsme se naučili, co nás překvapilo

Záměrem celého projektu bylo nastavení vhodného modelu spolupráce škol a sociálních služeb a zvýšení včasné detekce obtíží v oblasti sociální i v oblasti duševního zdraví.

Projektovému záměru předcházela naše snaha o monitorování školního prostředí s fokusem na způsoby řešení obtíží na straně žáků, potažmo rodin. Vzhledem k tomu, že jsme na školách pozorovali mnohdy regresivní způsoby řešení problémů, častou nejistotu a ztracenost pedagogických pracovníků, především pak pracovníků ŠPP, bylo našim cílem zaměřit se na propojení námi poskytovaných sociálních služeb a edukaci pedagogických pracovníků, kteří se často neměli na koho obracet. V začátcích projektu jsme se tak intenzivněji propojovali se zapojenými školami, s vedením škol, s pracovníky ŠPP i dalšími pedagogickými pracovníky. Před navázáním spolupráce jsme se prostřednictvím telefonátů a osobních schůzek s vedením škol snažili školy motivovat ke spolupráci. Pro tyto účely jsme postupně zpracovali návodné dokumenty, jako např. call skript, návod na představení Lehkosti pro on-line i off-line účely. První kontakt byl tedy telefonický - v přibližně 10 minutách jsme se snažili vedení školy popsat záměr projektu, co jim můžeme nabídnout a jak z toho mohou profitovat. Postupně jsme prvotní telefonický kontakt zkracovali a zaměřili se více na druhou část procesu zapojení do školy, a to konkrétní představení platformy a projektu vedení školy při krátkém setkání či v online prostředí. Došli jsme k tomu na základě zkušenosti, kdy při navolávání vedení škol většinou reagovali v rychlosti, byli v časovém presu, nevěnovali telefonátu dostatek pozornosti. Začali jsme tedy první navolávací kontakt zkracovat a pouze představili sebe, naší organizaci a sdělili, že bychom jim rádi nabídli spolupráci a domluvili se na face to face setkání - ve výjimečných případech na online meetu. Ve druhém kroku - tedy samotném představení platformy a projektu vedení školy jsme se již více soustředili na představení projektu a motivaci ke spolupráci. Bylo patrné, že pro zaujetí jednotlivých zástupců škol byla důležitá hmatatelnost, kdy při osobním kontaktu mohli nahlédnout na fungování platformy a dle potřeb se více doptávat. Pokud jde o navazování kontaktu se školami, myslíme, že se nám celkem dobře dařilo. Nutno ale říci, že vzhledem k dlouhodobému působení naší organizace v regionu jsme se spoustou škol již v minulosti spolupráci navázali - nejčastěji v rámci poskytování primárně preventivních aktivit, či exkurzí do NZDM Kolárka. Tato skutečnost nám pravděpodobně při navazování spolupráce se školami velmi pomohla.



Na začátku spolupráce s jednotlivými školami proběhlo tzv. odborné zaškolení pracovníků školy, při kterém byli pedagogickým pracovníkům podrobně představeny námi poskytované sociální služby, to, jakými oblastmi se zabývají a jak ji jako škola mohou využít. Testovali jsme několik modelů zaškolení. Na některých školách bylo nejdříve proškoleno vedení školy a následně všichni pedagogičtí zaměstnanci, na některých školách byl již při prvním setkání proškolen celý pedagogický sbor, na jiných školách byli primárně zaškoleni pracovníci ŠPP. V případech, kdy bylo proškoleno vedení školy se postupně ukazovalo, že informace nebyly srozumitelně předány dalším členům pedagogického sboru. Při kontaktu s pedagogy jsme zjišťovali, že často ani nevěděli, že je s námi navázaná spolupráce, neznali přihlašovací údaje do platformy a nemohli tak odesílat objednávky. Při zaškolování celého pedagogického sboru bylo často náročné pedagogy zaujmout - většinou nebyli od vedení konkrétně informováni o tom, čeho se spolupráce týká, často se obávali, že se po nich bude chtít práce navíc. Z řad pedagogů se často ozývalo, že možnost spolupráce sice vítají, ale samotná delegace objednávek by měla být v kompetenci vedení školy nebo zástupců z ŠPP. Pokoušeli jsme se tedy v další fázi více zaměřovat primárně na pracovníky ŠPP, vzhledem k tomu, že právě oni často čelí řešení výchovných a dalších obtíží žáků a jsou zvyklí navazovat na externí organizace. Právě propojení na pracovníky ŠPP se ukázalo jako nejefektivnější. Jako nejefektivnější se ukazovalo propojení s pracovníky ŠPP. Vzhledem k tomu, že jsou to nejčastěji oni, kteří mají řešit různou škálu obtíží na straně žáka, potažmo celé rodiny. Zároveň se PráprPracovníci ŠPP se nejvíce zasluhovali o předávání informací dalším členům pedagogického sboru. Nicméně pro úspěšné navázání efektivní spolupráce bylo stále třeba dbát na co největší informovanost všech angažovaných. Tedy nejdříve představení záměru vedení školy, následně se napojit na pracovníky ŠPP, blíže je obeznámit s možnostmi, které mohou využít a následně přehledně tyto informace předat všem pedagogům, aby i oni mohli detekovat žáky, pro které by využití některé z našich služeb mohla být vhodná. Kromě informování a zaškolení v možnostech navázání spolupráce a předávání klientů do našich služeb, bylo důležité myslet i na praktickou stránku, tedy přístup do platformy. V úvodu jsme každé škole vytvořili jeden přístupový účet, většinou jej spravoval někdo z vedení školy. Ukazovalo se ale, že se tímto případný proces navázání spolupráce prodlužuje. Každé škole jsme tedy nabídli možnost vytvoření vícero účtů, což mnozí z nich využili. Nejčastěji má tak přístup do platformy ředitel/ka, zástupce/zástupkyně a někteří z pracovníků ŠPP.

Přesto, že spolupráce s ŠPP se zdála být nejefektivnější, stále bylo zřejmé, že pro efektivnost spolupráce a především dosažení tíženého cíle - podpora včasné detekce, nabídka partnerství pro školy a podpora žáků/celých rodin, je třeba navazovat hlubší spolupráci, být v pravidelném kontaktu a neustále monitorovat dění na školách.

V začátcích projektu docházelo k pravidelným, cca měsíčním schůzkám na jednotlivých školách, kde byli nejčastěji přítomni členové vedení, případně pracovníci ŠPP. Na těchto setkáních jsme refletovali vzájemnou spolupráci, způsoby plnění zakázek zaslaných z jednotlivých škol, atd. Od začátku jsme si byli vědomi toho, že aby tento způsob spolupráce zaměřený na řešení problému a podpory zaangažovaných jedinců fungoval, je třeba propojení školy, alespoň klíčového pracovníka, který o daném problému ví nejvíce, pracovníků služby, do které zakázka spadala a samozřejmě i zákonných zástupců žáka. Proto byl zákonný zástupce vždy před odesláním do dané služby informován o vzájemném předávání informací mezi školou a službou a byl s ním podepsán tzv. trojstranný souhlas, který zaručoval předávání informací mezi školou, sociální službou a rodičem.



I ze strany škol se opakovaně ozývalo, jak je pro ně zpětná vazba podstatná. Původní nastavení probíhalo tak, že, ve kterém škola dostávala zpětnou vazbu v cca měsíčních intervalech, tato která byla více obecná povrchní - tedy obsahovala jen informace o tom, zda byla spolupráce s klientem zahájena, jakou službu navštěvuje a zda je spolupráce stále aktivní. Pro školy, ale i pro pracovníky našich služeb bylo toto nastavení zpětné vazby nevyhovující. Škola dostávala zpětné vazby málo a pracovníci sociálních služeb téměř žádnou. Škola dostávala k jednotlivých žákům, které do služby odeslala informace o tom, zda byla spolupráce s danou službou navázána, a zda dále pokračuje. Pracovníci z našich služeb od škol nedostávali žádnou zpětnou vazbu, pokud si o ni aktivně nepožádali (např. telefonicky nebo mailem). Postupně jsme tedy formu zpětné vazby přenastavili. V druhé části projektu bylo poskytování zpětné vazby již plně v odpovědnosti daného sociálního pracovníka, který s žákem/rodinou pracoval. Škola tak dostávala přímé informace a sociální pracovník se vždy měl možnost spojit s pracovníkem školy, který mu též dokázal poskytnout dostatečné množství relevantních informací. Tedy, po té, co škola odeslala objednávku do služby, konkrétní pracovník navázal kontakt s klientem, či celou rodinou. Následně již automaticky komunikoval s klíčovou osobou školy, respektive s pracovníkem, který objednávku odeslal. Telefonicky či prostřednictvím e-mailu si tak předávali důležité a relevantní informace. K této změně nás vedla zkušenost z našich služeb, kdy sociální pracovníci často reflektovali, že nemají všechny potřebné informace o klientovi a, situaci ve škole. Na druhé straně škola volala po informacích o tom, zda setkání probíhají a zda ze spolupráce vyplývají doporučení, která by při práci s žáky mohli využít. Toto nastavení zpětné vazby tedy bylo jistě krokem správným směrem. Stále to ale není ideální stav - především kvůli přehlednosti i časové náročnosti - sociální pracovník musí obvolávat školy, dostávat podrobnější informace, do školy se zase informace dostávají pouze ke konkrétnímu člověku. V následujících měsících tak chceme systém zpětné vazby vylepšit. Plánujeme rozšíření webové platformy, kdy každý uživatel z každé školy bude mít možnost podívat se na všechny objednávky školy. Z druhé strany, budou vytvořeny uživatelské účty všem našim službám, které tak budou moci kdykoli konkrétně nahlédnout do objednávky, zároveň budou moci k jednotlivým klientům zapisovat, zda byla navázána spolupráce, zda spolupráce pokračuje a další krátké poznámky, včetně případných doporučení pro školu.

Pro fungování celého záměru bylo důležité soustředit se na edukaci pedagogických pracovníků v oblasti včasné detekce, prevence a především možnosti využití jednotlivých sociálních služeb a oblastí, kterými se služby zabývají. Snaha o edukaci byla již na začátku spolupráce se školami, při zmiňovaném zaškolení pedagogických pracovníků. Dále k tomu sloužily návštěvy na školách, při kterých se garant projektu a interní expertka zaměřovali na reflexi spolupráce i způsoby řešení přijatých "zakázek". Opakovaně jsme se setkávali s nejasností na straně vedení škol, pracovníků ŠPP i pedagogických pracovníků v oblasti náplně jednotlivých služeb. Upravili jsme tak v průběhu projektu několikrát texty na webové platformě týkající se jednotlivých služeb, aby byly informace co nejpřehlednější a nejjasnější.

V závěru projektu jsme pak vyzkoušeli novou formu setkávání se s ŠPP. Nastavili jsme měsíční setkání ŠPP na půdě naší organizace, kde byli vždy všichni účastníci informováni o změnách či posunech v rámci nabídky našich služeb, na jednotlivá setkání je pak zván vždy zástupce jedné z námi poskytovaných služeb, který hovoří o tom, jak služba funguje, co může školám/žákům/rodinám nabídnout a to vše prezentuje na konkrétních kazuistikách. Účastníci těchto setkání mají pak též možnost přinášet vlastní zkušenost a prostřednictvím intervizní diskuse se společně zamýšlíme nad možnostmi řešení, které se v případě daného problému nabízejí. Tento způsob setkávání hodnotíme jako velmi efektivní, vzhledem k tomu, že se nám



daří propojovat se s větším množstvím pracovníků ŠPP, je to také příležitost pro to, aby se jednotliví pracovníci navázali na sebe a společně sdíleli zkušenosti. Setkání přinášejí také kýtížený efekt, a to navyšování poptávky o služby ze strany škol. Vzhledem k těmto uvedeným skutečnostem tedy plánujeme i nadále v těchto pravidelných setkáních pokračovat.

Proto, abychom se v rámci projektu mohli posouvat dále, byla velmi důležitá zpětná vazba škol, jednotlivých pedagogických pracovníků. Především z řad pracovníků ŠPP jezněl velký zájem o spolupráci, je pro ně velmi důležité partnerství, v rámci kterého získávají které při navázání spolupráce dostávali pocit, že se v náročných situacích mohou obracet na někoho dalšího. Zároveň se k nám ale dostávali i informace o tom, že je pro některé pedagogy propojování žáků/ rodin prostřednictvím webové platforma další administrativní zátěž, především v souvislosti s potřebným získáním souhlasu ke spolupráci zákonného zástupce. V této souvislosti jsme také opakovaně narazili na situace, kdy se se zákonným zástupcem žáka není možné opakovaně spojit, pozvat ho do školy a představit tak nabídku spolupráce. Stává se tak často u žáků, pro které by právě propojení na námi poskytované služby mohlo být velmi profitující. Zatím se jako jediné možné řešení zde jeví umístění sociálního nebo jiného pracovníka z našich řad do škol, podpořit tak ŠPP v daných situacích a pokusit se tak o zahájení spolupráce nejdříve na půdě školy. I v této oblasti jsme již pokročili a aktuálně realizujeme projekt s názvem Program péče a podpory, který se zaměřuje právě na působení tzv. pracovníků péče a podpory na školách. Na několika školách již tento náš pracovník působí a ze zkušenosti hodnotíme jeho přínos jako velmi důležitý. Je dalším pojítkem školy a sociálních služeb a na půdě školy může dlouhodobě, kontinuálně, preventivně i edukačně působit nejen směrem k pedagogům, ale i žákům a rodičům, a podpořit tak celou naši snahu cílící na propojení škol a sociálních služeb a na podporu včasné detekce.

Projekt *Lehkost* je pro nás velmi obohacující zkušeností. Přestože jsme již před jeho zahájením měli povědomí o školním prostředí a jeho fungování i to, v jakých oblastech se školám a obecně pedagogům nedostává dostatečné pozornosti, díky této roční zkušenosti jsme skutečně nahlédli dovnitř fungování tohoto systému a hlouběji poznali jeho potřeby. N a nacházíme se tedy ve fázi, kdy již lépe víme, jak se školami spolupráci navazovat, co pedagogičtí pracovníci potřebují a jak v tomto ohledu mohou využít našich služeb. Rok je velmi krátká doba na to, aby se nám podařilo z původní makety vytvořit bezchybnědobře fungující systém. Je to ale dost dlouhá doba na to, abychom si ověřili hypotézy a, vyzkoušeli různé varianty spolupráce, které nás v naší snaze posouvají dál atd. Zjistili jsme tak, že při navázání spolupráce a představování celého záměru je důležité jít do škol strukturovaně a postupně o možnostech spolupráce informovat všechny zaměstnance - každou skupinu trochu jiným způsobem, zjistili jsme jak moc důležité je pravidelné setkávání se zástupci školy, především pak pracovníky ŠPP. Překvapilo nás, že pedagogové často propojování klientů na služby považují za administrativní zátěž.



Shrnutí:

Cílem projektu bylo nastavení vhodného modelu spolupráce mezi školami a sociálními službami a zvýšení včasné detekce obtíží v oblasti sociální i duševního zdraví.

V rámci projektu jsme se tedy zaměřili na monitorování školního prostředí s důrazem na způsoby řešení obtíží u žáků a rodin. Bylo identifikováno, že pedagogičtí pracovníci, zejména pracovníci ŠPP, často pociťovali nejistotu a ztracenost při řešení problémů.

Způsob navázání spolupráce se školami: Spolupráce s jednotlivými školami začala telefonáty a osobními schůzkami s vedením škol. Postupně se zkracoval první telefonický kontakt a zaměřili jsme se na představení projektu vedení školy při osobních setkáních (příp. online). Vznikl callskript k vedení rozhovoru s oslovenými školami.

Zaškolení pedagogických pracovníků: Pracovníci škol byli edukováni ohledně poskytovaných sociálních služeb a jejich využití pro školu a žáky, a to prostřednictvím webové platformy *Lehkost*. Školení s ohledem na míru zapojení do řešení problému žáků byla uzpůsobena pro vedení, pedagogický sbor a pracovníky ŠPP.

Zpětná vazba a monitorování: Bylo zavedeno pravidelné poskytování zpětné vazby mezi školami a sociálními službami. Model se v průběhu měnil - viz text výše. Jde o oblast na které chceme dále pracovat tak, aby byla v souladu s legislativou (GDPR) a efektivní pro všechny zainteresované strany (zástupci škol, zástupci sociálních škol a zákonní zástupci dětí).

Rozšíření spolupráce s pracovníky ŠPP: Spolupráce s pracovníky ŠPP se ukázala jako neefektivnější. Propojení na pracovníky ŠPP je klíčové pro dosažení cíle projektu.

Plány do budoucna:

Plánujeme dále rozvíjet **pravidelná setkávání s pracovníky ŠPP**, především jeho obsahové zaměření, dle potřeb identifikovaných v průběhu spolupráce a na základě řešených kazuistik. Dále se chceme věnovat **zdokonalení systému zpětné vazby** (implementace procesů) a dalšímu **vývoji webové platformy** tak, aby úkony, které mohou být automatizované, nebrali kapacitu odborným pracovníkům. Současně jsme začali realizovat projekt zaměřující se na pozici tzv. **pracovníka péče a podpory na školách**, který je průvodcem pedagogickým pracovníkům v oblasti včasné detekce a zároveň podporuje propojení vzdělávacího a sociálního systému. Od září 2024 by tito pracovníci měli působit na 30 zapojených školách. Dále bychom chtěli naše dosavadní poznatky a vybudovaný model přenést a otestovat v podmínkách jiného regionu a se zapojením jiných poskytovatelů sociálních služeb. Pracujeme nyní tedy na draftu inovačního projektu zaměřeného na **šíření**.