Financováno Evropskou unií

prostor +

METODIKA PROJEKTU KOPILOT

prostor +

Realizováno v rámci projektu Komplexní terapeutická podpora ohrožených dospívajících a jejich rodin (CZ.03.02.02/00/22_027/0001276)

Obsah

1. Úvod a koncepční rámec metodiky 2
1.1 Účel a záměr metodiky 2
1.2 Poslání a cíle projektu 2
1.3 Charakteristika řešené problematiky 3
1.4 Cílová skupina projektu 3
1.5 Filozofie a základní principy projektu 4
2. Ochrana práv klientů a etické zásady 5
2.1 Práva klientů 5
2.2 Mlčenlivost a ochrana osobních údajů 5
2.3 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování projektu 6
2.4 Prevence předsudků, stigmatizace a diskriminace 6
2.5 Střet zájmů 6
3. Proces práce s klientem 7
3.1 Vyhledávání a zapojování cílové skupiny 7
3.2 Navazování vztahu a jednání se zájemcem 7
3.3 Tvorba a průběžná reflexe individuálních plánů 7
3.4 Realizace přímé podpory 8
3.5 Ukončení projektu 8
4. Místní a časová dostupnost projektu 8
4.1 Provozní doba a kapacita projektu 9
4.2 Místa poskytování projektu 9
4.3 Zohlednění časových možností cílové skupiny 9
5. Informovanost o poskytované projektu 9
5.1 Cílové skupiny informování 10
5.2 Formy informování 10
5.3 Komunikační strategie 11
5.4 Destigmatizace projektu a snižování psychických bariér 11
6. Case management a multidisciplinární spolupráce 12
6.1 Síťování a navazování spolupráce s relevantními subjekty 12
6.2 Nastavení a koordinace multidisciplinární spolupráce 12

6.3 Koordinace podpory s klientem v rámci case managementu 13
6.4 Zapojení rodiny a přirozeného prostředí klienta 13
7. Organizace a podpora týmu 14
7.1 Personální zajištění a struktura týmu 14
7.2 Vnitřní komunikace a týmové procesy 14
7.3 Zavádění nových pracovníků a kontinuita práce 15
7.4 Profesní rozvoj a podpora pracovníků 15
7.5 Supervize a intervize 16
7.6 Řízení rizik a krizových situací 16
8. Dokumentace o poskytování projektu 17
8.1 Druh a rozsah shromažďovaných údajů 17
8.2 Účel shromažďování informací 17
8.3 Způsob vedení dokumentace 17
8.4 Přístup k údajům 18
8.5 Předávání informací 18
8.6 Hodnocení statistických údajů 18
8.7 Archivace dokumentace 19
8.8 Monitorovací zprávy 19
9. Limity projektu 19
10. Doporučení pro implementaci projektu v jiném zařízení 20
11. Závěr 20

Toto dílo “Metodika projektu KoPilot” je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese CC BY 4.0 Právní ujednání | Creative Commons.

V organizaci Prostor plus o. p. s. dlouhodobě usilujeme o rovné příležitosti a spravedlivý přístup ke všem lidem, se kterými v naší práci přicházíme do kontaktu. Vnímáme také význam jazyka jako nástroje, který může rovnost podporovat, a jsme si vědomi důležitosti genderově senzitivního vyjadřování.

V tomto dokumentu pracujeme s pojmy jako „zaměstnanec“, „pracovník“, „zaměstnavatel“, „klient“ či „lékař“ v mužském rodě. Toto jazykové řešení vychází z praktických důvodů a snahy o srozumitelnost a jednotnost textu, nikoli z neznalosti či nezájmu o genderovou rovnost.

Na tomto místě je nutné jasně říci, že použití mužského rodu není vedeno záměrem znevidit elňovat ženy ani jinak se identifikující osoby v organizaci Prostor plus.

Vážíme si práce všech odbornic i odborníků v našich službách a podporujeme všechny osoby bez ohledu na jejich pohlaví, genderovou identitu, věk, etnicitu, sociální situaci či jiné charakteristiky. Prosíme proto čtenářky i čtenáře této metodiky, aby všechna označení osob v mužském rodě chápali jako otevřená a zahrnující — tedy ve významu „zaměstnanec / zaměstnankyně“, „pracovník / pracovnice“, „klient / klientka“ a obdobně i v dalších případech.

1. Úvod a koncepční rámec metodiky

1.1 Účel a záměr metodiky

Tato metodika představuje souhrnný metodologický rámec terapeutického projektu zaměřeného na poskytování komplexní podpory ohroženým dospívajícím a jejich blízkým. Jejím účelem je vymezit základní principy, cíle a procesy práce, sjednotit přístupy realizačního týmu a vytvořit srozumitelný dokument využitelný pro interní evaluaci, odbornou veřejnost i spolupracující instituce.

Metodika je koncipována jako přenositelný a obecně využitelný dokument pro oblast terapeutických a podpůrných služeb pracujících s dospívajícími a mladými dospělými v psychosociální zátěži. Současně reflektuje požadavky na kvalitu, transparentnost a vyhodnotitelnost poskytované podpory a vytváří rámec pro systematickou a koordinovanou praxi.

1.2 Poslání a cíle projektu

Poslání projektu

Posláním projektu je zvyšovat dostupnost včasné, odborné a koordinované terapeutické podpory dospívajícím a mladým dospělým ohroženým zhoršením duševního zdraví a psychosociální stability. Podpora je poskytována způsobem, který respektuje individuální potřeby klientů, posiluje jejich kompetence a podporuje zapojení přirozeného sociálního prostředí.

Projekt vychází z přesvědčení, že účinná pomoc vyžaduje propojenost terapeutické práce se sociálním kontextem klienta a jeho aktivní participací.

Hlavní cíle projektu

Hlavními cíli projektu jsou:

- poskytovat dostupnou a odbornou terapeutickou podporu osobám v psychosociální zátěži,
- přispívat ke stabilizaci psychického stavu klientů a zvyšování kvality jejich každodenního života,
- předcházet prohlubování obtíží a rozvoji rizikového chování,
- podporovat orientaci klienta v jeho situaci a posilovat jeho schopnost aktivně se podílet na jejím řešení.

Dílčí cíle

Dílčí cíle projektu jsou zaměřeny na zajištění kvalitní a kontinuální podpory a zahrnují zejména:

- systematické mapování a průběžné vyhodnocování potřeb klienta v bio-psycho-sociálním kontextu,
- zajištění koordinace podpůrných opatření mezi všemi relevantními aktéry,
- podporu zapojení rodiny a dalších blízkých osob do procesu podpory v rozsahu odpovídajícím potřebám a přáním klienta,
- průběžnou reflexi, monitorování a vyhodnocování průběhu spolupráce a dosažených výsledků.

1.3 Charakteristika řešené problematiky

Kontext problematiky

Projekt reaguje na dlouhodobě zhoršující se dostupnost a provázanost péče v oblasti duševního zdraví dospívajících a mladých dospělých, zejména v regionech s omezenou nabídkou specializovaných služeb. Řešený problém se typicky projevuje zvýšeným výskytem úzkostných a depresivních obtíží, traumatických reakcí, sebepoškozujícího chování, narušených vztahů a obtíží ve školním či rodinném fungování.

Současně je patrná roztříštěnost systému podpory, v jehož rámci jednotlivé intervence často probíhají izolovaně, bez vzájemné koordinace a bez dostatečného zohlednění celkové životní situace klienta. Metodika proto vychází z principů komplexní a koordinované podpory, která tyto nedostatky systematicky překonává a vytváří podmínky pro dlouhodobě udržitelné pozitivní změny v životě klienta.

1.4 Cílová skupina projektu

Cílovou skupinou projektu jsou dospívající ve věku 15 až 26 let a jejich rodiny ohrožené sociálním vyloučením nebo se již nacházející v sociálně vyloučené situaci, u nichž dochází ke kumulaci psychosociálních rizik. Typicky se jedná o rodiny zatížené kombinací faktorů, jako jsou duševní onemocnění, závislosti, zadlužení, násilí, dlouhodobá sociální nestabilita či selhávání ve vzdělávací a pracovní oblasti. U dospívajících se tyto zátěže často promítají do zhoršení duševního zdraví, reprodukce dysfunkčních vzorců, obtíží ve školním fungování, narušených sociálních dovedností a zvýšeného rizika institucionalizace. Projekt reaguje na situaci, kdy významná část ohrožených dospívajících není zachycena dostupnou sítí podpory nebo je odkázána na nákladná pobytová řešení s omezeným dlouhodobým efektem, a usiluje o poskytnutí včasné, ambulantní a koordinované terapeutické podpory.

1.5 Filozofie a základní principy projektu

Projekt vychází z přesvědčení, že účinná podpora osob v psychosociální zátěži musí být založena na respektu k jedinečnosti klienta, porozumění jeho životnímu kontextu a aktivním zapojení do procesu změny. Filozofie projektu staví na partnerském vztahu mezi klientem a odborníkem a na vnímání klienta jako kompetentního aktéra schopného podílet se na řešení své situace, pokud k tomu má vytvořeny odpovídající podmínky.

Základní principy projektu tvoří společný rámec, z něhož vycházejí všechny formy podpory a pracovní postupy. Nejsou chápány jako abstraktní hodnoty, ale jako praktická vodítka pro každodenní odbornou práci.

Princip participace klienta

Klient je aktivně zapojen do všech klíčových rozhodnutí týkajících se spolupráce. Podpora není poskytována jednostranně, ale je společně vytvářena s klientem. Klient se podílí na formulaci zakázky, stanovování cílů i průběžné reflexi spolupráce, čímž se posiluje jeho odpovědnost, motivace a schopnost orientace ve vlastní situaci.

Princip case managementu

Práce s klientem je vedena jako koordinovaný proces, který zohledňuje propojenost jednotlivých oblastí jeho života. Case management umožňuje sledovat kontinuitu podpory, reagovat na změny situace a zajišťovat návaznost jednotlivých intervencí. Tento princip přispívá k omezení roztříštěnosti podpory a k orientaci na smysluplné a dosažitelné cíle.

Princip multidisciplinární spolupráce

Projekt vychází z předpokladu, že komplexní situace klientů často vyžadují zapojení více odborných perspektiv. Multidisciplinární spolupráce slouží ke sladění postupů a sdílení porozumění situaci klienta a není samoúčelným procesem. Vždy je nastavována s ohledem na přínos pro klienta a v rozsahu, který je pro něj srozumitelný a zvládnutelný.

Bio-psycho-sociální přístup

Situace klienta je nahlížena v celé její šíři, tedy v rovině psychické, sociální i biologické. Tento přístup umožňuje porozumět souvislostem mezi vnitřním prožíváním klienta, jeho vztahy, prostředím a tělesným stavem. Podpora je proto přizpůsobena nejen obtížím, ale také zdrojům a možnostem klienta.

Princip dostupnosti a nízkoprahovosti

Projekt usiluje o minimalizaci bariér, které mohou bránit vstupu klienta do podpory nebo jejímu udržení. Důraz je kladen na srozumitelnost nabídky, flexibilitu v organizaci podpory a respekt k časovým i psychickým možnostem klienta. Nízkoprahový charakter projektu se promítá nejen do organizačního nastavení, ale také do přístupu pracovníků, kteří komunikují s klienty respektujícím, nestigmatizujícím a partnerským způsobem a aktivně podporují jejich zapojení do spolupráce.

Princip bezpečí, důvěry a etiky

Základním předpokladem terapeutické práce je vytvoření bezpečného prostoru, ve kterém může klient otevřeně sdílet své obtíže. Důraz je kladen na ochranu důvěrnosti, respekt k hranicím klienta a etické zacházení s informacemi. Pracovníci si jsou vědomi nerovného postavení vyplývajícího z jejich odborné role a aktivně usilují o jeho vyvažování prostřednictvím partnerské komunikace, transparentního rozhodování a zapojování klienta do definování cílů i průběhu spolupráce.

Princip reflexe a učení se z praxe

Projekt klade důraz na průběžnou reflexi poskytované podpory. Práce s klienty je pravidelně reflektována v rámci týmových setkání, supervizí a intervizí. Tento princip podporuje zvyšování kvality projektu, schopnost reagovat na nové výzvy a průběžné přizpůsobování metodických postupů aktuálním potřebám klientů i pracovníků.

Základní principy uvedené v této kapitole tvoří východisko pro všechny následující části metodiky a pro konkrétní pracovní postupy realizované v rámci projektu.

2. Ochrana práv klientů a etické zásady

2.1 Práva klientů

Projekt je poskytován v souladu se základními lidskými právy a svobodami, zejména s Listinou základních práv a svobod a Úmluvou o právech dítěte, a je založena na principu rovného přístupu, dobrovolnosti a nediskriminace. Klient má právo na bezpečí, soukromí a důstojné zacházení, na srozumitelné informace o poskytované podpoře a pracovních postupech projektu, na nahlížení do své dokumentace a na ochranu osobních údajů; informace o klientovi nejsou bez jeho souhlasu sdělovány třetím osobám, s výjimkou zákonem stanovených situací, zejména v případech bezprostředního ohrožení života nebo zdraví klienta či jiné osoby, kdy mohou být v nezbytném rozsahu informováni zákonní zástupci nebo další oprávněné orgány. Klient má právo aktivně se podílet na nastavení podpory, samostatně se rozhodovat, podat stížnost, podporu odmítnout nebo ji kdykoli ukončit. V případě odmítnutí či ukončení spolupráce ze strany projektu jsou klientovi sděleny důvody srozumitelným a důstojným způsobem. Současně se od klienta očekává aktivní spolupráce na řešení jeho situace, dodržování domluvených termínů, respektování pravidel bezpečného kontaktu a vystupování bez agresivity či vlivu návykových látek. U nezletilých klientů je zákonný zástupce odpovědný za informování druhého zákonného zástupce o zapojení dospívajícího do podpory. Metodický rámec projektu vychází z participativního přístupu, v němž je názor dospívajícího, jeho osobní cíl a zakázka vždy prioritně zjišťován a respektován.

2.2 Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

Pracovníci projektu jsou vázáni povinností mlčenlivosti a zavazují se nešířit informace o klientech bez jejich písemného souhlasu. Výjimku tvoří zákonná ohlašovací povinnost, zejména v případech podezření na páchání trestné činnosti, ohrožení života klienta nebo hrozby závažného poškození zdraví. V těchto situacích je doporučeno konzultovat postup s koordinátorem, vedoucím projektu nebo vedením organizace.

Klient je vždy informován o způsobu nakládání s jeho osobními údaji a má právo nahlížet do své osobní složky. Shromažďovány jsou pouze údaje nezbytné pro efektivní poskytování projektu a pro plnění povinností v oblasti statistického vykazování. Statistické údaje jsou využívány výhradně pro účely vykazování a vyhodnocování jednotlivých projektů.

Dokumentace je zabezpečena proti zneužití. Papírové složky jsou archivovány v uzamykatelných prostorách, elektronická dokumentace je chráněna přístupovými hesly a je dostupná pouze oprávněným zaměstnancům zařízení. Pracovník si může během setkání pořizovat osobní pracovní poznámky, které nejsou součástí oficiální dokumentace.

Po ukončení spolupráce je osobní složka klienta archivována v souladu s interními pravidly zařízení po dobu stanovenou pro jednotlivé projekty a následně je skartována v souladu s platnou legislativou.

2.3 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování projektu

Stížnosti jsou chápány jako důležitý nástroj zpětné vazby a zvyšování kvality poskytovaného projektu. Klient má právo požádat o pomoc při sepisování stížnosti. Stížnost může být podána písemně nebo ústně, přičemž ústní stížnost je zaznamenána pracovníkem projektu. Všechny stížnosti jsou evidovány a obsahují základní formální náležitosti, zejména identifikaci stěžovatele, předmět stížnosti, vyjádření obou stran, lhůtu pro vyřízení, navrhovaná opatření a poučení o možnosti odvolání. Stížnosti vyřizuje pracovník nebo jeho nadřízený; při jejich řešení jsou využívána

osobní setkání, úpravy poskytovaných služeb nebo další odpovídající opatření. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí maximálně 30 dnů od podání. Anonymní stížnosti jsou zveřejněny spolu s odpovědí na dostupném místě v zařízení, podepsané stížnosti jsou řešeny přímo s klientem. Klient je informován o postupu při podávání stížnosti a má právo využít tlumočníka.

2.4 Prevence předsudků, stigmatizace a diskriminace

Projekt je poskytován bez jakékoliv formy diskriminace, s respektem k právům, volbám a životnímu stylu každého klienta, bez ohledu na genderovou identitu, sexuální orientaci, etnickou či náboženskou příslušnost nebo jiné osobní charakteristiky.

Organizace aktivně reflektuje situace, ve kterých by mohlo docházet k předsudečnému jednání, a přijímá opatření k jeho prevenci. Ve vztazích s veřejností je používáno pozitivní a nestigmatizující vymezení poslání projektu a cílové skupiny. Vnitřní pravidla zařízení zakazují diskriminaci z důvodu věku, pohlaví, rasy, etnika či náboženského vyznání a zaručují právo klienta na vlastní identitu. Pracovníci jsou povinni reflektovat své případné antipatie nebo předsudky vůči klientům v rámci porad týmu, intervizí či supervizí. Pracovník, který není schopen s klientem pracovat bez předsudků, předá klienta jinému kolegovi.

2.5 Střet zájmů

Střet zájmů je chápán jako situace, kdy může dojít ke kolizi mezi zájmy poskytovatele projektu nebo pracovníka a zájmy klienta, například při poskytování projektu osobám z blízkého okolí pracovníka, upřednostňování klientů, využívání důvěrných informací, přijímání darů či snaze poskytovat projekt mimo rámec nabídky zařízení. Prevence střetu zájmů spočívá v transparentním nastavení projektu, pravidelném vzdělávání pracovníků a využívání supervize a intervize; pracovník je povinen na možný střet zájmů včas upozornit a postup konzultovat s týmem nebo nadřízeným. Klientovi je vždy srozumitelně vysvětlen další postup a možné důsledky, přičemž řešením může být úprava spolupráce nebo předání klienta jinému pracovníkovi. Vztah mezi pracovníkem a klientem nesmí zahrnovat předávání darů, protislužeb ani opakované kontakty mimo pracovní prostředí; není-li možné zajistit eticky bezpečnou spolupráci, je klientovi poskytnuta podpora při zajištění návazné služby.

3. Proces práce s klientem

Proces práce s klientem je nastaven jako strukturovaný a současně dostatečně flexibilní tak, aby bylo možné reagovat na individuální potřeby, aktuální psychosociální situaci a tempo klienta. Jednotlivé fáze spolupráce na sebe navazují a jsou průběžně reflektovány v rámci terapeutické práce, týmových porad, intervizí a supervizí. Délka i intenzita podpory vycházejí z charakteru tématu klienta, jeho aktuální stability, motivace ke spolupráci a možností návazné podpory.

3.1 Vyhledávání a zapojování cílové skupiny

Vyhledávání a oslovování klientů probíhá prostřednictvím aktivního monitoringu prostředí a systematické spolupráce s klíčovými aktéry v regionu. Zdrojem kontaktů jsou zejména základní a střední školy, spolupracující úřady a návazné služby v rámci organizace Prostor plus (NZDM, SAS). Významnou součástí vstupní práce je multidisciplinární spolupráce se školami na Kolínsku a Kutnohorsku, i se zdravotnickými zařízeními a krizovými službami.

Zájemci jsou oslovováni a informováni o službě prostřednictvím platformy „Lehkost“, osobních prezentací ve školách, dnů otevřených dveří a prostřednictvím komunikačních kanálů organizace (webové stránky, sociální sítě). Nábor a informování cílové skupiny je realizováno tak, aby byla posilována dostupnost projektu, srozumitelnost její nabídky a nízkoprahovost vstupu.

3.2 Navazování vztahu a jednání se zájemcem

První kontakt se službou probíhá na základě iniciativy zájemce nebo prostřednictvím doporučení a zprostředkování spolupracujících subjektů.

Po prvním kontaktu následuje telefonický nebo online mapovací rozhovor, jehož cílem je základní orientace v situaci klienta, zjištění důvodu kontaktu a aktuálních potřeb, orientační posouzení naléhavosti situace a zjištění, zda je služba projektu pro klienta vhodná.

Součástí rozhovoru je také předání základních informací o fungování podpory a vytvoření prvního bezpečného kontaktu s klientem. Již v této fázi pracovník zohledňuje případná rizika, zapojení dalších služeb a potřebu návazné podpory.

Rozdělení klienta v rámci týmu

Noví zájemci o službui jsou pravidelně probíráni na společných týmových poradách. Rozdělení klientů mezi jednotlivé pracovníky probíhá s ohledem na aktuální kapacitu terapeutů, charakter a závažnost tématu klienta, věk klienta, specifické potřeby i odborné zaměření jednotlivých pracovníků.

Pravidelné porady současně slouží jako prostor pro intervizní reflexi a koordinaci péče. Tento způsob práce podporuje rovnoměrné rozložení kapacit týmu a současně snižuje riziko ustrnutí v terapeutickém procesu. Nastavení pravidelných porad a intervizní podpory odpovídá dlouhodobě realizované praxi projektu.

Úvodní mapovací schůzka

Po přiřazení klienta konkrétnímu pracovníkovi následuje úvodní osobní setkání. Jeho cílem je navázání bezpečného pracovního vztahu, podrobnější zmapování situace klienta, vyjasnění očekávání a zakázky a nastavení základního rámce spolupráce.

Součástí úvodní schůzky bývá zejména osobní, rodinná a sociální anamnéza, mapování psychické nepohody a aktuálních obtíží, orientace ve školní, pracovní a vztahové oblasti a identifikace podpůrných i rizikových faktorů. V případě nezletilých klientů je součástí procesu také setkání se zákonnými zástupci.

V období před uzavřením smlouvy je klíčové vyjednávání zakázky, v němž si klient a pracovník vyjasňují očekávání, cíle spolupráce a rámec poskytované podpory. Tato fáze je současně prvním obdobím budování terapeutického vztahu a vytváření bezpečného pracovního prostoru.

V případě, že zakázka zájemce neodpovídá zaměření nebo možnostem projektu (např. potřeba jednorázového či základního poradenství), je zájemce srozumitelně informován a je mu nabídnuto nasměrování na jinou relevantní službu.

3.3 Tvorba a průběžná reflexe individuálních plánů

Monitorovací dotazníky a nastavení cílů spolupráce

Na druhém setkání pracovník s klientem pracuje s monitorovacími a evaluačními nástroji projektu. Podle preference a aktuální situace klienta probíhá buď společné vyplnění monitorovacího dotazníku během setkání, nebo reflexe oblastí z dotazníku, který klient vyplnil samostatně ve svém čase.

Cílem práce s monitorovacími nástroji není administrativní výkon, ale podpora hlubší orientace klienta v jeho situaci a společné pojmenování oblastí, kterým bude během spolupráce věnována zvýšená pozornost. Při práci s dotazníky pracovník zohledňuje aktuální psychický stav klienta, věk, míru bezpečí při sdílení citlivých témat i možné riziko přetížení klienta.

Základní fáze spolupráce

Základní rámec spolupráce je nastaven přibližně na dvacet setkání. Frekvence podpory je zpravidla jednou týdně nebo jednou za čtrnáct dní v závislosti na potřebách klienta, intenzitě tématu a aktuální stabilitě situace.

Během této fáze probíhá individuální terapeutická práce, průběžná reflexe cílů, případná koordinace návazných služeb a podpora klienta v běžném fungování. Součástí spolupráce může být také práce s rodinným a sociálním kontextem klienta.

Nejčastější témata klientů v projektu zahrnovala úzkostné obtíže, sebevražedné myšlenky, poruchy příjmu potravy, vztahové a rodinné obtíže nebo psychosociální zátěž spojenou se školním či pracovním fungováním.

Průběžná a komplexní revize spolupráce

Revize spolupráce probíhá kontinuálně během celého procesu podpory. Pracovník společně s klientem průběžně reflektuje naplňování zakázky, změny v aktuální situaci, posun v tématech klienta a funkčnost nastavené podpory.

Přibližně po dvaceti setkáních probíhá komplexnější vyhodnocení spolupráce, jehož součástí je reflexe dosavadního průběhu podpory, vyhodnocení naplnění individuálních cílů a posouzení aktuálních potřeb klienta. Do procesu revize je zapojován také tým prostřednictvím intervizí a společných porad. Cílem je podpora odborné reflexe a prevence dlouhodobého ustrnutí v terapeutickém procesu.

Rozšířená podpora

Na základě vyhodnocení situace klienta je možné pokračovat ve spolupráci až do rozsahu přibližně čtyřiceti setkání. Rozšířená podpora je indikována zejména v situacích dlouhodobější psychické nepohody, vyšší psychosociální zátěže, složitějších rodinných situací, potřeby delší stabilizace nebo omezené dostupnosti návazné odborné péče.

Pokračování podpory je vždy individuálně zdůvodněno a reflektováno v rámci týmových porad a intervizní podpory.

Nadbagatelní podpora

U části klientů může být po vyhodnocení situace realizována také tzv. nadbagatelní podpora. Tato forma podpory je určena především klientům s dlouhodobou a výraznou psychickou nepohodou, vysokou mírou psychosociální zátěže nebo potřebou dlouhodobější stabilizační podpory, u nichž by předčasné ukončení spolupráce mohlo vést ke zhoršení situace.

Nadbagatelní podpora je poskytována omezenému počtu klientů projektu a její pokračování podléhá průběžnému odbornému vyhodnocování týmu. Součástí rozhodování je zejména aktuální stav klienta, míra stabilizace, dostupnost návazných služeb, funkčnost dosavadní podpory a rizika spojená s ukončením spolupráce. I v této fázi je podpora pravidelně reflektována v rámci intervizí, supervizí a týmových porad.

Pro evidenci, průběžnou aktualizaci a pravidelnou reflexi individuálních plánů využívá tým elektronický administrativní systém Notion.

3.4 Realizace přímé podpory

Přímá podpora je realizována v návaznosti na individuální plán a aktuální potřeby klienta. Zahrnuje zejména individuální psychoterapii, poradenství, rodinnou práci a skupinové formy podpory. Jednotlivé složky jsou voleny tak, aby tvořily smysluplný a koordinovaný celek.

Individuální terapie a poradenství

Základní metodou práce je psychoterapeutický rozhovor s možností vložení tréninkových, edukačních a zážitkových bloků. Frekvence setkávání je obvykle jednou týdně, v pravidelném čase. Standardní délka sezení je 50 minut. Individuální sezení mohou být podle potřeby doplňována o edukační nebo tréninkové bloky, které podporují rozvoj dovedností a orientaci klienta v jeho situaci.

Práce s rodinou

Práce s rodinou je realizována formou strukturovaných společných setkání s klientem a vybranými členy jeho rodiny v situacích, kdy je pro posun v klientově situaci nezbytné sdílené porozumění, sladění očekávání a posílení podpůrných zdrojů v přirozeném prostředí. Potřeba takového setkání je vždy předem projednána s klientem, včetně vymezení jeho cíle, smyslu a očekávaného přínosu. Setkání se účastní pracovník, případně dva pracovníci, přičemž jeden z nich může plnit roli nestranného pozorovatele či facilitátora pro zachování vyváženosti a bezpečí všech zúčastněných. Součástí těchto setkání je také edukace rodičů či pečujících osob v oblasti porozumění potřebám dospívajícího a možnostem podpory. Následně je obsah a dopad setkání reflektován v individuální práci s klientem, aby bylo možné zachytit jeho prožívání a navázat další kroky podpory.

Skupinová terapie / podpůrná skupina

Skupinová práce slouží jako doplněk individuální podpory. Podpůrné skupiny jsou určeny zejména pro věkovou skupinu 15–19 let a zaměřují se na sdílení a zpracování témat, jako jsou úzkosti nebo sebedestruktivní chování.

3.5 Ukončení projektu

Spolupráce je ukončována po naplnění zakázky klienta, po stabilizaci situace, po předání do návazné služby, na základě dohody s klientem nebo z důvodu dlouhodobé neaktivity klienta.

Ukončení spolupráce probíhá plánovaně a s důrazem na bezpečné uzavření podpory. Součástí může být závěrečná reflexe spolupráce, doporučení dalších forem podpory, předání kontaktů na návazné služby a vyplnění závěrečných evaluačních nástrojů dle nastavení projektu.

Do jednoho měsíce po ukončení podpory je provedeno vyhodnocení prostřednictvím dotazníku, jehož cílem je ověřit, zda intervence naplnila svůj účel a přinesla kvalitativní změnu v životě klienta.

4. Místní a časová dostupnost projektu

Projekt klade důraz na zajištění místní a časové dostupnosti terapeutické podpory pro dospívající a jejich rodiče tak, aby byly minimalizovány bariéry v přístupu ke službě. Podpora je poskytována bezplatně a v ambulantní formě, což umožňuje klientům využívat službu bez nutnosti překonávat finanční, geografické či organizační překážky.

Dostupnost projektu je posilována přehledným vymezením míst poskytování, srozumitelnou informovaností o nabídce a přizpůsobením provozní doby potřebám cílové skupiny. Tím je usnadněna orientace zájemců o službu i spolupracujících subjektů a je podporována rovnost v přístupu k odborné péči.

4.1 Provozní doba a kapacita projektu

Provozní doba projektu je nastavována s ohledem na potřeby cílové skupiny a na aktuální personální kapacity terapeutického týmu. Jejím cílem je umožnit klientům pravidelnou účast na terapii v časech, které jsou slučitelné s jejich studijními či pracovními povinnostmi.

Okamžitá kapacita projektu činí přibližně 60–75 klientů. Průměrná kapacita na jednoho pracovníka je stanovena na 20–25 klientů. Personální zajištění projektu odpovídá třem plným úvazkům psychoterapeutů/ case manažerů.

V případě naplnění kapacity je zájemci nabídnuto nasměrování na jinou vhodnou službu v regionu, případně je mu nabídnuta spolupráce s nižší intenzitou setkávání. Intenzita podpory může být navýšena v okamžiku, kdy dojde k uvolnění kapacit.

4.2 Místa poskytování projektu

Projekt je zaměřen na rozvoj a přenos funkčního modelu podpory v regionálním kontextu. Podpora je poskytována v ambulantní formě.

Zázemí projektu a realizace terapeutických setkání probíhá na adresách Zahradní 17, 280 02 Kolín, a Plynárenská 671, 280 02 Kolín. Prostory jsou vybírány a upraveny tak, aby splňovaly požadavky na důstojné, bezpečné a klidné prostředí odpovídající charakteru poskytované podpory.

4.3 Zohlednění časových možností cílové skupiny

Vzhledem k tomu, že někteří studenti nemají možnost uvolnění ze školy v dopoledních hodinách, probíhá přímá terapeutická práce převážně v odpoledních, podvečerních časech. Tomu je přizpůsobena provozní doba projektu i pracovní rozvržení pracovníků.

Konzultace se zákonnými zástupci nezletilých klientů a jednání s dalšími spolupracujícími subjekty jsou realizovány podle potřeb klienta, často rovněž v odpoledních hodinách. Tento přístup reflektuje

skutečnost, že ne všichni zaměstnavatelé akceptují uvolnění z práce z důvodu spolupráce se sociální či terapeutickou službou.

Projekt je flexibilní v nabídce termínů a umožňuje výběr z více časových možností. Nastavení provozní doby přibližně kopíruje dostupnost dalších institucí, jako jsou úřady, zdravotnická zařízení či školská pracoviště, a podporuje tak koordinaci podpory v širším systému péče.

5. Informovanost o poskytovaném projektu

Informovanost o poskytované službě je chápána jako nedílná součást její dostupnosti, kvality a transparentnosti. Metodický rámec klade důraz na systematické, srozumitelné a eticky citlivé předávání informací tak, aby byly dosaženy různé cílové skupiny a zároveň byly snižovány psychické i sociální bariéry bránící vstupu do projektu.

5.1 Cílové skupiny informování

Informace o poskytovaném projektu jsou cíleně směřovány k několika skupinám:

Primární cílovou skupinou jsou klienti projektu a zájemci o projekt. Těmto osobám jsou informace poskytovány přednostně a v rozsahu umožňujícím informované a svobodné rozhodování o zapojení do programu.

Další cílovou skupinou je laická veřejnost, které jsou zpřístupňovány základní informace o poslání, cílech a nabídce projektu.

Významnou skupinu tvoří odborná veřejnost a spolupracující subjekty, zejména pedagogičtí pracovníci, výchovní poradci, grantové instituce, zdravotnická zařízení, vedení měst a obcí, lokální média a další aktéři působící v oblasti duševního zdraví a sociálních služeb. Projekt je zapojen do multidisciplinární sítě místních institucí, která zahrnuje sociální služby (včetně SAS a NZDM), školy, veřejnou správu, OSPOD, zdravotnická zařízení, psychologické poradny a další podpůrné organizace. Informace jsou směřovány i k pracovníkům těchto institucí s cílem podpořit koordinaci a návaznost péče.

Sekundární cílovou skupinou je rovněž odborný tým projektu, zejména metodik a psychoterapeuti/case manageři, pro něž jsou informace důležitým nástrojem sjednocení postupů a reflexe praxe.

5.2 Formy informování

Organizace využívá kombinaci ústních a písemných forem informování tak, aby byly informace dostupné, srozumitelné a přiměřené potřebám jednotlivých cílových skupin.

Ústní forma informování

Ústní informace jsou předávány zejména při prvním kontaktu se zájemcem a při sjednávání spolupráce. Klient je informován o charakteru projekty, jejích principech, zásadách, právech a povinnostech klienta, pravidlech mlčenlivosti a o možných důvodech odmítnutí nebo ukončení projektu. Součástí ústního informování je také vysvětlení způsobu nakládání s osobními údaji a možnosti nahlížet do osobní dokumentace.

Písemná forma informování

Písemné informace jsou dostupné prostřednictvím několika nástrojů a kanálů. Základní informace o službě, jejím poslání, cílech a veřejném závazku jsou zveřejněny na webových stránkách organizace a v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Na webu organizace je vyčleněna samostatná sekce věnovaná projektům financovaným z evropských zdrojů, včetně projektu KoPilot, a zároveň jsou informace dostupné v přehledu nabízených služeb.

Tištěné informační materiály, zejména letáky, jsou k dispozici v prostorách projektu a jsou distribuovány v rámci propagačních aktivit projektu. Základní informace o službě jsou rovněž vyvěšeny na viditelném místě v prostorách zařízení, například na nástěnce.

Součástí písemné informovanosti jsou také vizitky určené spolupracujícím organizacím a zájemcům o službu, výroční zprávy organizace publikované na webových stránkách a tiskové či informační zprávy vydávané při zvláštních příležitostech. Veškeré rozhovory a články určené pro média podléhají autorizaci, aby se předešlo chybným interpretacím nebo stigmatizaci klientů.

Klienti mají k dispozici písemné smlouvy o poskytování projektu, souhlas s poskytováním informací a se zpracováním osobních údajů. Mají právo nahlížet do své dokumentace a být informováni o tom, jak je s informacemi nakládáno. Kvantifikovatelné údaje jsou shromažďovány v rámci monitorovacích zpráv sloužících pro statistické účely a vykazování vůči donátorům. Evaluační zprávy a metodické materiály jsou zpracovávány jako výstupy projektu a jsou dostupné jako veřejné dokumenty.

5.3 Komunikační strategie

Komunikační strategie představuje klíčový nástroj pro šíření informací o projektu a jeho přínosech. Jejím cílem je informovat pracovníky partnerské sítě a zejména potenciální cílovou skupinu, tedy rodiny a dospívající s důrazem na srozumitelnost, konkrétní popis nabídky projektu (jak se do projektu zapojit, co klient může očekávat) a aktivní snižování bariér vstupu, zejména obav, nejistoty nebo stigmatizace spojené s využitím psychoterapeutické podpory.

Obsah komunikace zahrnuje informace o potřebách cílové skupiny a o způsobech, jimiž projekt přispívá ke zmírňování dopadů duševní nepohody spojené s traumatickými zkušenostmi, sociální izolací či ekonomickou nestabilitou.

Informace jsou šířeny prostřednictvím webových stránek organizace, sociálních sítí. Využívány jsou přiměřené a srozumitelné formy komunikace, například články, krátká sdělení nebo audiovizuální materiály. Publicita projektu je zajišťována také prostřednictvím plakátů a dalších propagačních materiálů či osobních prezentacích na školách či burzách škol.

5.4 Destigmatizace projektu a snižování psychických bariér

Projekt systematicky pracuje na prevenci předsudků, stigmatizace a diskriminace a na snižování psychických bariér, které mohou bránit vstupu do projektu.

Terapeutická podpora je poskytovány bez jakékoliv diskriminace, s respektem k právům, volbám a životnímu stylu každého klienta, bez ohledu na genderovou identitu, sexuální orientaci, etnickou či náboženskou příslušnost, sociální postavení nebo jiné osobní charakteristiky. Vnitřní pravidla zařízení zakazují diskriminaci z důvodu věku, pohlaví, rasy, etnika či náboženského vyznání a zaručují právo klienta na vlastní identitu.

Zásadním prvkem destigmatizace je vytváření bezpečného a důvěrného prostředí, v němž může klient otevřeně sdílet své obtíže s jistotou, že jeho sdělení nebudou zneužita. Terapeutická role není chápána jako nástroj kontroly ze strany institucí, ale jako podpůrný a partnerský vztah.

Pracovníci jsou povinni reflektovat své případné antipatie a předsudky vůči klientům v rámci týmových porad, intervizí nebo supervizí. Podezření na předsudečné jednání je povinností otevřít v rámci odborné reflexe týmu.

Důraz je kladen také na vizuální podobu projektu, zejména na vhodné označení zařízení a jeho vstupu, aby nedocházelo ke stigmatizaci klientů. Komunikační strategie projektu směřuje k aktivnímu snižování psychických bariér pro vstup do projektu a podporuje princip participace klienta, který se partnersky zapojuje do řešení vlastní zakázky. Tento přístup posiluje motivaci klienta a přispívá ke snižování pocitu stigmatizace.

6. Case management a multidisciplinární spolupráce

Case management a multidisciplinární spolupráce představují základní organizační rámec poskytované podpory. Jsou chápány jako vzájemně provázané procesy, které umožňují reagovat na komplexní potřeby klientů a zajišťovat, aby poskytovaná podpora byla koordinovaná, smysluplná a dlouhodobě udržitelná.

Východiskem tohoto přístupu je přesvědčení, že obtíže klientů nelze účinně řešit izolovanými zásahy zaměřenými pouze na jednu oblast jejich života. Terapeutická práce je proto systematicky zasazována do širšího kontextu sociálních vztahů, institucionálního prostředí a dostupných zdrojů podpory. Case management vytváří strukturu, v níž mohou jednotlivé intervence tvořit funkční celek odpovídající jedinečné situaci klienta.

6.1 Síťování a navazování spolupráce s relevantními subjekty

Síťování je v rámci projektu chápáno jako průběžná a systematická činnost zaměřená na vytváření, udržování a rozvíjení spolupráce s institucemi a odborníky, kteří mohou být pro klienty relevantní. Jeho cílem je zvyšovat dostupnost návazné podpory, usnadňovat orientaci klienta v systému služeb a vytvářet podmínky pro včasnou a koordinovanou pomoc v situacích, kdy potřeby klienta přesahují rámec samotného projektu

Navazování spolupráce vychází z potřeb cílové skupiny a z typických situací, se kterými klienti do projektu vstupují. Spolupracující síť je průběžně mapována a aktualizována tak, aby odpovídala reálným možnostem a kapacitám v území. Důraz je kladen na funkční kontakty, jasné vymezení rolí jednotlivých subjektů a realistická očekávání vzájemné spolupráce.

Spolupráce je rozvíjena především prostřednictvím osobního kontaktu, pravidelné komunikace a systematického představování projektu relevantním partnerům. Součástí síťování je sdílení základních informací o zaměření projektu, cílové skupině, formách podpory, průběhu vstupu klienta do projektu a možnostech návaznosti či předávání kontaktů.

Síťování zároveň vytváří předpoklady pro rychlé a bezpečné zapojení dalších aktérů v konkrétních klientských případech. Při přechodu od obecného síťování k práci na individuálním případu je vždy postupováno transparentně a s respektem k roli klienta. Case manažer klienta sítí provází, pomáhá mu identifikovat vhodné kontakty a připravit se na komunikaci, přičemž klient zůstává hlavním aktérem navazování spolupráce.

Síťování je chápáno jako dlouhodobý proces, který přispívá ke kvalitě projektu, posiluje její ukotvení v regionu a snižuje riziko roztříštěné podpory bez návaznosti a porozumění.

6.2 Nastavení a koordinace multidisciplinární spolupráce

Multidisciplinární spolupráce je využívána v situacích, kdy obtíže klienta přesahují možnosti jedné odbornosti nebo jedné formy podpory. Je chápána jako cílený nástroj, jehož smyslem je sladění jednotlivých přístupů tak, aby byla podpora klienta srozumitelná, provázaná a přiměřená jeho potřebám.

Potřeba multidisciplinární spolupráce je identifikována v průběhu case managementu na základě porozumění komplexnosti klientovy situace. Rozhodnutí o jejím zahájení je činěno s ohledem na přínos pro klienta a s důrazem na to, aby spolupráce nebyla pro klienta zatěžující, nepřehledná nebo nadbytečná.

Zapojení dalších subjektů je s klientem vždy předem projednáno. Klient je informován o důvodech spolupráce, roli jednotlivých aktérů a způsobu komunikace. Multidisciplinární spolupráce je nastavována pouze v rozsahu, kterému klient rozumí a se kterým vyjadřuje souhlas.

Spolupráce může mít různé podoby, od koordinace postupů a sdílení relevantních informací až po společná setkání zaměřená na sladění podpory. Upřednostňovány jsou jednoduché a přehledné formy spolupráce odpovídající konkrétní situaci klienta.

Case manažer zajišťuje koordinaci multidisciplinární spolupráce a její průběžnou reflexi. Sleduje, zda spolupráce naplňuje svůj účel a zda je pro klienta přínosná. Pokud se ukáže, že spolupráce nepřináší očekávaný efekt nebo klienta nadměrně zatěžuje, je její forma nebo rozsah upraven, případně je spolupráce ukončena.

6.3 Koordinace podpory s klientem v rámci case managementu

Každému klientovi je na začátku spolupráce přiřazen case manažer, který je současně i terapeut klienta, který odpovídá za koordinaci poskytované podpory. Tuto roli zpravidla vykonává pracovník, který je s klientem v pravidelném kontaktu a má komplexní přehled o jeho situaci.

Case manažer je hlavním kontaktním bodem pro klienta i pro zapojené spolupracující subjekty. Jeho úkolem není pouze organizační zajištění podpory, ale především udržování kontinuity, přehlednosti a smysluplnosti celého procesu. Sleduje, zda jednotlivé intervence směřují ke společně definovaným cílům a zda nejsou pro klienta nadměrně zatěžující nebo vzájemně nekoordinované.

Nedílnou součástí role case manažera je průběžná komunikace s klientem o tom, jak spolupráci vnímá, co mu přináší užitek a co naopak vyvolává nejistotu či odpor. Tento dialog je považován za klíčový nástroj pro udržení motivace klienta a jeho aktivního zapojení do procesu změny.

Do multidisciplinární spolupráce mohou vstupovat školy, sociální služby, zdravotničtí odborníci, orgány sociálně-právní ochrany dětí a další relevantní instituce. Zapojení jednotlivých subjektů probíhá vždy s vědomím a souhlasem klienta, případně jeho zákonného zástupce, a v souladu s pravidly ochrany osobních údajů.

Koordinace podpory je založena na principu aktivní role klienta v komunikaci se zapojenými subjekty. Klient je chápán jako hlavní aktér podpory, nikoli jako pasivní příjemce služeb. Komunikace s institucemi je proto vedena primárně jeho prostřednictvím.

Role case manažera spočívá v podpoře, přípravě a facilitaci této komunikace. Case manažer klientovi pomáhá orientovat se v situaci, formulovat podněty, připravit se na kontakt s institucemi a porozumět možným důsledkům komunikace. Samotný kontakt klient realizuje zásadně sám, případně za přítomnosti case manažera, pokud to situace vyžaduje.

Koordinační setkání se spolupracujícími subjekty jsou realizována pouze tehdy, pokud mají pro klienta jasný smysl a účel. Klient je o jejich významu předem informován a má možnost se jich aktivně účastnit. Sdílení informací probíhá vždy v nezbytném rozsahu a v souladu s principy mlčenlivosti a ochrany osobních údajů.

6.4 Zapojení rodiny a přirozeného prostředí klienta

Rodina a další blízké osoby jsou do procesu podpory zapojovány s ohledem na bezpečí, potřeby a přání klienta. Jejich zapojení není považováno za automatické, ale za potenciální zdroj stability a podpory, který je využíván tehdy, pokud je to v zájmu klienta.

Zapojení rodiny může mít různé podoby, od jednorázových konzultací po opakovaná společná setkání. Vždy je usilováno o to, aby zapojení přirozeného prostředí přispělo k lepšímu porozumění situaci klienta, ke snížení napětí v jeho okolí a k posílení jeho schopnosti zvládat obtíže v každodenním životě.

7. Organizace a podpora týmu

Organizace a podpora týmu představují klíčový předpoklad pro zajištění kvalitní, stabilní a udržitelné terapeutické práce. Metodika vychází z předpokladu, že práce s klienty s komplexními potřebami klade vysoké nároky nejen na odborné kompetence pracovníků, ale také na nastavení týmových procesů, vnitřní komunikace a systému profesní podpory.

Cílem této kapitoly je vymezit základní rámec fungování týmu tak, aby byl zajištěn plynulý chod služby, kontinuita podpory klientů a dostatečný prostor pro odbornou reflexi práce, profesní rozvoj a prevenci přetížení.

7.1 Personální zajištění a struktura týmu

Tým projektu je tvořen odbornými pracovníky s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi v oblasti práce s cílovou skupinou. Složení týmu reflektuje potřebu kombinace terapeutických, poradenských a koordinačních kompetencí, které odpovídají charakteru projektu a komplexnosti klientských potřeb.

Role jednotlivých členů týmu jsou vymezeny srozumitelně a transparentně. Důraz je kladen na jasné rozdělení odpovědností, zejména v oblasti přímé práce s klienty, case managementu a koordinace spolupráce s dalšími subjekty. Současně je podporována flexibilita rolí, která umožňuje reagovat na aktuální potřeby klientů i na kapacitní možnosti týmu.

Psychoterapeut / case manager

Pozice psychoterapeuta / case managera představuje základní odbornou pracovní pozici projektu. Pracovník zajišťuje přímou terapeutickou podporu klientům a současně koordinuje návaznou

podporu v rámci case managementu. Práce probíhá v úzké spolupráci s dalšími členy týmu a externími odborníky zapojenými do podpory klienta.

Pozice je koncipována multidisciplinárně a propojuje terapeutickou práci s koordinací psychosociální podpory klienta v jeho přirozeném prostředí.

Hlavní činnosti psychoterapeuta / case managera

- realizace individuálních terapeutických sezení,
- realizace rodinných konzultací dle potřeb klienta,
- podpora klienta při stabilizaci psychického stavu a zvládání psychosociální zátěže,
- mapování situace klienta v bio-psycho-sociálním kontextu,
- tvorba a průběžná reflexe individuálního plánu podpory,
- koordinace návazných služeb a spolupráce s dalšími odborníky,
- zprostředkování kontaktů na návazné služby,
- spolupráce se školami, sociálními službami, zdravotními službami a dalšími institucemi,
- vedení klientské dokumentace a záznamů o průběhu podpory,
- účast na poradách, intervizích, Balintovských skupinách a supervizích,
- spolupráce na evaluaci projektu a monitoringu poskytovaných služeb.

Pracovník při výkonu činnosti respektuje principy trauma informed přístupu, participace klienta, ochrany osobních údajů a bezpečného zacházení s citlivými informacemi.

Specializace v rámci pozice psychoterapeut / case manager

V rámci projektu mohou jednotliví pracovníci zastávat specifické role podle své odbornosti, zkušeností a aktuálních potřeb projektu. Specializace přispívají k efektivnějšímu fungování týmu a rozvoji multidisciplinární spolupráce.

Specializace: síťování a multidisciplinární spolupráce

Pracovník:

- aktivně vyhledává a rozvíjí spolupráci s návaznými službami,
- účastní se síťovacích a odborných setkání,
- aktualizuje kontaktní síť spolupracujících organizací,
- podporuje koordinaci podpory klientů mezi jednotlivými institucemi,
- podílí se na nastavování postupů multidisciplinární spolupráce.

Síťování probíhá zejména ve vztahu ke školám, zdravotním službám, psychiatrické péči, sociálním službám a organizacím zaměřeným na podporu duševního zdraví.

Specializace: skupinová práce

Pracovník:

- připravuje a realizuje podpůrné skupiny pro dospívající,
- spolupracuje na tvorbě obsahu skupinových setkání,
- podporuje bezpečné skupinové prostředí,
- reflektuje skupinovou dynamiku a potřeby účastníků,
- vede dokumentaci skupinové práce.

Skupinová podpora byla v projektu využívána jako doplněk individuální terapeutické práce a zaměřovala se zejména na podporu sdílení zkušeností, rozvoj sebepoznání, zvládání emocí a posilování vrstevnických vazeb.

Specializace: spolupráce se školami

Pracovník:

- komunikuje se školními metodiky prevence a dalšími pracovníky škol,
- podílí se na prezentaci projektu ve školách,
- koordinuje doporučování klientů do projektu,
- podporuje návaznost mezi školním prostředím a terapeutickou podporou,
- spolupracuje při řešení situací klientů ve vzdělávacím systému.

Spolupráce se školami probíhá zejména prostřednictvím platformy Lehkost a pravidelné komunikace s metodiky prevence.

Metodik projektu

Metodik projektu zajišťuje metodické vedení projektu, podporu odborné kvality poskytovaných služeb a koordinaci nastavování pracovních postupů. Současně podporuje propojení terapeutické práce, case managementu a organizačních procesů projektu.

Metodik spolupracuje s vedením projektu, odborným týmem i externími partnery a podílí se na rozvoji metodických a procesních standardů služby.

Hlavní kompetence a činnosti metodika projektu

- sleduje soulad realizace projektu s metodikou a nastavenými principy práce,
- podporuje bezpečné a etické poskytování služby,
- iniciuje reflexi týmových procesů,
- podporuje sdílení dobré praxe,
- podílí se na nastavování preventivních opatření v rizikových situacích,
- podporuje rozvoj odborných kompetencí týmu,

- metodické vedení pracovníků projektu,
- podpora zavádění a sjednocování pracovních postupů,
- podpora implementace principů case managementu,
- koordinace metodických procesů v návaznosti na potřeby cílové skupiny,
- podpora multidisciplinární spolupráce,
- podpora nastavování klientské dokumentace a evidence,
- spolupráce na tvorbě a aktualizaci metodických materiálů,
- koordinace předávání klientů při personálních změnách,
- podpora evaluace projektu a sběru dat,
- spolupráce na reflexi a rozvoji kvality služby.

Metodik průběžně podporuje pracovníky při řešení složitějších klientských situací a při nastavování koordinované podpory v rámci organizace i mimo ni. Součástí role je také podpora funkční návaznosti mezi terapeutickou prací, sociální podporou a dalšími službami zapojenými do podpory klienta. Metodik při své práci vychází z principů multidisciplinární spolupráce, kontinuity péče, participace klienta a respektujícího přístupu k cílové skupině.

Odborné vedení a garance terapeutické práce v projektu

Terapeutická práce v projektu je zasazena do organizační struktury terapeutické sekce Prostor plus o.p.s., která zajišťuje odbornou garanci a vedení všech pracovníků poskytujících terapeutickou podporu. Tento rámec je nedílnou součástí metodiky projektu a vychází z dlouhodobě nastavené hierarchie a procesů organizace.

Složení terapeutického týmu

V souladu s popisem realizačního týmu uvedeným v projektové žádosti je terapeutická práce zajišťována pracovníky s odborností psychoterapeuta nebo psychologa, případně pracovníky s odpovídající odborností v procesu psychoterapeutického vzdělávání. Konkrétně se jedná o pracovníky s ukončeným akreditovaným psychoterapeutickým výcvikem v procesu dokončování supervizní praxe a o pracovníky v pokročilé fázi pětiletého akreditovaného výcviku, kteří v souladu se standardy svých výcvikových institucí již realizují klientskou práci jako součást požadované výcvikové praxe.

Toto složení týmu odpovídá personální realitě dostupnosti psychoterapeutických kapacit ve Středočeském kraji, zejména pro cílovou skupinu dospívajících a mladých dospělých, a je v souladu s rámcem nastaveným v projektové žádosti, který předpokládá flexibilitu v odbornosti pracovníků týmu.

Odborná garance v rámci organizační struktury

Odbornou garanci terapeutické práce v projektu zajišťuje hlavní metodička terapeutické sekce Prostor plus o.p.s., plně kvalifikovaná psychoterapeutka s dlouholetou praxí, která v rámci své pozice (a dříve také jako vedoucí terapeutické sekce) standardně zodpovídá za odbornou kvalitu práce všech terapeutických pracovníků sekce.

V rámci odborného vedení hlavní metodička zejména:

- nese odbornou garanci za terapeutickou práci s klienty projektu,
- vede metodické konzultace k jednotlivým případům,
- podílí se na nastavování terapeutických postupů u klientů s vyšší mírou komplexity,
- reflektuje vedení klientské dokumentace z hlediska odborné kvality,
- podporuje rozhodování v rizikových situacích (suicidalita, akutní krize, indikace k vyšší úrovni péče),
- v případě zásadní krizové situace vstupuje do přímé práce s klientem nebo přebírá vedení případu.

Doplňující prvky zajištění kvality

Vedle odborné garance v rámci organizační struktury projekt/organizace psychoterapeutům/CS nabízí:

- pravidelná externí týmová a případová supervize vedená akreditovaným supervizorem (min. 8 za kalendářní rok),
- individuální supervize pracovníků
- Balintovské skupiny organizace,
- pravidelné týmové porady zaměřené na intervizi, koordinaci péče, reflexi klientských situací a sdílení odborných zkušeností,
- průběžná metodická podpora pracovníků,
- průběžné vzdělávání pracovníků dle individuálních vzdělávacích plánů,
- podporu multidisciplinární spolupráce a koordinace návazné péče

Soulad s principy projektu

Popsaný systém odborného vedení podporuje naplňování klíčových principů projektu, zejména principu multidisciplinarity, kontinuity péče, participace klienta a respektujícího přístupu k cílové skupině. Současně zajišťuje, že přímá práce s klienty probíhá v rámci, který odpovídá charakteru cílové skupiny i citlivosti řešených témat.

7.2 Vnitřní komunikace a týmové procesy

Vnitřní komunikace a týmové procesy jsou základním nástrojem pro zajištění koordinace práce, sdílení informací a udržení jednotného metodického rámce projektu. Komunikační struktura je nastavena tak, aby podporovala plynulý chod projektu, předcházela nedorozuměním a umožňovala včasné zachycení potřeb klientů i pracovníků.

Základním pilířem vnitřní komunikace jsou pravidelné porady, které probíhají na několika úrovních. Porady malého realizačního týmu slouží k operativnímu plánování práce, sdílení informací o průběhu spolupráce s klienty a koordinaci case managementu. Umožňují pružně reagovat na aktuální situace a zajišťují návaznost jednotlivých kroků podpory.

Pracovníci projektu se dále účastní porad terapeutické sekce organizace, které vytvářejí prostor pro sdílení zkušeností napříč projekty a službami. Tyto porady podporují sjednocování přístupů, přenos dobré praxe a posilování odborné identity terapeutické práce v rámci organizace.

Součástí komunikační struktury jsou také porady na úrovni celé organizace. Ty zajišťují propojení terapeutické práce s širším kontextem fungování organizace a podporují sladění hodnot,

strategických cílů a provozních procesů. Tím přispívají k porozumění role projektu v rámci organizace jako celku.

Vedle formálních porad je vnitřní komunikace posilována průběžnou neformální komunikací mezi pracovníky, která umožňuje rychlé řešení dílčích otázek a podporuje týmovou spolupráci. Důraz je kladen na otevřenost, respekt a sdílení relevantních informací v nezbytném rozsahu. Tento víceúrovňový systém komunikace zajišťuje, že tým projektu není izolovanou jednotkou, ale je ukotven v rámci terapeutické sekce i celé organizace, což podporuje stabilitu a kvalitu poskytované podpory.

7.3 Zavádění nových pracovníků a kontinuita práce

Zavádění nových pracovníků je chápáno jako strukturovaný proces s přímým dopadem na kvalitu podpory i stabilitu týmu. Cílem adaptačního procesu je zajistit, aby nový pracovník porozuměl metodickému rámci projektu, principům práce s klienty a způsobu fungování týmu a mohl se bezpečně a postupně zapojit do přímé práce.

Adaptační proces zahrnuje seznámení s vnitřními postupy, rolí case managementu a systémem spolupráce v rámci týmu i celé organizace. Nový pracovník je v úvodní fázi podporován zkušenějšími kolegy a má k dispozici prostor pro konzultace a průběžnou reflexi.

Zvláštní pozornost je věnována postupnému přebírání klientů. Zapojování do přímé práce probíhá s ohledem na zkušenosti pracovníka a aktuální kapacitní možnosti týmu. Pokud dochází k předávání klientů mezi pracovníky, probíhá tento proces plánovaně a transparentně, s důrazem na zachování kontinuity podpory a udržení důvěry klienta.

7.4 Profesní rozvoj a podpora pracovníků

Na profesní rozvoj pracovníků je kladen dlouhodobý a systematický důraz. Metodika vychází z předpokladu, že kvalitní terapeutická práce je podmíněna nejen odbornými znalostmi a dovednostmi, ale také schopností průběžné sebereflexe, učení se z praxe a péče o vlastní psychickou pohodu.

Součástí profesního rozvoje je kontinuální vzdělávání, které reflektuje obecné požadavky na odbornost pracovníků i specifické potřeby vyplývající z práce s cílovou skupinou. Pracovníci jsou podporováni v účasti na odborných kurzech, seminářích a výcvicích, které rozvíjejí jejich terapeutické a poradenské kompetence.

Vedle formálního vzdělávání je podporováno také sebevzdělávání navázané na aktuální práci s klienty. Pracovníci jsou motivováni k vyhledávání odborných zdrojů, konzultacím a prohlubování znalostí v oblastech, které se přímo vztahují k řešeným situacím. Tento přístup podporuje citlivou a individuálně přizpůsobenou práci s klienty.

Významnou součástí podpory pracovníků je psychohygiena a prevence přetížení. Vzhledem k náročnosti práce s klienty s komplexními obtížemi je věnována pozornost vytváření podmínek, které podporují dlouhodobou pracovní stabilitu a osobní pohodu. Téma psychohygieny je pravidelně otevíráno v rámci týmových setkání i v supervizním kontextu.

Profesní rozvoj je dále posilován sdílením zkušeností a vzájemnou podporou v rámci úzkého týmu i celé terapeutické sekce organizace. Pravidelný kontakt s kolegy umožňuje sdílení dobré praxe, normalizaci náročných prožitků a posilování sounáležitosti. Profesní rozvoj a podpora pracovníků jsou chápány jako kontinuální proces, který přímo ovlivňuje kvalitu poskytované podpory klientům.

7.5 Supervize a intervize

Supervize a intervize jsou zásadními nástroji zajištění odborné kvality práce a podpory pracovníků. Pravidelná reflexe je nedílnou součástí fungování týmu a přispívá k odborné stabilitě i k prevenci přetížení.

Supervize je realizována ve spolupráci s externím supervizorem, který není součástí týmu služby ani organizace. Externí perspektiva umožňuje nahlížet pracovní situace s potřebným odstupem a podporuje otevřenou reflexi odborných postupů, hranic a etických dilemat. Supervize vytváří bezpečný prostor pro zpracování náročných případů, emocí spojených s prací a nejistot, které mohou v terapeutické praxi vznikat.

Intervize probíhají v rámci týmu a slouží ke sdílení zkušeností, vzájemné podpoře a společnému hledání vhodných postupů. Intervizní setkání podporují otevřenou komunikaci a posilují týmovou spolupráci. Důraz je kladen na respekt k odlišným přístupům a na hledání řešení v souladu s metodickým rámcem projektu.

Supervize a intervize nejsou zaměřeny pouze na řešení problémových situací, ale také na reflexi běžné praxe, prevenci přetížení a rozvoj profesní identity pracovníků. Výstupy ze supervizí a intervizí jsou využívány k úpravě pracovních postupů, posilování metodických standardů a rozvoji projektu, vždy s ohledem na zachování důvěrnosti a bezpečí pracovníků i klientů.

7.6 Řízení rizik a krizových situací

Součástí organizace a podpory týmu je připravenost na zvládání rizikových a krizových situací, které mohou vznikat v přímé práci s klienty i v rámci fungování týmu a projektu. Cílem nastavených postupů není eliminovat veškerá rizika, ale zajistit, aby tým dokázal reagovat koordinovaně, srozumitelně a s důrazem na bezpečí klientů i pracovníků.

Za mimořádné a havarijní situace jsou považovány události, které významně narušují běžný chod projektu nebo mohou ohrozit bezpečí zúčastněných. Může se jednat například o náhlé krizové stavy klienta, závažné zdravotní komplikace, agresivní chování, technické či provozní výpadky nebo nenadálé personální omezení.

V těchto situacích se tým řídí předem nastavenými základními postupy zaměřenými na zajištění bezpečí a minimalizaci dopadů události na klienty i chod projektu. Pracovníci mají k dispozici jasné komunikační kanály pro bezodkladné sdílení situace a konzultaci dalšího postupu.

Podle povahy situace může být do řešení zapojen vedoucí pracovník, supervizor nebo další relevantní subjekty. Postup je vždy přizpůsoben konkrétní situaci a jejímu vývoji. Po odeznění mimořádné nebo havarijní situace následuje týmová reflexe, jejímž účelem je vyhodnocení zvládnutí situace, identifikace slabých míst a případná úprava postupů do budoucna. Součástí reflexe je také podpora pracovníků, kteří byli situací zasaženi.

Téma zvládání rizikových a krizových situací je průběžnou součástí týmové komunikace a profesní podpory tak, aby tým disponoval společným porozuměním základním postupům a cítil se připraven na jejich využití v praxi.

8. Dokumentace o poskytování projektu

Dokumentace o poskytování projektu představuje základní nástroj pro zajištění kontinuity, kvality a transparentnosti terapeutické práce. Je vedena v souladu s platnou legislativou, etickými principy projektu a s důrazem na ochranu osobních a citlivých údajů klientů. Rozsah a způsob vedení dokumentace reflektují potřebu efektivní práce s klientem, koordinace podpory a vyhodnocování realizovaných intervencí.

8.1 Druh a rozsah shromažďovaných údajů

Pracovníci shromažďují o klientech pouze ty údaje, které jsou relevantní pro poskytování terapeutické podpory a pro naplňování cílů projektu. Rozsah shromažďovaných informací odpovídá principu minimalizace dat a je přizpůsoben individuální situaci klienta.

Shromažďované údaje zahrnují zejména:

- Základní identifikační údaje: jméno a příjmení, datum narození.
- Kontaktní údaje: adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní kontakt na klienta nebo jeho zákonného zástupce.
- Citlivé a osobní údaje: informace o rodinných poměrech, vzdělání nebo zaměstnání, zdravotním stavu, finanční situaci a sociálních dovednostech.
- Mapovací údaje: data týkající se oblastí duševního zdraví, rodinné situace, bydlení, vzdělávání či zaměstnání, financí, rodinných, vrstevnických a partnerských vztahů, volného času a osobní péče.
- Záznamy z průběhu intervencí: dokumentace jednotlivých setkání, včetně probíraných témat, emočního nastavení klienta a použitých intervencí.

8.2 Účel shromažďování informací

Shromažďované informace slouží k několika vzájemně provázaným účelům:

- Zvýšení efektivity a zacílení projektu: Data umožňují porozumění situaci klienta, volbu vhodného typu podpory, sestavení individuálního plánu a případné předání klienta do návazných služeb ve standardizované a ucelené podobě.
- Statistické účely a vykazování: Kvantifikovatelné údaje slouží jako podklad pro statistiky vedené pro potřeby zařízení a jednotlivých projektů (např. věkové a genderové složení klientů, návštěvnost, využívání služeb).
- Zlepšování projektu a evaluace: Souhrnné údaje jsou využívány při prezentaci projektu, například ve výročních zprávách, a nepřímo informují o kvalitě a efektivitě realizovaného projektu

8.3 Způsob vedení dokumentace

Dokumentace je vedena v písemné i elektronické podobě. V rámci projektu KoPilot je využíván interní online administrativní systém Notion, který je zabezpečen přístupovým heslem. Papírová dokumentace je uložena v uzamykatelných kartotékách a archivována v prostorách, které nejsou volně přístupné bez doprovodu pracovníka.

Přístup k dokumentaci je omezen výhradně na oprávněné zaměstnance projektu. Elektronické i papírové záznamy jsou chráněny proti neoprávněnému přístupu, zneužití nebo ztrátě. Klienti projektu KoPilot jsou v databázi vedeni pod označením ve tvaru příjmení a jména.

8.4 Přístup k údajům

K dokumentaci mají přístup pouze vymezené osoby a subjekty:

- Pracovníci projektu: Přístup ke shromážděným údajům mají pouze pracovníci projektu. Při ukončení pracovního poměru je pracovníkovi změněno přístupové heslo a jeho přístup k databázi je zrušen.
- Stážisté a dobrovolníci: Nemají oprávnění manipulovat s osobní dokumentací klientů. Ve výjimečných případech mohou s dokumentací pracovat pouze se souhlasem klienta a pod odborným dohledem pracovníků projektu.
- Klienti: Klient má právo nahlížet do své dokumentace. Na vyžádání je mu umožněno nahlédnutí do vytištěných záznamů z elektronické databáze nebo do papírové složky. Tyto kopie jsou po nahlédnutí skartovány. Pokud klient požaduje kopii dokumentace, stvrzuje žádost podpisem a přebírá odpovědnost za případný únik informací.
- Kontrolní a auditorské orgány (v nezbytném rozsahu): Oprávněné kontrolní orgány v rámci realizace projektu mají právo nahlížet do dokumentace výhradně za účelem ověření oprávněnosti a rozsahu poskytnuté podpory. Pro účely těchto kontrol je dokumentace poskytována v maximální možné míře anonymizovaná.

8.5 Předávání informací

Předávání informací probíhá v nezbytném rozsahu a v souladu s pravidly mlčenlivosti a ochrany osobních údajů:

- V rámci týmu: Pracovníci si předávají informace nezbytné pro práci s klientem, zejména na klientských poradách, týmových intervizích a supervizích. Rozdělení klientů v projektu KoPilot zohledňuje kapacitu terapeutů a kontinuitu podpory.
- Směrem k organizaci a donátorům: Statistické a agregované údaje jsou poskytovány organizaci Prostor plus o.p.s., jejímu vedení a donátorům (např. obcím, Středočeskému kraji, MŠMT, MPSV) v rámci průběžných, závěrečných a výročních zpráv.
- Ve vztahu k OSPOD a soudům: Pracovníci poskytují informace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na základě písemné žádosti a v zákonném rozsahu. Klient je o této skutečnosti informován. Na vyžádání jsou OSPOD poskytovány informace o průběhu spolupráce a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte. Pracovníci jsou rovněž povinni na dotaz soudu sdělit skutečnosti významné pro soudní řízení.

8.6 Hodnocení statistických údajů

Statistické údaje jsou průběžně vyhodnocovány pracovníky projektu při uzavírání jednotlivých etap projektu a slouží k vykazování stanovených indikátorů. Mezi sledované ukazatele patří zejména:

- celkový počet osob, které získaly jakoukoliv formu podpory,
- počet osob využívajících podpořeného projektu během trvání projektu,
- demografické ukazatele, jako je věk, dosažené vzdělání, postavení na trhu práce a příslušnost ke znevýhodněným skupinám.

Hodnocení těchto údajů slouží k naplnění požadavků donátorů a k průběžnému vyhodnocování efektivity projektu

8.7 Archivace dokumentace

Archivace dokumentace se řídí interními pravidly organizace. Veškeré další dokumenty související s realizací projektu jsou uchovávány po dobu 10 let od ukončení projektu, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku poté, kdy byla příjemci vyplacena závěrečná platba, příp. kdy příjemce poukázal přeplatek dotace stanovený na základě schváleného vyúčtování výdajů v závěrečné žádosti o platbu zpět ŘO. Po uplynutí této lhůty je elektronická dokumentace odstraněna z databáze a papírová dokumentace je skartována.

O provedené skartaci je veden záznam v Knize skartovaných složek, která obsahuje název dokumentu, datum skartace a jméno odpovědného pracovníka.

8.8 Monitorovací zprávy

Monitorovací zprávy jsou zpracovávány pro jednotlivé zdroje financování v rámci stanovených monitorovacích období. Obsahují zejména:

- počet podpořených osob za dané období a kumulativní počet osob od začátku projektu,
- typ, specifikaci a rozsah poskytnuté podpory,
- informace o personálním zajištění a statistické údaje, včetně srovnání s předchozími obdobími,
- přehled dosažených výstupů, například počet zpracovaných a zveřejněných analytických, evaluačních a strategických dokumentů.

Monitorovací zprávy slouží jako nástroj transparentního vykazování činnosti projektu a jako podklad pro další rozvoj a evaluaci poskytovaného projektu.

9. Limity projektu

Navzdory komplexnímu a systematickému pojetí má projekt své limity, které vyplývají z charakteru cílové skupiny, organizačních možností projektu i širšího systémového kontextu. Tyto limity je nezbytné reflektovat jak při realizaci projektu, tak při jeho evaluaci a případném přenosu do jiných prostředí.

Jedním z hlavních limitů je kapacitní omezení projektu, které je dáno personálním zajištěním a intenzitou poskytované podpory. Projekt pracuje s vysokou mírou individuální práce, case managementu a koordinace, což klade značné nároky na časovou dostupnost odborných pracovníků. V obdobích zvýšené poptávky může docházet k nutnosti regulace vstupu nových klientů, snížení intenzity podpory nebo k jejich přesměrování do jiných služeb.

Dalším limitem je dobrovolnost spolupráce a variabilní motivace klientů. Přestože je participativní přístup klíčovým principem projektu, ne všichni klienti jsou v daném období schopni nebo ochotni aktivně spolupracovat. Kolísání motivace, ambivalence ke změně či vnější tlak na zapojení do projektu mohou ovlivňovat průběh i výsledky intervence.

Projekt je dále limitován funkčností regionální sítě návazných služeb. Účinnost case managementu a multidisciplinární spolupráce je do značné míry závislá na dostupnosti, kapacitě a ochotě spolupracujících subjektů. V regionech s omezenou nabídkou specializované péče nebo s nízkou mírou provázanosti služeb může být koordinace podpory náročnější a méně efektivní.

Specifickým limitem je také časová náročnost práce s rodinou a přirozeným prostředím klienta. Zapojení rodiny může významně přispět ke stabilitě změn, avšak současně může být komplikováno konfliktními vztahy, nízkou spoluprací nebo omezenými kapacitami blízkých osob.

V neposlední řadě je třeba zmínit systémové limity, jako jsou legislativní rámce, administrativní zátěž spojená s vykazováním projektů nebo krátkodobost financování. Tyto faktory mohou ovlivňovat kontinuitu projektu a dlouhodobé plánování podpory.

Reflexe uvedených limitů je považována za důležitou součást metodického přístupu a slouží jako východisko pro realistické nastavování cílů, očekávání a evaluace projektu.

10. Doporučení pro implementaci projektu v jiném zařízení

Metodika je koncipována jako přenositelný rámec, který může sloužit jako inspirace pro realizaci obdobného projektu v jiném regionu nebo zařízení. Úspěšná implementace však předpokládá zohlednění místních podmínek, kapacit a specifik cílové skupiny.

Zásadním předpokladem je dostatečné personální zajištění. Projekt vyžaduje tým odborníků s terapeutickými kompetencemi, schopností práce v modelu case managementu a ochotou spolupracovat v multidisciplinárním prostředí. Doporučuje se jasné vymezení rolí, odpovědností a časových kapacit jednotlivých pracovníků již v přípravné fázi.

Dalším klíčovým faktorem je mapování regionální sítě služeb a aktivní budování spolupráce s relevantními institucemi. Před zahájením projektu je vhodné identifikovat dostupné návazné služby, školy, zdravotnická zařízení a orgány veřejné správy a navázat s nimi základní pracovní vztahy. Funkční síťování významně zvyšuje efektivitu podpory a snižuje riziko izolované práce s klientem.

Doporučuje se věnovat pozornost nastavení provozní doby a míst poskytování podpory tak, aby odpovídaly časovým možnostem cílové skupiny. Flexibilita v nabídce termínů a dostupnost ambulantních prostor se ukazují jako zásadní pro udržení klientů v projektu.

Při implementaci je rovněž vhodné klást důraz na sjednocení metodického rámce a vnitřní komunikace týmu. Pravidelné porady, supervize a intervize jsou nezbytné nejen pro kvalitu práce, ale také pro udržení týmové stability a prevenci přetížení pracovníků.

V neposlední řadě se doporučuje průběžná evaluace a reflexe projektu, která umožňuje včas zachytit slabá místa, upravovat pracovní postupy a reagovat na měnící se potřeby klientů i regionu.

11. Závěr

Předložená metodika představuje ucelený a systematický rámec terapeutického projektu zaměřeného na podporu ohrožených dospívajících a jejich rodin. Vychází z bio-psycho-sociálního přístupu, principů participace klienta, case managementu a multidisciplinární spolupráce a klade důraz na dostupnost, kontinuitu a etickou kvalitu poskytované podpory.

Metodika propojuje terapeutickou práci s širším sociálním a institucionálním kontextem klienta a reflektuje potřebu koordinované a dlouhodobě orientované intervence. Současně vytváří jasný rámec pro práci týmu, dokumentaci, evaluaci a profesní podporu pracovníků.

Dokument je koncipován tak, aby byl využitelný nejen jako interní metodický materiál, ale také jako inspirace pro další zařízení usilující o rozvoj komplexních služeb v oblasti duševního zdraví

dospívajících. Jeho ambicí není nabídnout univerzální řešení, ale poskytnout strukturovaný a flexibilní model, který lze přizpůsobit specifickým podmínkám jednotlivých regionů a organizací.

Metodika zdůrazňuje, že kvalitní podpora dospívajících v psychosociální zátěži je procesem založeným na vztahu, důvěře a spolupráci. Její účinnost je podmíněna nejen odbornými postupy, ale také schopností systému reagovat na jedinečné potřeby klientů a vytvářet pro ně bezpečný a srozumitelný prostor.