

Metodika práce TDZ

Týmu duševního zdraví pro děti na Vlášimsku

financovaný z projektu OPZ+

číslo projektu: CZ.03.02.01/00/25_084/0005817

dobu realizace projektu: 1.3.2026-31.12.2028

Verze 1

Vytvořeno: 23.3.2026

Obsah

1.	Poslání	4
1.1.	Filozofie Týmu duševního zdraví	4
1.2.	Vymezení pojmů	4
1.3.	Cílové skupiny projektu TDZ.....	4
2.	Hlavní cíl TDZ.....	6
2.1.	Dílčí cíle	6
2.2.	Zásady TDZ při práci s dětmi a jejich rodinami	7
3.	Organizace a fungování týmu TDZ.....	9
3.1.	Složení týmu TDZ	9
3.1.1.	Role koordinátora TDZ	10
3.1.2.	Role sociálního pracovníka.....	11
3.1.3.	Role Experta – psychologa/ psychoterapeuta.....	11
3.2.	Pracovní porady.....	11
3.3.	Místní a časová dostupnost služeb.....	12
4.	Vstup do služeb TDZ	12
4.1.	Kontaktování	12
4.2.	Proces přijetí klienta TDZ.....	13
4.2.1.	První kontakt	13
5.	Průběh spolupráce	16
5.1.	Indikace k poskytování péče odborníky TDZ a dalšími spolupracujícími osobami..	16
5.1.1.	Indikace k poskytování péče sociálního pracovníka.....	16
5.1.2.	Indikace klienta TDZ k vyšetření psychologem/psychoterapeutem nebo pedopsychiatrem	18
5.2.	Postupy práce psychoterapeuta	18
5.2.1.	Na co se terapeut u školních dětí nejčastěji zaměřuje:	19
5.2.2.	Jak terapeut pracuje s dětmi	20
6.	Ukončení spolupráce	21
6.1.	Postup při odmítnutí zájemce o služby TDZ	21
7.	Ochrana práv dítěte a prevence rizikových situací	22
7.1.	Prevence porušování práv dítěte	22

7.2.	Respektující komunikace	22
7.3.	Prevence rizikových situací a omezení práv	23
7.4.	Střet zájmů a profesionální hranice	23
7.5.	Poskytování informací třetím stranám	23
7.6.	Odkaz na Pracovní postupy TDZ.....	23
8.	Stížnosti na poskytované služby TDZ	23
8.1.	Evidence stížností.....	24
9.	Dokumentace o dítěti	24
10.	Krizové situace	25
10.1.	Principy práce v krizové situaci	25
10.2.	Typické krizové situace.....	25
10.3.	Odkaz na Pracovní postupy TDZ	25
11.	Nouzové a havarijní situace v TDZ	25

1. Poslání

1.1. Filozofie Týmu duševního zdraví

Hlavním cílem působení Týmu duševního zdraví (TDZ) je podpořit včasnou péči v přirozeném prostředí dítěte prostřednictvím kontinuální prevence i přímé podpory. TDZ poskytuje služby a poradenství v oblasti péče o duševní zdraví dětí, usiluje o předcházení zhoršování situace a obtíží dítěte, přičemž se zaměřuje na mobilizaci jeho vlastních zdrojů v přirozeném prostředí a na posilování kompetencí osob, které nesou odpovědnost za jeho výchovu a vzdělávání.

1.2. Vymezení pojmů

Klient TDZ: Za klienta je pro účely této metodiky považováno dítě a zákonný zástupce.

Dítě: Pojem dítě označuje každou osobu mladší 18 let, která plní povinnou školní docházku.

Zákonný zástupce: Rodič dítěte nebo jiná osoba odpovědná za jeho výchovu, péči a za rozhodování v jeho právních a osobních záležitostech.

Kontaktní pracoviště: Prostor určený pro setkávání s pracovníky TDZ. Děti, jejich zákonní zástupci nebo pedagogové zde mohou ve vymezené provozní době kontaktovat sociálního pracovníka a konzultovat aktuální situaci dítěte. Současně zde probíhají předem domluvená setkání sociálního pracovníka, psychoterapeuta či dalších odborníků s dítětem a případně také s dalšími osobami, které se podílejí na jeho výchově nebo ovlivňují jeho sociální prostředí (např. pedagogové).

Mezioborová spolupráce: Koordinovaná činnost pracovníků z různých profesních oblastí (sociální práce, psychologie, psychoterapie, pedagogika), která směřuje k podpoře dítěte a jeho rodiny.

Sociální prostředí dítěte: Okolí a vztahy dítěte, které mají vliv na jeho vývoj a fungování, zahrnující rodinu, školu, vrstevníky a komunitu.

Individuální plán podpory (IPP): Individuální plán podpory je dokument, který stanovuje cíle a postupy podpory dítěte v oblasti jeho psychického, sociálního a případně vzdělávacího fungování. Vzniká ve spolupráci s dítětem, jeho zákonným zástupcem a podle potřeby také s dalšími osobami z jeho přirozeného prostředí (např. pedagogové). Plán je průběžně vyhodnocován a podle aktuální situace dítěte aktualizován.

1.3. Cílové skupiny projektu TDZ

a) Děti

Primární cílovou skupinu tvoří děti plnící povinnou školní docházku, kteří:

- navštěvují základní školy v našem regionu, nebo
- studují nižší stupeň víceletého gymnázia v našem regionu, nebo

- mají bydliště na území našeho regionu, i když školu navštěvují mimo něj.

TDZ se zaměřuje na děti, které vykazují psychické obtíže, neprospívání, mají problémové či náročné chování v jeho přirozeném sociálním prostředí (zejména školním a rodinném). Do cílové skupiny patří také děti se speciálními vzdělávacími potřebami, různým znevýhodněním, děti ohrožené vznikem nebo rozvojem duševního onemocnění a děti, jejichž situace vyžaduje zvýšenou míru psychosociální podpory.

Do cílové skupiny dále spadají děti v:

- péči nebo v evidenci školských a sociálních služeb (školská poradenská zařízení, krizová centra, centra na podporu integrace cizinců, sociální služby),
- agendě OSPOD, jejichž základní životní potřeby nejsou dlouhodobě naplňovány nebo jsou vystaveny dlouhodobé zátěži či traumatu,
- ohrožené umístěním do náhradní rodinné péče,
- již umístěné v náhradní rodinné péči nebo po návratu z ní, které potřebují více modalit psychosociální podpory,
- ohrožené nepříznivou socioekonomickou situací.

Děti mohou prožívat různé psychické i vztahové obtíže, které se mohou projevit v jejich chování, emocích nebo celkové pohodě. Co děti mohou zažívat:

- Cítit úzkost
- Něčeho se bát
- Někdo jim může ubližovat
- Mohou žít v nefunkčních nebo zatěžujících vztazích
- Mohou být nespokojené se svým životem
- Mohou trpět poruchami spánku
- Mohou se jednoduše necítit dobře, i když neví proč

Horší školní prospěch může být jedním ze signálů některého z výše uvedeného problému, který má hlubší příčiny a kontext. Děti mohou navštívit kontaktní pracoviště Týmu duševního zdraví, kontaktovat pracovníka TDZ v rámci otevírací doby v prostorách základní školy, kterou navštěvují nebo se obrátit na pracovníka TDZ telefonicky či emailem. Při vyhodnocení nutnosti řešit problém na úrovni rodiny bude sociálním pracovníkem kontaktována rodina. Při vyhodnocení nutnosti řešit problémy na úrovni školy bude kontaktován školní metodik prevence / třídní učitel / školní speciální pedagog dle potřeby konkrétní situace a v zájmu konkrétních potřeb dítěte.

b) Zákonní zástupci

Každý zákonný zástupce se může dostat do situace, kdy si neví rady s obtížemi spojenými s výchovou či chováním svého dítěte. V takových chvílích se může obrátit na TDZ, požádat o podporu nebo konzultaci a společně s týmem hledat způsoby, jak situaci lépe porozumět a jak dítě co nejúčinněji podpořit.

Zákonný zástupce se může obávat situací, kdy dítě:

- přestává komunikovat nebo se vyhýbá rozhovorům,
- je uzavřené, smutné, úzkostné nebo citově nevyrovnané,
- dlouhodobě neprospívá,
- má potíže ve škole (vztahové, učební či adaptační),
- vykazuje rizikové chování nebo sklony k agresivitě.

c) Pedagogičtí pracovníci

Pedagogičtí pracovníci působící na základních školách v našem regionu a na nižším stupni víceletého gymnázia mohou v rámci své praxe narážet na situace, které vyžadují odbornou podporu v oblasti duševního zdraví dětí.

Pedagog se může setkat se situací, kdy:

- je žák, se kterým pracuje, emocionálně nevyrovnaný, úzkostný, smutný nebo agresivní,
- si není jistý, jak vhodně přistupovat k některým žákům v náročných situacích,
- potřebuje podporu při řešení obtížných vztahových, adaptačních či výchovných problémů ve třídě,
- má obavy o psychickou pohodu žáka a hledá vhodný postup, jak jej podpořit.

Pedagogičtí pracovníci se mohou obracet na TDZ, kde s nimi příslušní odborníci budou konzultovat jejich konkrétní potřeby a situace, které ve své praxi aktuálně řeší. Cílem je společně hledat způsoby, jak efektivně podpořit žáka i pedagoga v daném kontextu.

2. Hlavní cíl TDZ

Vznik TDZ má zajistit včasnou, dostupnou a koordinovanou psychosociální podporu dětem s duševními obtížemi a jejich rodinám. Cílem je předcházet zhoršování jejich situace, posilovat jejich zdroje a snižovat riziko sociálního vyloučení.

2.1. Dílčí cíle

- **Zlepšovat podmínky a celkovou situaci dětí**, kteří mají v důsledku vnějších vlivů prostředí, znevýhodnění, speciálních vzdělávacích potřeb nebo prožitých traumat zhoršené podmínky pro život i vzdělávání.
- **Poskytovat podporu rodinám, pedagogům a dalším odborníkům**, kteří se podílejí na řešení obtížných situací dětí a potřebují odborné vedení či konzultaci.
- **Zavádět a rozvíjet odborné postupy a metodiky práce** s ohroženými dětmi v souladu s odborným zázemím a kompetencemi týmu.
- **Podporovat prevenci a péči o duševní zdraví dětí** v jejich přirozeném prostředí.
- **Příspěvat k destigmatizaci problematiky duševního zdraví** v rodinném, školním i širším komunitním prostředí.

- **Podporovat dlouhodobou udržitelnost a systémové ukotvení TDZ v regionu**, aby byla zajištěna kontinuita podpory i po skončení projektového financování.

2.2. Zásady TDZ při práci s dětmi a jejich rodinami

Členové týmu se při poskytování podpory řídí platnými právními předpisy, profesními etickými kodexy, uznávanými principy práce s dětmi a vědecky ověřenými metodami odpovídajícími jejich odborné roli. Veškerá činnost je vedena s respektem k potřebám dítěte, jeho rodiny a dalších zapojených osob.

Multidisciplinarita a spolupráce

Tým složený z odborníků různých specializací umožňuje, aby každý člen přispíval svým profesním pohledem k porozumění situaci dítěte a jeho rodiny. Multidisciplinární přístup vytváří prostor pro sdílení odborných náhledů, konzultace mezi členy týmu i spolupráci s externími partnery. Díky tomu lze společně nastavovat vhodné formy podpory a reagovat na potřeby dítěte komplexně a koordinovaně.

Tyto principy jsou klíčové pro udržení kontinuity péče a vytvoření uceleného obrazu o potřebách dítěte i jeho rodiny. Význam multidisciplinární spolupráce se promítá napříč celou činností TDZ a je základním pilířem jeho fungování.

Přístupnost

Podpora poskytovaná TDZ je organizována tak, aby byla pro děti a jejich rodiny prostorově, materiálně, časově, místně i finančně dostupná. Tým usiluje o to, aby služby byly snadno dosažitelné, flexibilní a přizpůsobené potřebám cílové skupiny.

Bezplatnost

Podpora poskytovaná TDZ je poskytována zcela bezplatně a není podmíněna žádnou formou členství, registrace ani jiného závazku.

Bezpečnost

Základem fungování TDZ je prostředí, které zajišťuje maximální biopsychosociální bezpečí a zároveň podporuje rozvoj potenciálu dítěte a jeho rodiny. Pracovníci dbají na to, aby děti i jejich zákonní zástupci rozuměli svým právům a měli k dispozici všechny potřebné informace.

Pracovníci TDZ spolupracují s dětmi, jejich rodinami a dalšími osobami či institucemi zapojenými do péče a podpory dítěte (např. pedagogičtí pracovníci, OSPOD, SAS, školská poradenská zařízení), pokud to vyžaduje konkrétní situace.

Práce přímo s dětmi probíhá vždy na základě předchozího informovaného souhlasu zákonného zástupce, s výjimkou situací, kdy je poskytována krizová intervence.

Při terénní práci pracovníci nevstupují do domácnosti, pokud je v ní pouze dítě nebo děti mladší 18 let, s výjimkou případů bezprostředního ohrožení života. V takové situaci poskytnou nezbytnou pomoc a kontaktují složky IZS nebo Policii ČR. Pokud dítě není ohroženo na životě,

pracovníci plánovanou podporu neposkytnou a postupují podle vyhodnocení situace, případně kontaktují Policii ČR. Pracovníci TDZ nesmějí převážet děti ani jejich rodiny v pracovním ani soukromém vozidle.

Transparentnost

Veškerá dokumentace obsahující osobní údaje dítěte nebo jejich zákonných zástupců je vedena pouze na základě jejich informovaného souhlasu. Zákonní zástupci mají právo do této dokumentace nahlížet a být průběžně informováni o jejím obsahu.

TDZ shromažďuje pouze takové údaje, které jsou nezbytné pro poskytování podpory a naplňování účelu služby. Všichni zúčastnění jsou srozumitelně informováni o tom, jaké záznamy jsou vedeny a za jakým účelem (podrobněji upraveno v rámci GDPR).

Rovnost

Na podporu poskytovanou TDZ mají nárok všechny děti bez ohledu na pohlaví, národnost, etnický původ, sociální situaci, vyznání, zdravotní stav, sexuální orientaci či jiné charakteristiky.

Pracovníci TDZ aktivně dbají na zajištění rovného a nediskriminačního přístupu ke všem dětem, i jejich rodinám. Ve svých verbálních i neverbálních projevech jedná s respektem, nestranností a ohledem na důstojnost každého člověka.

Profesionálnost

Každý pracovník TDZ si uvědomuje a respektuje hranice svých kompetencí. Svůj odborný přístup zakládá na odpovídající kvalifikaci, průběžném vzdělávání, osobní angažovanosti, odpovědnosti a schopnosti samostatné i mezioborové spolupráce.

Pracovník udržuje s dětmi, jejich rodinami i dalšími zapojenými osobami profesionální a respektující vztah, který stojí na principu partnerské odborné podpory. Jeho role spočívá v doprovázení a odborném vedení, nikoli v pozici experta určujícího řešení bez spoluúčasti rodiny či dalších aktérů.

Důstojnost a respekt

Pracovníci respektují názory dětí i jejich zákonných zástupců a staví je na roveň svým odborným pohledům. Každé rozhodnutí rodiny je respektováno, přičemž pracovníci zároveň poskytují srozumitelné informace o možných rizicích a důsledcích jednotlivých voleb.

Pracovníci TDZ podporují svobodné rozhodování a chrání práva a zájmy dětí, i jejich rodin. Ve své práci ani v kolegiálních vztazích nevytvářejí dojem nadřazenosti, nesoutěží a nevstupují do konfrontace. Spolupracují partnersky a s respektem, vždy ve prospěch nejlepšího zájmu dítěte.

Pokud je při intervenci nezbytný fyzický kontakt, pracovník jedná vždy v souladu s profesní etikou a pouze v rámci předem stanovených a zdokumentovaných postupů (např. položení ruky na rameno jako podpora ukotvení).

Nehodnotící postoj

Pracovníci TDZ uplatňují nehodnotící a otevřený přístup ke všem dětem, jejich rodinám i dalším zapojeným osobám. V komunikaci se vyhýbají nálepkování, moralizování či posuzování chování a rozhodnutí druhých. Zaměřují se na porozumění situaci, potřebám a prožívání jednotlivce, nikoli na hodnocení toho, co je „správné“ nebo „špatné“.

Nehodnotící postoj vytváří bezpečný prostor, ve kterém mohou děti i jejich rodiny otevřeně sdílet své obavy, zkušenosti a názory bez strachu z kritiky či odmítnutí. Pracovníci podporují dialog, aktivně naslouchají a pomáhají hledat řešení, která vycházejí z možností a zdrojů samotné rodiny.

Mlčenlivost

Pracovníci TDZ jsou vázáni povinnostmi mlčenlivosti vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů a interních pravidel. Veškeré informace a osobní údaje dítěte nebo jeho rodiny jsou chráněny a nejsou poskytovány třetím osobám bez jejich souhlasu, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Vzhledem k tomu, že práce TDZ je založena na vztahu důvěry, jsou děti, i jejich zákonní zástupci vždy srozumitelně informováni o rozsahu mlčenlivosti i o zákonných výjimkách, kdy je pracovník povinen informace předat příslušným orgánům.

Dobrovolnost

Podpora TDZ je využívána na základě svobodného rozhodnutí dítěte a jeho zákonného zástupce, kteří ji mohou kdykoliv ukončit. Veškeré činnosti jsou poskytovány pouze s informovaným souhlasem zákonného zástupce a podle možností také dítěte.

Dobrovolnost platí i v situacích, kdy je podpora doporučena OSPOD nebo je součástí soudního či správního rozhodnutí. I v těchto případech je nezbytné, aby se rodina aktivně rozhodla pro spolupráci a byla srozuměna s jejím účelem a průběhem.

Ochrana klienta před vznikem závislosti na poskytované službě

TDZ je aktivizační a podpůrná služba, která vychází ze silných stránek dítěte a jeho přirozeného prostředí. Pracovníci podporují rozvoj a využívání vlastních zdrojů rodiny tak, aby se posilovala její samostatnost, soběstačnost a předcházelo se vzniku závislosti na poskytované podpoře.

3. Organizace a fungování týmu TDZ

3.1. Složení týmu TDZ

Tým TDZ je tvořen odborníky, kteří společně zajišťují koordinovanou a komplexní podporu dětem, jejich rodinám a pedagogickým pracovníkům v regionu. V týmu působí:

- **Koordinátor TDZ:** Zajišťuje organizační a metodickou koordinaci projektu, komunikaci s partnery (školy, instituce, poskytovatelé sociálních služeb) ve všeobecných otázkách, administrativní podporu týmu a propojení TDZ s aktivitami MAS Blaník v regionu.
- **Sociální pracovník (Case manager):** Je hlavním koordinátorem podpory pro dítě a jeho rodinu. Zajišťuje první kontakt, mapování situace, vedení dokumentace, komunikaci se školami a institucemi v konkrétních případech podpory dítěte a jeho rodiny, koordinaci individuálního plánu podpory (IPP) a propojení odborností v týmu.
- **Expert – psycholog/ psychoterapeut:** Poskytuje psychologické konzultace, odborné posouzení, intervence a podporu dítěti i rodině. Podílí se na tvorbě a vyhodnocování IPP a přináší do týmu psychologickou expertizu.

Tým pracuje interdisciplinárně, sdílí informace v rámci svých kompetencí a společně plánuje nejvhodnější postup podpory.



3.1.1. Role koordinátora TDZ

Koordinátor TDZ zajišťuje, aby celý projekt Týmu duševního zdraví fungoval jako jeden celek. Stará se o to, aby všechny aktivity byly dobře naplánované, propojené a administrativně v pořádku. Zajišťuje:

- smluvní ustanovení a potřebné dokumenty

- komunikaci s veřejností
- spolupráci se školami – podmínky spolupráce s vedením, nikoliv řešení konkrétních případů podpory
- administrativní a organizační podpora týmu
- propojování aktivit a služeb v regionu
- monitoring a vyhodnocování projektu

3.1.2. Role sociálního pracovníka

Sociální pracovník je koordinátorem podpory poskytované dítěti a jeho rodině. Zajišťuje:

- první kontakt a mapování situace,
- koordinaci IPP,
- zapojování dalších odborníků podle jejich kompetencí,
- komunikaci s rodinou, školou a dalšími institucemi,
- sdílení kazuistiky na poradách,
- průběžné vyhodnocování efektivity podpory.

Sociální pracovník navazuje s dítětem a rodinou bezpečný a profesionální vztah, který podporuje spolupráci, ale zároveň předchází vzniku nadměrné či závislostní vazby.

3.1.3. Role Experta – psychologa/ psychoterapeuta

Psycholog / psychoterapeut poskytuje odbornou podporu dětem a jejich rodinám, které se potýkají se vzdělávacími, výchovnými nebo osobními obtížemi. Podílí se na tom, aby podpora byla včasná, citlivá a odpovídala potřebám dítěte i jeho rodiny. Zajišťuje

- individuální konzultace a intervence pro děti
- poradenskou podporu zákonným zástupcům

3.2. Pracovní porady

Pracovní porady celého týmu TDZ probíhají pravidelně a mají dvě části – administrativní a kazuistickou. Součástí práce týmu je také pravidelná spolupráce s odbornými partnery, se kterými se tým setkává dle potřeby a aktuální situace.

Průběh kazuistické části porady TDZ

V kazuistické části porady pracovníci sdílejí důležité informace o dětech a jejich rodinách, poskytují odborné pohledy ze svých profesí a společně vytvářejí návrhy na zahájení, průběh či ukončení podpory. Každý člen týmu přispívá svým úhlem pohledu a odborností.

O rozhodnutích, která musí být učiněna mimo společnou poradou (např. z důvodu naléhavosti), je tým informován při nejbližší možné příležitosti.

3.3. Místní a časová dostupnost služeb

Kontaktní místo TDZ

Adresa: Vlašim / konkrétní místo v jednání

V provozní dobu je k dispozici na kontaktním místě sociální pracovník. V ostatní časy je nutná předchozí telefonická či e-mailová dohoda. Aktuální provozní doba je k dispozici na: www.tdzvlasimsko.cz

Kontakt sociálního pracovníka: **Tel.: 736 485 450**

E-mail: tdz@tdzvlasimsko.cz

Spádová oblast

Služby TDZ jsou určeny dětem, kteří plní povinnou školní docházku v rámci základního vzdělávání v naší spádové oblasti, a jejich zákonným zástupcům či jiným osobám odpovědným za jejich výchovu a vzdělávání. Podpora je poskytována také dětem, kteří žijí v našem regionu, ale základní školu navštěvují mimo tuto oblast.

Možnost zapojit se, spolupracovat a využívat služeb TDZ mají všechny základní školy v naší spádové oblasti, které o spolupráci projeví zájem. Škola, která chce služby TDZ využívat, uzavírá Smlouvu o spolupráci mezi poskytovatelem služby a danou školou. Podpisem Smlouvy o spolupráci se škola zavazuje umožnit odborníkům TDZ vstup do školy a zajistit jim vhodné prostory pro individuální i skupinovou práci.

4. Vstup do služeb TDZ

Vstup do služby začíná kontaktováním TDZ ze strany dítěte, jeho zákonných zástupců, zástupců školy nebo jiné spolupracující služby.

Po navázání kontaktu sociální pracovník provádí základní posouzení situace a úvahu nad vhodným rámcem podpory. Součástí procesu je:

- shromáždění potřebných informací o sociální, vzdělávací či zdravotní situaci dítěte,
- vytvoření a nastavení individuálního plánu podpory,

Pro mapování situace dítěte a jeho rodiny budou pracovníci využívat vstupní dotazník.

4.1. Kontaktování

TDZ může být kontaktován samotným dítětem nebo různými osobami a subjekty, které se podílejí na péči o dítě nebo jsou součástí jeho přirozeného prostředí.

Mezi tyto subjekty patří zejména:

- Zákonní zástupci či jiné osoby odpovědné za výchovu a vzdělávání

- Školy a školská zařízení – pedagogičtí pracovníci ZŠ, nižšího stupně víceletého gymnázia, pracovníci školních poradenských pracovišť (ŠPP), pracovníci zařízení ústavní a ochranné výchovy
- Školská poradenská zařízení (ŠPZ) – pedagogicko-psychologické poradny (PPP), speciálně pedagogická centra (SPC), střediska výchovné péče (SVP)
- Sociální služby – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, raná péče, zařízení pro děti, azylové domy pro rodiny s dětmi
- Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)
- Rodinná centra, manželské a rodinné poradny
- Obce v regionu MAS Blaník a další místní instituce

4.2. Proces přijetí klienta TDZ

4.2.1. První kontakt

Dítě, jejich zákonní zástupci nebo další zapojené osoby se mohou na TDZ obrátit na základě:

- doporučení jiného odborníka či instituce (škola, ŠPZ, PPP, SPC, OSPOD, pediatr, pedopsychiatr, jiný lékař nebo sociální služba),
- vlastního rozhodnutí dítěte,
- iniciativy zákonného zástupce nebo jiné osoby odpovědné za péči a výchovu.

První kontakt může proběhnout:

- osobně,
- telefonicky,
- e-mailem
- prostřednictvím sociálních sítí (WhatsApp)

Sociální pracovník má k dispozici telefon s hlavním kontaktním číslem TDZ. Aktuální provozní doba je uvedena na www.tdzvlasimsko.cz

Sociální pracovník reaguje na zmeškané hovory a zprávy při nejbližší možné příležitosti.

Průběh prvního kontaktu

Sociální pracovník TDZ je první kontaktní osobou TDZ. Sociální pracovník naslouchá, zjišťuje a mapuje důvody, které vedly k oslovení služby. Poskytuje základní informace o možnostech podpory a zaznamenává nezbytné údaje do interního systému (datum kontaktu, základní identifikační údaje, stručný popis situace, vnímané obtíže a předběžné potřeby).

Sociální pracovník následně domlouvá termín vstupního setkání, obvykle do 5 pracovních dnů. Pokud situace vyžaduje rychlejší postup (např. akutní obtíže), je termín přizpůsoben aktuálním okolnostem.

Co sociální pracovník mapuje během prvního kontaktu

Aby bylo možné posoudit vhodnost služby a naplánovat další postup, pracovník zjišťuje zejména:

- Odkud dítě je (zda je již v péči zdravotnického zařízení, zda je v agendě OSPOD, zda je doporučen školou či jinou službou).
- Zda spadá do cílové skupiny TDZ (zda navštěvuje školu v regionu MAS Blaník, zda v regionu žije, nebo zda má k území jinou relevantní vazbu).
- Oblast identifikovaných potřeb (sociální, pedagogické, zdravotní, psychické nebo jejich kombinace; případně akutnost situace).
- Bezpečnostní a rizikové faktory (např. ohrožení dítěte, potřeba krizové intervence, nutnost zapojení dalších subjektů).
- Kapacitu a dostupnost psychoterapeutů, přičemž vždy je prioritou nejlepší zájem dítěte.
- Očekávání dítěte a rodiny (co od služby očekávají, jaký typ podpory hledají).
- Základní údaje potřebné pro vedení dokumentace (kontaktní údaje, věk dítěte, stručný popis situace, předběžné určení vhodné formy podpory).

Odmítnutí péče během prvního kontaktu

Péče TDZ může být během prvního kontaktu odmítnuta v případech, kdy dítě nespadá do cílové skupiny TDZ, zejména pokud:

- nemá faktický nebo trvalý pobyt v regionu,
- nenavštěvuje základní školu nebo nižší stupeň víceletého gymnázia v regionu,
- není jinak relevantně napojen na území, pro které je služba určena,
- jeho obtíže či potřeby nespadají do kompetencí TDZ (např. vyžadují specializovanou zdravotní péči)
- je naplněna kapacita služby.

V případě odmítnutí péče během prvního kontaktu, sociální pracovník poskytne vždy základní sociální poradenství a předá kontakty na vhodnější službu či instituci.

Průběh vstupního setkání

Vstupní setkání může proběhnout v kontaktním místě TDZ na Vlašimsku, nebo terénně (ve škole, v domácnosti). Formu setkání volí sociální pracovník podle potřeb dítěte a jeho rodiny.

Sociální pracovník během vstupního setkání:

- podrobně a citlivě mapuje situaci dítěte,
- shromažďuje potřebné informace o jeho vývoji, rodinném zázemí, školním fungování a dalších relevantních oblastech,
- společně s dítětem a jeho rodinou formuluje zakázku/cíl/přání, tedy to, co chtějí podporou řešit nebo změnit.

Součástí vstupního setkání je také:

- vysvětlení principů práce TDZ,
- domluva na způsobu komunikace a spolupráce,
- podpis Smlouvy o poskytování služeb TDZ a souvisejících dokumentů (GDPR), pokud se rodina rozhodne do služby vstoupit.

Pravidla uzavírání smlouvy o poskytování služeb TDZ

S dítětem, resp. jeho zákonným zástupcem je uzavírána písemná smlouva o poskytování služeb TDZ, která vymezuje podmínky spolupráce a rozsah poskytované podpory.

Smlouva o poskytování služeb TDZ, jejíž součástí je souhlas se zpracováním osobních údajů, je uzavírána nejpozději na třetím setkání.

Bez podepsané smlouvy o poskytování služeb TDZ a souhlasu se zpracováním osobních údajů je poskytováno pouze základní sociální a psychologické poradenství a dítěti eventuelně jeho zákonnému zástupci je doporučeno využívání služeb jinde.

Smlouva je vystavena ve dvou vyhotoveních – jedno pro dítě či jeho zákonného zástupce, jedno pro poskytovatele služby.

Smlouva o spolupráci je přílohou této metodiky.

Doba trvání smlouvy a její obnova

Smlouva je uzavírána na dobu určitou, tzn. na 6 měsíců. Po uplynutí doby platnosti, v případě, že to vyžaduje konkrétní situace, je doporučeno jiné zařízení následné péče. Po uplynutí této doby může být smlouva obnovena, pokud:

- dítě a rodina mají zájem ve spolupráci pokračovat,
- existuje relevantní důvod pro pokračování podpory (např. rodina směřuje k cíli, ale ještě jej nedosáhla; podpora je dlouhodobě přínosná; cíl je naplňován postupně).

Obnova smlouvy probíhá po společném vyhodnocení dosavadní spolupráce formou dodatku ke smlouvě.

Zajištění srozumitelnosti účelu a obsahu služby

Při uzavírání smlouvy sociální pracovník srozumitelně vysvětluje dítěti i jeho zákonnému zástupci účel služby, její obsah a podmínky poskytování. Používá jednoduchý jazyk, přizpůsobuje tempo rozhovoru a v případě potřeby vysvětluje odborné pojmy. Průběžně ověřuje porozumění pomocí doplňujících otázek a shrnutí klíčových informací.

Rodina má dostatek času na dotazy i na prostudování dokumentu. Smlouva je uzavírána s dítětem starším 15 let nebo jeho zákonným zástupcem. Sociální pracovník základní informace v každém případě vysvětluje také dítěti způsobem odpovídajícím jeho věku, schopnostem a aktuální situaci, aby bylo do procesu přiměřeně zapojeno.

5. Průběh spolupráce

Po vstupním vyhodnocení situace dítěte začíná sociální pracovník systematicky pracovat na vytvoření individuálního plánu podpory. Tento plán vzniká ve spolupráci s dítětem, jeho rodinou a dalšími osobami z jeho přirozeného prostředí. Do procesu jsou zapojeni také členové týmu TDZ, aby byla zajištěna komplexnost podpory a propojení všech relevantních služeb.

Sociální pracovník koordinuje celý proces plánování – shromažďuje informace, podporuje dítě a rodinu při formulaci potřeb a cílů, vysvětluje možnosti podpory a pomáhá nastavovat realistické kroky, které povedou k jejich naplnění. Plán reflektuje aktuální situaci dítěte, jeho silné stránky, rizika i specifické potřeby.

Individuální plán podpory je živý dokument, který se průběžně vyhodnocuje a aktualizuje. Sociální pracovník pravidelně ověřuje, zda nastavené kroky odpovídají skutečným potřebám dítěte, zda dochází k posunu směrem k dohodnutým cílům a zda je zapojení jednotlivých odborníků efektivní. Pokud se situace dítěte nebo rodiny změní, je plán flexibilně upravován.

Realizace podpůrného plánu probíhá v duchu multidisciplinární spolupráce – odborníci sdílejí své poznatky, koordinují své postupy a společně hledají nejvhodnější formy podpory. Dítě a jeho rodina jsou do tohoto procesu aktivně zapojováni, aby byla zajištěna jejich informovanost, motivace a pocit spoluzodpovědnosti za průběh spolupráce.

Charakter a délka poskytované péče

Péče poskytovaná TDZ je tranzitní, intenzivní a časově omezená. Jejím cílem je stabilizace stavu dítěte, posílení kompetencí blízkých osob (zákonných zástupců, pečujících, pedagogů a dalších odborníků) a nastavení dostupných komunitních služeb v místě bydliště.

Podpora je poskytována v jasně vymezeném časovém rámci šesti měsíců, během nichž probíhá intenzivní práce podle individuálních potřeb dítěte a rodiny. V průběhu této doby jsou hlavní cíle podpory zpravidla z větší části naplněny a je možné postupně snižovat intenzitu zapojení TDZ.

Po stabilizaci situace směřuje TDZ k předání dítěte do běžně dostupných komunitních služeb, které mohou dlouhodobě navazovat na dosažené změny.

V případě opětovného zhoršení stavu je možné dítě znovu zařadit do podpory TDZ. Opětovné zařazení probíhá na základě žádosti rodiny nebo na doporučení školy, sociálních pracovníků či zdravotnických odborníků a řídí se aktuální kapacitou a zaměřením služby.

5.1. Indikace k poskytování péče odborníky TDZ a dalšími spolupracujícími osobami

5.1.1. Indikace k poskytování péče sociálního pracovníka

Sociální pracovník TDZ poskytuje podporu dětem, které jsou v riziku rozvoje duševních obtíží, mají diagnostikované potíže, pocházejí ze znevýhodněného prostředí nebo žijí v rodinách se

zátěžovými faktory. Pomáhá také dětem se speciálními vzdělávacími potřebami a těm, jejichž situace vyžaduje zvýšenou psychosociální podporu.

Hlavní oblasti podpory

- zmapování situace dítěte a rodiny a vyhodnocení potřeb
- tvorba a aktualizace individuálního plánu podpory
- základní sociálně-právní poradenství
- zajištění potřebné diagnostiky a návazných služeb
- stabilizace rodinného prostředí a posilování rodičovských kompetencí
- rozpoznání změn v chování dítěte a adekvátní reakce
- koordinace spolupráce mezi školou, rodinou a institucemi
- pomoc při řešení krizových situací

Návazné služby a předávání rodin

Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že rodina potřebuje širší nebo dlouhodobější podporu, může zprostředkovat kontakt s vhodnými službami. Patří sem zejména Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které mohou pracovat s celou rodinou, posilovat její funkčnost, podporovat rodičovské kompetence a pomáhat stabilizovat prostředí dítěte. Sociální pracovník TDZ rodinu na tuto službu naváže, pokud je to v jejím zájmu a odpovídá jejím potřebám.

Konkrétní činnosti

- sestavení a vyhodnocování individuálního plánu podpory
- sledování dodržování doporučeného režimu (např. léčebného)
- vyhodnocování rizik ohrožení dítěte a zajištění potřebných opatření
- využívání vhodných screeningových nástrojů
- poskytování rozhovorů a edukace dítěte i rodiny

Situace, kdy se rodiče mohou obrátit na sociálního pracovníka

- výchovné a vzdělávací obtíže
- rodinné konflikty, rozvodové situace
- finanční nebo bytové potíže
- hledání volnočasových aktivit
- obtížná komunikace se školou či institucemi
- dlouhodobá zátěž spojená s péčí o dítě se specifickými potřebami

Spolupráce v rámci TDZ

Sociální pracovník pravidelně konzultuje s ostatními členy týmu a spolupracujícími odborníky volbu vhodných intervencí, návazných služeb a postupů při řešení krizových situací.

5.1.2. Indikace klienta TDZ k vyšetření psychologem/psychoterapeutem nebo pedopsychiatrem

Psycholog či psychoterapeut TDZ je zapojen tehdy, když sociální pracovník na základě vstupního nebo průběžného vyhodnocení identifikuje potřebu psychologické diagnostiky nebo psychologické intervence. Pokud je zřejmé, že dítě potřebuje péči pedopsychiatra, je mu doporučena a zprostředkována návazná odborná péče.

Při posuzování obtíží se zohledňuje vývojová fáze dítěte, jeho rodinné a školní prostředí a dopad potíží na každodenní fungování.

Situace vyžadující zapojení psychologa/psychoterapeuta nebo pedopsychiatra

- **Suicidální projevy** – zmínky o sebevražedných myšlenkách, akutní riziko, nutnost krizové podpory a odborného vyšetření.
- **Sebepoškozování** – opakované nebo rizikové chování spojené se stresem.
- **Poruchy vnímání a myšlení** – halucinace, bludy, bizarní prožitky.
- **Výrazné změny chování** – náhlé stažení, útlum, výrazná aktivita, agrese, porušování pravidel, zanedbávání péče o sebe, rituály.
- **Závažné změny nálady** – dlouhodobý pokles nebo naopak zvýšená nálada, poruchy spánku, změny chuti k jídlu.
- **Výrazné úzkostné projevy** – panické ataky, fobie, separační či sociální úzkost, úzkost narušující běžné fungování.
- **Projevy poruch příjmu potravy** – výrazné omezení jídla, pokles hmotnosti, zvracení, přejídání, strach z tloušťky.
- **Tělesné obtíže bez somatické příčiny** – bolesti, tiky, poruchy spánku, psychosomatické projevy.
- **Další psychické obtíže narušující fungování** – zhoršení školního výkonu, odmítání školy, ztráta zájmů, regres, poruchy řeči, potíže v psychosexuálním vývoji.
- **Užívání návykových látek** – nad rámec experimentování, zvýšené riziko u dětí s duševními obtížemi.

Členové (TDZ) úzce spolupracují se školními poradenskými pracovišti (ŠPP) a jejich členy (např. výchovný poradce, školní metodik prevence, speciální pedagog) ve školách, které dítě navštěvuje. Spolupráce probíhá vždy s ohledem na potřeby dítěte a v zájmu řešení jeho konkrétní situace. Rozsah spolupráce, četnost návštěv ve škole a forma poskytované podpory jsou upraveny dohodou (smlouvou) mezi TDZ a jednotlivou školou.

5.2. Postupy práce psychoterapeuta

Práce terapeuta se školními dětmi se zaměřuje především na **psychický vývoj, emoce, chování a vztahy dítěte**. Terapeut pomáhá dítěti porozumět tomu, co prožívá, a zároveň hledá způsoby, jak zvládat obtížné situace ve škole i doma.

5.2.1. Na co se terapeut u školních dětí nejčastěji zaměřuje:

1. Emoce a jejich zvládání

Děti se učí:

- pojmenovat své emoce (strach, vztek, smutek)
- rozpoznat, kdy emoce vznikají
- najít způsoby, jak je zdravě vyjádřit a zvládnout.

To je důležité například u úzkosti, vzteku nebo stresu.

2. Sebevědomí a sebepojetí

Terapeut podporuje dítě v tom, aby:

- lépe vnímalo své silné stránky
- získalo větší jistotu ve škole i mezi vrstevníky
- dokázalo zvládat neúspěch nebo kritiku.

3. Chování a zvládání problémových situací

Terapeut pracuje se například s:

- impulzivitou
- agresivitou
- problémy s autoritou
- pravidly ve škole.

Cílem je naučit dítě jiné strategie chování.

4. Vztahy s vrstevníky

Terapeut pomáhá dítěti:

- navazovat přátelství
- řešit konflikty
- zvládat odmítnutí nebo šikanu.

5. Rodinné vztahy

Velká část práce se týká také rodiny. Terapeut často spolupracuje s rodiči, protože:

- rodinné prostředí silně ovlivňuje chování dítěte
- změna v komunikaci rodičů může dítěti výrazně pomoci.

6. Školní problémy

Může jít například o:

- strach ze školy
- potíže s učením

- školní stres
- adaptační problémy.

5.2.2. Jak terapeut pracuje s dětmi

U školních dětí se používají především **hravé a kreativní metody**, například:

- kreslení a práce s obrázky
- hra s figurkami nebo kartami
- příběhy a metafory
- modelové situace.

Tyto metody pomáhají dětem vyjádřit pocity, které by jinak těžko popsaly slovy.

Terapie vhodné pro děti ve věku 3 – 11 let:

Terapie hrou: Když hračky mluví za děti

Pro dospělé je přirozené o svých problémech mluvit. Pro děti je ale často těžké věci pojmenovat. Jejich nejpřirozenějším jazykem je hra. Terapie hrou (Play Therapy) je vědecky podložená metoda, která pomáhá dětem zpracovat svět tam, kde slova nestačí. V terapeutické herně se hračky stávají slovy a hra samotná vyprávěním. Dítě zde v bezpečném prostředí přehrává své zážitky, strachy nebo konflikty.

Role terapeuta: Terapeut vytváří bezpečný prostor, zrcadlí emoce dítěte a pomáhá mu porozumět vlastním pocitům bez tlaku na výkon.

Terapie je vhodná pro děti ve věku od 3 do 11 let, které se potýkají s úzkostmi a strachy, následky rozvodu rodičů nebo stěhování, problémy v kolektivu či agresivním chováním, traumatickými zážitky, nízkým sebevědomím. Dítě se učí rozumět svým emocím a zvládat je. Skrze úspěchy ve hře roste víra ve vlastní schopnosti. V herně si dítě nanečisto zkouší různé strategie, jak zvládat těžké situace v realitě.

Terapie vhodné i pro starší děti:

DBT - dialekticko behaviorální terapie – úspěšná při zvládání sebedestruktivního chování, emoční nestability a intenzivních výkyvů nálad. Učí, jak přežít krizi.

Skupinová terapie - využívá skupinové dynamiky.

Expresivní a kreativní techniky – vyjádření beze slov.

Sandplay – specifický nástroj sebevyjádření.

Rodinná terapie – terapie rodinného systému

Dyadická terapie attachmentu – terapie rodič a dítě

6. Ukončení spolupráce

O ukončení spolupráce rozhoduje tým TDZ na základě společného vyhodnocení průběhu podpory. Samotné ukončení péče provádí sociální pracovník, který o rozhodnutí informuje dítě a jeho zákonného zástupce.

K ukončení spolupráce může dojít z těchto důvodů:

- naplnění cílů a potřeb, pro které byla podpora zahájena,
- kapacitní důvody (překročení kapacity týmu),
- nedostatek finančních prostředků na zajištění kontinuity služby,
- dítě již nespadá do cílové skupiny TDZ,
- nevhodné nebo opakovaně znevažující chování vůči pracovníkům TDZ, které narušuje důstojnost nebo bezpečné prostředí spolupráce,
- zhoršení zdravotního stavu, který neumožňuje další využívání služby,
- dlouhodobá neaktivita (opakované nedostavení se bez předchozí omluvy – 3x, nereagování na kontakt),
- dobrovolné ukončení ze strany dítěte nebo zákonného zástupce.

Proces ukončení spolupráce probíhá následovně:

- Vyhodnocení průběhu podpory: Tým TDZ společně posoudí naplňování cílů, aktuální potřeby dítěte a rodiny a důvody pro ukončení.
- Rozhodnutí o ukončení: Na základě vyhodnocení tým rozhodne o ukončení podpory. Sociální pracovník je odpovědný za realizaci tohoto kroku.
- Informování dítěte a rodiny: Sociální pracovník srozumitelně vysvětlí důvody ukončení, shrne dosavadní průběh spolupráce a poskytne prostor pro dotazy.
- Zajištění návaznosti: Pokud je to potřebné, sociální pracovník doporučí a zprostředkuje návazné služby (např. školní, sociální, zdravotní či komunitní podporu).
- Závěrečné vyhodnocení: Sociální pracovník společně s rodinou krátce zhodnotí dosažené změny a předá závěrečné doporučení.
- Administrativní ukončení: Sociální pracovník provede formální ukončení služby v dokumentaci TDZ.

6.1. Postup při odmítnutí zájemce o služby TDZ

Pokud je zájemce odmítnut z některého z výše uvedených důvodů, sociální pracovník vždy:

- poskytne základní poradenství v rozsahu možností služby,
- nabídne jiné vhodné služby a předá kontakty,
- nabídne možnost zprostředkování kontaktu s jinou službou.

Potvrzení o odmítnutí služby

Pokud o to zájemce požádá, sociální pracovník vystaví potvrzení o odmítnutí spolupráce. Potvrzení obsahuje:

- název a adresu služby,
- jméno a příjmení zájemce,
- datum odmítnutí,
- důvod odmítnutí,
- jméno a podpis pracovníka sociálního pracovníka.

7. Ochrana práv dítěte a prevence rizikových situací

TDZ vytváří prostředí, které podporuje bezpečí, důstojnost, autonomii a aktivní zapojení dítěte. Prevence rizik je chápána jako součást každodenní práce a je založena na respektu, transparentní komunikaci a odborné kompetenci pracovníků.

7.1. Prevence porušování práv dítěte

TDZ zajišťuje, aby dítě i jeho zákonní zástupci byli srozumitelně informováni o:

- účelu a rozsahu poskytované služby,
- zásadách při práci s dětmi a jejich rodinami (viz bod 2.2.),
- právech dítěte a možnostech podání stížnosti,
- způsobu nakládání s osobními údaji a informovaným souhlasem.

Práva dítěte jsou průběžně připomínána a vysvětlována způsobem odpovídajícím věku a vývojové úrovni dítěte. Pracovníci aktivně předcházejí situacím, které by mohly vést k porušení práv dítěte, zejména v oblastech:

- nedostatečné informovanosti,
- nátlaku nebo manipulace,
- nejasného vymezení rolí mezi TDZ, rodinou a OSPOD,
- nevhodného zacházení s citlivými informacemi.

7.2. Respektující komunikace

Pracovníci TDZ komunikují s dítětem způsobem, který:

- je přiměřený věku a vývojové úrovni dítěte,
- podporuje silné stránky dítěte a jeho pozitivní sebepojetí,
- předchází stigmatizaci, předsudkům a stereotypům,
- respektuje kulturní, jazykové a individuální odlišnosti,
- posiluje schopnost dítěte rozhodovat o sobě v rámci jeho možností.

Pracovníci se průběžně učí, jak lépe komunikovat s dětmi, jak pracovat citlivě s jejich prožíváním a jak přistupovat k různým rodinám a jejich potřebám.

7.3. Prevence rizikových situací a omezení práv

TDZ aktivně předchází situacím, které mohou vést k ohrožení dítěte nebo k nutnosti omezit jeho práva. Důraz je kladen na prostředí, které:

- podporuje bezpečí a důstojnost,
- posiluje autonomii dítěte,
- předchází nedorozuměním a konfliktům,
- zajišťuje transparentní komunikaci mezi pracovníky, dítětem a rodinou.

Včasná prevence rizik přispívá k tomu, aby se předešlo vzniku krizových situací popsaných v bodě 10.

7.4. Střet zájmů a profesionální hranice

TDZ dbá na prevenci situací, které mohou narušit profesionální hranice. Pracovníci:

- neudržují kontakt s dítětem mimo pracovní rámec,
- nepřijímají ani nenabízejí dary či protislužby,
- vymezují hranice vztahu tak, aby nedocházelo k emocionální závislosti dítěte,
- konzultují rizikové situace s týmem a nadřízeným.

7.5. Poskytování informací třetím stranám

Pracovníci TDZ postupují v souladu se zákonnými oznamovacími povinnostmi a ochranou osobních údajů. Informace jsou předávány:

- pouze v nezbytném rozsahu,
- citlivě a transparentně,
- vždy v nejlepším zájmu dítěte.

Rodičům jsou poskytovány informace v rozsahu odpovídajícím ochraně práv dítěte a povaze služby.

7.6. Odkaz na Pracovní postupy TDZ

Konkrétní postupy pro řešení rizikových situací, ochranu osobních údajů, řešení střetu zájmů, poskytování informací třetím stranám a další operativní kroky jsou upraveny v Pracovních postupech TDZ, která jsou závazná pro všechny pracovníky.

8. Stížnosti na poskytované služby TDZ

Podávání a vyřizování stížností ze strany dítěte nebo zákonných zástupců

Dítě nebo jeho zákonní zástupci mohou podávat stížnosti na poskytovanou službu, jednání pracovníků TDZ nebo jiné skutečnosti, které vnímají jako nevyhovující. Stížnost lze podat kterémukoli pracovníkovi, kterému dítě či zákonní zástupci důvěřuje, a to:

- písemně,
- elektronicky,
- ústně.

Stížnost může být podána i anonymně, prostřednictvím formuláře na www.tdzvlasimsko.cz.

Pokud je anonymní stížnost dostatečně konkrétní, tým TDZ se jí zabývá se stejnou vážností jako stížností podepsanou. Anonymní podněty jsou vnímány jako důležitý způsob, jak může dítě nebo zákonní zástupci vyjádřit svou nespokojenost či obavy, zejména pokud se necítí bezpečně při osobním podání stížnosti.

Postup při přijetí stížnosti

Každý pracovník TDZ má povinnost neprodleně informovat koordinátora TDZ, že byla stížnost přijata.

Stížnost je projednána v co nejkratším možném termínu na nejbližší týmové poradě, které se účastní:

- koordinátor TDZ,
- sociální pracovník,
- příp. expert psycholog/psychoterapeut, pokud dítě bylo i v jeho péči

Tým situaci zmapuje, vyhodnotí a navrhne řešení včetně opatření, která zabrání opakování problému. Stížnosti jsou vyřešeny do 30 dnů od podání.

Anonymní stížnost je řešena stejným postupem.

Transparentnost a komunikace

Pracovníci TDZ jednají transparentně a jsou otevření diskusi o stížnostech i kritice týkající se formy spolupráce. Pokud je zjištěno, že došlo k poškození dítěte nebo zákonného zástupce, pracovníci TDZ po dohodě doručí prokazatelnou formou konkrétní osobě (dítěti či zákonnému zástupci) písemnou či ústní omluvu.

8.1. Evidence stížností

TDZ vede základní evidenci všech přijatých stížností, aby bylo možné sledovat jejich řešení, vyhodnocovat opakující se témata a předcházet dalšímu výskytu problémů. Evidence je vedena koordinátorem TDZ, který je zodpovědný za jejich vyřízení.

9. Dokumentace o dítěti

Tým TDZ vede o dítěti přehlednou, bezpečnou a srozumitelně strukturovanou dokumentaci. Dokumentace slouží k zajištění kontinuity práce, koordinaci mezi členy týmu a ochraně práv dítěte i jeho rodiny.

Dokumentace je vedena v souladu s právními předpisy a pravidly ochrany osobních údajů. Za správu dokumentace odpovídá koordinátor TDZ.

10. Krizové situace

Krizová situace je stav, kdy je ohroženo bezpečí dítěte, jeho rodiny, pracovníků TDZ nebo dalších osob, případně kdy dochází k náhlému zhoršení psychického či zdravotního stavu dítěte. TDZ klade důraz na včasné rozpoznání krizových signálů, citlivou komunikaci a rychlou aktivaci podpůrných mechanismů.

10.1. Principy práce v krizové situaci

Pracovníci TDZ jsou vedeni k tomu, aby:

- identifikovali včas varovné příznaky ohrožení,
- zachovali klid a profesionální přístup,
- zajistili bezpečí všech zúčastněných,
- aktivovali návazné služby (krizová centra, zdravotnické služby, OSPOD, policie),
- postupovali v souladu s právními povinnostmi a etickými zásadami,
- dokumentovali průběh a výsledek krizové situace.

10.2. Typické krizové situace

Krizové situace mohou zahrnovat zejména:

- sdělení o sebevražedných myšlenkách nebo sebepoškozování,
- akutní zhoršení psychického stavu (panická ataka, disociace, psychotické příznaky),
- agresivitu nebo riziko násilí,
- podezření na domácí násilí, týrání, zanedbávání či zneužívání,
- náhlou destabilizaci rodinného prostředí,
- akutní zdravotní ohrožení dítěte,
- sociální kolaps rodiny (ztráta bydlení, základních potřeb),
- rizika spojená s užíváním návykových látek,
- rizika spojená s online prostředím (kyberšikana, sdílení nebezpečného obsahu),
- náhlé odmítnutí spolupráce nebo útěk dítěte.

10.3. Odkaz na Pracovní postupy TDZ

Konkrétní kroky, které pracovníci v těchto situacích podnikají, jsou popsány v Pracovních postupech TDZ, která stanovují jednotný, bezpečný a odborně podložený postup.

11. Nouzové a havarijní situace v TDZ

Nouzové a havarijní situace představují události, které mohou ohrozit zdraví, bezpečí nebo majetek v prostorách TDZ, při schůzkách ve školách a institucích, v terénu nebo během cest pracovníků. TDZ postupuje v souladu s pravidly BOZP a PO, přičemž prioritou je ochrana života a zdraví všech osob.

Mezi nouzové a havarijní situace patří zejména:

- fyzické nebo verbální útoky, agresivní chování či jiné ohrožení bezpečnosti,
- náhlé zdravotní komplikace dítěte nebo pracovníka,
- požár nebo podezření na vznik požáru,
- technické havárie (výpadek elektřiny, vody, topení, porucha zabezpečení),
- dopravní nehody pracovníků při cestě na schůzku,
- extrémní počasí nebo živelní události, které znemožňují bezpečný výkon služby.

TDZ vede evidenci všech nouzových a havarijních situací, aby bylo možné:

- zajistit transparentnost a zpětnou kontrolu,
- provést týmovou reflexi,
- přijmout preventivní opatření pro budoucnost.

Detailní popis postupů, odpovědností a způsobu evidence je uveden v Pracovních postupech TDZ.