



Financováno
Evropskou unií

Závěrečná evaluační zpráva projektu Program péče a podpory

reg. č. projektu: CZ.03.02.02/00/22_027/0001223

2025

Zpracovala Mgr. Magdaléna Zikmundová

Projekt Program péče a podpory, reg. č. projektu: CZ.03.02.02/00/22_027/0001223, je financován Evropskou unií z OP Zaměstnanost plus.



**Financováno
Evropskou unií**

Toto dílo „Závěrečná evaluační zpráva projektu Program péče a podpory“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese [CC BY 4.0 Právní ujednání](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) | Creative Commons.



Obsah

Seznam zkratk	4
1 Manažerské shrnutí	5
2 O projektu	7
3 Charakter a cíle evaluace	8
4 Použité metody a nástroje sběru dat	8
4.1 Fokussní skupina se zástupci zapojených škol	8
4.2 Skupinové rozhovory s pracovníky péče a podpory	8
4.3 Polostrukturované individuální rozhovory	9
4.4 Dotazníkové šetření zapojených škol	10
4.5 Analýza kvantitativních dat z databází projektu a služeb	11
4.6 Modelové příběhy	11
5 Zpracování evaluačních otázek	12
5.1 EO 1 Jak se daří usadit pozice pracovníků péče a podpory na školách?	12
5.1.1 Z pohledu škol	12
5.1.2 Z pohledu pracovníků péče a podpory	19
5.1.3 Typologie škol a využívání podpory	20
5.1.4 Profesní a vzdělávací potřeby pracovníků péče a podpory	21
5.1.5 Metodika	22
5.2 EO 2 Jak se daří v praxi realizovat zakázky klientů podle potřeb – navázání na potřebné služby, individuální průchod systémem služeb organizace?	23
5.2.1 O klientech	23
5.2.2 Obdržená podpora	25
5.2.3 Identifikované překážky	28
5.2.4 Modelové příběhy	29
5.3 EO 3 Poskytuje webová platforma Lehkost účinné řešení pro provázání klientů a sociálních služeb?	31
5.3.1 Lehkost a realizační tým projektu	32
5.3.2 Lehkost a školy	32
5.3.3 Lehkost a evaluace programu	34
5.4 EO 4 Jaký efekt měla realizace projektu na způsob práce a vykonávané činnosti realizátora?	35
5.4.1 Srovnání příchodu klientů do služeb před a po zavedení Programu péče a podpory	35
5.4.2 Dopady Programu péče a podpory na sociální služby Prostoru Plus	36
5.5 Příčiny a souvislosti nízkého přílivu klientů do SAS přes Lehkost	37
6 Závěry a doporučení	39
6.1 Pro navazující Program péče a podpory	40
6.2 Pro evaluaci návazného Programu péče a podpory	41
6.3 Pro organizaci Prostor Plus	41
6.4 Pro školy a zřizovatele	43
7 Reflexe evaluace z pohledu gestorky a metodičky projektu	44
8 Reference	45
9 Seznam grafů, boxů a tabulek	45
10 Seznam příloh	45



Financováno
Evropskou unií

Seznam zkratk

EO - evaluační otázka

NZDM - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD - orgán sociálně-právní ochrany dětí

ORP - obec s rozšířenou působností

PPP - pracovník péče a podpory

SAS - sociálně aktivizační služba

ŠPP - školní poradenské pracoviště



1 Manažerské shrnutí

Program péče a podpory vznikl jako reakce na potřebu včasné identifikace a podpory dětí, které se potýkají se složitými životními situacemi, a to jak sociálního, tak psychického charakteru. Klíčovým prvkem projektu byla přítomnost pracovníků péče a podpory ve školách v regionech Kolínska a Kutnohorska. Tito pracovníci poskytovali individuální konzultace žákům, pracovali s třídními kolektivy, nabízeli podporu pedagogům a zprostředkovávali klientům kontakt se sociálními či jinými službami.

Díky evaluaci projektu jsme získali široké spektrum poznatků o průběhu realizace i o dopadech na poskytování sociálních služeb organizace Prostor Plus. Tyto poznatky mohou být základem pro rozvoj dalších programů péče a podpory.

Zkušenosti škol s působením pracovníků péče a podpory byly vesměs velmi pozitivní. Pracovníci si rychle získali důvěru žáků i odborných pracovníků škol a v mnoha případech se stali důležitou součástí podpůrného systému školy. K jejich hladkému usazení přispěla především dobrá spolupráce se školním poradenským pracovištěm, podpora vedení školy a jasné představení jejich role všem aktérům ve škole.

Na některých školách se objevily počáteční obavy ze strany pedagogického sboru, a to zejména kvůli nejasnostem ohledně kompetencí pracovníka nebo obavám, že bude hodnotit práci učitelů. Tyto obavy však většinou postupně odezněly, a to především díky pozitivní osobní zkušenosti a viditelným výsledkům práce pracovníků. Nejčastěji zmiňovanou překážkou pro efektivní působení byla nízká časová dotace, která omezovala rozsah činností, a zejména na větších školách limitovala možnost pracovat s třídními kolektivy, neboť převahu zaujímaly individuální konzultace. Školy, které se do projektu zapojily, mají v naprosté většině zájem pokračovat ve spolupráci i po skončení jeho realizace.

Způsob práce pracovníků péče a podpory se liší podle typu školy, přítomnosti školního psychologa a velikosti instituce. Na základních školách převládá kombinace individuální práce s žáky a podpory třídních kolektivů, často se zaměřením na chování, vztahy a rodinné zázemí. Na středních školách převažuje individuální konzultační činnost, zejména v oblasti duševního zdraví (úzkosti, deprese, školní stres). Školy, které mají školního psychologa, využívají pracovníka péče a podpory především pro práci s kolektivy a metodickou podporu pedagogů. Naopak tam, kde psycholog chybí, je pracovník často jediným odborným kontaktem pro žáky i rodiče, přičemž individuální konzultace jsou zde výrazně častější. Velikost školy ovlivňuje dostupnost podpory – na menších školách je péče flexibilnější, na větších vznikají dlouhé čekací doby a je nutné stanovovat priority.

Velký počet zapojených klientů (855) svědčí o výrazném zájmu o služby pracovníků péče a podpory. V průměru každý klient absolvoval 4 setkání. Hlavními tématy konzultací byly problémy v oblasti duševního zdraví, školní neúspěšnost, konfliktní vztahy ve třídách a složité rodinné situace. Celkem 70 žáků bylo prostřednictvím pracovníků navázáno na služby organizace Prostor Plus, přičemž nejčastěji došlo k zapojení do Poradny pro dospívající (projekt KoPilot) zaměřené na sociálně-terapeutickou podporu. Méně často byli klienti směřováni do nízkoprahových zařízení, adiktologických služeb, dluhové poradny či sociálně aktivizačních služeb. Za významnou překážku pro navázání do těchto služeb se ukazuje neochota rodin ke spolupráci, která zpomaluje efektivní poskytnutí podpory. V závěru Zprávy proto formulujeme konkrétní



doporučení ke snížení této bariéry. Zároveň je vhodné se zaměřit na podporu a citlivost pedagogů vůči možným sociálním potížím žáků. Významnou roli hraje i čas a délka působení pracovníků péče a podpory na škole pro to, aby děti s potřebou řešení sociálních témat získaly plnou důvěru se na pracovníka péče a podpory obrátit v této velmi citlivé situaci.

Platforma Lehkost slouží jako technický nástroj pro zadávání a párování zakázek mezi školami a sociálními službami. Byla hodnocena pozitivně všemi uživateli – školy oceňují její přehlednost, obsahovou i spolehlivost. Zároveň však byly identifikovány možnosti dalšího zlepšení platformy, které by usnadnily práci uživatelů jak na straně škol, tak sužeb, a umožnily by analytické využití dat. Dále byla identifikována potřeba zavést systematický způsob zadávání zpětné vazby k zakázkám napříč službami organizace, který by eliminoval stávající nejednotnost a zlepšil přehled o aktuálním stavu jednotlivých zakázek.

Do služeb se prostřednictvím platformy dostávají klienti s různorodou mírou potíží. Vedle klientů s eskalovanými problémy přicházejí i ti, kteří se nacházejí v rané fázi obtíží. Díky programu a platformě Lehkost také přichází nová klientela – například rodiny, které řeší výchovné problémy, aniž by byly ohroženy sociálním vyloučením. Tyto rodiny se před zavedením platformy do systému sociální podpory téměř nedostávaly. Nejde o zásadní proměnu fungování jednotlivých služeb, avšak program prokázal, že včasná intervence realizovaná ve školním prostředí může být efektivním nástrojem sociální prevence a dokáže přivést do systému pomoci i novou skupinu klientů.

Evaluace potvrdila, že Program péče a podpory má potenciál být efektivním nástrojem včasné identifikace a podpory ohrožených dětí prostřednictvím spolupráce škol a sociálních služeb. Při zajištění odpovídajících podmínek může být tento typ intervence dlouhodobě přínosný pro školy, žáky i navazující síť sociálních a poradenských služeb.



2 O projektu

Projekt s názvem *Program péče a podpory* reaguje na dlouhodobě nepříznivou situaci v oblasti dostupnosti sociální pomoci dětem a rodinám ohroženým sociálním vyloučením na Kolínsku a Kutnohorsku. Praxe ukazuje, že se klienti sociálních služeb často dostávají k pomoci až v momentě, kdy jejich problémy výrazně eskalují, a jejich situace je složitá a těžko řešitelná. Cílem projektu je tuto situaci změnit a nastavit efektivní propojení škol a sociálních služeb, aby se pomoc dostala k dětem a jejich rodinám včas, tedy v ranější fázi jejich obtíží.

Primárním cílem projektu bylo provázat děti s rizikovým chováním a jejich rodiny v tíživé sociální situaci na odborné formy pomoci (tj. služby sociální prevence či sociálního poradenství), a to prostřednictvím efektivní mezirezortní spolupráce se školami. Za dílčí cíle si projekt stanovil: (1) metodicky, procesně a kvalitativně nastavit Program péče a podpory vedoucí k provázání klienta na vhodnou formu pomoci a (2) etablovat Program péče a podpory na školách v ORP Kolín a Kutná Hora.

Program staví na zavedení pozice pracovníka péče a podpory (PPP) přímo do školního prostředí. Tito odborníci působí na školách, kde poskytují individuální konzultace, vyhledávají děti se sociálními nebo školními problémy, pracují s třídními kolektivy, podporují a spolupracují s pedagogickými sbory a především se školními poradenskými pracovišti (ŠPP). Důležitým úkolem je také navazovat rodiny na odborné sociální služby, například nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či odborné sociální poradenství.

K tomu, aby bylo možné tyto cíle naplnit, projekt realizoval čtyři vzájemně propojené klíčové aktivity. První aktivita se zaměřila na vytvoření metodického a procesního rámce programu, nastavení kvality služeb a podpory pro tým pracovníků péče a podpory. Druhá aktivita cílila na nastavení spolupráce se školami a vývoj webové platformy Lehkost, která je důležitým prvkem systému, prostřednictvím kterého dochází k propojení klientů a služeb. Pracují s ní pracovníci péče a podpory, zástupci škol na straně jedné, na druhé zástupci služeb organizace. Třetí aktivitou bylo samotné zavedení pracovníků péče a podpory do škol. Od ledna 2024 působili na sedmi školách a od září 2024 se program rozšířil na celkem třicet základních a středních škol regionu. Čtvrtou aktivitou je evaluace projektu jakožto systematická činnost sběru dat a jejíž výsledky jsou obsahem tohoto dokumentu.

Výsledkem projektu by mělo být nejen včasnější podchycení problémů u dětí a jejich rodin a přispění ke snížení negativních sociálních jevů, ale také hlubší provázání škol a sociálních služeb, posílení role prevence a vytvoření udržitelného modelu, který lze v budoucnu využít i v dalších regionech.



3 Charakter a cíle evaluace

Evaluace Programu péče a podpory byla navržena jako smíšená, kombinující kvalitativní i kvantitativní metody sběru dat, s důrazem na praktické využití získaných poznatků. Jejím hlavním cílem bylo zhodnotit, zda se v projektu během jeho realizace dařilo naplnit stanovené cíle a poskytovat průběžnou zpětnou vazbu. V závěru realizace projektu má evaluace za cíl na základě získaných dat zpracovat evaluační otázky stanovené Vstupní evaluační zprávou. Evaluace se zaměřila především na to, jak úspěšně se podařilo pracovníky péče a podpory usadit na školách a jak efektivně program zajišťoval včasné propojení dětí a rodin na odborné sociální služby. Součástí hodnocení byla také analýza fungování webové platformy Lehkost jako nástroje, který měl zjednodušit komunikaci mezi školami a sociálními službami. Dopadová část evaluace se věnovala tomu, jak realizace programu ovlivnila činnost služeb organizace Prostor Plus o.p.s., zejména složení klientely, fungování jednotlivých služeb a spolupráci se školami.

4 Použité metody a nástroje sběru dat

4.1 Fokusní skupina se zástupci zapojených škol

Fokusní skupina se zástupci zapojených škol proběhla v únoru 2025 a zúčastnilo se jí 7 zástupců ŠPP zapojených škol. Debata probíhala podle předem připraveného scénáře a byla moderována evaluátorkou spolu s manažerkou a metodičkou projektu. Devadesátiminutová debata byla nahrána, poté přepsána, tematicky analyzována hlavní zjištění v podobě doporučení byla předána již během realizace projektu vedení projektu. Zároveň jsou data z fokusní skupiny zásadním zdrojem dat pro zpracování evaluačních otázek EO 1, EO 2, EO 3.

Fokusní skupina se zástupci školních poradenských pracovišť zapojených do projektu Program péče a podpory se zaměřila na několik tematických okruhů, které odpovídaly evaluačním otázkám a zároveň reflektovaly praktické zkušenosti ze školního prostředí. Hlavním tématem bylo přijetí pracovníků péče a podpory na školách. Diskutovalo se o tom, jak jednotlivé školy pracovníky přijaly, jaká byla reakce ze strany pedagogického sboru, vedení školy, žáků i rodičů.

Dále se skupina věnovala tématu fungování pracovníků péče a podpory ve školním prostředí – v jakých oblastech je jejich působení efektivní, kde naopak naráží na obtíže, a co jejich práci na škole podporuje nebo omezuje. Jedním z důležitých bodů bylo i vyhodnocení podmínek důležitých pro efektivní činnost pracovníků péče a podpory a identifikace bariér, které tuto efektivitu snižují. Posledním tématem bylo zhodnocení využívání webové platformy Lehkost. Debatovalo se o její funkčnosti, přehlednosti, efektivitě, uživatelské přívětivosti a o návrzích na možné úpravy a zlepšení.

4.2 Skupinové rozhovory s pracovníky péče a podpory

Skupinové rozhovory s pracovníky péče a podpory proběhly podle harmonogramu celkem dvakrát – v červnu 2024 a květnu 2025.

Skupinový rozhovor s pracovníky péče a podpory představuje jednu z klíčových kvalitativních metod použitých v rámci evaluace projektu Program péče a podpory. Tato metoda byla zvolena s ohledem na potřebu získat hlubší porozumění zkušenostem pracovníků, kteří program realizují v



přímé práci ve školním prostředí, a zároveň umožnit vzájemné sdílení názorů, zkušeností a reflexí v rámci skupiny.

Rozhovor byl veden evaluátorkou podle připraveného scénáře vycházejícího z evaluačních otázek. Výstupy z rozhovoru sloužily především pro zodpovězení evaluačních otázek zaměřených na procesní stránku projektu (EO1 a EO2), částečně i na fungování platformy Lehkost (EO3). S ohledem na charakter projektu je tato metoda zásadní pro porozumění tomu, jak se Program péče a podpory daří implementovat v praxi a jaké podmínky jsou klíčové pro jeho dlouhodobou udržitelnost. Byl pořízen audiozáznam, následně přepsán do textové podoby a zpracován pomocí tematické analýzy.

V červenci 2025 proběhlo nad rámec harmonogramu setkání s pracovníky péče a podpory, jehož předmětem byla konzultace průběžných zjištění a lepší pochopení kontextu a příčin.

4.3 Polostrukturované individuální rozhovory

1. S gestorkou projektu

Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu Michaelou Vocáskovou proběhly podle původního harmonogramu v půlročních intervalech a to celkem 3x – v létě 2024, na přelomu roku 2024 a 2025 a na konci v létě 2025. Rozhovory probíhaly podle předem připraveného scénáře a pokrývaly klíčové oblasti realizace Programu péče a podpory. V úvodní fázi se zaměřovaly na rozjezd projektu, návaznost na předchozí aktivity, první překážky a úspěchy, stejně jako na vedení a složení týmu pracovníků péče a podpory. Dále se rozhovory soustředily na proces usazování pracovníků ve školách, jejich přijetí ze strany pedagogického sboru, vedení, žáků i rodičů, a na podmínky efektivního působení ve školním prostředí (EO 1). Opakovaně byla tematizována spolupráce škol a organizace Prostor Plus, její vývoj, silné a slabé stránky i potřeba systémového ukotvení (EO 1). Významnou oblast tvořila realizace klientských zakázek – tedy jak se daří identifikovat potřeby žáků, zadávat zakázky, spolupracovat s rodinami a navazovat na adekvátní služby. Řešeny byly i bariéry, které v tomto procesu vznikají (EO 2). Rozhovory se dále věnovaly vývoji a využívání webové platformy Lehkost – její funkčnosti, uživatelské přívětivosti, způsobům zadávání zakázek i tomu, jak je platforma vnímána pracovníky a školami (EO 3). Pravidelně byla probírána i tvorba metodiky programu, její účel, využití v praxi a soulad s reálným fungováním v terénu (EO 1). Průběžně se objevovalo téma podpory týmu – supervize, intervize, profesní rozvoj i vyjasňování kompetencí pracovníků péče a podpory. V závěrečném rozhovoru byla pozornost věnována také budoucnosti programu a možnostem jeho udržení po skončení financování z projektu.

2. S metodičkou projektu

Rozhovor s Alenou Pavelovou, metodičkou projektu Program péče a podpory, se zaměřoval na evaluaci v závěrečné fázi projektu a byl strukturován podle tří hlavních evaluačních otázek (EO1–EO3). Diskutovalo se především o tom, jak se podařilo usadit pozice pracovníků péče a podpory na školách – jak byli přijati, v čem se jejich působení dařilo, jaké překážky se objevily a jaké podmínky jsou klíčové pro jejich efektivní práci. Důležitou součástí rozhovoru byla také reflexe mezirezortní spolupráce mezi školami a poskytovatelem sociálních služeb – její silné a slabé stránky a možnosti dalšího rozvoje. Klíčovým tématem byla metodika programu – jak vznikala, nakolik odráží reálné zkušenosti z terénu, jaký je její účel a jak může sloužit do budoucna. V části



věnované druhé evaluační otázce se řešilo, jak funguje systém předávání klientských zakázek do služeb, jak je zajištěna koordinace, co funguje dobře a kde se objevují bariéry (na straně klientů, rodičů, škol i systému). Rozhovor se věnoval také platformě Lehkost – jak se s ní pracuje, jaké jsou její limity a jaké úpravy by mohly přispět k její efektivitě.

3. S ředitelem organizace Prostor Plus

Nad rámec původního harmonogramu byl ke konci realizace zařazen polostrukturovaný rozhovor s Petrem Steklým, ředitelem organizace Prostor Plus a to s cílem získat jeho pohled na realizaci projektu v kontextu směřování a vize celé organizace. Témata rozhovoru se soustředila na přínosy a úspěchy programu, identifikaci překážek při usazování pozice pracovníků péče a podpory na školách a na klíčové podmínky, které umožňují jejich efektivní působení. Důležitou část tvořila reflexe mezirezortní spolupráce mezi školami a poskytovatelem sociálních služeb – její silné a slabé stránky a návrhy na zlepšení. Probíralo se také fungování systému předávání klientských zakázek do dalších služeb. Samostatným tématem byla digitální platforma Lehkost – současné fungování a její rozvoj. V závěru rozhovoru se diskutovalo o širším systémovém kontextu, zejména o dopadech nedávno schválené novely školského zákona platné od roku 2026, která zavádí povinné pozice školního psychologa a speciálního pedagoga na základní školy od jejich určité velikosti, a výhledu na možné systémové financování pozice pracovníků péče a podpory. Rozhovor se tak dotýkal i dalšího směřování a udržitelnosti pozic pracovníků péče a podpory.

4. S vedoucími pracovníky služeb Prostoru Plus

Polostrukturované rozhovory s vedoucími pracovníky jednotlivých sociálních služeb organizace Prostor Plus o.p.s. - sociálně aktivizační služby (SAS) Kolín a Kutná Hora, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), Poradna pro děti a dospívající - byly uskutečněny za účelem zpracování dopadové otázky EO 4 a proběhly na jaře roku 2025.

Polostrukturované rozhovory s vedoucími pracovníky jednotlivých sociálních služeb organizace Prostor Plus o.p.s. se zaměřily na dopady realizace projektu Program péče a podpory na výkon těchto služeb. Předmětem rozhovorů byly zejména změny ve fungování služeb v souvislosti se vstupem klientů přicházejících prostřednictvím škol, proměna jejich potřeb a závažnosti problémů, se kterými do služeb vstupovali. Dále rozhovory sledovaly, zda projekt přinesl změny v charakteru činností nebo ve spolupráci mezi jednotlivými službami organizace a zda si tyto změny vyžádaly úpravy ve složení týmů, nové odborné kompetence či potřebu dalšího vzdělávání pracovníků. Diskutovány byly rovněž zkušenosti s využíváním webové platformy Lehkost a vývoj spolupráce se školami z pohledu jednotlivých typů služeb.

Ze všech rozhovorů byl pořízen audiozáznam, který byl tematicky analyzován a výstupy jsou zásadním zdrojem kvalitativních dat pro příslušné evaluační otázky.

4.4 Dotazníkové šetření zapojených škol

Respondenty dotazníkového šetření byli zástupci základních a středních škol zapojených do projektu Program péče a podpory. Cílem bylo získat zpětnou vazbu na působení pracovníků péče a podpory, vnímané přínosy, identifikované bariéry a zkušenosti s využíváním platformy Lehkost. Šetření probíhalo online formou v období duben–květen 2025 a obsahově vycházelo z evaluačních otázek (EO 1, EO 2 a EO 3). Podrobná metodologie a výsledky průzkumu jsou uvedeny v příloze č. 1 této Zprávy.



4.5 Analýza kvantitativních dat z databází projektu a služeb

1. Databáze Lehkosti a projektová evidence

Jedním z klíčových prvků Programu péče a podpory je využití webové platformy Lehkost, která slouží jako nástroj pro zadávání zakázek a zprostředkování kontaktu mezi školami a návaznými sociálními službami. Platforma je koncipována jako hlavní technický prostředek systémového propojení školského a sociálního sektoru a její využívání je zásadní součástí pracovního postupu pracovníků péče a podpory i zaměstnanců škol.

V rámci evaluace se však ukázalo, že ačkoli Lehkost disponuje relevantními údaji, v době rozjezdu realizace projektu nebyla technicky ani organizačně nastavena možnost exportu dat ve strukturované a analyticky využitelné podobě. Tento limit byl částečně kompenzován v rámci interní evidence v rámci projektu a práce s daty z databáze Lehkosti byla možná jen ve velmi omezené míře.

Interní evidence projektu byla vedená realizačním týmem. Tato evidence byla v počátku realizace nastavena evaluátorkou a zahrnovala údaje o počtu a typech řešených zakázek, základních sociodemografických charakteristikách klientů, časovém rozsahu podpory a navázání na různé sociální služby.

2. Vlastní evidence sociálních služeb

Třetím zdrojem byly jednotlivé evidence klientů jednotlivých sociálních služeb organizace Prostor Plus o.p.s. Každá ze služeb měla svůj vlastní evidenční systém a v průběhu realizace se přešlo na jednotný systém evidence napříč organizací, což poněkud komplikuje možnost získání a práci s daty. Nicméně podařilo se získat základní počty, kde jsme se zaměřili jsme se na to, jaký podíl klientů přichází nově na základě spolupráce se školami.

4.6 Modelové příběhy

Nad rámec metod naplánovaných v evaluačním designu jsme za účelem ilustrace typových průchodů klientů systémem podpory a ke kvalitativnímu dokreslení odpovědi na evaluační otázku EO 2 zpracovali modelové příběhy. Tyto modelové studie nejsou přímými záznamy reálných klientských situací, ale byly vytvořeny jako syntetické příběhy, které vycházejí ze zkušeností pracovníků s reálnou praxí. Modelové případy reflektují typické vzorce potřeb, typologie zakázek a cesty navázání klienta do služeb, jak je pracovníci zaznamenali v rámci dosavadního působení v projektu. Tento postup byl zvolen záměrně jako eticky a přiměřené řešení, neboť použití konkrétních reálných případů by i přes anonymizaci mohlo v některých školách či komunitách vést k riziku deanonimizace. Využití modelových případů tak zajišťuje ochranu klientů a zároveň umožňuje sdílet cenný vhled do mechanismů spolupráce mezi školou, pracovníkem péče a podpory a sociálními službami. Slouží tedy jako názorný doplněk k ostatním zdrojům dat, zejména k agregovaným informacím z evidence zakázek, výstupům z rozhovorů a fokusních skupin. Jejich úkolem není kvantifikace dopadů, ale kvalitativní ilustrace typických postupů, přínosů a překážek v práci s klienty v rámci modelu péče a podpory.



5 Zpracování evaluačních otázek

5.1 EO 1 Jak se daří usadit pozice pracovníků péče a podpory na školách?

Tato otázka se zaměřuje na zhodnocení naplnění dílčích cílů projektu tak, jak jsou stanoveny v popisu projektu a to jednak ověřit úspěšnost *etablování pracovníků péče a podpory na školách*, což je klíčovým prvkem pro úspěch celého projektu a zásadní pro naplnění hlavního cíle projektu – provázání žáků a studentů a v tíživé situaci a jejich rodin na potřebné formy pomoci (sociální a poradenské služby). V kontextu druhého dílčího cíle projektu - *metodicky, procesně a kvalitativně nastavit Program péče a podpory vedoucí k provázání klienta na vhodnou formu pomoci* na základě evaluačních zjištění kapitola přináší doporučení směrem ke vznikajícímu metodickému materiálu tak, aby reflektoval získanou znalost o specifikách činnosti pracovníků péče a podpory.

Tabulka 1 Specifikace EO 1 a zdroje dat

Specifikace EO	Zdroje a techniky sběru dat
- Jak jsou PPP přijímáni na školách? - Jak se PPP daří realizovat činnost na školách - v jakých oblastech jde jejich působení na školách dobře a na jaké překážky narážejí? - Jak se liší principy činnosti PPP podle různých typů škol (velikost, lokalita, charakter, zaměření)? - Podmínky důležité pro efektivitu činnosti PPP a bariéry, které snižují efektivitu. - Reflektuje metodika (vzniklá v rámci KA1) reálnou situaci působení PPP na školách?	- Fokusní skupina se zástupci zapojených škol - Skupinové rozhovory s PPP - Polostrukturované rozhovory s garantkou - Dotazníkové šetření zapojených škol

Počáteční vizí bylo v rámci realizace projektu dosáhnout toho, aby pracovníci péče a podpory byli v pravidelné spolupráci se školním poradenským pracovištěm, byli přijímáni pedagogickým sborem, navazovali spolupráci s žáky, pedagogy i rodiči. Aby se pozice pracovníka péče a podpory ve škole usadila natolik, že bude přijímanou součástí a pedagogové, žáci i rodiče se na něj budou automaticky obracet.

5.1.1 Z pohledu škol

Přijetí pracovníků péče a podpory ze strany škol bylo ve většině případů pozitivní. Jak vyplývá z fokusní skupiny se zástupci škol i z výsledků dotazníkového šetření, školy pracovníky vnímaly jako užitečnou a potřebnou podporu pro žáky i pro pedagogický sbor. Pracovníci péče a podpory si



dokázali získat důvěru a velmi rychle po začátku svého působení byli vytíženi zakázkami. Žáci si cení možnosti obrátit se na někoho mimo pedagogický sbor, což podporuje důvěrnost.

V hodnocení celkové přínosnosti pracovníka péče a podpory se respondenti většinou shodují a celkem 95 % jeho působení na škole hodnotí jako přínosné, 62 % jako velmi přínosné. Pouze 2 % respondentů hodnotí působení jako spíše nepřínosné.

Graf 1 Hodnocení přínosu pro školu

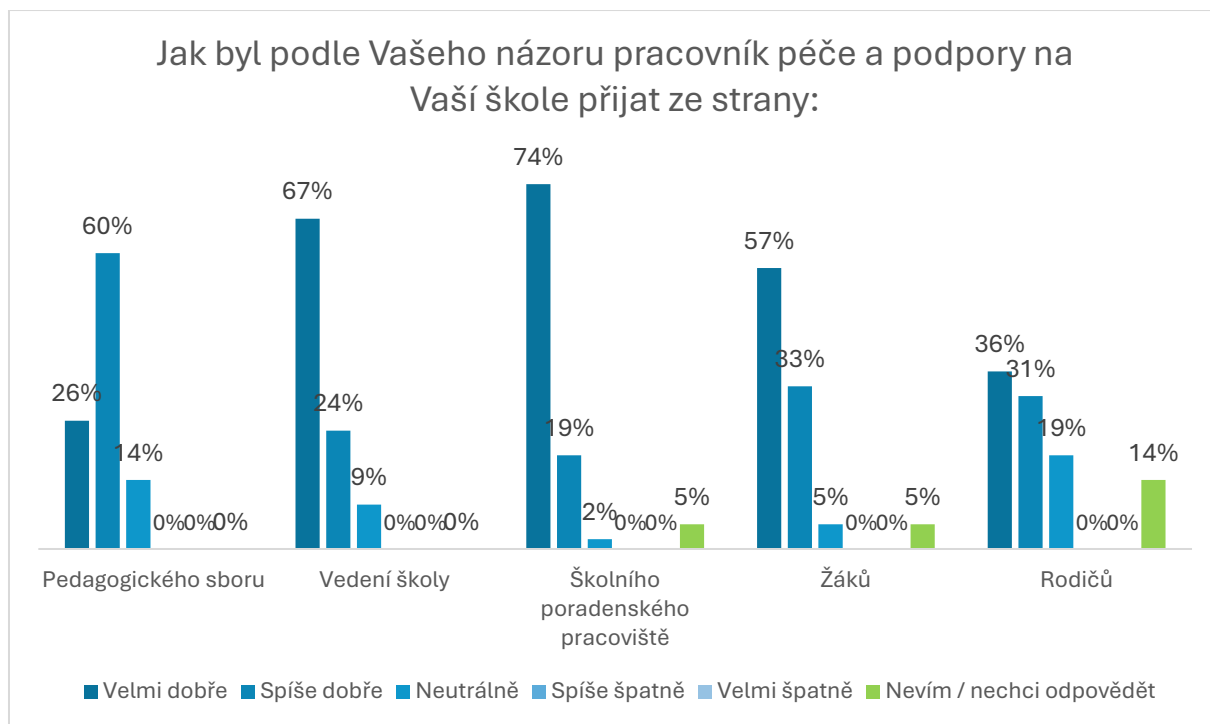


(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Přes 85 % zástupců zapojených škol uvedlo, že pracovník péče a podpory byl ze strany pedagogického sboru přijat „velmi dobře“ nebo „spíše dobře“. Ještě vyšší míru pozitivního přijetí zaznamenalo hodnocení přijetí ze strany školního poradenského pracoviště, kde téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly „velmi dobré“ přijetí.



Graf 2 Přijetí na škole



(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Vedení škol vnímalo zavedení pracovníků jako jednoznačně přínosné a podpořilo jejich začlenění. Přesto se v některých případech objevily počáteční bariéry, zejména obavy pedagogů vyplývající z nejasnosti role pracovníka péče a podpory, případně z možnosti zasahování do jejich výuky či hodnocení jejich práce. Tyto obavy se však většinou rozptýlily po prvních pozitivních zkušenostech s činností pracovníků a po úspěšných intervencích v konkrétních případech.

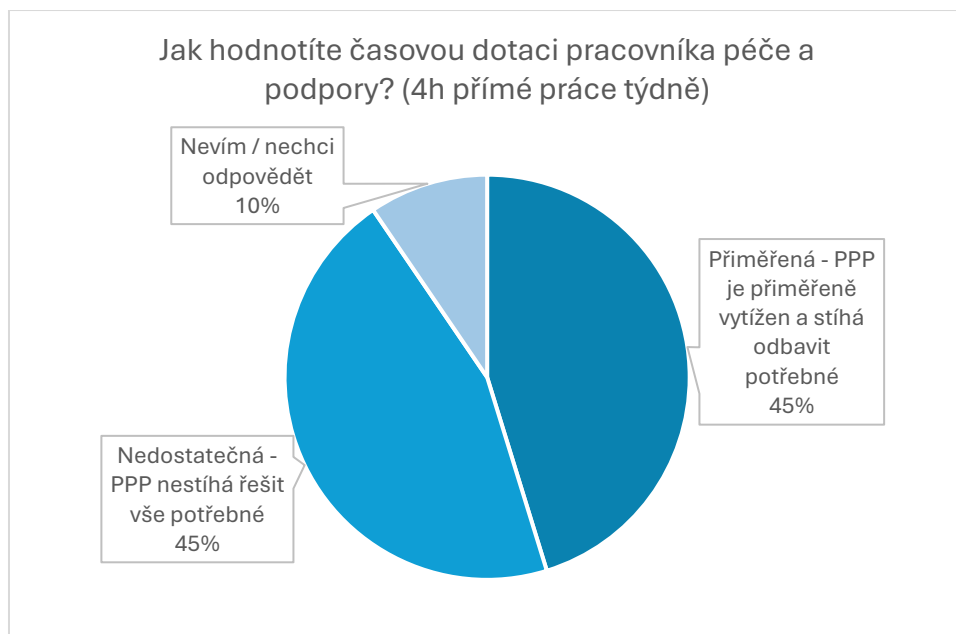
Nejčastěji identifikovaným limitem výkonu práce pracovníků péče a podpory je nedostatečná časová dotace. Na otevřenou otázku „Narazilo přijetí pracovníka péče a podpory na nějaké limity? Uvedte stručně jaké.“ Bylo nejčastěji uváděno, že limitem přijetí je nízká časová dotace, během které se pracovník péče a podpory nemá kapacitu věnovat se veškeré potřebné agendě či prohlubovat komunikaci a to potažmo limituje či brzdí jeho přijetí a usazení se.

„Časové limity - využili bychom PPP na dva dny v týdnu určitě.“ (respondent, dotazníkové šetření zapojených škol)

„Časové možnosti, které znemožňují rozvíjet některé důležité aspekty komunikace.“ (respondent, dotazníkové šetření zapojených škol)



Graf 3 Hodnocení časové dotace



(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Detailněji se požadavkem na časovou dotaci zabírala následující otázka „Kolik hodin týdně by podle Vašeho názoru byla minimální doba působení pracovníka péče a podpory na Vaší škole tak, aby pokryl veškeré potřebné aktivity?“ Zde už jen 26 % respondentů odpovědělo, že aktuální rozsah, tedy 0-4 hodiny jsou minimálním požadovaným rozsahem. 43 % respondentů by uvítalo navýšení na 5-8 hodin přímé práce týdně, 7 % na 8-12 hodin týdně, 2 % na 17 až 20 hodin týdně a 5 % dokonce na 21-24 hodin za týden.

Druhou zmiňovanou kategorií překážek je neochota některých učitelů a to jednak pouštět na konzultaci děti v jejich hodinách a také neochota připustit, že v jejich třídách se problémy vyskytují. Někteří pedagogové se nechtějí zapojit, mají předsudky či obavy.

„Neochota některých kolegů spolupracovat zejména některých třídních učitelů. Někteří kolegové jsou velmi konzervativní a nechtějí si připustit, že by mohli mít ve třídě nějaké problémy a pokud ano, chtějí si je řešit sami.“

Co se týče administrativních bariér, tak je pro některé školy obtížné shánět souhlas rodičů s účastí dítěte na intervenci. Ve skutečnosti se ale nepodařilo souhlas získat v jednotkách případů. Dále vyvstala potřeba metodického vysvětlení či doporučení, jak řešit absence v době konzultací a jejich vykazování v třídních knihách.

Z hlediska spolupráce sehrály klíčovou roli jasné představení pracovníka celému sboru i třídním kolektivům, vytvoření důvěry a pravidelná komunikace se školním poradenským pracovištěm. Pozitivní dopad mělo také zapojení pracovníků péče a podpory do školních aktivit, jako jsou třídnické hodiny, porady či rodičovské schůzky. V některých školách však zaznívala potřeba metodického sjednocení procesů – například v oblasti uvolňování žáků z hodin nebo evidování konzultací.



Z fokusní skupiny vyplynulo, že kvalita přijetí pracovníka péče a podpory závisí na celkovém nastavení a otevřenosti školy vůči externí podpoře. Tam, kde panuje otevřená, kooperativní a důvěryplná atmosféra, je přijetí velmi dobré a pracovník se přirozeně stává součástí školního života. Naopak v prostředí, kde je komunikace rigidní nebo vedení není podpořeno pedagogickým sborem, může být začlenění pozice složitější a zdoluhavější.

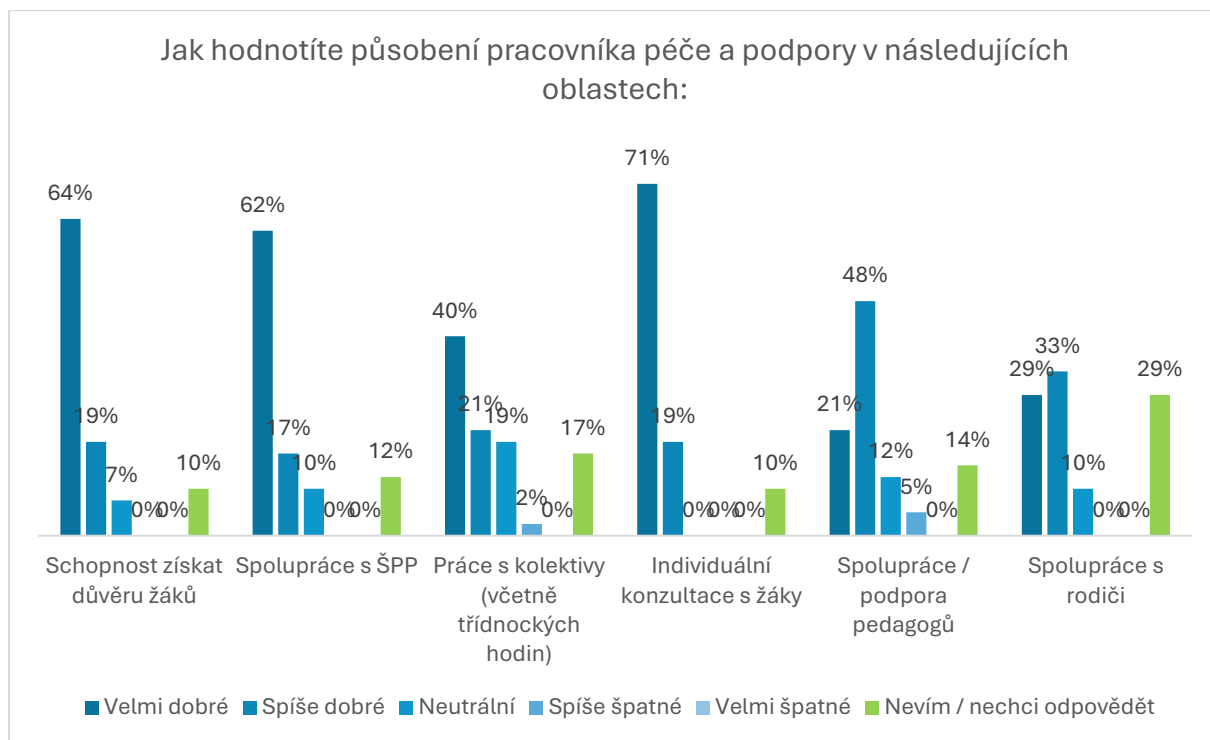
To dokládají a doplňují i data z dotazníkového šetření - jako klíčové faktory pro pozitivní přijetí a usazení pracovníka péče a podpory vycházejí: podpora ze strany vedení školy a komunikace s pedagogickým sborem - důležité je úvodní představení a vyjasnění úkolu a kompetencí pracovníka péče podpory pedagogickému sboru, tak, aby pracovník péče a podpory získal důvěru mezi kolegy. Dále byly jako klíčové faktory identifikovány osobnostní předpoklady pracovníka péče a podpory jako empatie, důvěra, odbornost, profesionalita, schopnost sebereflexe a otevřená komunikace, zkušenosti a individuální přístup.

„Určitá osvěta v rámci sboru, že je potřeba se studenty více pracovat, mít třídnické hodiny, nechat si poradit ať už ze strany výchovného poradce či pracovníka péče a podpory. Hovořit s nimi o účelné pomoci... Na naší škole to chce čas, aby se někteří kolegové více otevřeli novým postupům. (respondent, dotazníkové šetření zapojených škol)

V dotazníkovém šetření škol respondenti hodnotili působení pracovníků péče a podpory v dílčích oblastech jejich činnosti. Nejlépe hodnocenou oblastí je individuální konzultace s žáky, kde 71 % respondentů uvádí „velmi dobré“ hodnocení a dalších 19 % „spíše dobré“, což dohromady tvoří 90 % pozitivních odpovědí. Srovnatelně vysoké hodnocení získala i schopnost získat důvěru žáků (64 % „velmi dobré“, 19 % „spíše dobré“). Výrazně pozitivně je vnímána také spolupráce s školním poradenským pracovištěm – zde 62 % respondentů označilo působení pracovníků jako „velmi dobré“ a 17 % jako „spíše dobré“. To svědčí o dobrém propojení pracovníků péče a podpory s klíčovým odborným zázemím škol. V oblasti spolupráce s pedagogy jsou výsledky rovněž převažujícím způsobem pozitivní (48 % „velmi dobré“, 21 % „spíše dobré“), ale zde se již častěji objevují i neutrální či kritické postoje (12 % „neutrální“, 5 % „spíše špatné“, 0 % „velmi špatné“). To může souviset s tím, že vztah k pedagogickému sboru je v některých školách zatím méně systematicky rozvíjený nebo se potýká s počátečními bariérami. Za pozornost stojí také oblast práce s kolektivy, kde i přes relativně vysoký podíl pozitivních hodnocení (61 % souhrnně „velmi dobré“ a „spíše dobré“) roste podíl neutrálních či nerozhodnutých odpovědí, což může odrážet nižší časové možnosti pracovníků pro systematickou práci s třídami. Některé školy v otevřených odpovědích uváděly, že kvůli omezenému úvazku pracovníků nebylo možné do této oblasti vstupovat pravidelně. Oblast spolupráce s rodiči vykazuje v porovnání s ostatními sledovanými oblastmi nižší míru jednoznačně pozitivního hodnocení. Přibližně třetina respondentů (33 %) ji hodnotí jako „velmi dobrou“ a 29 % jako „spíše dobrou“, což znamená, že pozitivní zpětnou vazbu vyjádřilo 62 % škol. Současně ale téměř 30 % respondentů zvolilo možnost „nevím / nechci odpovědět“, což může signalizovat omezenou zkušenost respondentů s touto oblastí, případně menší viditelnost činnosti pracovníků péče a podpory směrem k rodičům.



Graf 4 Hodnocení působení pracovníka péče a podpory v jednotlivých oblastech



(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

V dotazníkovém šetření zástupci škol svými vlastními slovy identifikovali přínosy, které činnosti a působení pracovníka školy přineslo. Mezi uvedenými přínosy se vedle očekávaného přínosu pomoci žákům a řešení jejich potíží objevuje mnoho různorodých přínosů a ty jsou přehledně uvedeny v boxu níže.



BOX 1 Přínosy působení pracovníků péče a podpory pro školy

1. Pomoc se zvládáním náročných školních situací
2. Včasná identifikace potíží u žáků
3. Zprostředkování komunikace mezi žákem, rodinou a školou
4. Podpora při práci s třídními kolektivy
5. Podpora pedagogů
6. Možnost konzultací problémů s externím pracovníkem
7. Otevírání nových témat
8. Inspirace a pomoc pro ŠPP
9. Zlepšení wellbeingu žáků / klientů
10. Snížení absence žáků s problémy
11. Zlepšení školního klimatu
12. Větší uvědomění si důležitosti vnímání svých emocí a potřeby komunikace u žáků

(Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Lehce nad rámec stanovených evaluačních otázek jsme se v dotazníkovém šetření zapojených zaměřili na zhodnocení efektů působení pracovníků péče a podpory. Tato otázka směřuje k ověření krátkodobých výsledků projektu. Zjištění jsou velice pozitivní a dokládají celkovou úspěšnost působení na školách. Dotázali jsme se, jestli respondenti vnímají změnu díky působení pracovníků péče a podpory v těchto oblastech:

1. Celkové školní klima
2. Klima ve třídách
3. Výskyt negativních sociálních jevů (šikana, záškoláctví, neprospěch atd.)

A také jsme zjišťovali, jestli vnímají díky působení pracovníků péče a podpory změnu v:

4. Postoji vedení školy k působení pracovníka péče a podpory
5. Postoji pedagogického sboru k působení pracovníka péče a podpory.

Co se týče vnímání efektů, tak velmi pozitivním výsledkem je skutečnost, že velká část respondentů uvedla, že v dané oblasti nastalo díky působení pracovníka ke zlepšení. Konkrétní výsledky zobrazuje graf a jsou popsány v příloze č.2. Zde je důležité zdůraznit výsledky u zlepšení školního a třídního klimatu, kde nadpoloviční většina uvádí zlepšení. Pozitivní je ale i výsledek u vnímaného snížení negativních sociálních jevů, který identifikuje třetina respondentů.

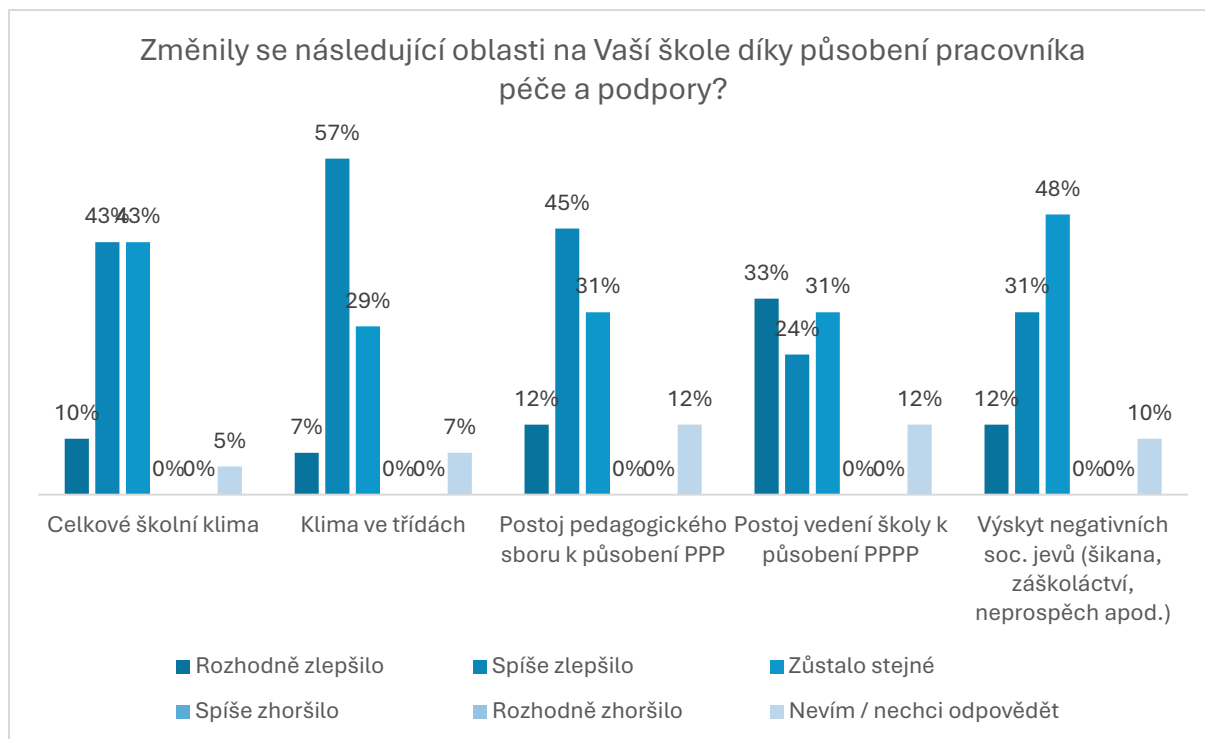
Dalším velmi pozitivním zjištěním je, že se během působení na školách podařilo zlepšit postoje pedagogických sborů – konkrétně dvě třetiny respondentů identifikovaly zlepšení v této oblasti. Téměř dvě třetiny respondentů také uvedlo, že došlo ke zlepšení postoje vedení školy vůči působení pracovníka péče a podpory. Toto zjištění na základě kvantitativních dat dokládá výsledky z kvalitativních zdrojů, že působení na školách potřebuje čas a delší zkušenost s dobrou praxí.

Výsledky týkající se výskytu negativních sociálních jevů, jako je šikana, záškoláctví či neprospěch, je třeba vnímat v širším kontextu cílů Programu péče a podpory. Přestože přímé snižování výskytu těchto jevů není explicitním cílem působení pracovníků péče a podpory na školách, téměř



polovina škol přesto uvádí, že v této oblasti došlo ke zlepšení. Tento výsledek lze vnímat jako sekundární efekt celkové podpory, kterou pracovníci péče a podpory školám poskytují a vnímáme ho jako velmi pozitivní zjištění, které naznačuje, že Program péče a podpory má potenciál přispívat ke zdravějšímu a bezpečnějšímu školnímu prostředí.

Graf 5 Hodnocení efektů díky působení pracovníka péče a podpory



(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Důležitost a úspěšnost působení pracovníků péče a podpory na školách a význam jejich činnosti dokládá i fakt, že pro 90 % zástupců škol je důležité, aby škola s pracovníkem péče a podpory pokračovala i po ukončení stávajícího projektu.

5.1.2 Z pohledu pracovníků péče a podpory

Z pohledu pracovníků péče a podpory bylo přijetí jejich pozic na školách ve většině případů pozitivní, přesto proces jejich usazení vyžadoval čas a systematickou práci. Pracovníci péče a podpory uváděli, že klíčovým faktorem pro úspěšné přijetí bylo osobní představení ve třídách a pedagogickému sboru, a rovněž aktivní zapojení úvodních aktivit s třídními kolektivy. Tento krok napomáhal navázání důvěry jak žáků, tak napomohl odstranění případných předpokladů či obav, že pracovník péče a podpory má kontrolní roli nebo hodnotí práci učitelů.

Zásadní roli sehrála i spolupráce se školním poradenským pracovištěm a klíčovými pedagogy – tam, kde existovala pravidelná výměna informací, fungovalo navázání na školní prostředí výrazně lépe. Osvědčilo se také mít na škole jednu styčnou osobu, s níž probíhá intenzivní komunikace. Ukazuje se, že pravidelná přítomnost pracovníka na školních poradách, třídnických hodinách, rodičovských schůzkách a dalších školních akcích přispívá k jeho vnímání jako přirozené a důvěryhodné součásti školního života.



Pracovníci péče a podpory při své práci naráželi na bariéry, například v podobě předsudků ze strany některých učitelů, kteří vnímali jejich přítomnost jako ohrožení své autonomie. Ukázalo se, že školy, které byly obecně celkově otevřené a spolupracující, přijímaly nové pozice lépe než školy se dlouhodobě rigidním systémem řízení. Potvrdilo se, že každá škola funguje jako individuální ekosystém a přijetí pracovníků péče a podpory je vždy ovlivněno kulturou daného prostředí. Školy celkově více vnímavé vůči potřebám svých žáků mnohem lépe začleňují pozice pracovníka péče a podpory. Individuální nastavení jednotlivých ekosystémů škol pak hraje větší význam pro úspěšné přijetí pozice než jiné faktory jako např. členění škol podle jejich typu či velikosti.

Významným aspektem pro přijetí pracovníků byl i způsob jejich působení – umístění pracoviště v blízkosti školního poradenského týmu umožňovalo rychlou a neformální výměnu informací, čímž se usnadňovala spolupráce a kontinuita podpory.

Z rozhovorů s pracovníky péče a podpory vyplývá potřeba metodického ukotvení některých procesů - konkrétně uvolňování žáků z výuky či vykazování v případě, že pracovník vede třídnické hodiny. Současná nejednotnost těchto postupů mohla vést k nejasnostem a narušovat systém práce. Je tedy potřeba systémově lépe popsat, jak školy mohou s vykazováním pracovat, což by mělo přispět i k lepší ochraně klientů ve smyslu lepšího zachování anonymity a důvěrnosti, protože přece jen docházení k pracovníkovi péče a podpory čelí poměrně vysoké míře stigmatizace.

Celkově se ukázalo, že přijetí pracovníků péče a podpory je proces, který je podmíněn dobrým úvodem, důvěrou, aktivní komunikací a respektem ke specifickým každé školy. Při naplnění těchto předpokladů se pracovníci stávají plnohodnotnou součástí školního prostředí a jejich přítomnost je oceňována jak ze strany žáků, rodičů tak i pedagogů.

BOX 1 Faktory úspěšného přijetí a efektivní činnosti PPP na školách

1. V počátku působení na škole zajistit informovanost celého pedagogického sboru o roli PPP – ujasnění kompetencí a detailů činnosti PPP
2. Zapojení PPP do porad ŠPP, případně porad pedagogického sboru, účast na rodičovských schůzkách
3. Důkladné představení PPP žákům
4. Spolupráce s ŠPP při řešení problémů
5. Osobnostní charakteristiky, odbornost, schopnost empatie, vstřícnost
6. Prostor, kde PPP ve škole působí – osvědčuje se místo blízke ŠPP, případně i v centru dění školy

(Zdroj: Dotazníkové šetření zapojených škol, fokusní skupina se zástupci ŠPP, skupinový rozhovor s PPP)

5.1.3 Typologie škol a využívání podpory

Na základě evidence projektu lze identifikovat rozdíly v tom, jaké obtíže školy řeší a jakým způsobem je pracovník péče a podpory využíván. Tyto rozdíly se projevují zejména podle typu školy (základní vs. střední), podle přítomnosti školního psychologa a částečně také podle velikosti školy.



1. Rozdíly podle typu školy

Na základních školách dochází nejčastěji ke kombinaci individuální práce s dětmi a třídnické práce zaměřené na podporu vztahů, spolupráce a řešení problémů v kolektivu. Tematicky se zde často objevují výchovné obtíže, problémy s chováním, vyčleňování z kolektivu, komunikace s vrstevníky a rodinná problematika. V některých případech se pracovník péče a podpory věnuje i intervencím zaměřeným na prevenci a podporu třídního klimatu. Na středních školách převažuje jednoznačně individuální konzultační práce. Nejčastěji řešenými tématy jsou úzkosti, deprese, sebepoškozování, panické ataky, partnerské problémy, nízké sebevědomí a stres spojený se školním výkonem. Třídnická práce a práce s kolektivy je oproti základním školám omezenější.

Z rozhovorů s gestorkou a metodičkou projektu vyplývá, že na gymnáziích, oproti odborným školám, lze pozorovat vyšší zapojení rodičů, častěji se daří pracovat s rodinami. Oproti tomu na odborných školách je zapojení rodičů výrazně obtížnější.

2. Rozdíly podle přítomnosti školního psychologa

Výrazné rozdíly jsou patrné také mezi školami, které mají k dispozici školního psychologa, a těmi, které tuto pozici nemají. Školy s psychologem častěji využívají pracovníka péče a podpory především pro práci se třídními kolektivy a jako metodickou oporu pedagogům. Naopak školy bez školního psychologa se na pracovníka péče a podpory často spoléhají jako na klíčovou podporu v oblasti duševního zdraví a řešení osobních obtíží žáků. Pracovník je často prvním i jediným odborným kontaktem, na kterého se žáci i rodiče mohou obrátit. V těchto školách je vyčerpání kapacit individuálními konzultacemi velmi vysoká, často na hranici kapacity.

3. Podle velikosti školy

Velikost školy hraje roli zejména v organizaci práce a dostupnosti konzultací. V menších školách se častěji daří pružně reagovat na potřeby žáků, konzultace bývají dostupné bez čekání, a pracovník má často blíže k učitelskému sboru. Na větších školách je větší počet žáků a často i větší poptávka po konzultacích, což vede k prodloužení čekacích dob (až na měsíc) a k nutnosti stanovovat priority mezi individuální a skupinovou prací.

5.1.4 Profesionální a vzdělávací potřeby pracovníků péče a podpory

Evaluace prostřednictvím skupinových rozhovorů s pracovníky péče a podpory identifikovala několik klíčových oblastí, ve kterých pracovníci péče a podpory vnímají potřebu dalšího vzdělávání a profesionální podpory. Jako zásadní se ukazuje především krizová intervence – pracovníci se opakovaně setkávají se závažnými situacemi, včetně duševních obtíží žáků nebo krizí v rodinách, a potřebují si být jisti svým postupem a kompetencemi. Stejně tak je důležité, aby byli zorientovaní v legislativní oblasti, zejména co se týče informovaných souhlasů, vedení dokumentace či ohlašovací povinnosti.

V úvodní fázi realizace projektu byla diskutována potřeba vyjasnění odpovědností, kompetencí a pole působnosti pracovníků péče a podpory. V současné fázi projektu je již dořešena – rámec činnosti je ukotven v připravované metodice, která bude sloužit jako dokument pro stávající i nově nastupující pracovníky.

Jako funkční a velmi přínosné byly hodnoceny pravidelné supervize a intervize, které poskytují prostor pro sdílení a zpracování náročných situací.



Jako velmi důležitá se jeví potřeba setkávání s dalšími službami – sdílení informací o tom, co jaké služby na konkrétních školách realizují, reflexe, sdílení poznatků z praxe. Díky pravidelným schůzkám budou pracovníci péče a podpory mít vždy aktuální informace o tom, co které služby nabízí.

5.1.5 Metodika

Projektová metodika vzniká v průběhu realizace projektu a bude finalizována v srpnu 2025. Z evaluačního pohledu je důležité zmínit, že probíhá komunikace mezi evaluátorkou a metodičkou, metodička se účastnila fokusní skupiny se zástupci škol, zároveň je sama pracovnící péče a podpory a tudíž byla přítomna na skupinovém rozhovoru s pracovníky péče a podpory a průběžně sbírá zpětnou vazbu od kolegů. Zároveň bude k dispozici tato evaluační Zpráva a tedy evaluační zjištění, která bude možné do metodiky promítnout. Metodička se zároveň podílí na formulaci doporučení vztahujících se k metodice tak, aby oba dokumenty byly provázané.

Hlavním cílem metodiky je komplexně popsat a metodicky ukotvit roli a činnost pracovníka péče a podpory v prostředí škol, a to jak škol základních, tak i středních. Dokument si klade za cíl definovat pozici a úlohu pracovníka péče a podpory, jasně vymežit, kdo je pracovník péče a podpory, jaké má cíle v rámci školního prostředí a jaká je jeho cílová skupina. Dalším záměrem je standardizovat náplň činnosti a její hranice, podrobně popsat rozsah práce, metody, které využívá, a nezbytné kompetence a vzdělání, aby byla zajištěna kvalita a efektivita poskytované péče. Klíčovou oblastí při zavádění, kterou metodika rozvíjí, je integrace do školního prostředí: postavení pracovníka péče a podpory ve školním poradenském pracovišti, formy spolupráce s dalšími aktéry (sociální služby, zdravotní služby, OSPOD a ostatní orgány sociálně právní ochrany dětí). Dále poskytnutí etického a metodického rámce, nastavení supervizní a intervizní podpory, které jsou klíčové pro profesionální rozvoj a ochranu klientů i pracovníků. V metodice je rozkrokován a popsán návod pro úspěšné zavádění pozice pracovníků péče a podpory, včetně nezbytných podmínek, řízení rizik a doporučení pro dobrou praxi a evaluaci služby. Nejsou opomenuty ani otázky GDPR a dokumentace spojené s prací pracovníků péče a podpory, včetně postupů pro vytváření zakázek, jejich monitoring, vyhodnocování a ukončování spolupráce s klientem.



5.2 EO 2 Jak se daří v praxi realizovat zakázky klientů podle potřeb – navázání na potřebné služby, individuální průchod systémem služeb organizace?

Tabulka 2 Specifikace EO 2 a zdroje dat

Specifikace EO	Zdroje a techniky sběru dat
- Do této EO spadá i znalost o zapojené cílové skupině – sociodemografické ukazatele specifikace problémů klientů, potřebnost konkrétní péče a podpory, evidence průchodu systémem, typ a míra obdržené podpory. - Zhodnocení efektivity navázání na služby a vyhodnocování zakázek, koordinace předávání do služeb, zjištění případných problémů. - Překážky, které brání navázání do služeb (předpokládáně na straně webu, PPP, klienta, rodiny, školy a další).	- Evidence projektu a databáze webových platformy Lehkost - Skupinový rozhovor s PPP - Polostrukturované rozhovory s garantkou - Modelové příběhy

Vizí v oblasti řešení klientských zakázek bylo, aby se žák / klient do spolupráce s pracovníkem péče a podpory dostával včas, aby byl spolupracující rodič, probíhaly pravidelné konzultace a v případě detekování větší závažnosti problému proběhlo okamžité navázání klienta do návazné služby – ideálně s čekací lhůtou nejvýš 14 dnů.

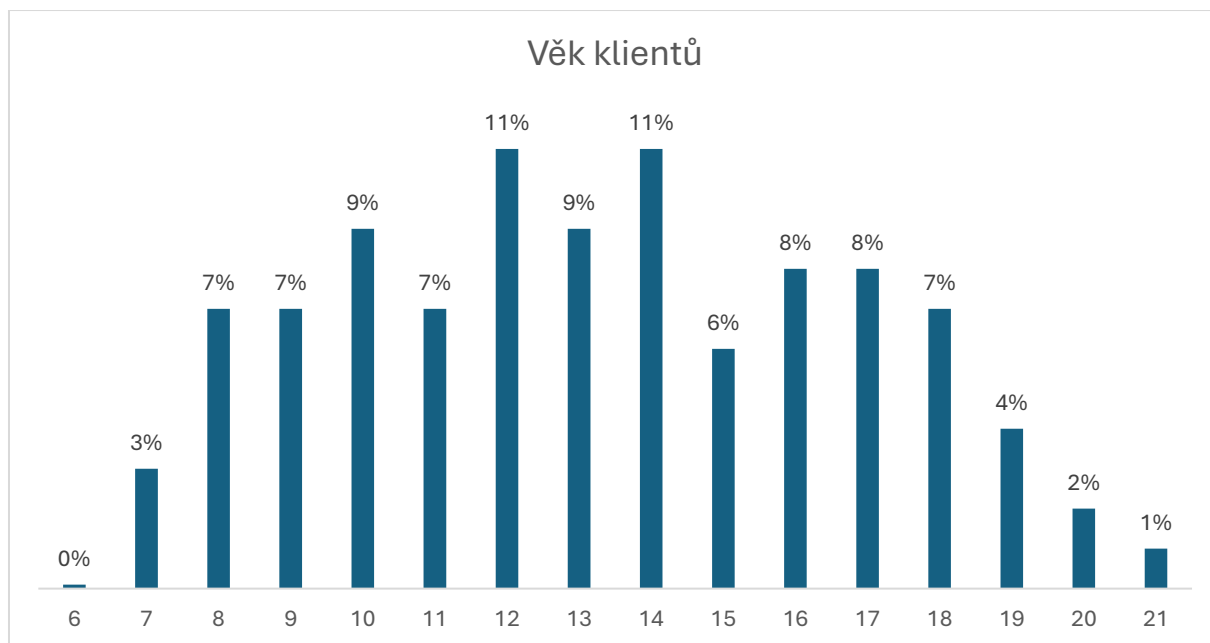
5.2.1 O klientech

Na základě evidence projektu známe základní sociodemografické charakteristiky klientů projektu včetně školy, a také potíže, se kterými přicházejí a rozsah podpory obdržené od pracovníků péče a podpory.

Zastoupeny jsou mezi klienty z větší části dívky (55 % klientů) a ze 45 % chlapci. Průměrný věk klienta je 13,2 roku. Medián věku je také 13 let. Nejmladšímu klientovi bylo 6 let, nejstaršímu 21 let. Rozložení klientů podle věku zobrazuje detailně následující graf.



Graf 6 Věk klientů



(N=736¹) (Zdroj: Evidence projektu)

Počty klientů se na jednotlivých zapojených školách velmi liší. Graf níže podrobně ukazuje, kolik klientů navázalo spolupráci s pracovníkem péče a podpory podle jednotlivých škol. Vysvětlení velkých rozdílů spočívá v několika důvodech – na některých školách působí pracovníci péče a podpory déle² a zásadní je role velikosti školy a roli hraje i to, co je uvedeno u předchozí evaluační otázky a sice, zda škola spolupracuje se školním psychologem (případně jak osazené má ŠPP) – tam, kde ano, se pracovníci péče a podpory více věnují práci s kolektivy, případně poradenství pedagogickým sborům a v rámci individuální péče se tam věnují především krizovým intervencím. V neposlední řadě hraje roli otevřenost pedagogického sboru, ŠPP, jejich důvěra a nastavení spolupráce. Do projektu bylo zapojeno 17 základních a 13 středních škol a tomu odpovídá i celkově větší zastoupení klientů přichází ze základních škol – zhruba dvě třetiny z celkového počtu klientů.

¹ N se liší od celkového počtu klientů z důvodu, že ne všichni klienti dospěli v rámci podpory do fáze zjišťování sociodemografických charakteristik a vyplnění monitorovacího listu. Typicky se jedná o klienty, kteří přišli na jedno setkání.

² ZŠ Cerhenice

ZŠ Velim

ZŠ Jana Palacha Kutná Hora

ZŠ Masarykova Kutná Hora

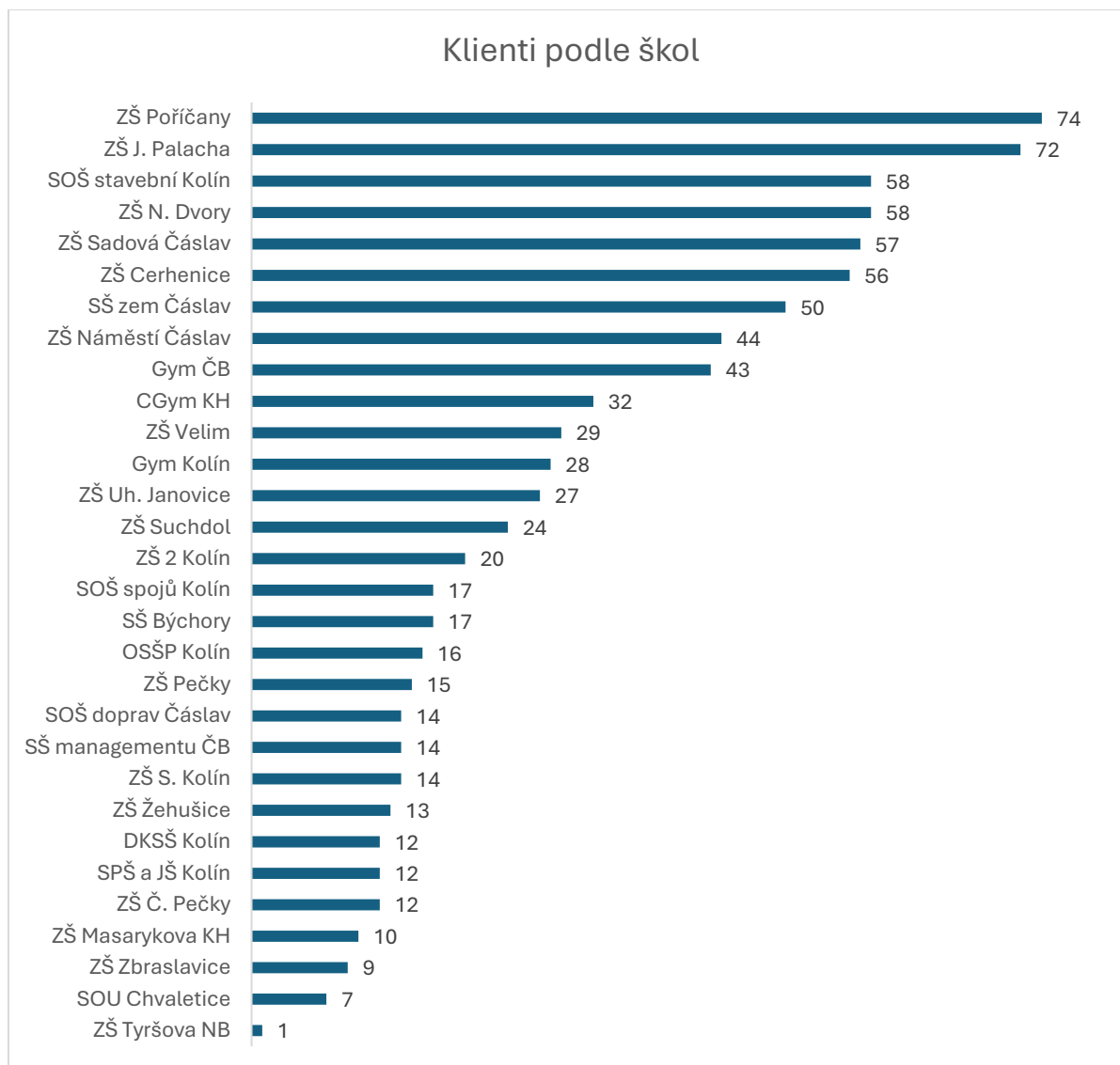
ZŠ Sadová Čáslav

ZŠ Čáslav náměstí

ZŠ Poříčany



Graf 7 Klienti podle školy



(N=855) (Zdroj: evidence projektu)

5.2.2 Obdržená podpora

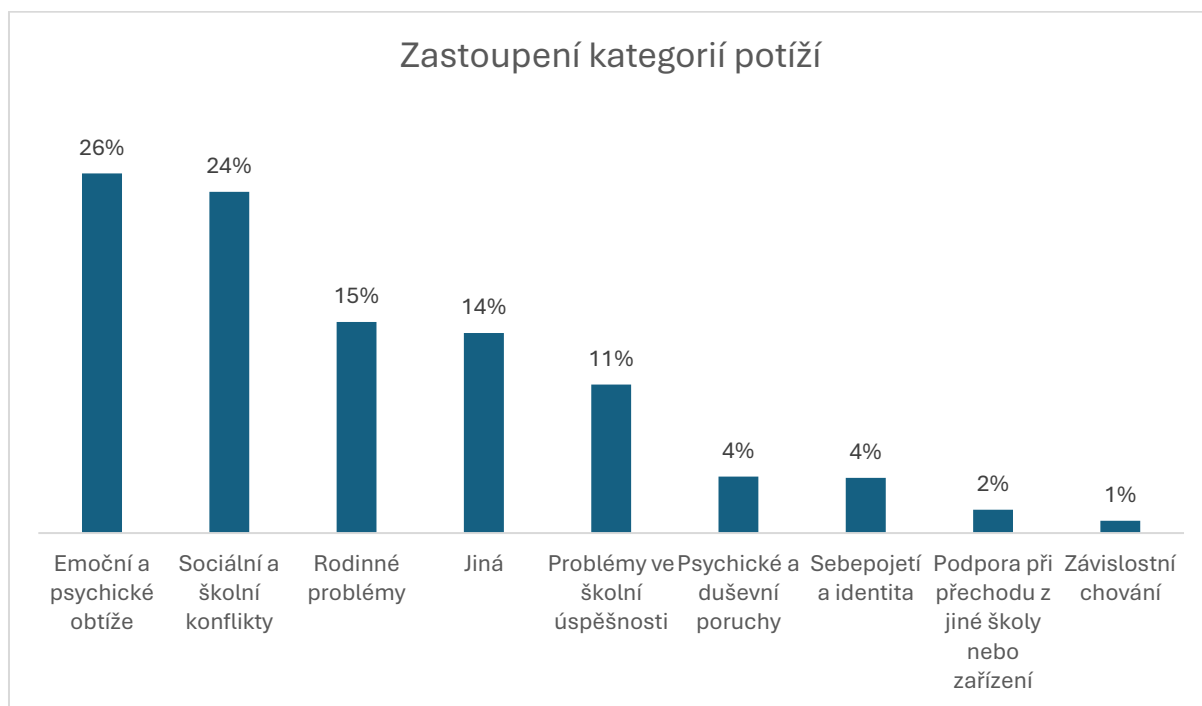
Celkem navázalo spolupráci s pracovníkem péče a podpory (alespoň jednu konzultaci) **855 klientů**. Tento počet výrazně převyšuje cílovou hodnotu indikátoru 220 klientů. Celkem pracovníci péče a podpory poskytli **3350 konzultačních hodin**. Průměrný počet konzultačních hodin na jednoho klienta jsou 4. Zhruba jedna třetina klientů absolvovala jednu konzultační hodinu, pětina 2 hodiny, 16 % klientů 3 hodiny.

Důležitá je znalost o tom, s jakými problémy klienti k pracovníkovi péče a podpory přicházejí. Většinou se jedná kombinaci různých kategorií potíží. Nejčastěji se klienti potýkali s emočními a psychickými obtížemi a sociálními a školními konflikty (obojí představuje pětinu ze všech identifikovaných kategorií potíží). Co do četnosti následují rodinné problémy, problémy ve školní úspěšnosti, psychické a duševní poruchy, sebepojetí a identita, podpora při přechodu z jiné školy



nebo zařízení a na chvostu stojí závislostní chování. V kategoriích „jiné“ se objevovaly poruchy příjmu potravy, zdravotní potíže, absence a záškoláctví, problém s komunikací a další.

Graf 8 Zastoupení kategorií potíží



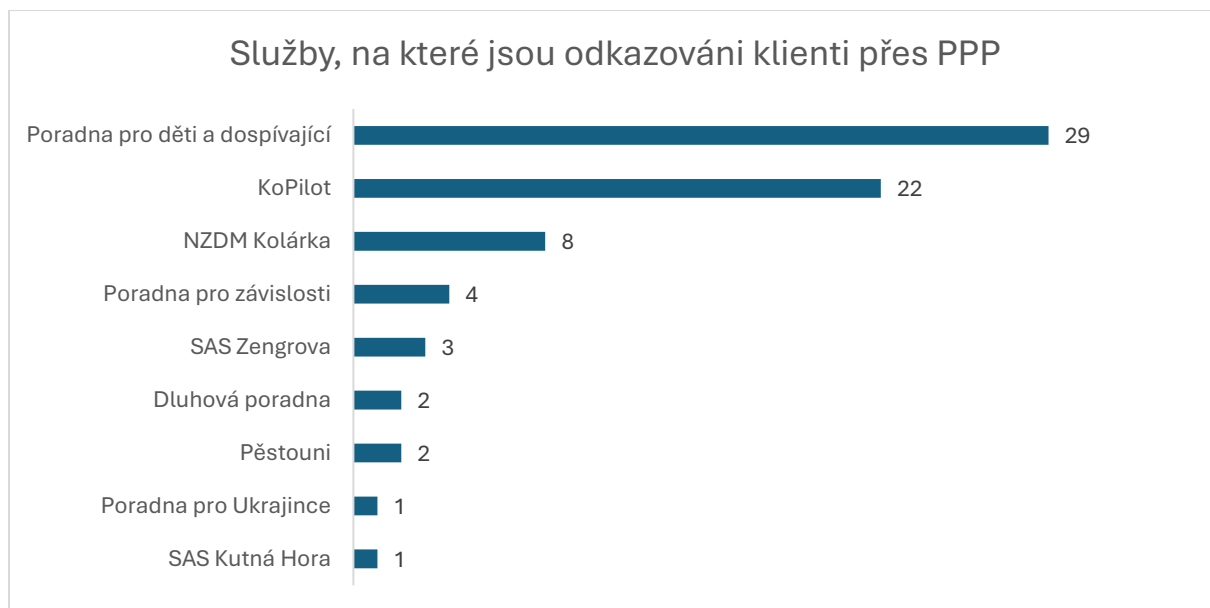
(N=1147) (Zdroj: evidence projektu)

Celkem 70³ klientů bylo prostřednictvím pracovníků péče a podpory odkázáno na další služby Prostoru Plus. Z toho dva klienti byli odkázáni do dvou návazných služeb. Služba, na kterou byli klienti odkázáni nejčastěji je Poradna pro děti a dospívající, následovaná projektem KoPilot, který se zaměřuje na podporu duševního zdraví žáků a studentů. Třetí nejodkazovanější službou je Nízkoprahové centrum pro děti a mládež (NZDM) a jednotky klientů byly odkázány do Poradny pro závislosti, Sociálně aktivizační služby (SAS) Zengrova v Kolíně, Poradenství pro pěstouny a Dluhové poradny, Poradna pro Ukrajince a Sociálně aktivizační služby (SAS) v Kutné hoře.

³ Nejedná se o celkový počet zakázek přes platformu Lehkost. Školy samy také zadávají zakázky přes Lehkost. Celkový počet zakázek je 308.



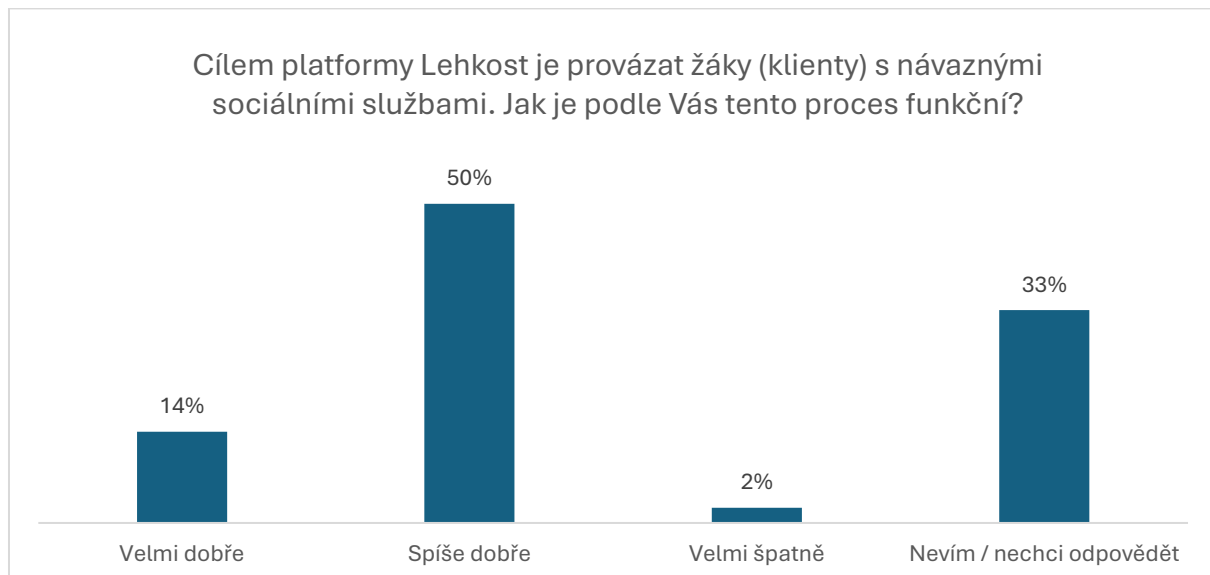
Graf 9 Služby, kam jsou klienti odkazováni



(N=72) (Zdroj: evidence projektu)

V dotazníkovém šetření zapojených škol respondenti hodnotili, nakolik je proces provázání klientů na služby prostřednictvím platformy Lehkost funkční. Dvě třetiny respondentů ho hodnotí jako „velmi dobře“ nebo „spíše dobře“ funkční, jeden respondent jako „velmi špatně“. Třetina na otázku nechtěla nebo nedokázala odpovědět.

Graf 10 Hodnocení procesu provázání klientů a sociálních služeb



(N=42) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)



5.2.3 Identifikované překážky

Na základě kvantitativních dat z evidence projektu tak z rozhovorů se zástupci služeb vyplývá, že výrazná většina klientů jsou odkazovány na sociálně-terapeutické služby - Poradna pro děti a dospívající a KoPilot a naopak pouze malý podíl na sociální služby NZDM a SAS, ačkoliv tyto služby cílí na děti a mládež a potažmo práci s jejich rodinami. Zde ale narážíme na první a pravděpodobně největší překážku při navazování na služby – **nespolupracující rodiny**. Tato překážka je identifikována z několika zdrojů – od pracovníků péče a podpory i zástupců sociálních služeb. Často dochází k narušení nebo zastavení spolupráce ve chvíli, kdy je potřeba aktivně zapojit rodiče. Zatímco na úrovni práce s dítětem dochází často k efektivnímu navázání vztahu a identifikaci potřeb, ve chvíli, kdy je nutné, aby do procesu vstoupil zákonný zástupce, spolupráce často naráží. Tento jev není výjimkou, ale opakujícím se vzorcem, který významně omezuje možnosti dlouhodobější nebo systematictější podpory dítěte.

Mezi nejčastější příčiny patří:

- nedůvěra k institucím,
- obava z „kontroly“ nebo zásahů do rodinné autonomie,
- bagatelizace či nepřipuštění problémů dítěte,
- v některých případech i vlastní životní nebo psychická nestabilita rodiče.

Tato situace je o to komplikovanější, že bez spolupráce rodiče nelze realizovat řadu zásadních kroků, jako je předání dítěte do navazující služby, zajištění kontinuity podpory, nebo práce se systémem rodiny jako celku.

Z pohledu evaluace to poukazuje na nutnost posílit nástroje a strategie, které školy, pracovníci péče a podpory i sociální služby používají při práci s rodiči – a zároveň otevřít debatu o tom, jak strukturovaně a bezpečně řešit situace, kdy spolupráce s rodičem selhává. Dále se pozitivně může promítnout i již zmiňovaná potřeba systematického a intenzivnějšího sdílení informací mezi pracovníky péče a podpory a dalšími službami, které umožní multidisciplinárně konzultovat jednotlivé případy.

Další bariéra byla identifikována na straně systému a týká se toho, že každá zakázka zadaná do systému Lehkost by do 48 hodin měla obdržet odpověď od příslušné služby. Realita je o něco komplikovanější, služby často nereagují, respektive reakci nezadají do systému a není tak patrné, zda interakce mezi službou a klientem/školou probíhá. V tomto směru je žádoucí posílit školení a motivaci pracovníků služeb ohledně používání platformy a významu systémové komunikace. Pomoci může také nastavení automatických notifikací či upomínek, pokud k reakci nedojde v předepsané lhůtě nebo se blíží vypršení lhůty. Toto doporučení se promítá do následující evaluační otázky (EO 3).



BOX 2 Doporučení k posílení spolupráce rodičů

1. Poskytnout školám a pracovníkům péče a podpory metodickou podporu při jednání s odmítavými rodiči.
2. Vytvořit strukturovaný postup pro situace, kdy rodič spolupráci blokuje, včetně krizových variant postupu v zájmu dítěte.
3. Pokud na škole není obsazená pozice sociálního pedagoga, je dobré věnovat zvýšenou pozornost edukaci pedagogů a členů ŠPP v oblasti sociální pomoci rodinám.
4. Jako vhodné se jeví přítomnost pracovníka SAS přímo ve školním prostředí – např. Účastí na případových setkáních či revizních setkáních, individuálních schůzkách s PPP, příležitostných informačních setkáních.
5. Zaměřit se na včasnou identifikaci potřebných rodin
6. Při přetrvávající neochotě ke spolupráci ze strany rodiny nabídnout účast v NZDM. Návštěva NZDM podléhá nižší stigmatizaci a může sloužit jako mezikrok při navázání na SAS.

5.2.4 Modelové příběhy

Pro ilustraci toho, jak vypadá typický průchod klientů systémem podpory v rámci projektu a navázání na služby, byly součinní pracovníci péče a podpory a popsali typické kazuistiky. S ohledem na citlivost se nejedná o příklady z praxe, ale o typické příklady založené na zkušenostech pracovníků péče a podpory. Tyto příběhy pomáhají ilustrovat, jak mohou vypadat cesty klientů systémem péče a podpory a ukazují, že se velmi často jedná o složité a náročné životní příběhy a spolupráce s pracovníky péče a podpory a návaznými službami ne vždy probíhá ideálně, protože ne vždy je klient na spolupráci připraven a zasahuje do ní mnoho okolností. Důležité ale je, že je klient navázán na síť podpory, že probíhá snaha o budování důvěry, která v budoucnu může přerůst ve spolupráci. Zde uvádíme jeden ilustrativní příběh, další jsou obsaženy v příloze č.3 této Zprávy.



Jana – Cesta k sebepřijetí a důvěře

Výchozí situace

Jana, šestnáctiletá studentka střední odborné školy, přišla do kontaktu s pracovníkem péče a podpory poté, co sama vyhledala pomoc. Dlouhodobě se potýkala s úzkostmi, pocity méněcennosti a sebepoškozováním. Jana žila jen s matkou, která se jí podle jejích slov dostatečně nevěnovala, a navíc se bála její reakce na svěřené potíže. Dospívání pro ni bylo obtížné i kvůli hledání vlastní identity – cítila se spíše jako chlapec a přemýšlela o změně pohlaví. Navíc nedávno prožila bolestivý rozchod se svou přítelkyní, který prohloubil její izolaci a posílil sebevražedné myšlenky.

Spolupráce s Programem péče a podpory

Poradenský pracovník poskytl Janě bezpečný prostor a podpořil ji v otevřeném sdílení. Během několika individuálních schůzek navázali důvěrný vztah a společně vytvořili plán dalšího postupu. Po vzájemné dohodě byla pozvána také matka. Jana jí v přítomnosti odborníka sdělila své potíže. Matka překvapivě reagovala vstřícně a byla ochotná se do podpory zapojit. Rodina byla následně navázána do psychoterapeutických služeb organizace Prostor Plus.

Jana začala pravidelně docházet na individuální terapii, kde pracovala na svém sebepřijetí a zvládání emocí. Zároveň se zapojila do podpůrné terapeutické skupiny pro dospívající a navštěvovala kurz lezení, který jí pomáhal se sebedůvěrou.

Návaznost na další služby

Díky propojení služeb a zapojení rodiny se Janina situace významně zlepšila. Sebevražedné myšlenky ustoupily, sebepoškozování má pod kontrolou. Vztah s matkou se zlepšil a Jana našla nové sociální kontakty. Začala se aktivně účastnit skupinových aktivit a objevila nové zájmy. Případ ukazuje, že komplexní a bezpečné prostředí, podpora rodiny a dlouhodobá odborná péče mohou zásadně ovlivnit pozitivní vývoj mladého člověka v krizi.



5.3 EO 3 Poskytuje webová platforma Lehkost účinné řešení pro provázání klientů a sociálních služeb?

Tato evaluační otázka se zaměřuje na jeden z důležitých stavebních kamenů celého projektu – webovou platformu Lehkost. Platforma Lehkost je nástrojem, skrze který se provazují klienti a služby. Funguje jako objednávkový systém, kdy na jedné straně zadává zakázku pracovník péče a podpory, případně zástupci škol a na druhé straně zakázku přijímá konkrétní služba. Mezi těmito stranami funguje koordinátor zakázek, který zakázky přiřazuje příslušné službě. Lehkost by měla zároveň sloužit jako komunikační kanál mezi školami, pracovníky péče a podpory a službami co se zakázek týče.

Tabulka 3 Specifikace EO 3 a zdroje dat

Specifikace EO	Zdroje a techniky sběru dat
- Zhodnocení způsobu využití webové platformy Lehkost - interně i externě včetně námětů na úpravy platformy. - Míra využití platformy, UX pro klienty a PPP, práce s databází platformy pro PPP	- Skupinové rozhovory s PPP - Polostrukturované rozhovory s garantkou - Fokusní skupina se zástupci zapojených škol - Dotazníkové šetření zapojených škol - databáze webové platformy Lehkost

Počáteční vize: Cílem v oblasti vývoje webové platformy Lehkost je, aby tento nástroj nabízel účinný nástroj pro provázání klientů a sociálních služeb. Na jedné straně bude využíván školami a žáky, na druhé pracovníky péče a podpory a sociálními pracovníky. Pro obě strany by měla být Lehkost přehledným, uživatelsky přívětivým a otevřeným nástrojem. Databáze platformy Lehkost bude poskytovat data k potřebným analýzám cílové skupiny / klientů i jejich průchodu systémem služeb a bude tak jedním ze základních zdrojů kvantitativních dat nejen pro evaluaci projektu, ale také pro realizační tým i po ukončení podpory z projektu.

Zpracování otázky stojí na několika zdrojích dat – jednak zpětná vazba k platformě od realizačního týmu, konkrétně rozhovory s manažerkou projektu, skupinové rozhovory s pracovníky péče a podpory, dále zpětná vazba od zástupců škol získaná prostřednictvím dotazníkového šetření a na fokusní skupině se zástupci škol. V neposlední řadě jsou důležité vlastní poznatky. Platforma Lehkost v současné podobě dobře plní svou primární funkci – zprostředkování a správu individuálních zakázek mezi školami, pracovníky péče a podpory a navazujícími službami. Od spuštění na začátku roku 2024 do července 2025 je v Lehkosti evidováno celkem 308 zakázek. Uživatelské prostředí je vnímáno jako přehledné a srozumitelné, což napomáhá každodennímu využití v praxi. Zkušenosti z terénu však zároveň ukazují prostor pro další rozvoj funkcionalit, které by mohly uživatelům nabídnout hlubší vhled do dat a zefektivnit orientaci v systému při práci s větším množstvím zakázek.



5.3.1 Lehkost a realizační tým projektu

V počáteční fázi realizace projektu platforma Lehkost postupně nahradila původně využívané alternativní komunikační kanály mezi pracovníky péče a podpory a jednotlivými službami. Cílem tohoto kroku bylo zefektivnění a zpřehlednění komunikace. Z praktického fungování však postupně vyplývají konkrétní náměty na úpravy jak samotné platformy, tak i souvisejících procesů jejího využívání.

Ze strany realizačního týmu se jako potřebné jeví zejména sjednocení systému komunikace a poskytování zpětné vazby po zadání zakázky. Zároveň je doporučeno aktualizovat podobu indikátoru zakázek tak, aby lépe odpovídal realitě průběhu případů.

Pro zvýšení přehlednosti a zefektivnění práce uživatelů by bylo vhodné zajistit, aby v přehledu zakázek bylo jednoznačně identifikovatelné, o kterého klienta se jedná – například doplněním jména. Dalším užitečným prvkem by mohla být implementace automatických e-mailových notifikací, které by informovaly o změnách ve stavu zakázky, přijetí nové zprávy nebo jiných důležitých událostech. Tyto úpravy by přispěly ke zvýšení uživatelského komfortu a funkčnosti systému.

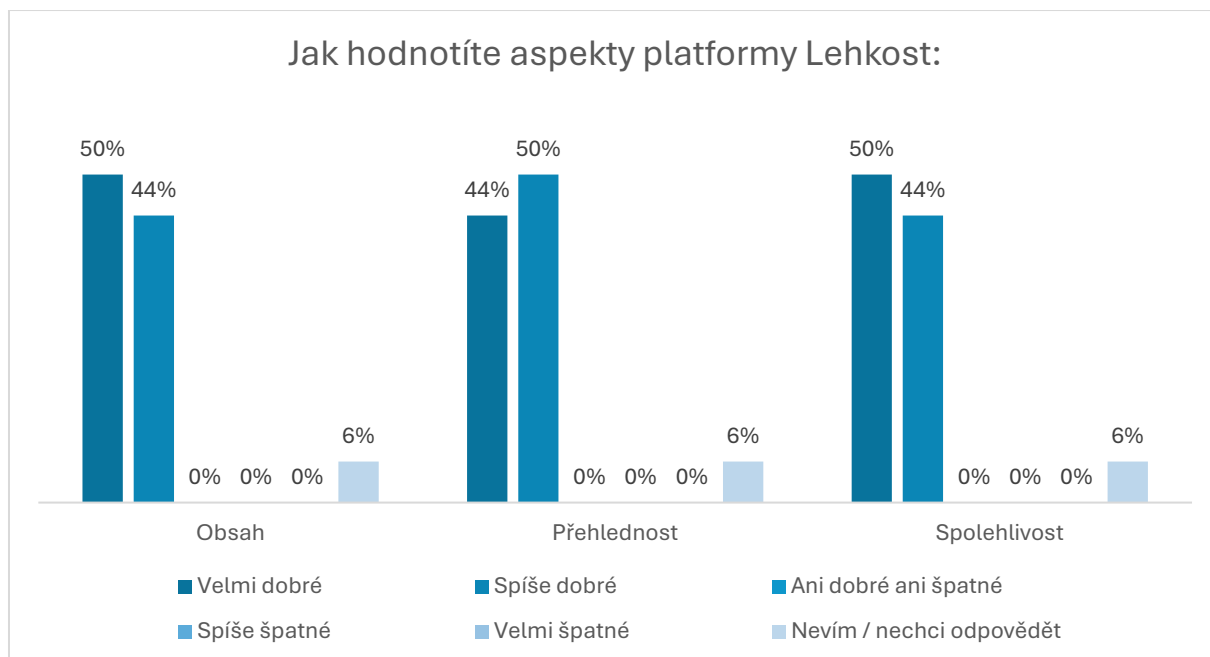
V oblasti využívání platformy Lehkost se ukazuje rozdílná praxe mezi jednotlivými službami, pokud jde o poskytování zpětné vazby k řešeným zakázkám. Některé služby zpětnou vazbu zadávají pravidelně a v odpovídající kvalitě, což pracovníkům péče a podpory umožňuje mít dobrý přehled o vývoji jednotlivých případů. Naopak jiné služby přistupují k zadávání zpětné vazby nesystematicky, nedůsledně nebo ji neposkytují vůbec. Tento stav vede k nepřehlednosti, ztěžuje sledování průběhu zakázek a znemožňuje transparentní monitoring pohybu klientů v systému služeb. Pro zajištění efektivní spolupráce a evaluace programu je žádoucí sjednotit praxi napříč službami a nastavit závazný standard pro poskytování zpětné vazby prostřednictvím platformy.

5.3.2 Lehkost a školy

Platforma Lehkost je školami zapojenými do Programu péče a podpory hodnocena převážně pozitivně. Podle výstupů z fokusní skupiny i dotazníkového šetření je vnímána jako přehledný, funkční a uživatelsky přívětivý nástroj. Uživatelé oceňují její srozumitelnost, spolehlivost a přehlednost – 94 % respondentů označilo tyto aspekty za velmi dobré nebo spíše dobré. Školy zároveň uvádějí, že zavedení platformy usnadnilo proces zadávání zakázek a komunikaci se službami, kterou dříve řešily roztříštěnými způsoby (např. e-mailem nebo telefonicky).



Graf 11 Hodnocení platformy Lehkost



(N=16) (Zdroj: dotazníkové šetření zapojených škol)

Přesto se v rámci evaluace objevila řada konkrétních podnětů ke zlepšení, které se týkají zejména uživatelského komfortu a funkčního propojení systému s každodenní praxí škol.

Oblast, kterou by z pohledu škol bylo dobré zlepšit, je absence automatických upozornění na změny v zakázkách. Uživatelé postrádají notifikace o tom, že byla zakázka přijata, vyřízena nebo že došlo k nové zprávě ze strany služby. Nepřítomnost této funkcionality snižuje komfort při práci se systémem.

Významným praktickým problémem je také (stejně jako pro pracovníky péče a podpory) nedostatečné označení klienta v přehledu zakázek. Školy upozorňují, že v seznamu objednávek často není zřejmé, ke kterému žákovi se konkrétní zakázka vztahuje. To komplikuje orientaci a zvyšuje administrativní zátěž, zejména ve školách s větším počtem případů. Zároveň chybí přehledné zobrazení aktuálního stavu zakázky – například zda byla přijata, zda se jí služba již věnuje, případně zda byla ukončena a s jakým výsledkem.

Respondenti také zmiňují, že zpětná vazba od služeb není vždy dostupná nebo dostatečně informativní, což snižuje schopnost školy sledovat, jak konkrétní zakázka pokračuje. Často by ocenili jednoduchý přehled o tom, v jaké fázi se podpora nachází, případně stručný komentář služby po ukončení zakázky.

Přestože tedy platforma Lehkost plní svůj základní účel – zprostředkování kontaktu mezi školami a službami – zpětná vazba od škol ukazuje, že pro její efektivní využívání je nezbytné zapracovat na posílení její funkčnosti a uživatelského komfortu.



5.3.3 Lehkost a evaluace programu

Z pohledu uživatelů, kteří potřebují pracovat s daty databáze Lehkosti – například pro plánování, reporting, vedení záznamů nebo zpětnou vazbu a evaluaci – by velmi pomohlo, kdyby systém umožňoval širší manipulaci s přehledy a výstupy.

V praxi se často ukazuje potřeba rychle vyhledat konkrétní skupinu zakázek – například podle školy, stavu, typu služby nebo konkrétního časového období. Možnost filtrování a třídění dat přímo v systému by výrazně zjednodušila orientaci a usnadnila každodenní práci. Stejně tak by bylo užitečné mít možnost exportovat data do běžných formátů (např. Excel nebo CSV), a to jak pro interní potřeby, tak i pro externí sdílení, přípravu podkladů nebo vyhodnocení celkového fungování programu.

Z pohledu běžného uživatele nejde o zásadní bariéru, ale o funkce, které by z Lehkosti udělaly ještě praktičtější nástroj – nejen pro zadávání zakázek, ale také pro jejich dlouhodobější sledování a analytické zpracování. Tím by se systém lépe přizpůsobil různým potřebám uživatelů, ať už jde o školu, pracovníka péče a podpory nebo realizační tým.

BOX 4 Konkrétní náměty na úpravy platformy Lehkost

Nastavit jednotný, závazný workflow pro práci se zakázkou – včetně zpětné vazby. Zpřístupnit službám jednoduchý, intuitivní způsob, jak zpětnou vazbu zadat – ideálně pomocí předvyplněných polí, stavových tagů nebo checklistu, který bude odpovídat realitě.

Doplnit do přehledu zakázek viditelný identifikátor klienta (např. jméno či interní kód). Zavést e-mailové (nebo in-app) notifikace o změnách stavu zakázky a nových událostech a notifikace o blížícím se vypršení lhůty pro odpověď ze strany služby.

Zjednodušit dohledávání a filtrování zakázek podle škol, klienta, fáze zakázky apod.

Redesign indikátorů ve spolupráci s pracovníky v terénu – zaměřit se na měření relevantních kroků (např. zahájení kontaktu, návaznost na službu, ukončení zakázky). Bonusem by bylo vytvořit přehledný dashboard s vizualizací dat pro manažerské využití.

Standardizovat zpětnou vazbu ze strany služeb – zavést jednoduchou šablonu nebo formulář pro zadávání výstupů ze služby a důvod uzavření zakázky.

Umožnit export dat do běžně využívaných formátů (např. Excel, CSV), a to jak v podobě přehledového souboru všech zakázek, tak i s možností pracovat s vyfiltrovanou částí záznamů. Tím by se významně usnadnila příprava podkladů pro interní přehledy, reporting nebo evaluaci programu.

Zvážit možnost základního přehledového dashboardu, který by v jednoduché podobě vizualizoval klíčová čísla – například počet aktivních zakázek, rozložení podle typu služeb nebo škol, apod. Takový nástroj by pomohl rychle získat vhled do aktuálního stavu práce.



5.4 EO 4 Jaký efekt měla realizace projektu na způsob práce a vykonávané činnosti realizátora?

Tato dopadová otázka má explorační charakter. Záměr projektu explicitně nepředpokládá konkrétní dopady na činnost v oblasti výkonu sociálních služeb realizátora. Cílem zpracování otázky EO 4 je tedy mapování změn složení klientely sociálních služeb. Předpokládá se, že se díky intenzivnější práci poradenských pracovníků na školách podaří do služeb odkazovat klienty/rodiny, které by se do služby pravděpodobně jinak nedostali.

Tabulka 4 Specifikace EO 4 a zdroje dat

Specifikace EO	Zdroje a techniky sběru dat
- Jak se mění složení klientely sociálních služeb Prostoru Plus o.p.s.? - Jak se mění poměr klientů přicházejících ze škol prostřednictvím PPP / prostřednictvím platformy Lehkost, jak se mění závažnost vstupního stavu klientů? - Jak se mění potřeby klientů, kteří do projektu vstupují? - Změny v činnostech služeb a programů - efekt na spolupráci služeb organizace, zkušenosti s využitím platformy, restrukturalizace v týmu, řešení jiných / nových typů problémů - a s tím související nároky na pracovníky (vzdělávání apod.)? - Změnila se spolupráce se školami? Jak?	- Evidence projektu a databáze webové platformy Lehkost - Evidence klientů sociálních služeb Prostor Plus o.p.s. – srovnání před a po toho, odkud klienti přicházejí - Polostrukturované rozhovory s pracovníky sociálních služeb organizace Prostor Plus: sociálně aktivizační služby (SAS), nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), Poradna pro děti a dospívající - Dotazníkové šetření zapojených škol - Polostrukturovaný rozhovor s ředitelem organizace

5.4.1 Srovnání příchodu klientů do služeb před a po zavedení Programu péče a podpory

Na začátek evaluační otázky srovnáváme poměr klientů, kteří do jednotlivých služeb přicházeli na základě spolupráce se školou před zavedením platformy Lehkost a rozjezdem Programu péče a podpory a kolik klientů přichází v období po zavedení Lehkost od ledna 2024. Srovnání je ale potřeba vnímat indikativně, protože jednak došlo k restrukturalizaci služeb organizace, tak ke vzniku nových projektů. Jednotlivé služby pracují s rozdílnými koncepty klientů - jednotlivci, rodiny, blízcí. Současně srovnáváme různě dlouhá období, proto převádíme počty na podíl z celkového počtu klientů.

Od spuštění Lehkosti eviduje systém celkem 308 zakázek, z toho část do návazných služeb Prostoru Plus a zbylé do služeb externích organizací zapojených do Lehkosti. 72 zakázek bylo zadáno přímo pracovníky péče a podpory. Tabulka níže ukazuje, kolik zakázek do návazných služeb Prostoru Plus přichází ze škol. Je patrné, že oproti době před realizací projektu a před rozšířením platformy Lehkost, proudilo za dobu realizace projektu do služeb organizace výrazně



více klientů ze škol. Nejvyšší počty proudí do Poradny pro dospívající, která poskytuje sociálně-terapeutické služby, do projektu KoPilot, kde klienti dostávají terapeutickou podporu.

Tabulka 5 Srovnání klientů směřujících do služeb Prostoru Plus ze škol

Služba	Před realizací projektu (do 9/2022)	Za období realizace projektu (1/2024–6/2025)
SAS Zengrovka (Kolín)	0/47 (0 %)	8/110 (7 %)
SAS Klubus (Kutná Hora)	11/32 (34 %)	9/109 (8 %)
NZDM	2/34 (6 %)	20/434 (5 %)
Dluhová poradna	0/110 (0 %)	1/325
Poradna pro závislosti	2/142 (1 %)	17/321 (5 %)
K-centrum	5/320 (2 %)	0/439 (0 %)
Poradna pro děti a dospívající	-	57/92 (62 %)
KoPilot	-	53/112 (47 %)
Program pro Ukrajince	-	13/225 (6 %)

(Zdroj: vlastní evidence služeb, platforma Lehkost, projektová žádost)

5.4.2 Dopady Programu péče a podpory na sociální služby Prostoru Plus

Z rozhovorů se zástupci jednotlivých sociálních služeb organizace Prostor Plus o.p.s. vyplývá, že realizace Programu péče a podpory ovlivnila způsob práce a činnosti realizátora v několika oblastech, byť míra a charakter dopadu se mezi jednotlivými službami liší.

V obecné rovině nelze hovořit o zásadní proměně charakteru služeb. Pracovníci vnímají, že služby nadále fungují jako návazné články systému, do kterých jsou klienti přiváděni prostřednictvím různých zdrojů – vedle platformy Lehkost jde například o krizová centra, OSPOD, zdravotnická zařízení, přes bývalé klienty či skrze vlastní depistáž. Přítomnost pracovníků péče a podpory na školách ovšem umožňuje zvyšovat informovanost o existenci služeb a v některých případech vede k přivedení klientů, kteří by se do systému jinak nedostali. To funguje i opačně, kdy služby svým stávajícím klientům doporučují pracovníka péče a podpory na příslušných školách. Změna po zavedení Programu péče a podpory a Lehkosti jako takové je patrná v nárůstu počtu prvotních schůzek s potenciálními klienty, které ne vždy navážou spoluprací.

Změna klientely byla identifikována službou SAS Kutná Hora, kdy se přes Lehkost do služby dostávají klienti a rodiny, které by jinou cestou do služby nepřišly. Jedná se typicky o rodiny střední třídy, které nejsou na první pohled ohrožené či zasažené sociálním vyloučením, ale které potřebují podporu v rodičovských kompetencích a pomoc s řešením výchovných problémů. Tyto rodiny jsou jinak finančně a bytově stabilní, nemají další sociální potřeby. Právě tyto rodiny by jinak sociální služby pravděpodobně neoslovily, ale přes pracovníky péče a podpory / Lehkost se do služby dostanou, což je velmi pozitivní efekt.

V průběhu realizace projektu byl v řetězci navázání zakázky do služeb přidán mezičlánek – funkce koordinátora, který zakázky zadané do Lehkosti distribuuje příslušným službám. Což u některých služeb znamenalo nižší příliv zakázek přes Lehkost, protože do té doby k nim proudilo více zakázek, které nakonec byly odkázány na jiné vhodnější služby. Zavedení článku koordinátora je vnímáno pozitivně – eliminuje nejasnosti a případnou nadbytečnou administrativu.



Služby se shodují na tom, že zakázky z Lehkosti jsou z hlediska závažnosti problémů srovnatelné s ostatními zdroji. V Poradně pro děti a dospívající přicházejí přes platformu typicky klienti s vážnějšími psychickými potížemi (úzkosti, sebepoškozování, suicidální myšlenky), ale zároveň se objevují i zakázky v dřívějších fázích problémů, což odpovídá cíli projektu – zachytit klienty včas.

I ze strany služeb se objevuje se požadavek na posílení systematické komunikace – zejména zavést pravidelná společná setkání mezi pracovníky péče a podpory a sociálními službami. Jako ideální se jevílo společné vzdělávání pracovníků sociálních služeb a pracovníků péče a podpory.

Ze strany Poradny pro děti a dospívající vyvstala potřeba ujasnění, případně otevření debaty o tom, jak uchopit rozdíl v přístupu ke klientům z Lehkosti vs. zakázkám z jiných kanálů. Tato služba je velmi vytížená, zájemců je mnoho a existuje pravidlo, které udává, že je potřeba ze strany služeb na zakázky přes Lehkost reagovat do 48 hodin, což je nějakým způsobem upřednostňuje před zakázkami z jiných kanálů. Tato nejasnost vzbuzuje nejistotu a bylo by vhodné metodicky ujasnit.

Další problematický prvek souvisí s motivací klientů: často se stává, že zakázku vytvoří učitel bez vědomí rodiny nebo samotného dítěte. Služby pak při prvním kontaktování narážejí na překvapení nebo neochotu ke spolupráci. I zde by bylo vhodné podrobněji metodicky nastavit práci se zakázkami ze strany škol, včetně důrazu na informovaný souhlas a zapojení klienta již před vytvořením objednávky.

5.5 Příčiny a souvislosti nízkého přílivu klientů do SAS přes Lehkost

Z pohledu zapojených sociálně aktivizačních služeb (SAS) není počet zakázek přicházejících přes platformu Lehkost vysoký. V některých lokalitách se služby setkávají pouze s jednotlivými případy, jinde zakázky zcela chybí. Přestože se ve školách pravděpodobně nachází rodiny, které by tento typ podpory potřebovaly, většina zakázek míří do psychosociálně a terapeuticky zaměřených služeb. Tento vývoj souvisí mimo jiné s celospolečenským důrazem na oblast duševního zdraví dětí a mládeže a zvýšenou poptávkou po psychologické pomoci.

V praxi přitom často nelze snadno rozlišit mezi sociální a terapeutickou zakázkou. Některé případy, které původně vypadají jako terapeutické, se v průběhu práce s klientem ukážou jako vhodné spíše pro SAS – například z důvodu problematického fungování rodiny, nízké rodičovské kompetence či chybějící podpory v zázemí dítěte. Toto rozlišení je však možné učinit až po navázání kontaktu s klientem, což klade nároky na spolupráci mezi službami a na flexibilitu systému.

Zástupci SAS vnímají potřebu posílit schopnost škol, pedagogů identifikovat situace, které jsou vhodné právě pro sociálně aktivizační službu. Zejména třídní učitelé, kteří jsou v bezprostředním kontaktu se žáky a mohou včas zaznamenat změny v chování nebo signály rodinné nestability. Právě třídní učitelé by tak mohli sehrát důležitou roli v předávání případů do služby – pokud k tomu dostanou dostatečnou podporu a orientaci.

Další významnou bariérou zůstává častá neochota ke spolupráci ze strany rodin. Pracovníci SAS často uvádějí, že i v případech, kdy je rodina do služby doporučena přes Lehkost, nebývá spolupráce navázána – buď proto, že rodina nebyla o zakázce předem informována, nebo zkrátka nemá o službu zájem. Vzhledem k dobrovolné povaze služby není možné rodiny nutit ke spolupráci, a potenciální zakázka tak zůstane nevyužitá. Možné řešení této bariéry spočívá v případě akutních případů a nespolečné rodiny svolat mezioborové případové setkání, za



Financováno
Evropskou unií

účasti zástupců sociálních služeb, kde by rodič/rodina byla přítomna a mohlo by přispět k zahájení spolupráce. Dalším návrhem na zmírnění míry neochoty rodin spolupracovat se SAS je, aby klienti byli v případech, kdy je to potřeba, nejprve odkázáni na NZDM a poté v rámci spolupráce služeb předáni SAS. NZDM by fungoval jako mezikrok k navázání spolupráce.



6 Závěry a doporučení

Evaluace Programu péče a podpory ukazuje, že se během realizace projektu povedlo úspěšně etablovat pracovníky péče a podpory na většině zapojených škol. Většina škol působení hodnotí jako přínosné, přičemž 62 % označuje přínos jako velmi výrazný. Klíčová pro úspěšné přijetí byla podpora ze strany vedení, systematická komunikace se zástupci školy, důkladné představení pracovníka péče a podpory jak třídám, tak pedagogům a prezentace jeho činnosti. Pracovníci péče a podpory se na většině školách stali respektovanou součástí poradenského systému a většina škol má zájem o pokračování spolupráce. Jedním z nejčastěji zmiňovaných limitů programu byla právě nízká časová dotace – 4 hodiny týdně na školu. Polovina škol označila tuto kapacitu za nedostatečnou a uvítala by její navýšení. Krátká přítomnost pracovníka ve škole znesnadňovala navázání hlubší spolupráce s žáky, pedagogy i rodiči a často limitovala možnosti práce na úrovni třídních kolektivů.

Program překonal očekávání i v počtu zapojených klientů. Namísto plánovaných 220 osob bylo prostřednictvím pracovníků péče a podpory podpořeno 855 žáků. Převládajícími tématy, s nimiž se žáci obraceli na pracovníky, byly obtíže v oblasti duševního zdraví, problémy ve škole, konfliktní situace ve třídách nebo náročná rodinná situace. Přibližně 70 těchto klientů bylo následně přes pracovníky péče a podpory navázáno na služby Prostoru Plus, ať už šlo o sociálně-terapeutické služby, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, adiktologickou podporu, dluhové poradny, či podpora ze spektra sociálně-aktivizačních služeb.

Co se týče překážek, které brání v hladkém průchodu systémem podpory, tak jako zásadní se ukazuje role rodičů – nedostatečná spolupráce nebo nízká motivace z jejich strany je častou bariérou pro efektivní návaznost dětí na služby. Níže shrnujeme škálu doporučení, která by měla přispět ke snížení této bariéry.

Webová platforma Lehkost, která byla v projektu využívána jako nástroj zadávání zakázek a zprostředkování služeb, je školami hodnocena převážně pozitivně. Školy oceňují její přehlednost, obsah a jednoduché ovládání. Přesto se ukázala potřeba dalšího vývoje – například zavedení notifikací, zavedení systematické zpětné vazby, možnosti analytického výstupu z dat a exportů z databáze.

Důležitým efektem programu byla rovněž změna klimatu na školách. Více než polovina zástupců škol zaznamenala zlepšení třídního i školního klimatu, a co je velmi pozitivní tak i snížení míry negativních sociálních jevů díky působení pracovníka péče a podpory na školách. Zároveň se pracovníkům péče a podpory se podařilo během svého ročního působení zlepšit postoje žáků, pedagogů i vedení ve prospěch jejich činnosti, čímž se ukazuje, že čas a délka působení na škole je dalším klíčovým faktorem úspěšného přijetí a zavedení pozice.

Do služeb se dostávají přes Lehkost klienti s rozličnou škálou a intenzitou potíží. Přichází jak klienti s eskalovanými problémy, ale zároveň přichází klienti v rané fázi potíží. Do služeb také díky programu / Lehkosti přichází nové typy klientely – často se jednalo o děti z rodin bez klasických znaků sociálního vyloučení, ale o rodiny, které řeší výchovné problémy a které se před zavedením Lehkosti do služeb pravidelně nedostávaly. Nejedná se o zásadní změnu s výrazným dopadem na fungování jednotlivých služeb, nicméně Program tak potvrdil, že včasná intervence realizovaná



ve školním prostředí může být efektivním nástrojem sociální prevence a že dokáže do sítě pomoci přivést novou kategorii klientů.

Na základě evaluačních zjištění ve spolupráci s gestorkou a metodičkou projektu formulujeme konkrétní doporučení, která níže členíme podle příjemců doporučení.

6.1 Pro navazující Program péče a podpory

1. Navýšení časové dotace pracovníků péče a podpory

Závěrečná evaluace ukazuje, že současná časová dotace pracovníků péče a podpory ve výši 4 hodin týdně je v mnoha školách vnímána jako nedostatečná. Polovina škol tuto kapacitu označila za nepostačující, přičemž by preferovaly dvojnásobný rozsah přímé práce, tedy 8 hodin týdně a to ideálně v rozložení dvakrát 4 hodiny týdně přímé práce. Takové navýšení by umožnilo nejen individuální práci s větším počtem žáků, ale také intenzivnější zapojení do třídních kolektivů a hlubší spolupráci s pedagogy. Ideální by bylo flexibilní nastavení rozsahu podle velikosti školy a jejích aktuálních potřeb.

2. Metodická a procesní standardizace

Evaluace identifikovala potřebu sjednocení některých klíčových aspektů činnosti pracovníků péče a podpory. Jedním z nich je způsob vykazování docházky žáků, kteří odchází na konzultaci, kde školy doposud postupovaly různě a často se potýkaly s nejasnostmi. Stejně tak se ukazuje jako klíčové jasně definovat způsob sdílení informací mezi pracovníkem péče a podpory a školním poradenským pracovištěm. Také proces administrace zakázek přes platformu Lehkost vyžaduje standardizaci – zajištění zpětné vazby pro školy i klienty a větší přehlednost procesu. Tyto oblasti by měly být předmětem vznikajícího metodického materiálu, který blíže definuje a specifikuje model spolupráce škol a pracovníků péče a podpory s důrazem na výše identifikované oblasti.

3. Pravidelné setkávání a sdílení

Supervize a intervize byly hodnoceny velmi pozitivně jako nástroj profesní podpory a sdílení zkušeností mezi pracovníky péče a podpory. Do budoucna se však doporučuje tento systém nejen zachovat, ale dále rozšířit o společná setkávání se zástupci sociálních služeb. Taková mezioborová setkání mohou pomoci vyjasnit kompetence, posílit návaznost služeb a přispět k řešení složitých případů, kdy je třeba mezioborová spolupráce. Vedle pravidelného setkání je úspěšný a žádaný i formát společného vzdělávání pracovníků péče a podpory a pracovníků sociálních služeb.

4. Zvýšení podpory v práci s rodinami

Jednoznačně se ukazuje, že odmítání spolupráce se službami ze strany rodičů je významnou bariérou navazování klientů do sociálních služeb. Na základě zjištění bude součástí vznikajícího metodického materiálu systematické pojetí práce s rodinami již od počátku identifikace potřebnosti a identifikace potíží.

Pokud není na škole obsazená pozice sociálního pedagoga, je dobré věnovat zvýšenou pozornost edukaci pedagogů a členů ŠPP v oblasti sociální pomoci rodinám. Pro navázání kontaktu a získání důvěry rodičů se jeví jako vhodná přítomnost pracovníka SAS přímo ve školním prostředí, ať už na případových setkáních včetně následných revizních setkání, či na individuálních schůzkách s



PPP, či na příležitostných informačních setkáních. Zásadní je důraz na preventivní a včasné zapojení sociálního pracovníka do pomoci rodině. Pokud je spolupráce s rodinou z počátku neúspěšná, lze dítěti nabídnout návštěvu NZDM, která sama o sobě není vnímána jako stigmatizující a touto cestou dál mapovat situaci rodiny a dítěte, navazovat důvěru a nabízet vhodnou formu pomoci. Své opodstatnění by mělo i posílení pravidelné metodické spolupráce s OSPOD na společném postupu v pomoci rodinám.

5. Posílení spolupráce s pedagogickými sbory

Vhodné nastavení vztahů s pedagogickým sborem je přitom podmínkou úspěšného zakotvení služby na škole. Doporučuje se intenzivní komunikace o roli pracovníka jako podpůrného článku – například prostřednictvím úvodních školení, účastí na pedagogických poradách či informačních / osvětových aktivit při poradách. Častější a individuální kontakt s pedagogy podporuje důvěru a umožňuje lepší detekci problémů žáků. Zkušenosti ukazují, že tam, kde je pracovník péče a podpory vnímán jako přirozená součást pedagogického týmu, je jeho působení efektivnější a udržitelnější. Toto doporučení je úzce navázáno na navýšení časové dotace přímé práce, protože pouze tehdy pracovníci péče a podpory mohou mít kapacitu na intenzivnější spolupráci s pedagogickým sborem.

6.2 Pro evaluaci návazného Programu péče a podpory

1. Ověřit dopady programu

Pokud to kapacita navazujících programů umožní, bylo by velmi zajímavé, aby evaluace navázala na dosavadní zjištění, která naznačují pozitivní vliv působení pracovníků péče a podpory na třídní a školní klima i na snížení výskytu negativních sociálních jevů, jako je šikana, záškoláctví nebo školní neprospěch. Tato zjištění, přestože byla v rámci současného projektu sbírána pouze indikativně, představují důležitý podnět pro budoucí evaluaci, která by se měla na tyto oblasti zaměřit systematictěji a s větší důrazem na robustnější dopadové hodnocení.

Další oblastí, kam by bylo vhodné směřovat evaluace návazných programů, je ověření bezprostředních efektů na samotné klienty. V rámci realizace současného projektu byl vytvořen nástroj s názvem *Lehkometr*, který by měl sloužit jako dotazník pro sledování vstupního a výstupního stavu klienta s cílem umožnit záznam subjektivního hodnocení potíží klienta při zahájení spolupráce a po ukončení spolupráce. Do budoucna doporučujeme Lehkometr pilotně otestovat a ukotvit jako součást evaluace dopadů programu.

6.3 Pro organizaci Prostor Plus

1. Zajistit standard zpětné vazby v platformě Lehkost

Pro zajištění přehlednosti a efektivity při práci se zakázkami doporučujeme zavést jednotný standard zpětné vazby v systému Lehkost napříč relevantními službami organizace. Důležité je nastavit pravidla zadávání zpětné vazby tak, aby systém umožnil spolehlivě sledovat vývoj zakázky v reálném čase a aby jak pracovníci péče a podpory, tak pracovníci služeb měli k dispozici informace o tom, zda a jak probíhá spolupráce s klientem.

2. Zajistit pravidelná koordinační mezioborová setkání



Pro posílení spolupráce, sdílení a informovanosti mezi pracovníky péče a podpory a pracovníky sociálních služeb doporučujeme zavedení pravidelných mezioborových schůzek. V ideálním případě by se setkání zúčastnil i koordinátor zakázek a vedení organizace. V minulosti se tyto schůzky, ač nesystematicky, již uskutečnily a přinášely pozitivní ohlasy jak ze strany pracovníků péče a podpory tak ze strany zástupců sociálních služeb. V současnosti byla identifikována potřeba na setkání pravidelností v intervalu 3-6 měsíců navázat.

3. Vytvořit a sdílet přehled o působení služeb na jednotlivých školách

V praxi dochází k situacím, kdy jednotlivé služby nemají dostatečný přehled o tom, v jakých oblastech organizace na jednotlivých školách působí (např. primární prevence a působení pracovníka péče a podpory), což způsobuje nejasnosti a nedostatečnou koordinaci služeb směrem ke školám. Pro zlepšení situace a podporu komunikace a spolupráce služeb doporučujeme zavést trekovací systém pro zástupce jednotlivých služeb, kde bude přehledně možné sledovat, jaké služby využívají a jaké konkrétní služby z nabídky Prostoru Plus.

4. Zachovat a podpořit mezioborové intervize

Jak supervize, tak intervize se ukázaly jako důležitý nástroj profesní podpory pracovníků péče a podpory. Proto je důležité systém super i intervizí zachovat a pro posílení odborné úrovně práce doporučujeme navýšit frekvenci intervizí v rámci sekce a zároveň rozšířit možnost intervizního sdílení mezi pracovníky z různých sekcí organizace.

5. Zajistit systematickou koordinaci případů (case management)

V případech, kdy dochází ke komplexní podpoře dítěte a jeho rodiny ze strany více aktérů, je nezbytné zajistit kvalitní mezioborovou koordinaci. Doporučujeme zavést formu case managementu, v rámci které bude určen koordinátor zodpovědný za sledování průběhu podpory, domluvu mezi jednotlivými službami a udržení kontinuity práce. Tato role může být zastávána koordinátorem zakázek nebo jiným určeným pracovníkem, který bude disponovat přehledem o dostupných službách a kompetencích pro vedení mezioborové spolupráce. Toto doporučení je úzce provázáno s úpravou systému Lehkost a možností sledování a evidence průchodu zakázek systémem.

6. Podpořit znalost pedagogů o možnostech služeb SAS a NZDM

Jedním ze zjištění je nízká informovanost učitelů o tom, jaké sociální služby jsou dostupné a kdy je vhodné je zapojit. Přestože již proběhla školení pro školní poradenská pracoviště, informace často nedoputují dál mezi pedagogy. Doporučujeme proto zorganizovat vzdělávací / osvětové aktivity, které budou zaměřené přímo na učitelské sbory, srozumitelně představí konkrétní typy služeb, jejich přínos a možnosti spolupráce. Zároveň může být vhodné, aby pracovníci SAS a NZDM pravidelně a osobně školu navštívili a představili formou kazuistik reálné dopady své práce.

7. Rozvoj analytické kapacity platformy Lehkost

Pro potřeby řízení programu, plánování kapacit, řízení case managementu i evaluace doporučujeme dále rozvíjet analytické funkce platformy Lehkost. Užitečné by bylo zavést přehledový dashboard s možností filtrování dat podle školy, typu zakázky, fáze řešení, případně profilu klienta. Dále doporučujeme umožnit export dat do formátu Excel nebo CSV pro účely



evaluace a vnitřní analýzy. Tyto funkce usnadní pracovníkům i koordinátorům přístup k datům a podpoří rozhodování založené na datech. Přehlednější vizualizace dat také umožní srozumitelněji komunikovat dopady programu směrem ke školám a zřizovatelům.

8. Vymezit a prezentovat Program péče a podpory v kontextu legislativních změn

V červenci 2025 byla schválena novela školského zákona, která mimo jiné upravuje povinnost zajištění služeb školního psychologa nebo speciálního pedagoga ve všech větších základních školách (tj. s 180 a více žáky).⁴ Pro efektivní spolupráci a komunikaci se školami v podobě realizace návazných programů péče a podpory, je důležité, aby realizátor Prostor Plus vymezil působení a činnosti pracovníků péče a podpory na školách právě v kontextu nových legislativních úprav a tím předcházel nejasnostem a otázkám, které by mohly v této souvislosti vyvstat. Bude důležité prezentovat směrem ke školám roli pracovníků péče a podpory jakožto speciálních pedagogů. Vymezení působnosti pracovníků péče a podpory bude detailně upraveno v chystané metodice, nicméně bude užitečné nastavit také celkovou vizi zasazení pracovníků péče a podpory v kontextu nových pravidel a také stanovit jednotnou komunikaci směrem od realizátora ke školám.

6.4 Pro školy a zřizovatele

Na základě dosavadních výstupů evaluace a zkušeností škol zapojených do Programu péče a podpory lze pro školy a jejich zřizovatele formulovat následující doporučení, která mohou přispět k udržitelnému a efektivnímu začlenění pracovníka péče a podpory do života školy i k rozvoji mezioborové spolupráce:

1. Zajistit pravidelné porady zástupců školy a pracovníků péče a podpory

Školy, na kterých působí pracovníci péče a podpory by měly zajistit a umožnit realizovat pravidelné schůzky vedení a pracovníka péče a podpory a ŠPP a pracovníka péče a podpory. Výsledkem pravidelných schůzek by mělo být efektivní výměna informací, jasné vzájemné vymezení kompetencí a rolí a posílení důvěry v pracovníka péče a podpory. Vedení školy hraje zásadní roli v tom, zda a jak pedagogický sbor pracovníka péče a podpory přijme. Aktivní podpora vedení, prezentace role pracovníka sboru a vytváření prostoru pro spolupráci zvyšují zapojení pedagogů a otevřenost ke sdílení.

2. Užší zaměření na včasnou detekci rizikového chování

Jako velmi přínosná technika zvyšování citlivosti sborů vůči identifikaci rizikového chování a znalostí, jak v takových případech postupovat, se ukazuje spolupráce škol s pracovníky SAS, kteří přímo na školách prezentují např. konkrétní kazuistiky.

3. Podpora mezioborové spolupráce

Doporučujeme posílit koordinovanou mezioborovou spolupráci mezi školami, OSPOD, poskytovateli sociálních služeb a školskými poradenskými zařízeními prostřednictvím pravidelných metodických setkání. Pro efektivní a individualizovanou pomoc dětem a rodinám je klíčové zavádění nástrojů case managementu, zejména společných případových a revizních

⁴ Jednotný metodický portál MŠMT. Edu.gov. Změny legislativy v souvislosti s novelou školského zákona (květen 2025). [Změny legislativy v souvislosti s novelou školského zákona \(květen 2025\) - edu.gov.cz](https://edu.gov.cz).



setkání. Zároveň je žádoucí podporovat síťování školních poradenských pracovišť napříč školami formou tematických pracovních skupin a sdílení dobré praxe.

7 Reflexe evaluace z pohledu gestorky a metodičky projektu

V průběhu realizace projektu docházelo k pravidelným setkáním mezi evaluátorkou a koordinátorkou pracovníků péče a podpory, která sloužila k průběžnému sladování evaluačního procesu s potřebami a vývojem projektu. Již v úvodní fázi byly společně stanoveny cíle evaluace tak, aby odpovídaly nejen formálním požadavkům, ale především skutečným potřebám týmu pracovníků péče a podpory a vedly k prakticky využitelným výstupům.

Zvláště pozitivně hodnotíme výstupy ze závěrečného dotazníkového šetření mezi školami, které přineslo přehledná a dobře interpretovatelná data o fungování pozice pracovníka péče a podpory v různých školních kontextech. Tato data jasně ukazují, jaké přínosy školy vnímají, ale také identifikují konkrétní oblasti, které je třeba do budoucna posílit nebo upravit.

Velký přínos evaluace spatřujeme rovněž v jejím metodickém dopadu – zjištění a doporučení vycházející z analyzovaných dat budou využita při revizi a dalším rozpracování metodiky pracovníků péče a podpory. Právě tematické oblasti, které se v evaluaci ukazují jako částečně nebo zcela nenaplněné, budou metodicky doplněny a ukotveny v závazných postupech. Ceníme si také toho, že výstupy evaluace a paralelně probíhajícího procesu tvorby metodiky se ve svých závěrech z velké části shodují. Tato shoda potvrzuje jejich validitu a posiluje důvěru v další rozvoj programu.

Do budoucna vnímáme jako důležité navázat evaluaci na další datové zdroje – zejména propojit data získaná od pracovníků péče a podpory s údaji v systému Lehkost. Zároveň je třeba metodicky promyslet a upravit způsob získávání zpětné vazby přímo od klientů, aby byl co nejvíce bezpečný, etický a přitom informačně přínosný.



8 Reference

Jednotný metodický portál MŠMT. Edu.gov. Změny legislativy v souvislosti s novelou školského zákona (květen 2025). [Změny legislativy v souvislosti s novelou školského zákona \(květen 2025\) - edu.gov.cz](https://edu.gov.cz).

9 Seznam grafů, boxů a tabulek

Graf 1 Hodnocení přínosu pro školu	13
Graf 2 Přijetí na škole	14
Graf 3 Hodnocení časové dotace	15
Graf 4 Hodnocení působení pracovníka péče a podpory v jednotlivých oblastech	17
Graf 5 Hodnocení efektů díky působení pracovníka péče a podpory	19
Graf 6 Věk klientů	24
Graf 7 Klienti podle školy	25
Graf 8 Zastoupení kategorií potíží	26
Graf 9 Služby, kam jsou klienti odkazováni	27
Graf 10 Hodnocení procesu provázání klientů a sociálních služeb	27
Graf 11 Hodnocení platformy Lehkost	33
BOX 1 Faktory úspěšného přijetí a efektivní činnosti PPP na školách	20
BOX 2 Doporučení k posílení spolupráce rodičů	29
BOX 3 Příběh klientky Jany	30
BOX 4 Konkrétní náměty na úpravy platformy Lehkost	34
Tabulka 1 Specifikace EO 1 a zdroje dat	12
Tabulka 2 Specifikace EO 2 a zdroje dat	23
Tabulka 3 Specifikace EO 3 a zdroje dat	31
Tabulka 4 Specifikace EO 4 a zdroje dat	35
Tabulka 5 Srovnání klientů směřujících do služeb Prostoru Plus ze škol	36

10 Seznam příloh

Příloha č.1 Výsledky z dotazníkového šetření škol zapojených do projektu Program péče a podpory

Příloha č.2 Dotazník Zkušenosti škol s Programem péče a podpory

Příloha č.3 Modelové příběhy klientů programu