

NIC SE NEZMĚNÍ, KDYŽ SE NIC NEZMĚNÍ

Design sociální služby
safe space/NZDM s
rovnocennými složkami
prevence sociálního a
duševního zdraví



Koncept a dosavadní postup realizace

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Co je to safe space /NZDM

NZDM jako jediná sociální služba zaměřená výhradně na děti a mladé lidi byla založena především s důrazem na prevenci sociálního zdraví klientů.

V rámci projektu však 100 % respondentů výzkumu říká, že současný většinový klient řeší ve stejné či dokonce vyšší míře i duševní zdraví. Prevence duševního zdraví (která vždy byla jednou ze součástí prevence sociálního zdraví) tak nabírá na důležitosti a stává se rovnocennou prevencí sociální.

Jako safe space označujeme každé NZDM, které dává prevenci sociálního i duševního zdraví stejnou prioritu a klientům nabízí služby kombinující tyto dvě složky „na míru jeho okamžitým potřebám“.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Proč potřebujeme safe space/ NZDM

10 z 10 NZDM vnímá posun v potřebách většinového klienta směrem k prevenci duševního zdraví.

- Přestože lokalita je klíčovým determinantem klientských požadavků na NZDM, v tomto se shodují zapojené NZDM napříč lokalitami.

“Ano, máme i klienty, kterým jde v jejich rodině skutečně o život, zanedbávané děti a oběti trestných činů. A pro ně tady určitě vždycky chceme být, protože jsme jejich poslední naděje. Ale jejich podíl v klientské základně poslední roky klesá.”

“Máme tady poměrně silnou skupinu “dětí se zlatou kreditkou” a terén se do značné míry přesunul z ulice do obchodních center.”

“Troufám si říct, že takového toho klasického sociálně slabého klienta nemáme ani jednoho - a to jsme je i aktivně hledali.”

“Pamatujeme divoké OO, kdy jsme byli i několikrát vykradeni. Dneska jasně, jsou to i návykové látky, ale mnohem víc řešíme duševní zdraví.”

Všechny zapojené NZDM samy začaly s prevencí duševního zdraví v reakci na poptávku klientů, samostatně a bez systémové podpory. Toto potvrzuje, že projekt je potřebný a měl by mít ambici vést k aktualizaci služeb a metodik v NZDM napříč celou Českou republikou.

Název a číslo projektu: “Nic se nezmění, když se nic nezmění”

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Z čeho design safe space/NZDM vychází

Design se opírá o metodiky Human centred design a Teorie změny a postup, který jsme jako tým realizovali, byl následující:

- 1) Mapování cílené změny podle Teorie změny
- 2) Výzkumná část
 - a. Dotazník na pracovníctvo zapojených NZDM Kompas NZDM
 - b. Hlubkové rozhovory s vedoucími zapojených NZDM (7 rozhovorů)
 - c. Skupinové rozhovory/workshopy s celými týmy zapojených NZDM (9 setkání)
- 3) Vyhodnocení zjištěných informací a jejich konzultace s odborníky (metodik, odborník na DZ)
- 4) Návrh designu safe space/NZDM, jeho zpětná validace respondenty a finalizace
- 5) Prototypování dílčích pomůcek změny (mastermind, sebezpoznavací kurz, podpora k designu)
- 6) Opakované testování prototypů a zapracovávání zjištěných nedostatků

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



Klíčová zjištění dle Teorie změny

Safe space jsme definovali jako bezpečný prostor, místo, kde přítomní prožívají pocit bezpečí.

- a) Co se musí stát pro to, aby klienti v NZDM (nebo i v terénu) zažívali při kontaktu s pracovníkem tento pocit bezpečí? **Pracovnice/pracovník musí být bezpečnou dospělou osobou**, která kolem sebe vytváří bezpečný prostor, do kterého klient vstupuje.
- b) Co umožňuje pracovníctvu být **bezpečnou dospělou osobou**? **Vlastní sebe-poznání** a možnost bezpečné realizace v práci, **bezpečné pracovní prostředí** a zdravá rovnováha mezi prací a soukromým životem.
- c) Jak zajistíme **bezpečné pracovní prostředí**? To svými volbami a managementem **zajišťuje vedoucí NZDM**.
- d) Jak podpoříme vedoucí služby k budování bezpečných pracovišť? Vedoucí potřebuje cítit podporu své **organizace**, případně dalších stakeholderů kteří **uznávají důležitost služby**.

Tím jsme definovali tři klíčové role ve změně – pracovníctvo, vedoucí a organizaci.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb pracovníctva (individuálně)

Potřeby pracovníctva byly zkoumány individuálně, dotazníkem Kompas NZDM. Většina skupin potřeb byla alespoň středně naplněna.

Potřeby které nejsou naplněny (v dotazníku mají průměrnou hodnotu nižší než 3 tj. jedná se o nesouhlas s naplněním potřeby):

2,4 - Potřeba podpory DZ pracovníka v práci (individuální supervize, intervize, terapie, konzultace)

2,7 - Potřeba spolupracovat na prevenci DZ s dalšími subjekty, experty a návaznými službami

2,9 – Dobrá, dobře hodnocená práce (výdělek, dovolená, délka a množství směn, společnost si mě váží)

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Kolektivní potřeby pracovníctva safe space/NZDM byly šetřeny pomocí skupinových rozhovorů/workshopů, za účasti vedoucího a ideálně všech členů týmu.

Kriticky nenaplněné potřeby:

0 z 9 NZDM má plnou paletu spolehlivých kontaktů pro návaznou práci s klientem.

- Žádné NZDM se nemůže plně opřít o spolehlivou a kompletní navazující síť zahrnující policii, OSPOD, psychology, psychiatry a psychoterapeuty.

Pokud ale nějaká z položek chybí a nebo je nespolehlivá, pracovník nemá klienta kam dále předat a jeho práce je naplněna pocitem zmaru.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Kriticky nenaplněné potřeby:

9 z 9 NZDM brání v kvalitním výkonu kvalitní prevence DZ malý počet pracovníků na směně.

- Standardně jsou na směně v klubu přítomny dvě osoby což je naprosté minimum pro výkon individuální prevence DZ. Není však výjimkou, že je přítomna pouze jedna osoba. Pouze ve dvou NZDM může nastat i situace, že jsou na směně přítomny 3 pracovnice - a z hodnocení pracovníků se zkušeností v tomto nastavení vyplývá, že oproti 2 pracovnicím na směně se jedná o diametrální rozdíl co se kvality poskytování služby i stresu pracovníka týče.

9 z 9 NZDM poskytuje svému pracovníctvu pouze základní podporu v psychohygieně práce

- Individuální supervize a intervize jsou vzácné, benefit v podobě terapie prakticky neexistuje. Podporu poskytuje především vedoucí. Čas na zpracování vlastních emocí mezi jednotlivými klienty je minimální. Zpravidla není možné aby klienta řešil pracovník, který je nekompetentnější.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Nedostatečně naplněné potřeby:

2 z 9 NZDM mají možnost psychoterapeutických služeb pro své klienty.

- Ostatní jsou odkázáni na kontakty na volném trhu a tržní ceny.

3 z 9 NZDM mají prostor vyhovující potřebám komplexní prevence DZ.

- Ostatní jsou v prostorách, které jsou buď příliš malé, a/nebo nemají vhodné rozvržení. To znamená že je omezen počet klientů, případně je omezena možnost individuální práce s klientem, nebo tato práce nemůže být vykonávána v nejvyšší kvalitě (hluk, vyrušování, vizuálně rušivé a nepříjemné prvky...)

4 z 9 NZDM mají plně vyhovující systém pro vykazování a administrativu.

- Většina NZDM má vykazovací systém podřízený primárně potřebám mateřské organizace, tj. optimalizovaný pro jiný typ sociálních služeb. Žádný není připraven na vykazování činností týkajících se prevence DZ.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Příležitosti pro zlepšení:

9 z 9 kolektivů NZDM vnímá jako klíčovou kompetenci pro prevenci DZ emoční zralost pracovníctva, zejména co se práce s hranicemi týče

- Tato zralost ovlivňuje jak kvalitu práce s klientem, tak atmosféru a spolupráci v týmu.

9 z 9 NZDM má nástroje ke vzdělávání pracovníctva v oblasti péče o DZ

- NZDM mají finanční zdroje i pestrou nabídku vzdělávání v oblasti prevence DZ, výzva je to pouze z pohledu personálního řízení – kdo, kdy a na jaký kurz půjde.

9 z 9 NZDM usiluje o diverzitu v týmech a její dopady hodnotí velmi kladně

- Všechny zapojené NZDM usilují o diverzitu pracovníctva (gender, vzdělání, mateřský jazyk, věk). Pouze 1 NZDM má homogenní tým – o diverzitu usilují při náboru a hlídají, aby se lišily kompetence a specializace jednotlivých pracovníků.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Výzkum potřeb vedoucích safe space/NZDM

Potřeby vedoucích NZDM jsme mapovali v individuálních rozhovorech, resp. ve dvou případech se jednalo o tak malé týmy, že jsme je řešili skupinově. Z rozhovoru vyplynulo, že nároky, které jsou ve vedoucí kladeny jsou velmi vysoké zatímco podpora není adekvátní. Očekává se, že si to „nějak zařídí“ – ale nedostává na to prostor.

Židle, na kterých sedím

- Vedoucí NZDM pro svou práci potřebuje nejméně dva druhy kompetencí. Jednak, musí do hloubky rozumět problematice sociální práce - protože je tím prvním, na koho se tým obrací v nejistotě a zároveň je garantem kvality a advokátem služby. Jednak musí mít pokročilé manažerské dovednosti, protože je odpovědný za personální, strategickou a do jisté míry i finanční stránku.

Tlaky, které absorbují

- Vedoucí NZDM stojí mezi týmem a organizací, případně stakeholdery a dalšími stranami. Reprezentuje službu, vyjednává podmínky pro tým a zároveň přijímá a předává zpětnou vazbu.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Cíl designu služby safe space / NZDM

Cílem designového úsilí je **evoluční návrh** sociální služby safe space / NZDM, vycházející ze zkušeností a adaptací těch NZDM, které už prevenci duševního zdraví, v reakci na poptávku klientů, běžně dělají.

Obsahem designu je shrnout dosavadní nejlepší praxi která vznikla evolučním způsobem, obohatit ji relevantní inovace a odborný pohled.

Celek má být pro odbornou veřejnost zdrojem inspirace – pro vlastní rozvoj, pro redefinici standardu i pro vyjednávání se zřizovateli a financujícími subjekty.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Nutné podmínky pro safe space/NZDM

Bez čeho safe space/ NZDM nemůže poskytovat kvalitní prevenci duševního zdraví?

Podpora pracovníctva

- supervize, vzdělávání, dostatek osob na službu (personální kapacity)
- pokud tato podmínka není splněna, pracovníci neposkytují kvalitní službu a nebo ji poskytují na úkor vlastního duševního a sociálního zdraví

Zasítování

- zasítování pracovníků a organizace (mám se s kým poradit, kde se školit, s kým spolupracovat; mám dobrý kontakt na další orgány jako je OSPOD, PČR; mám kam poslat klienty do navazující péče)
- pokud tato podmínka není splněna, klientovi v krizi není jak dále pomoci a všechna sociální práce de facto končí nastavením individuálního plánu

Podporující organizace

- organizace si stojí za službou safe space, zajišťuje jí vše, co k tomu potřebuje
- pokud tato podmínka není splněna, nemůže se služba dlouhodobě věnovat své činnosti a rozpadá se

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Revoluční požadavek na provoz safe space/NZDM

Ačkoli design sociální služby safe space/ NZDM vychází z nejlepší realizované praxe, přináší i revoluční inovaci ve složení týmu NZDM. Tato inovace se v zapojených NZDM již místy objevuje, ale v současném nastavení je často za hranou jejich provozních možností.

3 osoby na směně

- Na každé směně musí být přítomny 3 pracovnice/pracovníci a alespoň dvě osoby s kompetencí pro individuální práci (v praxi se jedná o rozhovory vedoucí k individuálním plánování).
- Cílem tohoto nastavení je získání maximálního prostoru pro individuální práci bez toho, aby utrpěla kvalita skupinových aktivit.
- Nastavení vede ke zvýšení kapacit a zkvalitnění péče.

Požadavek 3 osob na směně také formálně uznává a oceňuje diverzitu týmů v safe space /NZDM.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Revoluční požadavek na provoz safe space/NZDM

Pracovníctvo podle kompetence k individuální práci dělí do dvou skupin a umožňuje maximální vytěžení schopností a dovedností každého pracovníka a zlepšuje flexibilitu týmů.

Pracovník s kompetencí pro individuální práci	Pracovník bez kompetence pro individuální práci
Je bezpečnou dospělou osobou, s jasně nastavenými hranicemi, vyzná se v sobě, zná svá slabá místa - a nebo na tom aktivně pracuje	
Zná pravidla nenásilné komunikace	
Má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v soc. službách a alespoň 6m praxi v přímé práci v NZDM	Má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v soc. službách, nebo alespoň 6m praxi v práci s cílovou skupinou dětí dle věku.
Orientuje se v problematice duševního zdraví	Orientuje se v péči o děti a mladé lidi
Je absolventem kurzu krizové intervence	Zná pravidla skupinové práce
Vykonává přímou i nepřímou práci	Vykonává pouze přímou práci
Absolvuje jednou ročně týdenní výměnný pobyt v jiném safe space/NZDM	Může se jednat i o dobrovolníka, kontraktora, dlouhodobou stáž
Absolvuje intervize na týdenní/14 denní bázi, supervize alespoň jednou měsíčně	Pokud má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi/pracovníkovi v soc. službách, po 6m praxe může od vedoucího přijmout kompetenci pro individuální práci.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz

Další inovativní požadavek safe space / NZDM

Psychoterapeut je součástí týmu

- Psychoterapeut je safe space/NZDM k dispozici alespoň na 1/8 úvazku (tj. 5 hodin týdně)

a) Péče o klienty

- a. Pro klienty poskytuje terapie alespoň v rozsahu 4 hodiny týdně (tj. kapacita min. 4 klienti týdně)
- b. Může svou kapacitu poskytovat i formou kontraktu
- c. **Terapeut se neúčastní přímé práce s klienty v safe space /NZDM**

b) Intervize a kazuistiky

- a. Terapeut je alespoň na 1 hodinu týdně k dispozici týmu safe space na intervizi a konzultování kazuistik

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



Terénní část – safe spot

Terénní práce má svá specifika, i v terénu však je možné provádět prevenci duševního zdraví, a to prostřednictvím tzv. safe spot. Tyto místa už dnes vznikají např. ve školách nebo v obchodních centrech.

safe spot

= místo v časoprostoru, které vzniká přítomností terénního sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách

Základní požadavky:

- místo má pevnou polohu a pevné časové ohraničení
- místo je chráněno před deštěm
- 2-3 lidé zde mohou bez velkého vyrušování sedět alespoň 20 minut

Pokročilé požadavky

- vnitřní prostor (teplota alespoň 16 C v zimním období)
- možnost konzumace jídla/nápoje
- dostupná toaleta
- klid, nevyrušování

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Dílož pomůcky změny na safe space /NZDM

Kromě celkového designu vznikly tři pomůcky, které mají obecně NZDM pomoci s procesem změny na safe space.

a) Sebezkušenostní víkendy pro pracovníctvo

- Série dvou na sebe navazujících pobytových víkendů pod vedením terapeutů Tomáše Majtána a Rút Jungwirthové z organizace Neposeda.
- Prototyp je v přípravě.
- Testovací běh víkendů bude spuštěn na jaře 2026.

b) Mastermind pro vedoucí NZDM

- Částečně samořizené měsíční setkání vedoucích NZDM nad tématy a výzvami týkajícími se vedení NZDM, vzájemné sdílení zkušeností, poznatků a vzájemná podpora.
- Spuštěno 25. 7. 2025, zatím proběhla celkem 3 offline a 1 on-line setkání
- Již proběhly 2 iterace nad termíny místy a organizací setkání, formát se nadále vyvíjí.

c) Podpora designových a strategických aktivit NZDM a jejich organizací

- Zapojené NZDM mohou využít nabídky facilitace strategických a designových workshopů, výzkumu a mentoringu
- První workshop proběhne 5.1. 2026

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



www.safespaces.cz

Cíle pomůcek pro změnu na safe space / NZDM

Cílem pomůcek je pomoci zapojeným NZDM k transformaci na safe space/NZDM.

V tuto chvíli jsou všechny pomůcky vázány na aktivity projektového týmu, což limituje možnosti jejich využití.

V druhé polovině projektu proto budeme usilovat o důkladné otestování a finalizaci designu s důrazem na co nejvyšší míru udržitelnosti a použitelnosti i po ukončení projektu.

Vzhledem k tomu, že se jedná o formáty, které (pokud je nám známo) v kontextu sociálních služeb ještě nebyly použity, jde o experiment který může a nemusí mít výsledky.

Předpokládáme však, že pomůcky, které se osvědčí, získají vlastní metodický popis tak, aby je mohl využít kdokoli kdo bude mít zájem a odpovídající základní kompetence.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23_051/0004569



www.safespaces.cz