

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Individuální plánování
s osobami bez domova
v rámci služeb
Nízkoprahového denního centra**

Radmila Horynová, DiS.

Katedra Sociální práce

Vedoucí práce Mgr. Irena Pouchlá

Studijní program B 7508 Sociální práce

Studijní obor Pastorační a sociální práce

Praha 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Individuální plánování s osobami bez domova v rámci služeb Nízkoprahového denního centra* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Děčíně dne 31. května 2012

Radmila Horynová, DiS.

Bibliografická citace

Individuální plánování s osobami bez domova v rámci služeb Nízkoprahového denního centra [rukopis]: Bakalářská práce / Radmila Horynová; vedoucí práce: Irena Pouchlá. Děčín, 2012. Stran 85.

Anotace

Tato práce pojednává o sociální práci, individuálním plánování s klientem a kvalitě služeb ve vybraném zařízení poskytující nízkoprahové denní služby pro osoby bez domova v Děčíně. Zaměřila jsem se především na Standard číslo pět - Individuální plánování průběhu služby. Práce vymezuje teoretická východiska sociálních služeb a hovoří o charakteru bezdomovectví, možnostech pomoci a službách zabývajících se tímto jevem.

Věnuje se standardům kvality sociálních služeb obecně, pojmu kvalita a základnímu členění standardů. Charakterizuje Nízkoprahové denní centrum v Děčíně a přehled poskytovaných služeb. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou, která na sebe navzájem navazuje a je propojena. Popisuje standardy kvality, uvádí jejich základní přehled a konkrétně se věnuje standardu číslo pět individuálnímu plánování sociální služby s osobami bez domova a metodickému postupu plánování s klientem.

Individuální plánování je také jedním z důležitých standardů, které je nutno naplnit, aby byla služba poskytována efektivně a kvalitně.

Klíčová slova

individuální plánování, osoby bez domova, bezdomovectví, sociální služba, standardy, kvalita služeb, klient

Summary

This work entitled “*Individual planning homeless persons within the framework of Low-threshold day center*” has described the work, individual planning with the client and quality of services in the low threshold daily center for homeless people in Děčín. Especially I aimed to Standard number five - Individual planning course of service. Homelessness is described and how this phenomenon arises.

Attainable social services and care for the homeless is given. First it deals with the problem of homelessness overall; then the specified center in Děčín is characterized. The thesis is divided into two sections, theoretical and practical that are successive and mutually connected. This work describes the quality of standards in social work dealing with the homeless and discusses basic knowledge of these standards. Specifically, standard number five - Individual planning social services for homeless people and the methodical planning process with the client - is mentioned and described.

The individually planned care is also one of major standards supposed to be met, if the services are to be rendered effectively and in good quality.

Keywords

individual planning, homeless people, homelessness, social service, standards, quality of service, client

Poděkování

Děkuji na prvním místě Pánu Bohu za to, že mě provedl celým průběhem studia. Dále mé rodině, manželovi a dětem za podporu a toleranci. Děkuji mé vedoucí práce paní Mgr. Ireně Pouchlé za praktické rady a cenné připomínky při zpracování mé bakalářské práce. Také děkuji za podporu mým spolužákům, spolupracovníkům a klientům Nízkoprahového denního centra.

Radmila Horynová

Obsah

Úvod	8
1. Sociální služby.....	11
1.1. Pojetí sociálních služeb.....	11
1.2. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.....	13
1.3. Osoby bez domova jako klienti sociálních služeb.....	14
1.4. Charakteristika NDC v Děčíně	24
2. Standardy kvality sociálních služeb.....	32
2.1. Kvalita sociálních služeb.....	32
2.2. Základní členění standardů.....	34
2.3. Standardy kvality služeb v NDC.....	35
Praktická část.....	48
3. Individuální plánování	48
3.1. Principy a význam individuálního plánování.....	48
3.2. Zjištěné nedostatky a uložená opatření	49
3.3. Nově vytvořený standard	51
3.4. Zásady při sestavování individuálního plánování klienta	52
3.5. Metody zjišťování informací a kroky vedoucí k naplnění cílů.....	53
3.6. Realizace plánu - společná práce.....	54
3.7. Klíčový pracovník	55
4. Metodický postup individuálního plánování.....	56
4.1. První návštěva zájemce o službu v NDC.....	57
4.2. Opakované využívání sociální služby a individuální plánování	60
4.3. IP v rámci poskytování služeb v krátkodobém rozměru.....	61
4.4. IP v rámci sociálního poradenství.....	64
5. Analýzy poskytovaných služeb a záznamy rozhovorů s respondenty.....	68
5.1. Přehled poskytnutých služeb v rámci služeb NDC	69
5.2. Záznamy respondentů.....	69
5.3. Dotazování respondentů na oblasti individuálního plánování.....	75
5.4. Vyhodnocení rozhovorů a osobní dokumentace respondentů.....	78
Závěr.....	80
Seznam literatury.....	82
Přílohy.....	84

Úvod

Lidská solidarita spočívá v reálné pomoci jednotlivců, začíná u každého z nás. Péči o potřebné projevujeme vztah k bližnímu a deklarujeme tak tím hodnotu každé lidské bytosti. V práci s bezdomovci jde hlavně o sociální kontakty s těmito lidmi, kteří převážně trpí ztrátou těchto kontaktů. Je důležité říci, že tato práce není vhodná pro každého. Výsledky jsou patrné jen zřídka, u bezdomovců se dějí změny jen krůček po krůčku. Kolikrát nejsou na první pohled vůbec vidět.

Důležitým aspektem při poskytování sociálních služeb je individuální přístup ke každému klientovi a kvalita poskytované služby. Každý z poskytovatelů sociálních služeb musí naplňovat standardy kvality a zajistit kvalitní službu a individuální přístup ke každému klientovi. Mezi příjemce sociálních služeb patří také osoby bez domova, pro které je potřeba zajištění dostatku kvalitních sociálních služeb. Nízkoprahová denní centra (dále jen NDC) jsou jednou ze sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu, která slouží jako zázemí a místo bezpečí pro lidi kteří se ocitli bez domova. Zde se mohou během dne uchýlit a najít pomoc ve své náročné životní situaci.

Ve své bakalářské práci se zabývám individuálním plánováním ve vybraném zařízení poskytující nízkoprahové denní služby pro osoby bez domova v Děčíně. Práce s klienty a individuální plánování se prolíná mou každodenní prací, proto jsem se rozhodla tomuto tématu věnovat. V roce 2004 jsem se stala spoluzakladatelkou občanského sdružení Křesťanské společnosti Jonáš, které má jako jednu ze svých aktivit od roku 2007 také Nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova. Toto zařízení je v našem padesátitisícovém městě jediné, které se nízkoprahovými službami

pro bezdomovce zabývá. Denně se tak v rámci sociálního poradenství, které zajišťuji, setkávám s lidmi, kterým je tato služba určena.

V této bakalářské práci je text rozdělen do pěti kapitol. V první se zabývám pojmem sociální služby, zákonem o sociálních službách a mapuji problematiku osob bez domova, jako klientů sociálních služeb. Dále popisují faktory způsobující ztrátu domova, typy bezdomovectví, potřeby osob bez domova a věnuji se formám poskytování sociálních služeb. Popisují služby pro osoby bez domova které definuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., pomoc v hmotné nouzi a část je věnována poskytovatelům sociálních služeb. První kapitola dále charakterizuje NDC v Děčíně, přehled poskytovaných služeb, formy práce a popisuje cílovou skupinu NDC. Ve druhé kapitole se věnuji standardům kvality sociálních služeb obecně, pojmu kvalita a základnímu členění standardů a popisují standardy kvality NDC v Děčíně.

Třetí až pátá kapitola je zaměřena na praktickou část - individuální plánování sociální služby v rámci služeb nízkoprahového denního centra s osobami bez domova ve vybraném zařízení. Důvodem volby tohoto tématu byla nutnost přepracovat tento standart na základě nesplněných kritérií v rámci inspekce sociálních služeb. Výtky inspekce se netýkaly převážně toho, jakým způsobem je služba poskytována, ale především jak je nedostatečně a nepřesně popsána v písemné podobě. Stáli jsem tak před úkolem tento standart od základů předělat. Vzhledem k tomu, že se vše odehrálo v době hledání tématu mé bakalářské práce, rozhodli jsem se na tuto oblast mou práci také zaměřit.

V praktické části se věnuji také konkrétním postupům při sestavování individuálního plánování s klientem a jeho naplňování. Uvádím analýzy a rozhovory s respondenty, kteří jsou klienty NDC. Rozhovory se zaměřují

na oblast naplňování individuálního plánování s klienty, tak jak jsou zjišťovány inspektory sociálních služeb.

Výsledky této práce poslouží k odstranění nedostatku v oblasti individuálního plánování s osobami bez domova v rámci služeb nízkoprahového denního centra ve vybraném zařízení v Děčíně. Mohou být také přínosem pracovníkům v nízkoprahových denních centrech jako příklad dobré praxe.

1. Sociální služby

První kapitola absolventské práce popisuje pojetí sociálních služeb, věnuje se zákonu O sociálních službách. Vymezuje základní pojmy, zásady a formy poskytování sociální pomoci v rámci současné legislativy. Poté se zaměřuje na služby poskytované osobám bez domova. Závěrečná část této kapitoly se věnuje konkrétnímu zařízení, které poskytuje sociální služby osobám bez domova - Nízkoprahovému dennímu centru v Děčíně.

1.1. Pojetí sociálních služeb

V České republice jsou sociální služby součástí systému sociálního zabezpečení. Jde o soubor opatření a nástrojů, které mají za cíl mírnit následky sociálně nepříznivých situací.¹

Základními pilíři sociálního zabezpečení jsou:

- sociální pojištění (zabezpečení),
- státní sociální podpora,
- sociální péče.²

Sociální péče zajišťovaná státem se proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb. Sociální služby procházejí od roku 1989 procesem transformace. Pojetí sociálních služeb vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana České republiky. V současnosti je v sociálních službách kladen důraz na dodržování lidských práv osob v rámci

1 Tento systém upravuje Zákon č. 589/1992 Sb., O pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, Zákon č. 582/1991 Sb., O organizaci a provádění sociálního zabezpečení a Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2 Krebs, V., *Sociální politika*, 1. vyd. Praha: Codex 1997 str. 159–161.

individuálního poskytování služeb, respektování svobodné vůle osob, zajišťování jejich důstojného života a směřování k sociálnímu začleňování.

Obecným cílem sociálních služeb je dle Výkladového sborníku zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu. Nositelem kvalitních sociálních služeb je personál, který poskytování sociálních služeb zajišťuje.³ Ulehla o sociální práci říká toto: „Posláním sociální práce je vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů.“⁴

Janoušková k pozici pracovníků uvádí: „Sociální pracovník může chápat svou činnost jako pomoc klientovi na druhé straně je sociální pracovník zástupcem státu, který reprezentuje normy a hodnoty společnosti - tzn. vyvolává sociální kontrolu. Sociální pracovník by měl být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta.“⁵

Důraz je kladen na vzájemnou dohodu o spolupráci. „Dohoda mezi sociálním pracovníkem a klientem je chápána jako ústní nebo psaný kontrakt, který zavazuje oba participující.“⁶ Z výše uvedeného vyplývá, že základem sociální práce jsou pracovníci, kteří sociální službu zajišťují a jejich přístup k uživateli služeb. Požadavek na jejich odbornost vychází ze zákona.

Jedním z klíčových vyústění transformace sociálních služeb byl zákon o sociálních službách, na který pracovníci v sociálních službách i část veřejnosti, která byla se sociálními službami nějakým způsobem propojena,

3 Kolektiv autorů, *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, str. 5.

4 Ulehla, I., *Umění Pomáhat*, 3. vyd., Praha 2007, str. 25.

5 Janoušková, K., *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, Ostrava 2007, str. 13.

6 Collins, *Dictionary Of Sociology*, Collins, 2000.

čekali. Tento zákon vešel v platnost v roce 2007 a od té doby prošel řadou úprav a novelizací.

1.2. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb. upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách, nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových domech.

Vymezení některých pojmů dle Zákona č. 108/2006 Sb.:

- *sociální služba* - činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,
- *nepříznivá sociální situace* - oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby, nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,

- *sociální začleňování* – proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný,
- *sociálním vyloučením* - vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

Základní zásady uvedené v tomto zákoně:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

1.3. Osoby bez domova jako klienti sociálních služeb

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku bezdomovectví, v této části je popisována problematika cílové skupiny osob bez domova.

Pro potřeby sociální práce se používá několik definic pojmu bezdomovectví s velmi podobným obsahem. V rámci EU se řešilo sjednocení vnímání a definování bezdomovectví, které by mělo plnit několik funkcí:

- právní (důležitou pro financování poskytovaných služeb),
- integrační (pro sledování charakteru nabízených sociálních služeb),
- bydlení (pro poskytovatele služeb nabízejících ubytování),
- výzkumnou (důležitou pro empirický a teoretický výzkum).

Definice, která splňuje všechny funkce:

- lidé v situaci akutního bezdomovství jsou všichni lidé či domácnosti žijící bez soukromého domova,
- lidé ohroženi akutním bezdomovstvím jsou všichni lidé či domácnosti přímo ohrožené ztrátou soukromého domova,
- lidé vyloučení z bydlení jsou všichni lidé žijící v různých formách vyloučeného ubytování charakteristickým přelidněním, špatnou kvalitou bydlení, v oblastech městské deprivace.⁷

Ztrátou domova jsou nejvíce ohroženi lidé dlouhodobě nezaměstnaní, hendikepovaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, příslušníci etnických minorit a migranti.

Matoušek k tomuto tématu říká: „Více ohroženi jsou muži než ženy, spíše lidé staršího nebo středního věku, než lidé mladší. Menší podíl žen se vysvětluje větší orientací žen na mezilidské vztahy. Ženy mají bohatší

⁷ Killter, T., *Homelessness and Numbers: between Fact and Fiction*, Homeless in Europe: Spring 2000.

sociální síť, v krizi se obrátí na někoho, kdo se o ně postará. Muži jsou méně orientovaní na vztahy a často se ocitají osamoceni.“⁸

Byly sledovány i specifické rozdíly mezi bezdomovci muži a ženami:

„U mužů byly častěji zjištěny poruchy kvůli alkoholu nebo drogám, oproti tomu schizofrenie a afektivní poruchy byly zjišťovány častěji u žen.“⁹ Z uvedeného poznatku může vyplývat, že u mužů souvisí bezdomovectví spíše s vnějšími vlivy, u žen potom s vnitřními psychickými poruchami. Matoušek dále definuje bezdomovectví jako situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova. Říká k tomu:

„Domov je asociován s určitou úrovní jistoty a bezpečí, nejen s místem, kde lze přespát v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí. Dostupné zdroje a schopnosti osob žijících bez domova neumožňují tento problém řešit svépomocí. Mimo rámec této definice se ocitají bezdomovci, kteří si bezdomovectví zvolili jako svůj životní styl a jsou spokojeni. Takoví lidé se zřídka stávají klienty sociálních služeb, čerpají z jiných zdrojů.“¹⁰

Níže uvádím ještě další definice:

„...bezdomovec je člověk bez jakéhokoliv přístřeší přespávající ‚na ulici‘, případně v zařízení určeném pro ubytování lidí bez domova.“¹¹

„Je to někdo, kdo ztratil nebo opustil svůj domov, svůj byt, své ubytování, kdo neumí vyřešit komplikované problémy a hledá nebo přijímá pomoc

8 Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 316.

9 Herrman, H., McGorry, P., Bennett, P., Riel, R., Singh, B., *Prevalence of severe mental disorders in and homeless people in inner Melbourne*. In: *AM Psychiatry*, 1989, 146, str. 1179-1184.

10 Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 315.

11 Lux, M., P. Sunega, T. Kostecký, D. Čermák, *Standardy bydlení 2002/03 Finanční dostupnost a postoje občanů*, Praha: Sociologický ústav AV ČR 2003, str. 144.

od sociálních pracovníků, města, dobrovolných organizací.“¹² Tato definice opomíjí bezdomovce skryté či potenciální.

1.3.1. Faktory způsobující ztrátu domova:

- *faktor objektivní* - zahrnuje celkové společenské klima, politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení etnických minorit, postoj většinové společnosti, sociální politiku státu a další dílčí faktory,
- *faktor subjektivní* - jsou podmíněny vlastní úrovní sociální adaptace souvisí s rodinným zázemím, osobností, hendikepem, dosaženou úrovní vzdělání atd.

Často jsou tyto dvě skupiny příčin propojené a v důsledku bezdomovectví se k nim přidávají další aspekty, které bezdomovcům brání se vrátit k obyčejnému životu. V naší společnosti lze dle Matouška za hlavní důvody nárůstu osob bez domova považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, nedostatek sociálních bytů, a nevyhovující podporu znevýhodněných osob. Současný systém podpory spíše prohlubuje závislost, chybí podporovaná pracovní místa, nabídka rekvalifikačních kurzů je omezená. Poptávka sociálního bydlení mnohonásobně převyšuje nabídku, azylová zařízení ji nejsou schopná pokrýt.¹³

Nejdůležitější v problematice bezdomovectví je především prevence: „Poskytování podpory na pomoc nájemníků udržet je v nájmech, včasná

¹² Hradecká, V., Hradecký, I., *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*, Praha: Naděje 1996.

¹³ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 318.

intervence, řešení dluhů na nájemném, aby se zabránilo vystěhování. Včasná intervence byla identifikována jako klíčový aspekt prevence bezdomovectví.¹⁴

1.3.2. Typy bezdomovectví

Tři základní typy bezdomovectví:

- *Zjevné* - osoby o nichž víme, že jsou bez domova, a současně oni sami svou situaci definují jako ohrožující – stávají se klienty sociálních služeb. Zjevní bezdomovci žijí bez domova mimo standardní hranice sociálních norem a návyků, převážně se jedná o lidi z nádraží, parků a opuštěných domů, sdružují se u obchodních domů a bývají často pod vlivem alkoholu. U veřejnosti vyvolávají negativní emoční projevy a pocity bezradnosti.
- *Skryté* - situace je okolím označena jako bezdomovecká, ale z nejrůznějších důvodů klienty sociálních služeb nejsou. Skrytí bezdomovci nejsou zpravidla patrní na první pohled, udržují se v čistotě, nežebrají a neobtěžují svým chováním ostatní spoluobčany.
- *Potencionální* - jedná se o osoby, kterým akutně hrozí ztráta domova. Potencionální bezdomovci, také mohou využívat sociální služby v rámci sociálního poradenství.¹⁵

Každý člověk, stejně tak i každá osoba bez přístřeší, má možnost své vlastní svobodné volby. U bezdomovců žijících „na ulici“ tato volba, kromě jiného, též spočívá v tom, zda vyhledat pomoc, nebo žít dále takovýmto způsobem života.

14 Shelter, *RSLs and homelessness in Scotland*, Shelter, 2009, str. 3.

15 Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 317.

Osobám bez domova jsou poskytovány ze zákona sociální služby. Tyto služby může kdokoli v nepříznivé sociální situaci (v našem případě, pokud se ocitl bez domova) využít. Služby, které jsou těmto osobám nabízeny, musí mít stejně jako ostatní služby poskytované jiným cílovým skupinám, určitou kvalitu a standart. Toto upravuje již výše jmenovaný Zákon O sociálních službách.

1.3.3. Potřeby osob bez domova

Základem sociálního fungování je uspokojování potřeb, jak základních, tak těch, na kterých závisí uplatnění člověka ve společnosti. Patří sem tělesné aspekty (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdravotní péče a ochrana), osobní naplnění (vzdělání, odpočinek, hodnoty, náboženství, dosažení úspěchu), emocionální potřeby (pocit sounáležitosti, vzájemná péče, společenství) a adekvátní sebepojetí (sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita).

Nejnámější teorií potřeb je teorie vytvořená v roce 1945 americkým psychologem H. Maslowem. Rozděлил lidské potřeby do pěti základních kategorií a uspořádal je ve tvaru pyramidy.

Seřazeny jsou od nejzákladnějších:

1. fyziologické potřeby (jídlo, pití, fyzický kontakt),
2. bezpečí (domov, práce, fyzické bezpečí, zdraví),
3. společenské potřeby (kamarádi, přátelé, rodina),
4. uznání (pochvala, úcta),
5. seberealizace (uplatnění sebe sama).

Maslowova teorie potřeb je významná tím, že chápe lidské potřeby komplexně. Hovoří se o tom, že teprve uspokojení základních lidských potřeb vede jedince k touze po uspokojení potřeb vyšších.

Osoby bez domova nemají uspokojeny ty nejnižší základní fyziologické potřeby, proto také nemohou pokračovat v uspokojování dalších potřeb. Nízkoprahové služby se zaměřují na vytváření podmínek k naplňování alespoň z části základních fyziologických potřeb, pro osoby v této nepříznivé sociální situaci.

Sociální vyloučení se rovná vyhnanství. V extrémních podmínkách se toto vyloučení může rovnat smrti. Cesta dolů je velmi snadná, ale nahoru to jde jen velmi ztěžka. Bezdomovectví vede k izolaci a odvržení. Lidé, kteří spí na ulici, nebo v provizorních příbytcích nemají pokojný spánek. Často jsou buzení a vykazování. Buzení ze spánku se pokládá za způsob mučení – týrání. Spánek je pro člověka jednou ze základních potřeb. Absence domova a nedostatek spánku tak přináší lidem bez domova i časté konflikty.

Bezdomovectví ovlivňuje člověka v mnoha ohledech. O. Matoušek hovoří o tom, že ve smyslu psychologickém se setkáváme s jakýmsi „začarovaným kruhem marginality“ postavení na okraji společnosti prohlubuje depresivní a sebevražedné tendence, může napomáhat vzniku a rozvoji psychického onemocnění, má obecně destruktivní vliv na sebehodnocení a emocionalitu. Zranitelní lidé jsou především s nižší sociální inteligencí, hendikepovaní, hraniční osobnosti, psychicky nemocní a pod.¹⁶ Podle Wakafielda je úkolem sociální práce napravovat různé typy deprivací, vyrovnávat příležitosti. Mezi deprivace patří okrajové společenské postavení. Deprivace má určité stupně, ke kompenzaci každého typu znevýhodnění je třeba jisté minimální úrovně

¹⁶ Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 320.

pomoci.¹⁷ Autor M. Martinek hovoří o tom, že problém bezdomovectví je v oblasti psychosociální a definuje pro sociální práci s lidmi bez domova následující zásady:

- Každého člověka v nouzi je nutné brát vážně, na druhou stranu žádat dostupné ověření potřebných informací.
- Respektovat jedinečnost a rozvíjet vztah.
- Pomáhají předem, daná jasná pravidla, která brání zneužití pracovníka i instituce.¹⁸

1.3.4. Formy poskytování sociálních služeb

Práci zaměřenou na klienty bez domova můžeme rozdělit na tyto aktivity:

- *Preventivní aktivity* - např. sociální poradenství.
- *Služby zaměřené na naplňování základních potřeb* - poskytnutí místa k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařská pomoc, očista, ošacení. Tuto službu zajišťují nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, cvičné a chráněné byty.
- *Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost* - vzdělávací a rekvalifikační služby.¹⁹

1.3.5. Sociální služby pro osoby bez domova dle Zákona 108/2006 Sb.

- *Azylové domy § 57* poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

17 Matoušek, O., *Slovník sociální práce*, Praha, 2008, str. 203-204.

18 Martinek, M. a kol., *Praktická teologie pro sociální pracovníky*, Jabok, 2008, str. 114.

19 Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 320-322.

- *Domy na půl cesty § 58* poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.
- *Nízkoprahová denní centra § 61* poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.
- *Noclehárny § 63* poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.
- *Terénní programy § 69* jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.
- *Sociální poradenství § 37* zahrnuje:
 - a) *Základní sociální poradenství* - poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

b) Odborné sociální poradenství - je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

1.3.6. Pomoc v hmotné nouzi

Další formou pomoci pro osoby bez domova je pomoc v hmotné nouzi. Osoba v hmotné nouzi může čerpat dávky v systému pomoci dle Zákona č. 111/2006 Sb., O pomoci v hmotné nouzi.

Jedná se o:

- příspěvek na živobytí,
- doplatek na bydlení,
- mimořádná okamžitá pomoc.

Náklady na pomoc v hmotné nouzi hradí stát, a to z finančních prostředků získaných příslušným orgánem pomoci v hmotné nouzi formou dotace poskytované podle zvláštního právního předpisu.

Příspěvek na živobytí může čerpat osoba v hmotné nouzi, která je v evidenci úřadu práce. O tento příspěvek požádá pověřený úřad práce oddělení hmotné nouze.

1.3.7. Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb pro osoby bez domova zajišťují převážně neziskové a církevní organizace.

Většina organizací je spojena s nějakou církví, nebo ve svých stanovách artikuluje křesťanské principy. V naší zemi máme vytvořenou síť služeb, které odpovídají na základní potřeby lidí bez domova. Matoušek hovoří o tom, že tato síť však zdaleka není optimální a je potřeba ji posílit. Otvírá se prostor pro nové služby a projekty.²⁰

Mezi nejznámější organizace pomáhajícím lidem bez domova v ČR patří Naděje, Armáda spásy, Česká katolická charita, Emauzy, Nový prostor, Fenatsa,²¹ NAPSI,²² NNO na místní úrovni a organizace, které spravují obce.

1.4. Charakteristika NDC v Děčíně

Zřizovatelem těchto sociálních služeb je o. s. Křesťanské společenství Jonáš (dále jen o. s. KS Jonáš), které si ve svém poslání dalo za cíl usilovat o zapojení dospělých občanů sociálně vyloučených nebo ohrožených sociálním vyloučením do běžného způsobu života prostřednictvím vzdělávání a sociální pomoci poskytované v Nízkoprahovém denním centru pro osoby bez přístřeší. Pro děti a mládež realizuje také programy podporující kvalitní využití volného času.

V městě Děčíně nebyla před lety řešena problematika bezdomovectví. Nebyla žádná služba, která by poskytovala potřebnou a kvalifikovanou službu pro osoby bez domova. Do styku s těmito lidmi jsme přicházeli často na

20 Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005, str. 328.

21 Fenatsa - evropský svaz národních organizací pracujících s bezdomovci založený v roce 1989 a sdružující síť 90 organizací z 29 evropských zemí (European Federation of National Organizations Working with the Homeless).

22 NAPSI je pracovní název projektu, který v lednu 2010 spustilo pět neziskových organizací, které dlouhodobě bojují proti chudobě a sociálnímu vyloučení v ČR. O. s. IQ Roma servis se pokusí společně se společností Člověk v tísni, Socioklubem, sdružením SKOK a občanským sdružením EAPN ČR v nadcházejících dvou letech zlepšit proces sociálního začleňování lidí, kteří se z různých důvodů ocitli na okraji společnosti.

veřejných bohoslužbách. Začali jsme se tak v roce 2006 o tuto problematiku více zajímat, přihlásili jsme se za organizaci do komunitního plánování v městě, kde okamžitě náš úmysl založit nízkoprahové denní centrum byl podpořen. Zpracovali jsme žádost o finanční podporu z MÚ a zajistili pronájem a rekonstrukci prostor v budově církve Křesťanského společenství, dále následovalo zaregistrování sociální služby a s tím spojené další záležitosti.

NDC je službou sociální prevence, ambulantní služba dle § 61 Zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách.

1.4.1. Poslání NDC

Posláním Nízkoprahového denního centra je poskytování denního útočiště, materiální pomoci, hygienického zázemí a podpory při nepříznivé životní situaci a návratu do společnosti osobám bez domova přebývajícím v Děčíně a jeho okolí, které se v důsledku jeho ztráty nebo způsobem života spojeným s bezdomovectvím ocitly na okraji společnosti a tuto situaci nedokáží sami účinně řešit tak, aby nedocházelo k dalšímu společenskému propadu, poškozením zdraví a ztrátě lidské důstojnosti.

Činnosti, které v NDC poskytujeme jsou pro klienty podanou rukou k tomu, aby mohli udělat první kroky na cestě k návratu do běžného společenského života. Záleží však pouze na nich, do jaké míry této pomoci využijí. Naší snahou je klienty motivovat, vysvětlovat, radit, podpořit a povzbudit je, ale naše služby a možná řešení jejich nepříznivé situace jim nevnucovat.

1.4.2. Služby NDC

NDC poskytuje tyto základní činnosti bezplatně, dle Zákona 108/2006 Sb.:

- *Poskytování podmínek pro osobní hygienu* - klienti mají během provozní doby NDC k dispozici dvě koupelny se sprchovými boxy, oddělenými WC pro ženy a muže, umyvadly, zásobníky na jednorázové hygienické ručníky a tekuté mýdlo. Zde se mohou osprchovat, oholit, odhmyzit a vykonat potřebu. Půjčujeme látkové ručníky a poskytujeme základní hygienické prostředky. Při osobní hygieně je zaručeno soukromí.
- *Poskytování stravy, teplého čaje a podmínek pro přípravu stravy* - každý klient, který vyhledá naši pomoc dostane zdarma teplý čaj v průběhu dne kdykoliv a ranní polévku do 10 hod. (Strava je poskytována z přebytků vývařovny²³ a to do vyčerpání zásob, čaj a chléb je od dárců). Během provozní doby NDC si klienti mohou na místě k tomu určeném (část ve společenské místnosti určena pro přípravu čaje a ohřevu stravy) připravit teplé (ohřev v mikrovlnné troubě) i studené jídlo, uvařit kávu z vlastních zdrojů. Jídlo musí splňovat hygienické parametry (dobu spotřeby, originální balení, dodržení teplotních podmínek pro uchování. U potravin bez originálního balení, např. uzenin, je třeba doložit potvrzení o koupi apod.).
- *Poskytování základního sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí* spočívající zejména:

²³ O. s. KS Jonáš provozuje jako jednu z dalších činností od r. 2006 veřejnou vývařovnu.

- ve sdělení nabídky naší sociální služby, která může pomoci při řešení nepříznivé situace,
- poskytnutí informace o návazných sociálních, zdravotních i jiných službách, dle individuální potřeby občana (noclehárna, azylový dům, dům na půli cesty, veřejná ubytovna, odborné sociální poradenství, zdravotní střediska, léčebny, terapeutické komunity, kontaktní centra, úřady státní správy, veřejné instituce, odd. dávek pomoci v hmotné nouzi, evidence osob, dávek státní sociální podpory, zdravotní pojišťovny, policie ČR, agentury zprostředkující zaměstnání nebo jednorázové brigády, církve apod.,
- podpoře a pomoci při navazování kontaktu s rodinnými příslušníky např. umožnění osobního, telefonického nebo e-mailového kontaktu,
- asistenci a pomoci při řešení administrativních úkonů týkající se zejména vyplňování formulářů, vyřizování osobních dokladů, důchodů a kartiček ZP²⁴, evidence na ÚP²⁵, oddělení dávek v hmotné nouze a pod.,
- zprostředkování nebo zajištění lékařské péče (praktického lékaře, záchrannou službu první pomoci, jednorázová odborná vyšetření),
- v doprovodu sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách na úřady a k lékaři (dle individuálního posouzení potřeby, popřípadě na základě žádosti klienta).

Základní činnosti hrazené klientem dle Zákona 108/2006 Sb.:

- *Zprostředkování polední stravy z veřejné vývařovny KSJ dle ceníku* – strava se hradí pracovníkovi, který stravu zprostředkovává, o platbě

²⁴ ZP – zkratka zdravotní pojišťovny.

²⁵ ÚP – zkratka úřadu práce.

je proveden zápis do ručně vedené evidence (jméno klienta, zaplacená částka, den), seznam spolu s penězi se odvádí jednou měsíčně pokladní.

Ostatní činnosti poskytované bezplatně:

- *Výměna ošacení* – použité ošacení pochází převážně ze sbírek od občanů, proto uspokojení potřeb klientů je závislé na aktuálních možnostech šatníku a předchozího čerpání ošacení ze šatníku. Z tohoto důvodu nabádáme klienty k tomu, aby si zejména v letních měsících prádlo přepírali.
- *Vytvoření podmínek pro přeprání prádla, usušení, popř. vyžehlení, zašití, přišití knoflíků* - v zimě a za nepříznivého počasí je omezena kapacita sušení prádla.
- *Možnost užívání PC s připojením k internetu* – klienti mohou v kontaktní místnosti použít PC k vyhledání kontaktu na potenciální zaměstnavatele, bydlení, dopisovat si s blízkými osobami, vyřizovat administrativní záležitosti, sestavovat životopis atd., používání je upraveno pravidly.
- *Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností* – jedná se zejména o dobrovolný úklid zahrady, jednoduché pomocné stavební práce a opravy v NDC a jeho okolí, ruční a zahradnické práce, které lze dělat bez nároku na odměnu nebo tímto způsobem odpracovat polední stravu.

1.4.3. Formy práce

- *Práce pro osobní potřebu* – přeprání vlastního prádla, oprava oděvu, příprava stravy.

- *Volnočasové a terapeutické aktivity* – nepravidelný úklid zahrady, dvora, chodby a okolí NDC, zahradničení, sekání trávy, páření pletených oděvů, výroba předmětů určených na výzdobu NDC a pro vlastní potřebu atd. Tato činnost je ošetřena pravidly.
- *Úschova poštovních zásilek, léků, finanční hotovosti a důležitých dokumentů* – lidé přezívající na ulici nemají zpravidla možnost neplacené úschovy, doručování a převzetí poštovních zásilek v místě formálního trvalého pobytu, úschovy léků, peněz a dokladů před ztrátou či odcizením. Příjem a výdej je uskutečněn proti podpisu s uvedením jména přijímající a odevzdávající osoby, data a popisu obsahu a množství uschované věci. O úschově léků, peněz a důležitých dokumentů se uzavírá písemná smlouva. Evidence poštovních zásilek a jejich pohyb se zapisuje do sešitu. Pohyb věcí na volné listy s uvedením jména, přijímající a odevzdávající osoby, data, popisu obsahu a množství. O přijetí či výdeji se duplicitně provádí záznam do aplikace MOSOS.²⁶
- *Nabízíme aktivity směřující k udržení sociálního kontaktu se společenským prostředím* – klienti se podílí na tvorbě vánočního a velikonočního programu, přípravě svátečního občerstvení a výzdobě NDC. Dále se mohou aktivně zapojit do přípravy maňáskových představení pro veřejnost, účastní se besed a dnů otevřených dveří. V NDC probíhá společná četba s diskuzí. Zájemcům o duchovní pomoc umožňujeme účast na pravidelných bohoslužbách v NDC, kde mohou využít duchovní služby pastora.

²⁶ MOSOS – monitoring sociálních služeb, PC program NDC, který sleduje poskytované služby.

1.4.4. Cílová skupina NDC

Ženy a muži starší 18 let, hledající možnosti řešení v nepříznivé situaci, které jsou současně osobami:

Bez střechy

- Osoby přežívající venku (ulice, pod mostem, nádraží, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagóny, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut).
- Osoby v noclehárně (v nízkoprahové noclehárně).

Bez bytu

Osoby v ubytovnách pro bezdomovce nebo veřejných ubytovnách:

- Azylový dům pro bezdomovce (ženy a muži v azylových domech, osoby v domě na půl cesty). Klienti mohou využívat činnosti, které neposkytuje azylový dům (koupit či odpracovat stravu, vyměnit ošacení).
- Přejícná ubytovna (osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení).

S nejistým bydlením

- Přejícné bydlení u příbuzných nebo přátel (pokud tento stav není trvalý a klienti mají snahu tuto situaci změnit – dle individuálního posouzení).
- Bydlení bez právního nároku (nezákonné obsazení budovy nebo pozemku).

Žijícími v nevyhovujícím bydlení

V provizorních a nestandardních budovách:

- Mobilní obydlí (maringotka, karavan bez možnosti připojení zdroje elektřiny, vody, popřípadě plynu).
- Budovy, které nejsou určeny k bydlení (bydlení v zahradní chatce se souhlasem majitele).

2. Standardy kvality sociálních služeb

Ústředním tématem této kapitoly je jeden z nejpoužívanějších nástrojů kvality v sociálních službách a to standardy kvality. Tato kapitola popisuje základní členění standardů a přehled standardů kvality NDC v Děčíně.

2.1. Kvalita sociálních služeb

Dle Asociace občanských poraden cesta ke zvyšování a měřitelnosti kvality je celosvětovým a celospolečenským vývojovým trendem, který musí být akceptován na všech úrovních. Nově schvalované zákony musí tuto skutečnost odrazet.²⁷ Požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb jsou stanoveny v podobě standardu kvality. Vznikaly v letech 1999-2002 ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb na základě široké a dlouhodobé diskuse. Lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

Ve standardech je kladen důraz na uživatele služby. Zaměřují se na výstupy, které musejí být poskytovány, nikoli na vstupy. Mají být aplikovatelné na všechny typy služeb a na všechny poskytovatele. Krupa hovoří o tom, že jde však ze strany poskytovatele služeb o kvalitativně jinou pozici, nežli v klasických dodavatelsko-odběratelských vztazích výrobce a zákazníka. Odběratel bývá v nepříznivé sociální situaci odkázán na sociální pomoc. Jako občan, který odebírá produkt státem garantované pomoci, je oproti zákazníkovi, který si nakupuje za své peníze výrobní produkt, často sociálně a hmotně znevýhodněný.²⁸ Standardy jsou přínosné jak pro poskytovatele, tak

²⁷ Autorský tým Asociace občanských poraden, *Kvalita v občanském poradenství*, Praha 2006, str. 13.

²⁸ Krupa, S, *Kvalita sociálních služeb*, Asociácia zamestnávateľov občanov so zdravotným postihnutím v SR, str. 17-18.

i pro uživatele služeb. Mají význam především pro zlepšení úrovně kvality sociálních služeb. Jde o veřejně dostupné dokumenty. Důležitým rysem je jejich obecnost. Jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb a jsou orientovány na:

- důstojnost uživatele,
- rozvoj nezávislosti a autonomie uživatele,
- individuální přístup a vlastní volbu uživatele,
- účast na běžném životě v přirozeném sociálním prostředí,
- respekt k jeho přirozeným a občanským právům.

Záruky, které standardy v sociálních službách poskytují, uvádí také Bílá kniha:

- záruky uživatelům služeb v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány, a od personálu v sociálních službách, se kterým se setkávají,
- záruky poskytovatelům, kteří mají záruku, že stejné standardy se vztahují na všechny poskytovatele služeb a že se jim dostane nezávislého hodnocení úrovně kvality služeb, které poskytují.²⁹

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba a současně slouží jako indikátor k posuzování toho, do jaké míry se poskytovaná služba blíží stanovenému standardu. Jsou souborem měřitelných kritérií. Jejich smyslem je umožnit prokazatelným způsobem posoudit kvalitu poskytované sociální služby.

²⁹ Kolektiv autorů, *Bílá kniha v sociálních službách*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.

2.2. Základní členění standardů

Standardy i kritéria jsou číslovány. Dle Průvodce MPSV mají standardy pořadová čísla od 1 do 15 a jsou rozděleny do tří částí:

- procedurální standardy č. 1 – 8,
- personální standardy č. 9 – 10,
- provozní standardy č. 11 – 15.³⁰

Procedurální standardy

Tyto procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou postupy při podávání stížnosti, pravidla proti střetu zájmů apod.

Personální standardy

Věnují se personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení, podpoře a na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.

³⁰ Kolektiv autorů, *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008.

2.3. Standardy kvality služeb v NDC

Vytvoření standardů v Nízkoprahovém denním centru prošlo velice dlouhým a náročným procesem. Vedoucí pracovníci se nejprve účastnili několika školení, které byly věnovány této problematice a sbírali zkušenosti u podobných zařízení. Do tvorby standardů byli postupně zapojováni všichni pracovníci NDC a nakonec se podařilo standardy kvality vycházející z potřeb cílové skupiny – osob bez domova vytvořit a dát do přehledného manuálu, který má každý pracovník k dispozici. Jedná se však o neustálý proces. Přicházejí stále nové situace, které vedou k nutnosti úpravy těchto standardů, proto je potřeba po nějakém čase vypracované standardy opět aktualizovat.

V této části je uveden pouze stručný výtah zpracovaných standardů kvality NDC. Rozsah práce neumožňuje se věnovat každému standardu samostatně i když by si každý zasloužil samostatnou kapitolu.

2.3.1. Stručný přehled standardů kvality NDC³¹:

1. Cíle a způsoby poskytování sociální služby

V tomto standardu má NDC písemně definováno poslání, cíle poskytované sociální služby a cílovou skupinu, kterou vymezuje jak pozitivně tak negativně.

Dále má určenou kapacitu poskytované služby a otevírací dobu (Po – Pá od 7:30 do 15:00 hod. s polední přestávkou 11:30 až 12:30 hod).

Maximální počet osob současně využívajících prostor NDC je šestnáct. Maximální denní kapacita je třicet osob.

³¹ Nízkoprahové denní centrum, *Standardy kvality - Manuál pro poskytování sociální služby NDC*, verze 003 s platností od 1.1.2010.

NDC má vymezeny své zásady a principy na jejichž základech sociální službu poskytuje. Definiuje činnosti na ty, které jsou pro klienty poskytovány bezplatně a na ty, které jsou klienty hrazeny. NDC má zpracovány pracovní postupy, to jakým způsobem se získávají informace o poskytované službě, jak probíhá první návštěva se zájemcem a jak se postupuje při opakovaném využití služeb. Jsou vypracovány pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením v důsledku poskytování služby a podmínky pro uplatňování vlastní vůle klientů při řešení své nepříznivé situace.

2. Ochrana práv osob

Při poskytování sociální služby NDC chceme prosazovat takový přístup k druhým osobám, který by vědomě nepoškozoval základní lidská práva a svobody nikoho ze zúčastněných (klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky klientů a zaměstnanců, veřejnost). Při této snaze vycházíme z Listiny základních práv a svobod v souladu s dalšími dokumenty a prameny lidských práv, obecně platných zákonů ČR, etického kodexu pracovníků sociální služby NDC, který byl vypracován podle etického kodexu sociálního pracovníka a přizpůsoben podmínkám NDC.

V NDC pracujeme s osobami sociálně vyloučenými nebo ohroženými sociálním vyloučením, kterým mají být zachována stejná práva, jako ostatní populaci. Neznamená to však, že tyto osoby nemají i své povinnosti. Článek sedmnáct Evropské úmluvy říká: „Obecně lze říci, že tam, kde začínají práva jednoho, končí práva jiného - nikdo nesmí zneužívat svých práv na úkor ostatních.“ Povinnost respektovat práva ostatních (personálu, klientů, lidí vně

zařízení) nemají tedy pouze pracovníci NDC, ale mají ji i klienti. Tato práva a povinnosti jsou ve zkrácené formě zakotveny v Návštěvním řádu NDC.

Ve standardu číslo dvě jsou popsána práva klientů, etický kodex pracovníků, situace v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít porušování základních lidských práv a svobod, předcházení těmto situacím a postupy pokud by k porušování práv došlo. NDC má popsány situace v nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele a zájmů klienta, má sestavena pravidla pro jejich zamezení a případné řešení. Vymezuje způsoby zjištění porušování práv klientů, kárná opatření dle závažnosti vůči pracovníkovi a nápravná opatření vůči klientovi. NDC má zpracovaná pravidla pro přijímání darů rozdělené na dary za poskytnutou službu, sponzorské dary a postupy při přijímání darů.

3. Jednání se zájemcem o službu

V tomto standardu jsou popsány způsoby informování zájemců o možnostech a podmínkách poskytované služby NDC a formách poskytování informací:

- *osobním, telefonickým či elektronickým kontaktem* zájemce či klienta se sociálním pracovníkem či pracovníkem pracujícím pod dohledem sociálního pracovníka. Informace o základní nabídce, místě, otevíracích hodinách, okruhu osob může telefonicky nebo osobně poskytnout pracovník v sociálních službách a ředitelka NDC,
- formou informací v *elektronické podobě* (internetové stránky o. s. KS Jonáš),

- v *tištěné podobě* (informační leták, nástěnka ve společenské místnosti NDC, výroční zprávy, komunitní plán města Děčín, články a oznámení v novinách aj.),
- besedy, přednášky, den otevřených dveří a to v rámci činnosti NDC nebo koordinační skupiny Osoby v krizi při Statutárním městě Děčín (např. seznámení s činností NDC na koordinační skupině, prezentace na závěrečné konferenci Komunitního plánu).

Výroční zpráva, informační leták, informace na internetových stránkách a jejich znění a podoba je vždy schvalována vedením organizace.

NDC má určené osoby, které jsou pověřené k podávání informací o poskytované službě. Má zpracované postupy při prvním jednání se zájemcem o službu a první kontakt se sociálním pracovníkem, kdy dochází k hlubšímu šetření v kontaktní místnosti.

Tento standard také vymezuje pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu a možnosti řešení situací, při kterých může dojít k odmítnutí např. osoba ohrožuje zdraví ostatních infekčními chorobami nebo vyžaduje akutní zdravotní péči – pracovník navrhneme klientovi návštěvu ve zdravotnickém zařízení, nebo ji s jeho souhlasem zprostředkujeme. V případě potřeby akutní zdravotní péče přivoláme lékařskou pomoc.

4. Smlouva o poskytnutí sociální služby

Standardy v této části upravují pravidla pro uzavření smlouvy a osoby oprávněné uzavírat a ukončovat smlouvu.

1. Sociální služba NDC je klientovi poskytována s jeho informovaným souhlasem na základě uzavřené Ústní smlouvy o poskytování služby NDC.
2. Mezi NDC a klientem služby je Smlouva uzavírána s ohledem na potřeby a osobní cíle klienta. Od osobních cílů klienta a jeho možností, ale také možností poskytovatele, se dále odvíjí rozsah a průběh poskytování sociální služby vymezený ve Smlouvě.

Standard dále upravuje pravidla pro klienty využívající službu, sankce při porušení pravidel, důvody udělení sankcí, kdy jde o vážné či opakované porušení pravidel NDC, se kterými byl klient seznámen před uzavřením Smlouvy. Druh a výše trestu se liší podle toho, v jaké míře klient porušil nebo porušoval pravidla NDC.

5. Individuální plánování

Tomuto standardu je věnována samostatná kapitola č. 3 a 4.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Naší snahou je vytvořit takový systém práce s osobními údaji, který umožní, aby služby byly poskytovány kvalitně, bezpečně a byla respektována práva našich klientů. NDC má zpracována pravidla a zásady ochrany osobních dat klientů, způsoby evidence a uchovávání dat, práva klientů při ochraně osobních dat, jaká data požaduje pro jednotlivé typy služeb a které dokumenty uchovává v rámci činnosti poskytované služby. Dále standard upravuje pravidla pro sdílení mezi pracovníky v zařízení a jakým způsobem probíhá likvidace osobní dokumentace.

Zásady:

- pracovníci NDC, stážisté, dobrovolníci se řídí při práci s osobními údaji uživatelů zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů,
- pracovníci, stážisté, dobrovolníci jsou vázáni povinností mlčenlivosti, zakotvenou v pracovní smlouvě a dohodě o mlčenlivosti spojené s výkonem pracovní pozice,
- přístup k osobním údajům a jejich evidenci mají pouze pověřeni sociální pracovníci NDC,
- pracovníci shromažďují a vedou pouze potřebné, přiměřené osobní údaje a informace o svých klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné, efektivní a kvalitní sociální služby,
- pracovníci NDC pracují pouze s tou částí osobní dokumentace uživatelů, která se týká jejich pracovní náplně,
- pracovníci NDC i osoby, které nejsou zaměstnanci (novináři, úředníci, specialisté ...) si musí před poskytnutím a uchováváním osobních údajů klientů NDC, pořízením a použitím záznamu fotografií, audiovizuálního nebo audio záznamu klienta vyžádat jeho informovaný souhlas. Přitom musí být zřejmé, komu údaj poskytují a za jakým účelem mají být data poskytnuta,
- pracovníci NDC nesmí poskytnou osobní údaje třetím osobám, ani jejich nahlížení bez souhlasu klienta. Výjimkou je oznamovací povinnost ve vztahu k trestným činům a překažení trestného činu dle Trestního zákoníku ČR.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standarty vymezují pojem stížnost pro účely NDC, pravidla o ošetření stížnosti, jakým způsobem je možné stížnost podat, evidence a vyřízení stížností. Vyřízení stížností obsahuje pravidla, postupy a lhůtu pro řešení stížností.

Stížnost je písemné podání nebo ústní sdělení, které podá klient NDC, popřípadě jiná fyzická či právnická osoba odpovědnému pracovníkovi, zřizovateli NDC o. s. KS Jonáš, popřípadě nezávislému orgánu či organizaci, pokud předmětem stížnosti je nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost. Stížnost je chápána jako významný prostředek pro další rozvoj poskytovaných služeb NDC.

Klienti si mohou stěžovat, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Za tímto účelem má NDC stanovena pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i pracovníci.

Každá stížnost je označena evidenčním číslem shodným s evidenčním číslem v Knize stížností a uložena do pořadače podaných stížností.

8. Návaznost poskytované sociální služby

NDC nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi spolupracuje a vytváří příležitosti pro využívání klienty. Např. za každou cenu se nesnažíme o zjištění informací, které by byly pro klienta sice cenné, ale nespádají do kompetence základního sociálního poradenství. NDC má zpracované podněty a postupy pro zprostředkování návazných služeb.

Prostřednictvím pracovníků sociálního poradenství předává klientovi informace o běžně dostupných možnostech, pomáhá vyhledávat kontakty

podle individuálních přání a potřeb, popřípadě pomáhá při kontaktování na služby, které mu mohou pomoci zvládnout nepříznivou sociální situaci a tím se snaží zvyšovat jeho nezávislost na sociální službě a samostatnost. Nabízí klientovi informace pouze na takové zdroje, které může klient, vzhledem ke svým schopnostem a možnostem, reálně využít. Dbá na bezpečnost klienta – nabízené zdroje a jejich využití neobsahují zjevné riziko poškození či stigmatizace klienta, nebo jeho další neadekvátní zatížení. Poskytuje klientům doprovod nebo předjednání schůzky, pokud je to nezbytné k využití návazných služeb. Dále ho podporuje ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina a přátelé.

NDC má zpracován rejstřík zařízení, se kterými nejčastěji spolupracuje.

9. Personální a organizační zajištění služby

NDC má zpracovanou strukturu a počet pracovních míst. Pracovníci musí splňovat odborné vzdělání.

Činnost NDC zajišťuje šest pracovníků:

- ředitelka NDC,
- sociální pracovník,
- pracovník v sociálních službách pracující pod dohledem sociálního pracovníka,
- pracovník v sociálních službách – přímá obslužná péče,
- uklízeč (v případě nepřítomnosti zastupuje pracovníka v sociálních službách – přímá obslužná péče),
- administrativní pracovnice.

Manuál upravuje pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků, dobrovolníků a stážistů. Každý výše jmenovaný se písemně zavazuje k povinnosti zachovávat mlčenlivost.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Každý z pracovníků má sestaven vzdělávací plán, kde je stanovena oblast a program vzdělávání.

Oblast vzdělávání, znalostí a dovedností pracovníků zahrnuje:

- současné a ukončené studium,
- výcvik,
- odborné kurzy a semináře,
- vnější stáže včetně zahraničních,
- jazykové vzdělávání,
- samostudium odborné literatury,
- vlastní pedagogická činnost (přednášky vedoucího pracovníka) na dané téma, publikační činnost,

Standard stanovuje oblast vnitřního vzdělávání a rozvoj pracovních týmů zaměřena na porady a supervize. NDC má zpracován systém hodnocení a oceňování pracovníků.

11. Místní a časová dostupnost

Nízkoprahové denní centrum je moderní zařízení poskytující svým klientům ambulantní sociální službu každý pracovní den od 7:30 do 15:00 hod. Provoz NDC byl zahájen v nově zrekonstruovaných suterénních prostorách bývalé mateřské školy 13. 7. 2007. Do zařízení se vstupuje bočním vchodem skrze velkou otevřenou bránu a dvůr. Na plotě u brány je NDC označeno

poutačem. Zařízení se nachází v městské části Děčín – Staré město, Březová 394/60 nedaleko autobusové zastávky (asi 200 m) Oblouková ulice, nebo Kaufland - autobusem číslo 2. Zájemci o službu, klienti a návštěvy klientů mohou při cestě do NDC využít služeb městské hromadné dopravy, konkrétně autobusu číslo 2 (směr Staré město), 8 (směr Velká Veleň – zastávka Žerotínova) a 9 (směr Nebočady nebo Těchlovice – zastávka Žerotínova). Zařízení je vzdáleno od centra města Děčín I do pěti minut jízdy a do deseti minut pěšky a z centra města Děčín II do deseti minut jízdy a do dvacetipěti minut pěšky. Většina našich klientů pobývá přes noc v dostupné blízkosti NDC a cestu k nám absolvují pěšky. Oblast, kde se zařízení nachází je klidná, méně frekventovaná, přesto velmi dobře dostupná. Klienti se tu cítí dobře, protože je v těchto místech malá pravděpodobnost, že se tu budou běžně potkávat s osobami, které by na ně mohli pohlížet znehodnocujícím způsobem protože jsou klienty NDC.

Vybavení zařízení, ale také doba poskytované služby odpovídají běžně potřebám většiny klientů. Zaměstnanci zařízení dodržují stanovené provozní hodiny, v nepřítomnosti odborného zaměstnance je zabezpečen odpovídající zástup, nebo jsou klienti s předstihem obeznámeni o změně (vyvěšení změny na nástěnce ve společenské místnosti). Uvědomujeme si, že se výjimečně může stát, že pracovní doba zaměstnanců není vhodná pro všechny klienty (např. potřebují navštívit lékaře a vykoupat se brzy ráno, odjíždí na brigádu, do komunity a potřebují vydat dříve ošacení na pobyt, nebo je třeba doprovodit klienta na vlak a zaplatit jízdenku mimo pracovní dobu), proto se nebráníme dohodě o jiném, oběma stranám vyhovujícím čase. Tato dohoda je vždy individuální a je domluvena předem osobně se sociálním poradcem a zaznamenána do osobní složky klienta.

Klientům a jejich návštěvám je dovolen volný pohyb v NDC v provozních hodinách a to do té míry a v těch prostorách, kde nebudou narušovat práva ostatních osob, nebo průběh poskytované služby. Pro pohyb klientů a návštěv v zařízení jsou blíže popsána samostatná pravidla.

12. Informovanost o sociální službě

NDC zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, zásadách, principech a cílové skupině klientů využívajících našich služeb, otevírací době, o poskytovaných činnostech a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

Základní informace o našem NDC poskytovaných službách uveřejňujeme těmito způsoby:

- na internetových stránkách (www.ksjonas.cz),
- v informačním letáku,
- v informační vitrině umístěné před zařízením.

13. Prostředí a podmínky

Prostory, ve kterých je provozována sociální služba NDC pronajímá o. s. KS Jonáš od Církve Křesťanské společenství – Sbor Děčín na základě nájemní smlouvy. Prostory NDC jsou používány na základě rozhodnutí o změně užívání vydané Magistrátem města Děčín.

NDC má zpracovány a vyvěšeny Požární směrnice a je vybaveno odpovídajícími přístroji pro případ požáru. Všichni zaměstnanci byli seznámeni při nástupu s bezpečnostními předpisy při práci v o. s. KS Jonáš a jsou povinni je dodržovat.

NDC má zpracován popis a využití jednotlivých prostor. Významná část je věnována hygienickému řádu – dezinfekci povrchů a nádobí pro zabránění vzniku rezistence a způsobu likvidace odpadů.

14. Nouzové a havarijní situace

Nouzová či havarijní situace je mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti Nízkoprahového denního centra a musí být okamžitě řešena.

O každé mimořádné situaci musí být informován nadřízený pracovník toho pracovníka, který se o situaci dozvěděl jako první a je o ní proveden zápis do Knihy mimořádných situací popř. složky klienta v aplikaci MOSOS. Zápis bude obsahovat datum, kdy se mimořádná situace udála, pracovník, který zasahoval, osoba, které podal informaci o mimořádné situaci, postup řešení, účastníci a svědci, zda byla kontaktována policie popř. jiná instituce, zda došlo k úrazu, nebo jaká byla udělena sankce.

Tato část standardu má zpracované postupy při vzniku nouzových a havarijních situací rozdělené na:

- *Provozní situace* - závažné (únik plynu, požár, závada na elektroinstalaci atd.) a běžné (např. výpadek elektřiny, vody).
- *Procesuální situace* (krádeže, klient v akutní krizi, agresivní klient, pomluvy, úraz, klient pod vlivem alkoholu, riziko napadení klienta, policie v NDC apod.).
- *Personální situace* (např. zásadní etická chyba pracovníka, riziko napadení pracovníka klientem).

15. Zvyšování kvality sociální služby

NDC má zpracovány ukazatele kvality poskytované sociální služby a postupy ke zjišťování spokojenosti klientů se sociální službou.

Vedoucí pracovníci NDC dbají o to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Kvalitu služeb hodnotí jak klienti, tak i zaměstnanci NDC.

Ukazatele kvality poskytované sociální služby:

- míra spokojenosti klientů,
- zvyšování profesionální kompetence zaměstnanců,
- vytváření partnerského vztahu mezi klienty a zaměstnanci,
- poskytování služeb je v souladu s veřejným závazkem.

Spokojenost klientů sociální služby zjišťujeme těmito způsoby:

- pravidelnými kontrolami zařízení prováděnými ředitelem zařízení,
- šetřením prostřednictvím Dotazníku hodnocení kvality sociální služby a Dotazníku ke zjištění porušení práva klienta,
- zjištěním počtu přijatých stížností a podnětů,
- neformálními rozhovory s klienty,
- sledováním reakcí klientů – jejich chování, emoce,
- prostřednictvím aktuálních návrhů a připomínek směřovaných na pracovníky.

Výstupy šetření jsou chápány jako významný informační zdroj pro plán rozvoje poskytovaných služeb.

Praktická část

3. Individuální plánování

Tato část práce je věnována standardu číslo pět individuálnímu plánování sociální služby s osobami bez domova a metodickému postupu plánování s klientem. Uvádím zde základní principy a význam individuálního plánování, popisuji zjištěné nedostatky v dané organizaci a uložená opatření tak, jak byly definovány při kontrole inspektory sociálních služeb. Část kapitoly je zaměřena na nově vytvořený standard číslo pět – individuální plánování.

3.1. Principy a význam individuálního plánování

Jedním z nejdůležitějších aspektů právní úpravy sociálních služeb je důraz na individualizaci služeb. Individuální plánování patří k důležitým nástrojům:

- výsledkem sociální služby je sociální začlenění a rozvoj samostatnosti,
- služby musí vycházet z individuálně určených potřeb a osobních cílů jednotlivců,
- plánování a hodnocení služby je nutné provádět za účasti uživatele,
- služby by měli podporovat kontakty a vztahy uživatelů s jejich přirozeným sociálním prostředím,
- způsob individuálního plánování musí odpovídat charakteru sociální služby,
- pro každého uživatele musí být stanoven odpovědný pracovník – např. klíčový pracovník, poradce, konzultant apod.,
- musí být zabezpečena efektivní výměna informací mezi pracovníky,

- osobní cíle by měly být jedním ze základních činitelů v rozvoj poskytovatele služeb.³²

Vzhledem k tomu, že NDC při inspekci sociálních služeb nesplnilo ve standardu číslo pět v oblasti individuálního plánování s klientem dvě zásadní kritéria. Byli jsme nuceni standard od základu přepracovat. Z tohoto důvodu jsme se museli tímto tématem podrobně zabývat a využili jsme tak příležitosti věnovat se oblasti individuálního plánování i v této bakalářské práci. Důvodem vybrání tohoto standardu je odstranění zjištěných nedostatků a splnění nápravných opatření uložené inspekcí sociálních služeb v Nízkoprahovém denním centru v Děčíně.

3.2. Zjištěné nedostatky a uložená opatření

Nedostatky:

- manuál nestanovuje pravidla pro plánování služby s uživateli, které probíhá v krátkodobém rozměru, kdy uživatel sdělí své aktuální potřeby pracovníkovi v sociálních službách a využitím služby je v daný den naplní,
- počítačový program MOSOS³³ neumožňuje rozpracování více cílů současně,
- záznamy individuálního plánování nezachycují celou šíři práce služby s uživatelem,

32 Kolektiv autorů, *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008.

33 MOSOS – počítačový program, který organizace používá k záznamům sociální služby. Název programu je odvozen ze slov **m**onitoring **s**ociálních **s**lužeb.

- manuál nestanovuje, v jaké frekvenci a jakými postupy hodnocení naplňování osobních cílů probíhá a jak je služba hodnocena u uživatelů, kteří nemají sestavený písemný individuální plán,
- ze záznamů není patrné, že hodnocení probíhá systematicky s ohledem na naplňování osobního cíle uživatele,
- nejsou zpracována pravidla pro předávání informací o uživatelích mezi pracovníky.³⁴

Opatření:

- doplnit pravidla pro individuální plánování tak, aby obsahovala konkrétní postupy a zohledňovala druh poskytované sociální služby,
- zpracovat do pravidel způsoby plánování služby s uživateli, které probíhá v krátkodobém rozměru, kdy sdělí své aktuální potřeby pracovníkovi v sociálních službách a využitím služby je v daný den naplní,
- stanovit postupy průběžného hodnocení naplňování osobních cílů uživatelů,
- stanovit systém hodnocení naplňování osobních cílů všech uživatelů služby a uplatňovat jej v praxi.³⁵

34 Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo: 23/SZ/2010, str. 21-24.

35 Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo: 23/SZ/2010, str. 24.

3.3. Nově vytvořený standard

Tato část standardu číslo pět vychází z Výkladového sborníku pro poskytovatele sociálních služeb, který byl publikován jako výčet současných odborných poznatků.³⁶ Tyto odborné poznatky jsou přizpůsobeny a aplikovány na naši cílovou skupinu – osoby bez domova.

3.4.1. Výchozí stav pro individuální plánování sociální služby

Životní styl osob bez domova je charakteristický přežíváním ze dne na den, rezignací na lepší životní perspektivu, pasivitou, do jisté míry závislostí na druhých, nechutí ke změně a kladením požadavků na druhé. Plánování nemá většinou místo v jejich životě. Jen zřídka kdy někdo z nich vyjádří reálný osobní cíl, jehož dosažení by znamenalo dlouhodobější vyvinutí úsilí. Jsou to tedy přání či iluze, k jejichž splnění nemají síly ani prostředky.

Zpočátku klienti přichází většinou s potřebou sdílet, nikoliv řešit svou situaci. Řeší pouze akutní osobní potřeby, jejichž nenaplnění působí momentální krizi (např. vyřízení osobních dokladů, aby si mohli vyzvednout dávky, nebo se vykoupat, najíst, vyměnit ošacení, zatelefonovat si, schovat léky, dokumenty, popovídat si s někým „normálním“...).

NDC splňuje podmínku poskytování služby podle individuálních potřeb, přání a schopností klientů. Individuální plánování vnímáme jako nástroj pro naplnění individuálních potřeb klientů.

³⁶ Kolektiv autorů, *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008. str. 6.

3.4. Zásady při sestavování individuálního plánování klienta

Zásady při sestavování individuálního plánu (dále jen IP):

- **Zásada dobrovolnosti** – klienta k sestavení IP motivujeme, ale rozhodnutí, zda se pro něj rozhodne, jako pro prostředek k dosažení změny nepříznivé situace je na jeho svobodné volbě.
- **Zásada individuálního přístupu ke klientovi** – IP jsou společně sestaveny „na míru“ každého klienta.
- **Partnerství** - IP je výsledkem spolupráce na společném zájmu klienta a sociálního pracovníka (který je zároveň klíčovým pracovníkem), kdy obě strany mají při sestavování IP stejná práva podávat podněty, nápady, připomínky, sdílet představy...).
- **Při sestavování IP se sociální pracovník zaměřuje na podporu** – klient je povzbuzován k aktivitě při řešení situace, snažíme se o jeho maximální spoluúčast při tvorbě. Klient si stanovuje osobní cíle, sociální pracovník zvažuje, které cíle budou předmětem spolupráce, nabízí podmínky a prostředky k jejich dosažení, cíle IP jsou v souladu s vyjádřenými osobními cíli. IP zohledňuje schopnosti, potřeby, přání, hodnoty a možnosti klienta.
- **Přehlednosti a srozumitelnosti** s ohledem na komunikační schopnosti klienta.
- **Zásada flexibility** – reagujeme na potřeby klientů, IP je přehodnocován doplňován, měněn.
- **Bezpečnosti** – možnost zachování anonymity, vyhýbáme se předsudkům a stigmatizaci klientů, zachování mlčenlivosti o skutečnostech týkajících se klienta...).

3.5. Metody zjišťování informací a kroky vedoucí k naplnění cílů

Metody zjišťování informací:

- rozhovor,
- pozorování,
- dotazník,
- analýza dokumentů.

Kroky vedoucí k naplnění cílů:

- *Stanovení kritérií naplnění cíle* – tato pravidla jsou stanovena vždy směrem ke konkrétnímu cíli a konkrétní osobě, která má cíle dosáhnout a to tak, aby poznal klient, sociální pracovník, popřípadě jiné zúčastněné osoby, do jaké míry se daří cíl plnit.
- *Výběr zdrojů, které pomohou k naplnění cíle* – aby se omezila závislost na sociální službě, je vhodné zajistit i jiné zdroje (běžné zdroje) k naplnění cílů. Např. další poskytovatele, veřejné služby, rodinné příslušníky, odborníky, finanční zdroje – dávky, prostřednictvím, kterých lze zajistit ubytování v ubytovně a pod.
- *Výběr metod práce.*
- *Analýza rizikových situací, opatření* – např. klientovým cílem (se sklonem k pití) je mít střechu nad hlavou. Dílčím cílem je získat dávky hmotné nouze. Rizikovou situací je získání prostředků do vlastních rukou a jejich následné propití. Opatření: navrhnout klientovi, aby nechal posílat částku na úhradu pobytu v azylovém domě na účet azylového domu.

- *Stanovení termínů a odpovědných osob* – jsou určeny osoby, které za splnění konkrétní úlohy vedoucí k naplnění cíle odpovídají a termíny, ve kterých má být konkrétní cíl splněn.

3.6. Realizace plánu - společná práce

V této fázi dochází k realizaci naplánovaných kroků. Pomoc je zaměřena na podporu, iniciativa a aktivita při řešení situace je přenechána na klientovi. Sociální pracovník pracuje na svých úkolech, které se v IP zavázal plnit, neplní za klienta úkoly, které může udělat, nebo vyřídit sám i přes to, že klient nemusí být vždy úspěšný. Klient přebírá odpovědnost za svá rozhodnutí v konkrétních situacích a zažívá jejich důsledky. Pracovník poskytuje pomoc jen tam, kde ji nezbytně klient potřebuje, zbytečně mu kroky směřující k řešení této situace neulehčuje. Snaží se o jeho maximální spoluúčast. Pracovník klienta motivuje k dokončení stanoveného plánu (pochvala, zpětná vazba – srovnání počáteční situace s dosaženou).

O průběhu realizace společné práce je prováděn zápis v aplikaci MOSOS.

3.6.1. Hodnocení (revidování)

V poslední fázi dochází k porovnání výchozí situace s dosaženou změnou. Je porovnáván vytyčený cíl s reálným výsledkem, kterého bylo prostřednictvím společné práce dosaženo. Pokud dojde ke shodě, že se podařilo cíl splnit, tak může být ukončena spolupráce. Mohou se však vyskytnout situace, že si klient stanoví další cíle klienta a požádá o pomoc při jejich naplňování, nebo nejsou-li všechny cíle splněny, pak je daná situace považována za výchozí stav pro nový proces individuálního plánování.

3.6.2. Důvody k ukončení individuálního plánování

- klient již nemá potřebu řešit problém,
- bylo dosaženo cíle a klient službu nadále nepotřebuje,
- klient dlouhodobě a opakovaně porušuje Smlouvu např. neplní-li klient podmínky sjednané ve Smlouvě a to v případě, kdy je to v jeho moci a schopnostech, mu může zařízení na dobu maximálně půl roku přerušit poskytování služby,
- NDC již není schopno poskytnout další účinnou pomoc při řešení problému, doporučí nebo zprostředkuje klientovi zařízení návazné péče.

3.7. Klíčový pracovník

Sociální pracovník NDC je klíčovým pracovníkem, který společně s jednotlivými klienty plánuje průběh poskytování sociální služby a hodnotí naplňování. Tento pracovník plní zároveň v NDC funkci důvěrníka a koordinátora plánování, spolupracuje s pracovníkem v sociálních službách pracujícím pod dohledem sociálního pracovníka. Oba pracovníci jsou nazýváni sociální poradci. Jsou společně s pracovníci v přímé péči také koordinátory průběžného plánování v krátkodobém rozměru. Plánování služby s klienty, které probíhá v krátkodobém rozměru, je takové plánování, kdy klient sdělí své aktuální potřeby buď pracovníkovi v sociálních službách, nebo sociálnímu poradci a využitím služby je v daný den naplní.

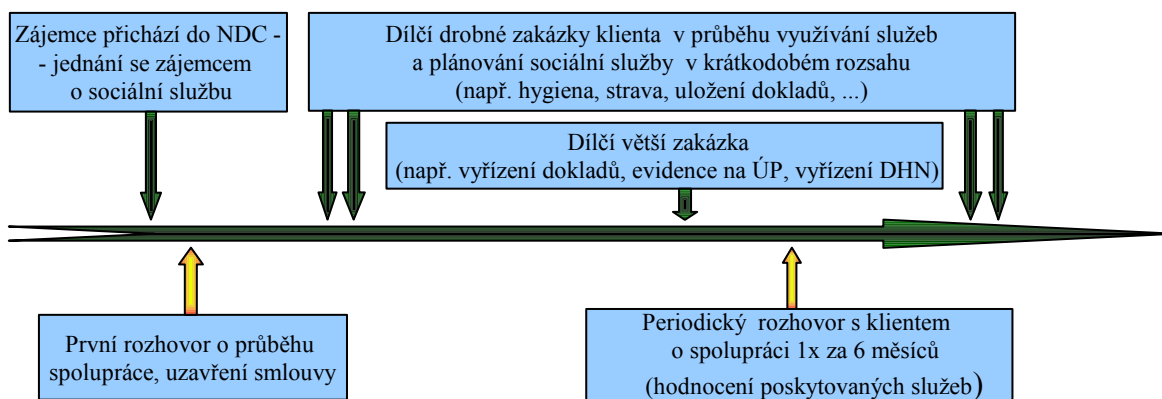
Funkcí klíčového pracovníka může být v jeho nepřítomnosti pověřen pracovník pracující pod dohledem sociálního pracovníka, ale podmínkou převzetí je seznámení se situací klienta, míra naplnění IP a souhlas klienta.

4. Metodický postup individuálního plánování

Tato kapitola je věnována konkrétním postupům při sestavování individuálního plánování klienta a jeho naplňování. Také popisuje konkrétní postupy práce s klientem tak, jak je uplatňován v rámci poskytování základních služeb centra a základního sociálního poradenství.

Individuální plánování (dále jen IP) se prolíná dvěma základními oblastmi a to IP v rámci poskytování základních služeb v krátkodobém rozměru a IP v rámci sociálního poradenství. IP v rámci sociálního poradenství může probíhat jak v krátkodobém (klient potřebuje telefonovat, uložit si doklady, ...), tak v dlouhodobém rozměru (vyřídit DHN³⁷, OP³⁸ apod.).

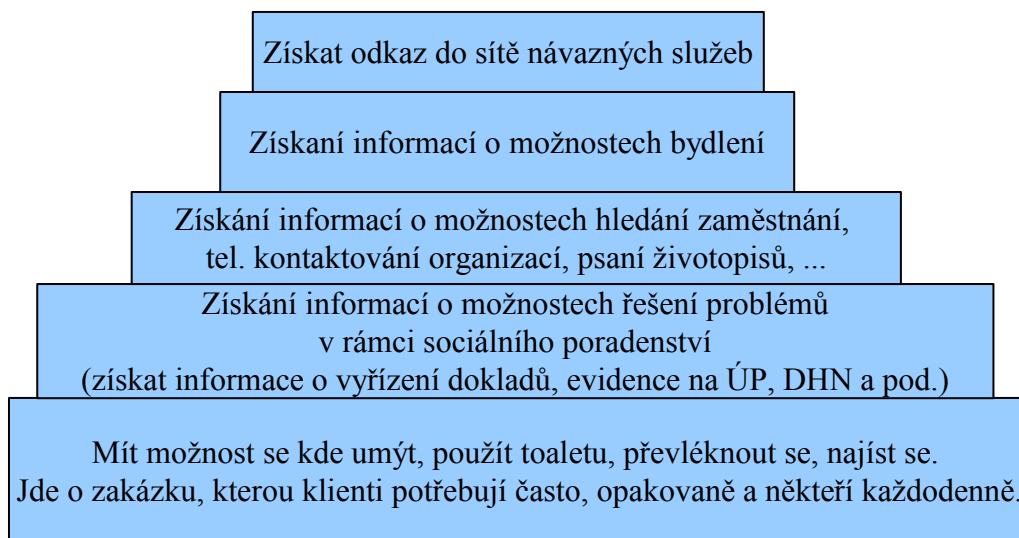
Časová osa individuálního plánování v NDC



37 DHN – zkratka dávek hmotné nouze

38 OP – zkratka občanského průkazu

Pyramida potřeb klientů NDC



4.1. První návštěva zájemce o službu v NDC

Po zazvonění si přichozícího převezme pracovník v sociálních službách, dojde k prvnímu kontaktu, kdy se pracovník dotáže z jakého důvodu vyhledala osoba naši pomoc. Během rozhovoru zjistí, zda může být vpuštěna, tzn. spadá-li do cílové skupiny dle standardu číslo 1. Pokud vyhodnotí, že se zdá být vše v pořádku, sdělí informace o poskytování základních činností a zeptá se, zda se chce stát klientem NDC. Souhlasí-li zájemce, následuje druhý krok. Pracovnice v sociálních službách odvede zájemce do kontaktní místnosti k sociálnímu pracovníkovi, nebo k pracovníkovi, který pracuje pod dohledem sociálního pracovníka.

V případě nepřítomnosti obou pracovníků, zůstane u poskytnutí základní informace nově přichozímu klientovi pracovníkem v sociálních službách. Klienta zapíše do ručně psané evidence poskytovaných služeb a dohodne termín schůzky se sociálním pracovníkem. Společně s klientem se domluví

na tom, jaké služby potřebuje klient v daný den využít a také se dohodnou na postupu čerpání služby. Uzavírá s klientem ústní smlouvu, kdy se jedná o plánování služby v krátkodobém rozsahu a je v daný den naplněna.

Pokud dojde po prvotním vyhodnocení pracovník k závěru, že z nějakého důvodu nemůže být osobě poskytnuta služba, odmítne ho (např. nespadá do okruhu osob, jsou důvody vylučující okamžité poskytnutí sociální služby např. je pod vlivem alkoholu). V případě, že pracovník v přímé péči si není jistý zda zájemce spadá do okruhu cílové skupiny, zprostředkuje mu kontakt se sociálními poradci. Odmítnutého zájemce pracovník v sociálních službách nahlásí sociálnímu poradci, ten odmítnutého zájemce zapíše do Knihy odmítnutých zájemců a sankcí.

4.1.1. První rozhovor o průběhu spolupráce, uzavření ústní smlouvy

Provádí sociální poradci:

1. Krátce se sociální pracovník představí a klientovi vysvětlí pojem nízkoprahové služby. Klienta seznámí s tím, že pokud nechce nemusí uvádět své jméno a požádá ho o to, jakým způsobem ho má oslovovat. Seznámí klienta se sociální službou - kdo je zřizovatelem, pro koho je služba určena, otevírací dobou, základní nabídkou služeb, s pravidly pro pobyt v NDC a právy klientů, seznámí klienta s návštěvním řádem a upozorní ho na existenci sankčního řádu při nedodržování pravidel. Seznámí ho s možností podávání stížností vedení NDC a nezávislým institucím a způsobech ukončení služby. Klientovi sdělí, že informace týkající se provozu NDC lze nalézt také ve společenské místnosti na nástěnce.

2. Ujistí se, zda je osoba rozhodnuta využívat naši pomoc a zda porozuměla podaným informacím. Klient musí vyjádřit souhlas s pravidly NDC a být rozhodnutý je dodržovat. S klientem se pak uzavírá ústní smlouva na dobu neurčitou. Od této chvíle se stává zájemce klientem. Sociální poradce zaeviduje klienta pod jménem, nebo jiným oslovením do aplikace MOSOS.
3. Má – li podezření, že se jedná o osobu mladší 18 let, může požadovat prokázání skutečného data narození. Pokud zájemce nechce tuto informaci sdělit, tak je považován za osobu mladší a je odmítnut.
4. Sociální poradce zjišťuje osobní potřeby klienta, vybídne klienta k tomu, aby mu sdělil, s jakým problémem přišel a jaké jsou jeho potřeby. Trpělivě ho vyslechne, obsah shrne a ujistí se několika otázkami, že sdílenému dobře porozuměl. Může se stát, že klient nemá potřebu základního sociálního poradenství, ale chce využít ostatních služeb NDC - vykonání osobní hygieny, poskytnutí nebo zprostředkování stravy, zdokonalení pracovních návyků, výměna ošacení, přeprání prádla – jestliže klient nemá potřebu základního sociálního poradenství a chce využít služby uvedené v tomto bodě, tak sociální pracovník zodpoví případné dotazy týkající se provozu NDC a odvede klienta k pracovníkovi který má na starosti koordinaci činností, který ho dál nasměruje. Pořadí klientů pro dané činnosti určuje odpovědný pracovník za danou činnost.

Rozhovor se může odehrávat i v opačném pořadí. Pokud se pracovník s klientem dohodne na využívání služeb, vyplní s ním Dotazník plánování využívání služeb NDC (viz. příloha č. 2), domluví se na oblastech, plnění,

krocích a hodnocení spolupráce. Pokud klient nechce zůstat v anonymitě a sdělí své jméno, vyplní také pracovník s klientem souhlas se zpracováním osobních údajů. Klienta provede po prostorách NDC s upozorněním, které prostory jsou a nejsou volně přístupné klientům.

4.2. Opakované využívání sociální služby a individuální plánování

Klient, který sociální službu využívá opakovaně, ví, že při příchodu nemusí zvonit. Nahlásí se ve společenské místnosti, zapíše a podepíše do ručně psané evidence a požádá pracovníka příjmu o poskytnutí služby dle osobní potřeby.

Pracovník u příjmu koordinuje poskytované činnosti. Dříve než klienty vyše k požadovaným službám, tak se ujistí, že nejsou obsazené. Informuje klienty o došlé poště a telefonických vzkazech a to na základě informací předaných sociálním poradcem. Hlídá dobu zákazu vstupu sankčně vyloučených osob. Reguluje okamžitou a denní kapacitu NDC.

4.2.1. Stanovení cíle spolupráce:

V materiálech o IP autora A. Herzoga se hovoří o tom, že do individuálního plánu by měl být promítnut pohled klienta, jeho přání, sny, motivace k čerpání služby a pohled pracovníka, jeho odborný názor, cíle zařízení. Z těchto pohledů je pak stanoven cíl spolupráce neboli stav změny upravený vzhledem k možnostem sociální služby NDC.³⁹

Minimálně jedenkrát za šest měsíců sociální poradce hodnotí a plánuje spolu s klientem využívání služeb, jak v dlouhodobém, tak v krátkodobém rozměru, na další období.

³⁹ HERZOG, A.: *Zaznamenávání individuálních plánů*, výstupy semináře České asociace streetwork.

4.3. IP v rámci poskytování služeb v krátkodobém rozměru

Tento IP nemá písemnou podobu, domlouvá a hodnotí průběh čerpání služby pracovníce v přímé péči s klientem po vyžití služeb pouze ústně. Pracovnice provádí záznam o čerpání služeb do ručně psaného archu klientů (viz. příloha číslo 1).

Každého příchozího klienta se ujme pracovník v sociálních službách. Tento pracovník se klienta zeptá s čím klient do NDC přichází, s jakým požadavkem – zakázkou. Klient sdělí své aktuální potřeby pracovníkovi v sociálních službách, a využitím služby je v daný den naplní.

Pracovník v sociálních službách přistupuje ke každému klientovi na základě jeho individuálních potřeb. Pořadí klientů a využívání služeb plánuje podle pořadí příchodu klientů do NDC a podle naléhavosti. Pokud je nutné, aby některý z klientů využil službu před dříve předchozím klientem, pracovník v sociálních službách toto jednání dotyčným osobám vysvětlí.

Cílová skupina našich klientů jsou osoby bez domova, této skupině jde především o to, aby byli navenek k nerozeznání od ostatních spoluobčanů. Chtějí být čisti a čistě oblečení. Pro některé z klientů je důležitá strava apod. Služba je poskytována s ohledem na jejich přání a možnosti. Klienti mohou využívat ty služby, které chtějí. Pokud se zakázka týká základních služeb v krátkodobém rozměru IP nemá písemnou podobu, je zaznamenáno pouze v evidenci klientů a statistice MOSOS a uskutečňuje se níže popsanými postupy:

4.3.1. Hygiena

Pokud klient vyjádří potřebu (cíl) chodit čistý, je předpoklad, že pro naplnění tohoto cíle mu je navrženo, aby se dvakrát týdně přišel vykoupat, popřípadě si

vyměnil špinavé ošacení a oholil se. Na této aktivitě se společně s klientem podílí pracovníce v přímé péči u které se bude hlásit. Pokud se přijde vykoupat, ta mu vydá čistý ručník a hygienické prostředky, popř. ošacení.

4.3.2. Praní

Potřebuje-li klient přeprat prádlo je mu nabídnuta možnost praní v automatické pračce nebo ručního praní. Prášek na praní si klient musí obstarat sám, nebo v NDC odpracovat. K tomuto účelu mu pracovníce poskytne dva lavory (jeden na praní a druhý na máchání prádla). Klient může prát ve „dvacítce“ v místnosti k tomuto účelu určené nebo v případě pěkného počasí venku. K sušení prádla může využít venkovní sušák.

Vyprané prádlo si klient musí dohlédnout sám. Pracovníci nezodpovídají za případnou ztrátu vypraného prádla. V letních měsících je dána přednost ručnímu praní. Chce-li klient vyprat objemnější prádlo jako je zimní bunda či rifle, domluví se nejprve se sociálními poradci.

4.3.3. Šatník - čerpání oblečení

Pokud klient vyjádří potřebu (cíl) chodit čistě oblečený, je předpoklad, že pro naplnění tohoto cíle mu je umožněno čerpání ošacení ze šatníku NDC. Klientovi je vystavena kartička na kterou pracovník v sociálních službách zaznamenává čerpání ošacení ze šatníku. Na této aktivitě se společně s klientem podílí pracovníce v přímé péči, u které nahlásí potřebu čerpání ošacení.

4.3.4. Strava

Pokud klient vyjádří potřebu (cíl) být nasycen – může využít možnost ranní polévky zdarma, odpracované nebo placené stravy.

- **Strava zdarma**

Pokud klient vyjádří potřebu (cíl) být nasycen - využívat možnost ranní polévky zdarma, je mu pro naplnění tohoto cíle navrženo, že může využívat tuto možnost každý pracovní den v době ranních otevíracích hodin max. však do 10 hod., nebo do vyčerpání zásob. Klient je také informován o tom, že musí mít vlastní lžici (pokud lžici nemá, je mu zapůjčena). Na této aktivitě se společně s klientem podílí pracovníce v přímé péči, u které se bude hlásit pokud přijde na ranní polévku. Pracovnice mu polévku s krajícem chleba připraví. Klient po konzumaci polévky použitý talíř dá do nádoby, která je připravena k tomuto účelu.

- **Strava placená**

Placenou stravu si klient objedná a zaplatí u pracovníce vývařovny. Klient má možnost konzumovat objednaný oběd ve společenské místnosti NDC, nebo v jídelně vývařovny stejně jako ostatní strážníci.

- **Odpracovaná strava**

Pokud má klient zájem o odpracovanou stravu, sdělí toto pracovníci v přímé péči a dohodnou se na možnosti odpracování stravy. Pracovnice klientovi ukáže a vysvětlí, co je potřeba za odpracovanou stravu vykonat. Klient si odpracovává oběd, který mu bude vydán následující den, pokud je ten samý den, kdy si klient stravu odpracuje přebytek ve vývařovně, pracovníce může nabídnout klientovi oběd tentýž den.

4.3.5. Hodnocení poskytování služeb v krátkodobém rozměru

Naplňování osobních cílů uživatelů bude hodnoceno systematicky s ohledem na naplňování osobního cíle uživatele. U klientů u kterých probíhá IP v krátkodobém rozměru a nemá písemnou podobu bude IP hodnoceno průběžně v daný den čerpání služby a v písemné formě jedenkrát za půl roku v návaznosti na vstupní dotazník a statistice v aplikaci MOSOS. Na hodnocení se bude spolu s klientem účastnit sociální pracovník, případně pracovník pracující pod dohledem pracovníka v sociálních službách a pracovník v přímé péči. Hodnocení bude mít písemnou podobu a bude zaznamenáno v osobní složce klienta v aplikaci MOSOS a také v tištěné podobě ve složce klienta.

4.4. IP v rámci sociálního poradenství

Sociální poradci se podílí na naplňování přání klientů a zkoumá charakter obtíží a hrozeb, které klient zažívá, a jaké jsou vhodné cesty ke zlepšení situace.

Sociální poradci zaznamenávají v úvodním rozhovoru, případně v následujících rozhovorech po navázání vztahu a získání důvěry, výchozí stav klienta a zkoumají oblasti zázemí, spánek, doklady, příjem, možnosti stravy, hygieny, potřeby lékaře, kontakt s rodinou a okruh blízkých lidí ke kterým má klient důvěru.

Základním postupem individuálního plánování je rozhovor, jehož obsahem je životní situace, potřeby a potenciální hrozby v životě klienta. Pracovník výstupy rozhovoru zaznamenává vhodnou formou do klientovi dokumentace v programu MOSOS. Individuální plánování má jak rovinu vyjednávání s klientem, kde plán vychází především z požadavků, potřeb a přání klienta, tak

rovinu plánování o klientovi pracovníkem s následným ověřováním, pozorováním u klienta (klient je pasivní, pracovník aktivní).

Základní parametry rozhovoru:

- Klient má právo nemluvit o ničem o čem nechce.
- U klientů, kteří jsou v NDC noví, je první rozhovor buď součástí jednání se zájemcem nebo (v případě že klient není jistý, zda chce do NDC docházet pravidelně nebo má obavy, spěchá, nechce hovořit) je při uzavírání ústní smlouvy domluveno, do kdy se rozhovor uskuteční.
- Rozhovor vychází z respektu pracovníka k případné neochotě klienta mluvit o svém osobním životě. V případě, že klient nechce mluvit o nějaké oblasti svého života je okruh vynechán, s tím, že ale při příštím rozhovoru se pracovník znovu zeptá.
- Cílem rozhovoru je formulovat tzv. osobní cíl - cíl spolupráce: v čem může NDC a pracovníci být klientovi užiteční. Cíle spolupráce jsou zaznamenány a při příštím rozhovoru se k nim pracovník vrátí.
- Dále se rozhovor věnuje tomu, jak by tedy klientovo čerpání služby - „docházení do NDC“ mělo vypadat, aby mu bylo co nejvíce užitečné.
- V případě, že z rozhovoru vyplyne konkrétní aktivita (např. klient potřebuje vyřídit dávky hmotné nouze) - u níž je užitečné ji popsat do podoby individuálního plánu, je touto formou naplánována (osobní cíl, kritéria naplnění, kroky, kdo se bude podílet, termín revize). Pokud ne, počítá se s tím, že dílčí drobné klientovi zakázky budou realizovány okamžitě (tady a teď) při běžném využívání služeb NDC, a evidovány průběžně.

4.4.1. Hodnocení IP v rámci sociálního poradenství

Naplňování osobních cílů uživatelů bude hodnoceno systematicky s ohledem na naplňování osobního cíle uživatele. U klientů u kterých probíhá IP v krátkodobém rozměru bude IP hodnoceno průběžně a jedenkrát za půl roku bude hodnocení zaznamenáno ve složce klienta. Na hodnocení se bude spolu s klientem účastnit sociální pracovníce, případně i sociální poradce a pracovník v přímé péči. Hodnocení bude mít písemnou podobu a bude zaznamenáno v osobní složce klienta v aplikaci MOSOS.

Hodnocení (revize) - rozhovor o životě a cíli spolupráce

Základními oblastmi rozhovoru jsou:

- spokojenost s pobytem v NDC, podněty na zlepšení, zpětná vazba k pracovníkům,
- vyhodnocení minulých cílů spolupráce (pokud rozhovor již proběhl a cíle byly formulovány), navazuje na standardy 1 a 15 - ověřujeme, zda naplňujeme cíle a tím zvyšujeme kvalitu,
- vztahy s ostatními klienty,
- zázemí,
- rodina,
- hledání zaměstnání,
- chování, které může klientovi způsobit újmu,
- ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat,

U všech zmíněných bodů jde o hledání průsečíků, míst, v nichž by mohl být pracovník v NDC užitečný.

Pokládáme si otázky:

- Co může klient právě teď udělat (získat) pro zlepšení své situace?
- Jaké množství informací mohu klientovi sdělit, aby si něco odnesl?

Patříčně bychom měli ocenit také každý pozitivní krok, který klient pro změnu situace vykoná. Neméně důležité je, dát klientovi najevo, že rozumíme i osobní, emocionální stránce klientova nazírání na problém, jsme schopni vcítit se do klientova prožívání.

5. Analýzy poskytovaných služeb a záznamy rozhovorů s respondenty

Pátá kapitola je věnována analýzám poskytovaných služeb a záznamům rozhovorů s respondenty, kteří jsou klienty NDC, s cílem ověřit nápravu zjištěných nedostatků a udělených nápravných opatření, tak jak jsou uplatňovány v praxi.

Rozhovory byly realizovány v Nízkoprahovém denním centru v městě Děčíně. Zřizovatelem tohoto centra je občanské sdružení Křesťanské společenství Jonáš, které tuto službu provozuje od roku 2007 a nabízí službu osobám bez domova.

Rozhovory zkoumají oblast naplňování standardu číslo pět individuálního plánování s klientem. Oblasti dotazování jsou formulovány tak, jak je zkoumá inspekce sociálních služeb. Cílem rozhovorů bylo ověřit u náhodně vybraných klientů zda se podařilo odstranit zjištěné nedostatky a naplnit nápravná opatření tak, jak byly uloženy inspekcí sociálních služeb v Nízkoprahovém denním centru v Děčíně.

Výběr respondentů byl proveden dle náhodného výběru z aktuálně přítomných uživatelů služby. Byli vybráni dva respondenti, kteří byli poučeni o účelu rozhovoru a také o možnosti neodpovídat na dotazy. Od klientů byl vyžádán souhlas s rozhovorem. Rozhovory probíhaly v prostorách centra, bez přítomnosti dalších osob. V záznamu rozhovoru jsou uvedeny přímé citace respondentů nebo popis situace.

V této části je pro informaci uveden přehled poskytovaných služeb NDC za rok 2011.

5.1. Přehled poskytnutých služeb v rámci služeb NDC

Období od 1.1.2011 do 31.12.2011							
Analýza celkového počtu poskytnutých činností soc. služby		Analýza činností dle pohlaví		Analýza celkového počtu klientů ve sledovaném období dle věku a pohlaví			
		muži	ženy				
sociální poradenství	1259	950	309	Věková kategorie		Pohlaví	
						Muži	Ženy
výměna ošacení	1322	1018	304	18-26 let	22	17	5
osobní hygiena	1714	1351	363	27-64 let	140	115	25
strava odpracovaná	740	579	161	65-80 let	7	6	1
strava placená	306	240	66	81 a více	0	0	0
strava zdarma	4643	3871	772	klientů celkem	169	138	31

Z přehledu tabulky je patrné, že nejvíce využívají klienti služeb v tomto pořadí: stravu zdarma, osobní hygienu, výměnu ošacení, sociální poradenství, odpracování stravy a v poslední řadě stravy placené.

Průměrně za rok 2011 využilo služeb NDC 20 klientů denně.

5.2. Záznamy respondentů

Zdroje informací pro záznam respondentů:

- osobní dokumentace,
- rozhovor s respondentem,
- pozorování.

Respondent č. 1

Věk: 34 let

Doba využívání služby: 4 roky

Pohlaví: muž

Analýza celkového počtu poskytnutých činností sociální služby respondenta č. 1 za období 1.7. 2011- 31.12. 2011	
Sociální poradenství	1
Výměna ošacení	12
Osobní hygiena	6
Strava odpracovaná	0
Strava zdarma	23
Strava placená	0
Celkový počet poskytnutých činností	42
Počet návštěv NDC	26

V osobní složce klienta je uvedeném za sledované období proveden pouze jeden zápis a to půlroční hodnocení služby.

Zápis v osobní složce klienta – respondenta č.1:

25.11. 2011 *Hodnocení (revize):*

Klient opustil město Děčín v měsíci březnu r. 2011. Odjel do Prahy se svou partnerkou se kterou žije střídavě v Praze a v Děčíně. Do Prahy se vrací ke své původní rodině, která má cirkus a kolotoče. Do našeho města přijíždí především proto, aby se viděl se svými dětmi, které jsou v péči předchozí partnerky.

V Děčíně přebývají v opuštěném domě u kulturního domu Střelnice. Klient se vrátil do Děčína přibližně před měsícem, tj. koncem října 2011.

Důvodem návratu je očekávané soudní jednání. Nyní je v podmínce má ji vyměřenou na pět let. Do našeho centra dochází proto, aby využil nabízené služby, jelikož přebývá „na ulici“ a je tak osobou bez domova.

Klient potřebuje dle jeho vyjádření každodenně využívat hygienické zařízení a chodit na ranní polévku. S klientem jsme vyplnili společně dotazník plánování služeb. Do dalšího období chce hlavně využívat hygienické zařízení, ranní polévku a případné zjišťování informací v rámci sociálního poradenství dle aktuální potřeby. Přes zimu se klient chce zdržovat v našem městě, akorát se potřebuje na čas vrátit do Prahy a vyzvednout příspěvky dávek hmotné nouze (dále jen DHN), které pobírá v hlavním městě.

Dnes klient potřeboval v rámci sociálního poradenství zjistit spoj do Prahy. Spoj mu byl zjištěn a zaznamenán na lístek. Další služby v rámci sociálního poradenství nyní nepotřebuje. - rh⁴⁰

40 Zkratky - rh a - vm na konci každého záznamu, v osobní složce klienta, označují iniciály sociálních poradců, kteří vedli rozhovor s klientem.

Respondent č. 2

Věk: 29 let

Doba využívání služby: 10 měsíců

Pohlaví: muž

Analýza celkového počtu poskytnutých činností sociální služby respondenta č. 2 za období 1.7. 2011- 31.12. 2011	
Sociální poradenství	9
Výměna ošacení	16
Osobní hygiena	7
Strava odpracovaná	8
Strava zdarma	99
Strava placená	18
Celkový počet poskytnutých činností	157
Počet návštěv NDC	101

Zápisy v osobní složce klienta – respondenta č. 2:

19.7. 2011 *Hodnocení (revize):*

Klient poprvé navštívil naše NDC 14.2. 2011, kdy se vrátil z výkonu trestu. Má trvalý pobyt v Bílině, tam si žádal o DHN, ale nebylo mu vyhověno. Po návratu z trestu spal několik nocí u bývalé manželky, kde nemohl být dlouhodobě a také venku poblíž nádraží. Na první schůzce jsem mu nabídla možnost opětovně kontaktovat oddělení DHN a hledat možnosti řešení v jeho těžké situaci. Klient souhlasil, proto jsme okamžitě telefonicky kontaktovali oddělení DHN v Bílině. Rozhovor jsem mu předjedнала, pak již s pracovníci hovořil sám. Pracovnice mu sdělila, že si opětovně může o DHN zažádat a to i v písemné podobě poštou. S klientem jsme vyplnili potřebné formuláře.

Pomohla jsem mu sepsat průvodní dopis, kde bylo popsáno v jaké situaci se klient nachází. Klient dopis odeslal.

Klientovi byly DHN odsouhlaseny a převedeny do Děčína. V současné době klient DHN pobírá pravidelně. Zabydlel se ve skvotu se svou novou přítelkyní, která je také klientkou NDC.

Klient se dnes potřeboval domluvit na zaslání korespondence na naši adresu. Byl s ním sepsán formulář k tomuto účelu určený. Klient potřebuje také deku, odkázala jsem ho na pracovníci šatníku, kterou jsem také o jeho potřebě informovala. Dále hovořil o tom, že je v písemném kontaktu s dcerami, které má z předchozího vztahu. -rh

17.8. 2011

Klient se zajímal o rekvalifikační zahradnický kurz „Druhý krok“. Který organizuje také naše sdružení za podpory fondu EU. Informoval jsem ho o termínu informační schůzky a domluvili jsem se, že se jí zúčastní. - vm

29.8.2011

Klient se účastnit informační schůzky projektu „Druhý krok“ a rozhodl se nastupit do projektu. - vm

29.9.2011

Klient měl zájem o odpracování stravy. Byla s ním naplánována práce na výkopech u vchodu do budovy se sociálním poradcem, u kterého se bude před počátkem a ukončení práce vždy hlásit. -vm

13.10.2011

Klient v rámci projektu „Druhý krok“ absolvoval také počítačový kurz. Dnes si potřeboval do úschovy uložit osvědčení z tohoto kurzu. Osvědčení mu bylo uloženo. -vm

21.10.2011

Klient se dnes přišel omluvit. Tři dny se nedostavil do kurzu. Řešil nějaké své problémy. Má veliký zájem kurz dokončit. Po společné poradě mu byla absence omluvena a klient může v kurzu dále pokračovat. -vm

4.11.2011

Klient potřeboval dát do úschovy své osobní dokumenty, které měl do dnešního dne ve skvotu. Někdo jim to tam však rozházel a má nyní obavu tam důležité věci nechávat. Klientovi byli dokumenty dány do bezplatné úschovy v NDC. -vm

12.12.2011 *Hodnocení (revize):*

Klient se zapojil do rekvalifikačního kurzu. Je spokojen a má odhodlání kurz dokončit. Po návratu z výkonu trestu se mu podařilo vyřídit DHN a převést je do Děčína. Na schůzky úřadu práce dochází pravidelně. S dcerami se stýká občas, má celkem tři, jedna je v pěstounské péči. Se službami v NDC je spokojen, s ostatními klienty také, nevnímá žádný problém. Přespává stále ve skvotu se svou partnerkou. Pro zlepšení své situace potřebuje nadále využívat hygienu, jídlo, šatník a úschovu dokumentů. Ze všeho nejvíce si přeje dokončit rekvalifikační kurz.

Nic jiného zatím nepotřebuje, plánuje si uložit do NDC nějaké peníze, aby měl na vánoce. Chce také přijít do centra na Štědrý den. - rh

5.3. Dotazování respondentů na oblasti individuálního plánování

V této části uvádím dotazování respondentů na oblasti osobních cílů, individuálních plánů, vyhodnocování osobních cílů a spokojenosti poskytovaných služeb s jejich kvalitou.

Oblasti dotazování jsou formulovány tak, jak jsou kladeny inspektory při kontrole sociálních služeb.

1. Respondent má cíl (přání), které mu služba pomáhá plnit;

Respondent č. 1 uvedl, že do centra dochází již několik let přibližně čtyři roky, v současné době denně. Do centra dochází jelikož je osobou „bez přístřeší“ a v centru si může uspokojit své základní potřeby. Konkrétně uvedl, že využívá možnosti osobní hygieny, ošacení, ranní polévky zdarma a nově možnosti praní prádla v pračce. Dále uvedl, že si může, pokud má zájem, odpracovat v centru oběd. Dále uvedl, že pokud potřebuje, hovoří se sociální pracovníci, která mu pomáhá např. s vyřizováním občanského průkazu, v oblasti bydlení, partnerských vztahů apod.

Respondent č. 2 uvedl, že do služby dochází od února roku 2011. V současné době v centru využívá možnost koupání, oblékání a ranní polévky, v případě potřeby si odpracuje oběd. Respondent uvedl, že mu pracovníci centra zprostředkovali účast v rekvalifikačním zahradnickém projektu, který v současné době absolvuje, brzy jej čekají zkoušky. Dále uvedl, že pokud potřebuje poradit v „sociální“ oblasti (např. dávky, doklady), obrací se na sociální pracovníci nebo sociálního poradce.

2. Respondent má vypracovaný individuální plán;

V dokumentaci má **respondent č. 1 a respondent č. 2** založen:

- Vstupní dotazník.
- Záznamy o průběhu poskytování služby (vytištěné z PC programu, vypracované sociální pracovníci). Ze zápisů lze vyčíst, jaké jsou cíle klienta a jak služba napomáhá k naplnění těchto cílů.
- Souhlas se zpracováním a zveřejněním záznamu.
- Souhlas se zpracováním osobních údajů.
- Monitorig sociální služby za rok 2011 (eviduje počet a druh poskytovaných činností, data a počet návštěv v centru).

3. Respondent ví, kdo je jeho klíčovým pracovníkem;

Respondent č. 1 uvedl, že v případě potřeby hovoří se sociální pracovníci. Sociální pracovnice mu buď sama nabídne schůzku, nebo ji vyhledá sám, respektive mu kontakt s ní zprostředkuje pracovnice sloužící ve společenské místnosti.

Respondent č. 2 uvedl, že v případě potřeby hovoří se sociální pracovníci. V současné době, ale spíše se sociálním poradcem, se kterým se setkává rovněž v rámci rekvalifikačního kurzu.

4. Respondent své cíle (přání) může měnit a pravidelně je s pracovníkem vyhodnocuje;

Respondent č. 1 uvedl, že je pouze na něm, které služby a jak často bude využívat. Svá rozhodnutí může měnit.

Ze záznamů v dokumentaci je zřejmé, že může své cíle (přání) měnit a že tak činí. Dále uvedl, že se sociální pracovníci hovoří pravidelně přibližně třikrát až čtyřikrát do měsíce nebo „když je potřeba“. Uvedl, že se jej pracovníce ptá, co se změnilo a co se ne.

Součástí dokumentace je hodnocení poskytované služby ze dne 25. 11. 2011 a ze dne 21. 10. 2010 (v práci není uvedeno – nevztahuje se ke sledovanému období).

Respondent č. 2 uvedl, že se každý den zapíše do listiny v denní místnosti a uvede, které služby si ten den přeje využívat. Ze záznamů v dokumentaci je zřejmé, že může své cíle (přání) měnit a že tak činí. Respondent č. 2 dále uvedl, že službu hodnotí pravidelně 1x za 6 měsíců na pohovoru se sociální pracovníci.

Součástí dokumentace je hodnocení sociální služby ze dne 19.7. 2011 a 12. 12. 2011.

5. Respondent ví, jakým způsobem poskytovatel zjišťuje jeho spokojenost s kvalitou služby, může se ke kvalitě služby vyjádřit;

Respondent č. 1 uvedl, že pracovníce centra se jej často ptají, jak je se službami spokojený, co by se mělo změnit. Uvedl, že několikrát vyplňoval dotazník týkající se spokojenosti.

Respondent č. 2 uvedl, že je na spokojenost se službou pracovníky často dotazován. Dále uvedl, že vyplňoval „nějaké“ dotazníky týkající se jeho spokojenosti.

6. Respondent je seznamován s výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů;

Respondent č. 1 uvedl, že je v centru spokojený, „každá pomoc je dobrá“. Velmi ohodnotil, že má možnost zde uspokojit své „základní potřeby“ a také s tím, že má možnost ve službě slavit Štědrý den a Silvestr.

Respondent č. 2 – nebylo zjišťováno.

7. Respondent ví, jak se změnila kvalita služby na základě stížnosti;

Respondent č. 1 uvedl, že nemá potřebu ve službě nic měnit. Zmínil, že je nově v centru k dispozici pračka, kterou rád využívá.

Respondent č. 2 uvedl, že je se službou spokojený, nic by neměnil ani nemá potřebu si stěžovat.

5.4. Vyhodnocení rozhovorů a osobní dokumentace respondentů

Z rozhovorů vyplynulo, že respondenti popsali proces plánování a přehodnocování poskytované služby shodně s písemnými pravidly. Složky klientů obsahují vyplněný „vstupní dotazník“ a záznamy o průběhu poskytování služby. Z obsahu záznamu lze vyčíst, jaké jsou cíle klientů, způsob jejich naplnění a jejich průběžné hodnocení. Součástí záznamů jsou také zápisy z pravidelného „půlročního hodnocení služby“. Respondenti shodně uvedli, že poskytování činností je koordinováno dle pravidel pracovníků v sociálních službách. Jsou evidovány záznamy, které slouží k denní evidenci klientů, k přehledu poskytnutých činností a k jejich koordinaci.

Složky klientů obsahují záznamy pravidelného hodnocení poskytované služby, ze kterých je zřejmé, že pracovníci společně s klienty v tomto roce hodnotili, zda jsou naplňovány jejich cíle. Složky obsahují stručná průběžná

hodnocení dílčích cílů klientů služby. Hodnocení naplňování osobních cílů klientů se týká jak využívání služeb v krátkodobém, tak i v dlouhodobém rozměru a probíhá společně s klienty. V souladu s pravidly jsou u klientů evidovány smlouvy o úschově peněz či věci.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na Individuální plánování s osobami bez domova, především na vypracování samostatného standardu číslo pět, který musí být v souladu a navazovat na ostatní standardy dané organizace.

Obecně jsem se zabývala pojmem sociální služby, zákonem o sociálních službách a zmapovala jsem problematiku osob bez domova jako klientů sociálních služeb. Popsala jsem faktory způsobující ztrátu domova, typy bezdomovectví, potřeby osob bez domova a věnovala jsem se formám poskytování sociálních služeb. Jmenovala jsem služby pro osoby bez domova, které definuje Zákon O sociálních službách 108/2006 Sb., pomoc v hmotné nouzi a část jsem věnovala poskytovatelům sociálních služeb.

Charakterizovala jsem NDC v Děčíně, přehled poskytovaných služeb, standardy kvality sociálních služeb obecně a pojem kvalita. Uvedla jsem základní členění standardů.

Popsala jsem standardy kvality NDC v Děčíně a v praktické části jsem se věnovala novému vypracování standardu číslo pět Individuálnímu plánování sociální služby s osobami bez domova a metodickému postupu plánování s klientem. Uvedla jsem, že důvodem vybrání tohoto standardu byla nutnost přepracovat tento standart na základě nesplněných kritérií v rámci inspekce sociálních služeb. Tyto výtky jsem zapracovala do nově vytvořeného standardu, kde jsem se zabývala konkrétními postupy při sestavování individuálního plánování s klientem a jeho naplňování.

Výsledky této práce byly ověřeny na základě rozhovorů s respondenty, kteří jsou klienty NDC. Rozhovory zkoumaly oblast naplňování standardu číslo pět individuálního plánování s klientem, tak jak jsou zjišťovány inspektory sociálních služeb.

Rozhovory ukázaly velmi kladné hodnocení, jak u respondentů, tak u inspektorů sociálních služeb při následné inspekci, která přepracovaný standard číslo pět hodnotila maximálním počtem bodů ve všech oblastech.

Výsledky mé práce posloužily k odstranění nedostatků v již zmíněném standardu a mohou být také přínosem pracovníkům v nízkoprahových denních centrech pro osoby bez domova jako příklad dobré praxe.

Počet znaků: 100 760

Seznam literatury

- AUTORSKÝ TÝM ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN, *Kvalita v občanském poradenství*, Praha 2006.
- COLLINS, *Dictionary of Sociology*, 3rd ed. London, Collins, 2000.
- HERZOG, A.: *Zaznamenávání individuálních plánů*, výstupy semináře České asociace streetwork.
- HERRMAN, H., MCGORRY, P., BENNETT, P., RIEL, R., SINGH, B., *Prevalence of severe mental disorders in disaffiliated and homeless people in inner Melbourne*. In: AM Psychiatry, 1989, 146.
- HRADECKÁ, V., HRADEKÝ, I., *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*, Praha: o.s. Naděje 1996.
- *Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb*, evidenční číslo: 23/SZ/2010.
- JANOUŠKOVÁ, K, *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, Ostrava 2007.
- KILLTER, T., Homelessness and Numbers: between Fact and Fiction. *Homeless in Europe*. Spring, 2002.
- KOLEKTIV AUTORŮ, *Bílá kniha v sociálních službách*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.
- KOLEKTIV AUTORŮ, *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele*, 1. vyd., 2008.
- KRUPA, S., *Kvalita sociálních služeb*, Asociácia zamestnávateľov občanov so zdravotným postihnutím v srov.
- KREBS, V., DURIDISOVÁ, J., POLÁKOVÁ, O., ŽIŽKOVÁ, J., *Sociální politika*, 1. vyd., Praha: Codex 1997.
- LUX, M., P. SUNEGA, T. KOSTELECKÝ, D. ČERMÁK, *Standardy bydlení 2002/2003: Finanční dostupnost a postoje občanů*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2003.

- MARTINEK, M. A KOL., *Praktická teologie pro sociální pracovníky*, Jabok, 2008.
- MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, 2. vyd., Praha: Portál 2008.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál 2005.
- NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM, *Standardy kvality - Manuál pro poskytování sociální služby NDC*, verze 003 s platností od 1.1.2010.
- SHELTER, *RSLs and homelessness in Scotland*, Shelter, April 2009, www.shelter.org.uk
- ULEHLA, I., *Umění Pomáhat – Učebnice metod sociální praxe*, 2. vyd., Praha 2007.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení Zákona O sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách ze dne 14. března 2006.
- Zákon č. 111/2006 Sb., O pomoci v hmotné nouzi.
- Zákon č. 582/1991 Sb., O organizaci a provádění sociálního zabezpečení.
- Zákon č. 589/1992 Sb., O pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Přílohy

Příloha číslo 1

Příloha číslo 47(P47_KSJ)

Platnost od 1.8.2007

o.s. Křesťanské společenství Jonáš

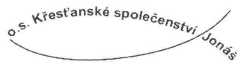
Evidence klientů NDC

datum : _____

Počet	JMÉNO	PODPIS	Soc.por.	Šatník	Sprcha	Jídlo			Prac. terapie
						P	O	Z	
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									
21.									
22.									
23.									
24.									
25.									
26.									
27.									
28.									
29.									
30.									

Příloha číslo 2

Příloha číslo 46(P46_KSJ), Platnost od 1.5. 2011



Dotazník plánování využívání služeb Nízkoprahového denního centra

Jméno: _____ č. klienta _____

Datum: _____

Jak často plánuji využívat službu
pro zlepšení mé situace ve společnosti
(např.: denně, 2x do týdne, apod.)

Strava:		
– ranní polévka do 10 hod.		
– placená strava		
– odpracovaná strava		
Hygiena:		
– sprcha		
– umyvadlo		
Ošacení:		aktuální potřeba
Praní prádla:		
Sociální poradenství:		
– vyřízení dokladů		
– evidence na ÚP, vyřízení DHN		
– úschova dokumentů, hotovosti		
– telefonický kontakt		
– doručování poštovních zásilek		
– rozhovor		
– pomoc při zajištění ubytování		
– informace o návazných službách		
Jiné:		
Poznámka:		

Podpis klienta: _____

Podpis pracovníka: _____