

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE, PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav profesního vzdělávání pracovníků ve školství

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Téma práce: Preventivní výchovná funkce volnočasových aktivit v nízkoprahových centrech

Bachelor work topic: Preventive educational function of leisure activities in street work centers.

Žaneta Klúčová

Studijní program: Vychovatelství, kombinované studium

Vedoucí práce: PhDr. Jiřina Novotná

2012

Ráda bych poděkovala všem, kteří mi poskytli potřebnou literaturu a materiály, především pracovníkům nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Jirkově a Bílině, kteří mě tak podpořili při psaní této bakalářské práce. Zejména děkuji mé vedoucí, PhDr. Jiřině Novotné, za její konzultace, podporu a trpělivost, bez které bych se neobešla.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením PhDr. Jiřiny Novotné. V práci jsem použila informační zdroje uvedené v seznamu.

V Praze dne 11. 4. 2012

Žaneta Klúčová

OBSAH

1 Úvod.....	5
2 Historie.....	6
3 Ukotvení NZDM v legislativě.....	13
4 Vliv prostředí na jedince.....	15
5 Sociálně patologické jevy ovlivňující jedince.....	20
6 Výzkumná zjištění v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v ČR.....	22
6.1 „ Nízkoprahy pod lupou 2010“.....	22
6.2 Výzkum postavení NZDM v systému volnočasových aktivit.....	26
6.3 Výzkum chápání pojetí NZDM.....	28
7 Případová studie - Popis zařízení X.....	29
8 Případová studie - Popis zařízení Y.....	39
9 Srovnání postupů.....	43
10 Zjištění.....	44
11 Závěry.....	45
12 Literatura.....	46
13 Přílohy.....	47

ANOTACE

Předmětem práce je popis nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem práce je srovnání postupu práce s klientem ve dvou centrech Existující standardy kvality sociálních služeb, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, slouží pro pracovníky zařízení jako vodítko, jakým způsobem kvalitu ve svých zařízeních naplnit. Jsou také prostředkem pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů, jednotlivá NZDM - jak jsem zjistila v průběhu svého výzkumu, mají diferencovaný postup. Zvolila jsem následující metody práce: tvorba popisu postupu práce s klientem na základě kazuistiky, analýza dokumentace a interpretace.

KLÍČOVÁ SLOVA

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní práce, děti, mládež, sociální práce

ANNOTATION

The subject of my work is the description of low-threshold facilities for children and youth. The aim is to compare the progress of work with the client (as compared to two NZDM – X and Y). There are standards of quality social services that the Ministry of Labour and Social Affairs. These standards are used for staff of the facility as a guide on how quality in their facilities to fulfill. They are also a means of ensuring a defined level of quality control members, each NZDM (as I discovered during my research) have a differentiated approach. I therefore chose the following methods work: creating a description of the work with the client based on case reports, documentation analysis and interpretation. The text is preserved anonymita

KEY WORDS

Low-threshold facilities for children and yout, streetwork, children, youth, social work

1 ÚVOD

K posunu oproti prvotnímu záměru této bakalářské práce byla příležitost vstoupit do dvou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), a blíže nahlédnout do práce s rizikovou mládeží. Práce NZDM mě zaujala natolik, že jsem se rozhodla tuto službu více přiblížit a srovnat možnosti diferencovaného postupu práce se zájemcem o danou službu.

2 HISTORIE

Pohledem do historie snadno zjistíme, že metoda sociální práce na ulici má velmi hluboké kořeny. Ať už ji zastávala církev v rámci své pastorační činnosti nebo stát ve formě sirotčinců, zařízení pro nemocné či tzv. starobinců.

Zásadní rozvoj sociální práce nastal ve 20. století. Model pochází z USA. Zatím co Walter Specht (pramen ČAS) určil počátek této metody do poloviny 20. let 20. století v USA, Wolfgang Stürzbecher (pramen ČAS) předpokládá vznik streetworku na přelom 19. a 20. století v USA. Elich (pramen ČAS) popisuje zrod Streetworku v USA jako reakci na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých. Což podle Steffana (pramen ČAS) donutilo sociální pracovníky opustit instituce (vydat se za klienty přímo do jejich sociálního prostředí) a hledat účinné způsoby řešení sociálních problémů. Jejich hlavním cílem byla mládež se sklony k násilnému a patologickému chování, sdružující se v patologických a kriminálních partách, či přímo v pouličních „gangech“. Znamenaly nejen změnu v přístupu ke klientovi, ale i změnu v samotných prioritách, cílech a specifikách sociální práce. Zpočátku to byly projekty orientované především na sociálně – vědecké výzkumy, které prováděla tzv. chicagská škola. V centru těchto výzkumů stála analýza sociálního prostředí.

Ve 20. letech došlo vlivem výrazného populačního růstu, vzrůstajícího počtu etnických minorit a hospodářské krize k silnému ekonomickému a sociálnímu napětí. To umožnilo provedení řady výzkumů orientovaných na problém prostituce, kriminality mládeže a gangů, které zástupci chicagské školy v teoretických a empirických výzkumných pracích vyzkoušeli, popsali a vysvětlili tím formy sociální organizace.

Ve 30. letech vyústilo společné úsilí chicagských výzkumníků a sociálních pracovníků ke koncipování tzv. „Chicago – area project (CPA)“ (Steffan 1993). Tento projekt si kladl za cíl redukci kriminality mládeže, páchané působením gangů v určených, geograficky ohraničených oblastech. Tento projekt působil nerepresivně vůči členům gangů a snažil se o citlivé vytěsnění mládeže ze sociálně škodlivého prostředí. Těžiště spočívalo v preventivním působení. Pracovalo se individuálně na rozvoji osobností jednotlivců. Další úlohou byla snaha o zmírnění nedůvěřivého až nepřátelského postoje dětí a mládeže k okolnímu světu a institucím. Projekt dával důraz na práci s rodinou jako skupinou, kde probíhá prvotní socializace jedince. Charakteristické pro CPA–projekt bylo zabránit stigmatizaci problémových jedinců, znemožňující jejich další zdravý vývoj a resocializaci. Mezi důležité body dále patřila integrace. CPA–projekt byl i do jisté míry komunitním projektem, protože se do něj zapojovali zástupci obyvatel jednotlivých městských čtvrtí a vytvářeli tzv. komunitní výbory. CPA–projekt vyvinul tzv. modely jednání, podle kterých by se jednotlivé komunity – městské výbory, mohly orientovat.

Jako vhodné se ve 40. letech ukázalo zavedení terénních programů pracujících metodou streetwork přímo na ulici. Výkonné pravomoci se přesunuly od státu na obce. Obce začaly zaměstnávat tzv. detašované pracovníky (detached workers – V anglicky hovořících zemích je dosud pojem „detached work“ totožný s naším výrazem „streetwork“.), kteří se snažili u skupin podnítit změnu v jednání a chování, kontaktováním přímo na ulici.

V 50. a 60. letech 20. století se v USA vlivem nárůstu problematických band mladých delikventů přikročilo k dalšímu intenzivnímu vývoji terénní sociální práce směrem k rozšíření nabídky mobilních sociálních služeb. Streetwork se začal uplatňovat např. ve specifických klubových scénách, kde bylo těžiště patologického chování mládeže poněkud odlišné od typického modelu „gangsta–crime“ (Jde o slangový výraz, označující organizovaný zločin mladých lidí.).

50. a 60. léta byla ve znamení populárního hnutí hippies, jenž vzniklo z hnutí beatníků, pro které byla charakteristická masová obliba konzumace drog, a to zejména psychedelik typu LSD. Vlivem velkých demonstrací v 60. letech proti vietnamské válce, došlo k vyslyšení požadavku konzervativní společnosti, která požadovala nastolení pořádku k zavedení represivních opatření, které následovaly a týkaly se i samotné metody práce na ulici. Terénní práce se tím jako jeden z nástrojů prevence přesunula do pozadí a v popředí se ocitla represivní opatření.

V 70. letech se vlivem velkého tlaku veřejnosti na odstranění kriminality mládeže setkáváme častěji s represivní strategií. V těchto letech došlo k převzetí modelu Evropou.

V Německu se na konci 60. a začátkem 70. let začal objevovat zájem o zavedení metody sociální práce na ulici – „Strassensozialarbeit“. Jelikož s touto metodou neměli žádné zkušenosti, importovali různé „streetwork – programy“ z jiných států, především z USA, které mělo v této oblasti na Německo velký vliv. Němečtí odborníci, zabývající se touto problematikou, podnikli řadu výzkumných pobytů a studijních cest do USA, Nizozemí, Velké Británie, Francie a Skandinávie. Tyto cesty s sebou přinesly řadu inovací metod práce. Inovace spočívaly v orientaci na změnu přístupů u samotných zaměstnanců státní správy a na zavedení praktické sociální práce na ulici s ohledem na statistická zjištění, ze kterých byl patrný růst kriminality, rozšíření drog a nárůst drogové závislosti u dospívajících. Zejména v oblasti sociální politiky týkající se problematické a rizikové mládeže se začala objevovat nutnost zavedení odlišných metod práce především pro dospívající mládež z tzv. okrajových, patologicky se projevujících skupin. Z amerických projektů byla převzata forma práce s delikventní mládeží a později i forma sociální práce na ulici s drogově závislými.

V 80. letech, poté co byla veřejnost delší dobu znepokojována zprávami o aktivitách dětských a mladistvých gangů (s jejichž činností byla seznamována prostřednictvím pojmů delikventní, kriminální, násilné, excesivní ve vztahu k drogám,

punk – „no future“ smýšlení, drogy, anarchie, teror, skin – rasismus, fašismus, car – kids /provozování motodromu s odcizenými auty v hromadné garáži bez ohledu na vzniklé škody/), byl se souhlasem všech stran hamburgského senátu schválen návrh na realizaci programu nazvaného „Mobile Kinder und Jugend Arbeit (dále „MOBI“) – „Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými“ (dle Elicha, rok vydání neuveden).

Následně byly v pěti vybraných čtvrtích Hamburгу zavedeny programy „MOBI“, které fungují dodnes. Relativně časně se sociální práce na ulici vyvinula také v Mnichově – především v rámci projektu s fotbalovými fanoušky (inspirováno britským a nizozemským modelem práce s „hooligan rowdies“, násilnickými, převážně ultrapravicově orientovanými partami mladých lidí, koncentrujících se na fotbalových stadionech).

V Hamburгу vznikla poradna pro drogově závislé, od roku 1983 se pracovalo metodou streetwork s drogově závislými v okolí centrálního nádraží. V současné době patří sociální práce na ulici k důležitým metodám práce s dětmi a mladistvými či s drogově závislými v celém Německu. Po pádu berlínské zdi se terénní sociální práce rozšířila i do východní části Německa. Ve východním Německu vznikl velký projekt na práci se subkulturami. Především organizace Gangway se zaměřuje na práci s pravicově extremistickými skupinami.

Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jsou v naší republice institucí poměrně novou, etablující se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. K jejich velkému rozvoji (chtělo by se říci boomu) došlo na konci devadesátých let, někdy v období let 1999 – 2002. Kořeny vzniku těchto zařízení je ale podle mého názoru nutné hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let. Problémem je, že krátká historie existence nízkoprahových zařízení není v žádném dostupném pramenu v podstatě podrobněji popsána. Použila jsem proto informace J. Čechlovského (Čechlovský 2005) a jeho jakýsi krátký historický exkurz, při němž při putování po historii vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež označil čtyři klíčové momenty.

Mezník první – streetwork

Velký význam pro vznik zařízení, v té době ještě rozhodně neoznačovaných jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale spíše prostě a jednoduše kluby pro děti a mládež nebo něco na ten způsob, měla práce na ulici neboli streetwork, která se právě v těchto letech začala formovat, a to především na úrovni státu. Od roku 1994 byla experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. Sociální asistent byl zřízen jako článek sociální prevence, který měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem. Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních (obvodních, magistrátních nebo městských) úřadů, který pracuje s cílovými skupinami v jejich časoprostoru, tj. v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují. Cílovou skupinou se v tomto případě rozuměly děti a mladiství žijící rizikovým způsobem života. Jednalo se především o děti staršího školního věku, mladistvé a případně i mladé dospělé, kteří trávili většinu svého volného času na ulici a byli v určitém smyslu slova nápadní, tato nápadnost se projevovala ve způsobu trávení volného času bez smysluplné náplně, chování s asociálními či antisociálními prvky, komunikaci obtěžující okolí, nápadným provokujícím oblečením a podobně. Streetwork nebyl zaveden jen na úrovni státní správy a samosprávy, ale se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací (první skupinou, kterou se streetwork zabýval, byli drogově závislí).

Přestože nadšení a energie sociálním pracovníkům nechyběla, stále scházelo systematické vzdělávání v dané problematice. Proto zde byla snaha navázat kontakty s kolegy ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici. Podstatné pro nás proto bylo navázání spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo, konkrétně ze Saské sociální akademie, která (ve spolupráci s odborníky ze starých spolkových zemí) koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork, čímž

se v přeneseném smyslu slova zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork u nás.

Možnost návštěvy center mládeže v Sasku byla inspirací pro vznik prvních nízkoprahových center pro děti a mládež. Stejně jako v případě streetworku je potřeba zmínit, že některá zařízení pro děti a mládež vznikla v této době na úrovni nestátních organizací.

Mezník druhý – grantová politika nadací

Dalším velmi významným momentem, který přímo ovlivnil rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací, například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (byl realizován v letech 1999–2000), program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (období 2001–2002) nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (v roce 2003). V rámci těchto programů přišla do klubů významná finanční podpora, která řadu z nich postavila na nohy – nadační peníze totiž v té době hrály v rozpočtech nízkoprahových a dalších klubů pro děti a mládež zásadní roli, protože ostatní zdroje financí (od samospráv i orgánů státní správy) byly minoritní. Bez cíleně zaměřené finanční podpory nadací by se rozvoj v oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež určitě nedostal tak rychle dopředu.

Mezník třetí – pracovní skupina ČAS

Jedním z posledních významných kroků v historii nízkoprahových zařízení a klubů bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork.. Česká asociace streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací atd. Postupem času se v rámci České asociace streetwork začala řešit i problematika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Důvodem vzniku pracovní skupiny, která byla formálně zaštitěna ČASem, byla potřeba

definování sebe sama jako nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezení se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality.

Skupina ČAS vytvořila standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (viz PŘÍLOHA č. 1). V průběhu roku 2001 pracovní skupina rozdělená na čtyři podskupiny vytvořila pracovní verzi standardů, které v této podobě existují prakticky stále. Je ale třeba zdůraznit, že vytvoření tohoto – byť pracovního materiálu mělo pro rozvoj NZDM zásadní význam. Na základě pracovní verze standardů se rozběhly další kroky a činnosti, na nichž byly definitivně dokončeny standardy NZDM včetně definování „nízkoprahovosti“ a dalších pojmů týkajících se NZDM. Na činnost pracovní skupiny ale také (ať už přímo či nepřímo) navázal vzdělávací program. Dalšími zásadními výsledky nejen pracovní skupiny bylo prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. Tato skutečnost následně umožnila čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí. Snahy o začlenění do oblasti sociálních služeb vyvrcholily ze strany ČAS připomínkami zákona o sociálních službách a na základě těchto připomínek zařazením terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb. Následně pak byla ČASem připomínkována i vyhláška, která tento zákon upravuje.

Mezník čtvrtý – Vzdělávání a kvalita

Od roku 2005 realizuje Česká asociace streetwork společně s Národním vzdělávacím fondem CEKAS (<http://www.nvf.cz/cekas>) dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v „ČAS“ pro oblast OPRLZ a „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“ pro oblast JPD3. Projekty směřují do oblastí rozvoje vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Dalším cílem projektů je připravit poskytovatele těchto služeb na inspekce sociálních služeb, jak je definuje zákon o sociálních službách, a nastartovat u nich proces zavádění standardů kvality do praxe. Výsledkem projektů jsou v tuto chvíli akreditované

vzdělávací kurzy pro začínající a pokročilé pracovníky, kurz pro dobrovolníky a kurz pro supervizory v sociálních službách. Dále pak je výsledkem projektu 49 realizovaných šetření kvality u poskytovatelů služeb NZDM a Streetwork. V rámci zmíněných projektů také vznikla profesionální kancelář ČAS jako servisní zázemí pro členskou základnu, ale i pro celý obor nízkoprahových služeb.

3 UKOTVENÍ NZDM V LEGISLATIVĚ

Nyní, když známe historii NZDM u nás i v zahraničí, zaměříme se na funkci NZDM a především na cílovou skupinu NZDM.

Ukotvení služby v legislativě je v zákoně č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. Služba sociální prevence je v § 53 téhož zákona, jenž praví, že „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (viz § 62 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.) popisuje nízkoprahová zařízení takto:

„ (1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (vyhláška č. 505/2006 Sb., § 27)
Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - 1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
 - 2. pracovní výchovná práce s dětmi,
 - 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - 4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
- c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.

O tom, co má být cílem NZDM, hovoří § 62 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., celkem jasně. Nedefinuje však, co je to vůbec zmíněná nepříznivá situace, ve které se může jedinec ocitnout. Nepříznivou situaci řeší § 3 odstavec b) téhož zákona, který ji popisuje následovně: „ Nepříznivá situace je 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.“

4 VLIV PROSTŘEDÍ NA JEDINCE

Velký význam z hlediska sociálního začlenění má prostředí, ve kterém jedinec žije. Podle J.Špičáka (1993) se názory na pojem prostředí velice různí. Někdo považuje prostředí za objektivní vlivy, které působí na formování člověka, či komplex různorodých vnějších vlivů působících na člověka zcela živelně. Jiní zahrnují do prostředí vedle živelně působících faktorů i faktory záměrného, cílevědomého působení. R. Radliňská (in.Špičák) chápe prostředí jako soubor podmínek, v nichž jedinec existuje, a činitelů, kteří formují jeho osobnost a kteří působí trvale nebo delší čas. R. Wroczyński (in.Špičák) nazývá prostředím složky struktury obklopující jedince, které účinkují jako systém podnětů a vyvolávají určité psychické reakce. M.Přadka (in Špičák) označuje všechny vnější podmínky výchovy jako vlivy prostředí, v němž probíhá výchova nebo v němž člověk žije, i když není přímo účastníkem cílevědomého a organizovaného procesu výchovy. Vzhledem k tomu, že prostředí není jednolitou strukturou, můžeme se setkat s různými pokusy o jeho typologii. R. Wroczyński (in.Špičák) uvádí typologii založenou na druhu podnětu prostředí, podle nichž rozeznává:

1. Přírodní prostředí
2. Společenské prostředí

3. Kulturní prostředí

Tyto kategorie prostředí neexistují izolovaně, ale vzájemně velmi těsně souvisí. Výchovná činnost má nejsilnější vazby se společenským a kulturním prostředím, která jsou hlavním zdrojem podnětů vyvolávajících v člověku duševní zážitky. Kromě této typologie prostředí se uplatňuje typologie založená na rozlišování vlastností prostředí teritoriálních, územních. Uvádějí se zpravidla tyto okruhy prostředí:

1. Okolní prostředí (okolí), např. okres, čtvrť velkého města
2. Místní (lokální) prostředí, př. prostředí místa bydliště, ulice, vesnice
3. Domácí prostředí (osobní prostředí), související přímo či nepřímo se strukturou rodiny a jejím životem

Typologií prostředí se zabývá i M.Přadka (in.Špičák), kdy ve vnějším prostředí rozlišil 2 složky:

- a) materiální (hmotné) prostředí, které chápe jako komplex činitelů vytvářejících materiální možnosti výchovného procesu a určitou atmosféru
- b) společenské prostředí, pod něž zahrnuje základní charakteristiky vnitřního života skupiny lidí, v nichž je jedinec účastníkem

Rozvoj osobnosti člověka z velké části zkoumá sociální pedagogika též pod vlivem faktorů materiálního i společenského prostředí. Cílem těchto výzkumů je poskytnout údaje napomáhající tomu, aby bylo možno alespoň některé z těchto faktorů začlenit do výchovného procesu jako faktory pedagogicky akceptovatelné, tzn. působící souhlasně s pedagogickým úsilím o dosažení výchovného cíle. Byly již zaznamenány zdařilé pedagogické intervence, zejména do školního prostředí materiálního i sociálního, případně i do prostředí vrstevnických skupin.

Pro výchovu je důležité, aby všechna prostředí, v nichž se jedinec nachází, měla dostatečně hustou síť podnětů, adekvátních jeho vývojové fázi. Při hodnocení kvality výchovného prostředí se berou v úvahu i druhy podnětů a jejich význam, což podrobněji popisuje J.Vaněk (in.Špičák).

Studium prostředí, jako jeden z prostředků optimalizace výchovného působení na děti a mládež, má i dnes pro každého pedagoga zvláštní význam. Je to zejména proto, že jedinec, je členem více společenských skupin. Ty představují prvky ovlivňující jeho učení, životní zkušenosti a upevňují některé jeho návyky a stereotypy chování a jednání.

Své chování získané v jedné skupině si přenáší jedinec do skupiny jiné, jíž je také členem. Tato migrace hodnot, postojů, návyků a stereotypů chování z jednoho prostředí do druhého může působit pedagogům řadu nesnází, pokud není v souladu s jejich výchovnými záměry.

Jedním ze základních sociálně pedagogických přístupů k prostředí je tedy snaha posilovat a upevňovat kladné formativní vlivy prostředí, tj. takové, které mohou být uváděny v souladu s výchovně sledovanými cíli, a eliminovat, eventuálně předcházet působení negativních.

Za nejvýznamnější a základní prostředí pro jedince je prostředí rodiny. Názory na postavení rodiny se v dnešní společnosti různí. Jsou zde tací, kteří mají obavy z negativních jevů objevujících se v rodině, avšak stále převažuje ta část společnosti, která zdůrazňuje nezastupitelný vliv dobře fungující rodiny jako nejpřirozenějšího výchovného prostředí.

Rodina je základní sociální skupinou. Vzhledem k tomu, že jejím základem jsou dva významné společenské vztahy – manželství a příbuzenství, je přitom sociální skupinou specifickou. Příbuzenství mezi členy rodiny je tzv. pokrevní. Podle Marie Vágnerové (2008), například Romové mají tendenci zahrnovat do své rodiny i ty členy, kteří v ní nežijí.

„Vliv rodiny je nejsilnější v období formování osobnosti, neboť rodina je první sociální skupinou, jejímž členem se dítě stává automatickým, faktickým zařazením. Je tedy hlavním nástrojem socializace člověka a všechny ostatní společenské instituce působí vlastně jejím prostřednictvím. To platí především pro tzv. nukleární rodinu sestávající z otce, matky a dětí, kteří všichni žijí pohromadě. Rodina plní ve společnosti řadu významných funkcí“ Špičák, 1993 str. 19).

Nejvýznamnější funkce shrnul J.Špičák (1993) do několika bodů:

1. základní, univerzální a podstatnou funkcí rodiny je udržování biologické existence společnosti a člověka jako druhu
2. k úspěšné realizaci reprodukční funkce rodina zajišťuje materiální podmínky pro péči o dítě a jejich výchovu až do doby, kdy mohou žít samostatně
3. rodina je hlavním nástrojem socializace jedince, předávání kulturního dědictví z generace na generaci, v ní jedinec přejímá normy a vzory chování, hodnoty, symboliku, jazyk
4. rodina poskytuje dětem společenskou pozici, výchozí místo i vyhlídky pro život, v ní se vytvářejí životní cíle i vzory životního úspěchu
5. rodina reguluje k tomuto účelu vztahy příbuzenství a z nich vyplývá dělení majetku
6. rodina zajišťuje svým členům uspokojování emocionálních potřeb, intimity, bezpečí, citové rovnováhy, což má velký vliv na integraci osobnosti

Ve výchově současné rodiny vzniká několik překážek, některé jsou způsobeny změnami sociálních, kulturních a ekonomických podmínek života lidí. Rodina je dnes institucí převážně spotřební, nikoliv výrobní. To se odráží ve změněných šancích rodiny vychovávat v dětech určité pracovní vlastnosti. Schází nám velmi důležitý vliv osobního příkladu rodičů, který v minulosti mnohdy určoval směr, kterým se dítě zařadilo do společnosti. Je zde však i druhá strana mince. Moderní rodině dnes schází kontakt mezi rodiči a dětmi, převážně v důsledku pracovní či jiné zaneprázdněnosti rodičů. To sice způsobí hospodářský vzestup rodiny, ale zapříčiní fakt, že se rodiče „vykupují“ z povinnosti děti vychovávat nepřiměřeným přísunem materiálních

prostředků přesahujícím přirozené potřeby dětí. To se pochopitelně může negativně projevit v systému hodnot dítěte, v neskromnosti a jeho sobectví.

Bagatelizoval se též význam přítomnosti otce v rodině. Zejména u 13-14 letých chlapců, pro ty otec představoval pocit bezpečí a duševního klidu. Ukázalo se, že nepřítomnost otce v neúplných rodinách, z nichž podle statistiky pochází téměř polovina delikventů, se jeví pětkrát závažnější nežli přítomnost matky. Zapomnělo se, že rodinné prostředí ovlivňuje dítě dlouhodobě, přičemž se uplatňuje i zprostředkovaně působení rodičů, tzn. obraz jejich jednání, příklad jejich celého života. (Špičák, 1993).

Jak bylo řečeno, rodiče a rodina plní v životě jedince důležitou, ne-li zásadní roli. Na rodiče je vyvíjen nemalý tlak, jak ze strany společnosti, kdy musí řešit zabezpečení rodiny, tak ze strany dětí, kdy si mnohdy kladou otázku, zda jsou dobrými rodiči. Děti, především pubescenti, jim tuto situaci nijak neusnadňují, jelikož oni sami řeší své, pro ně „nejdůležitější“ situace a problémy.

Richard Jedlička (2011) popisuje dospívání „jako tranzistorní období lidského života. Překlenuje čas mezi infantilní závislostí na rodičích – mezi známou a zažitou minulostí – a nejistou budoucností zralého jedince.“ Rodiče, kteří měli doma doposud poslušné a spolehlivé dítě, které plnilo jejich přání a „dodržovalo“ styl života rodiny, se náhle pouští svojí cestou, která není vždy bezpečná a mnohdy se i ohrožuje. Pro pubescenta je toto období obdobím plným proměn. Spolu s proměnami v myšlení, můžeme pozorovat též změny v postojích a chování. S kognitivním vývojem souvisí okázalé rozumářství i zvýšená kritika autorit a jejich hodnot. Velice rádi moralizují a zásadně se mění jejich dosavadní sociální preference a podoba sebe prezentace. Projevuje se touha „udělat dojem“, vypadat nezávisle, ale zároveň být „svůj a v pohodě a nad věcí“. Zatímco primární emoční vazby k rodičům ustupují do pozadí, nabývají stále více na významu vrstevnické vztahy a touha být přijat, uplatnit se, či ještě lépe vyznamenat se ve světě sobě rovných. Puberta přináší značnou zátěž jak z hlediska biologických procesů, podmiňovaných nápoem pohlavních hormonů, tak z mnoha stresových faktorů sociokulturní povahy. Jakákoliv odlišnost od „norem“ společnosti zvyšuje riziko sociálně patologických jevů.

5 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY OVLIVŇUJÍCÍ JEDINCE

Co je sociální patologie ? Podle R.Brauna (2011) sociální patologie zkoumá jevy, chování, které chápeme jako odchylku od normality, kterou však stanovila společnost. Sociální normy jsou standardy, které regulují chování ve skupině. Tyto normy definují chování, které je ve skupině přijatelné. Rozdělují tak chování na přípustné a nepřípustné. Funkcí norem a hodnot je řídit sociální jednání. Překročení sociálních norem neznámá automaticky překročení norem právních. Je však nutné si uvědomit, že tyto normy jsou proměnlivé – mění se s vývojem společnosti (např. otázka homosexuality v letech 1930 a dnes). Sociální patologie je souhrnný pojem na označení chorobných, nenormálních a obecně nežádoucích společenských jevů. Rozlišujeme 3 úskalí v sociální patologii:

CO je patologické u nás, nemusí být jinde

KDY se to patologické děje

KOMU se to děje (mladí/staří).

Sociální patologii podmiňuje rizikové chování. Pod pojmem rizikové chování rozumíme chování, v jehož důsledku dochází k prokazatelnému nárůstu zdravotních, sociálních, výchovných a dalších rizik pro jedince nebo pro společnost. Rizikové chování (nežádoucí chování) používáme v souladu s trendy v EU místo sociální patologie. V posledních letech můžeme zaznamenat značný nárůst jevů, které označujeme jako sociálně patologické. Jedná se o variabilní škálu jevů, které vnímáme jako nechtěné, nežádoucí nebo až nepřijatelné. Každý takový jev má svoji míru společenské nebezpečnosti. Čím je tato škodlivost a nebezpečnost vyšší, tím větší je i zájem o jejich řešení. Problematika takových jevů, jako jsou např. závislostní chování, delikvence, kriminalita, organizovaný zločin apod. není problémem pouze České republiky. Jedná se o celosvětově závažné otázky.

Společenská pravidla nebo společenské normy jsou nezbytnou součástí života člověka a celé společnosti. Určují totiž vzorce a způsoby chování jednotlivců a skupin jako přiměřené a přijatelné, chtěné a žádoucí. Také stanoví, kdy je chování pro společnost nepřiměřené, nežádoucí, respektive až nepřijatelné. V případě, že by se lidé těmito pravidly neřídili, žili by v prostředí charakterizovaném jako chaos a zmatek. Stanovit to, co je ve společnosti normální a co již není, je obtížné. Hranice normy je pohyblivá, normalita může být posuzována podle různých kritérií. Vymezení normy závisí na mnoha faktorech, např. na četnosti nebo intenzitě posuzovaných projevů. Je sociokulturně podmíněno, normy se mění v průběhu času. Pro různé sociální skupiny mohou rovněž platit různá normativní kritéria. Jedná se tedy o značně subjektivní proměnnou, jejíž hranice se v průběhu společenského vývoje může různě měnit a posouvat.

Přehled sociálně patologických jevů - v jednotlivých zdrojích se uvádějí různá rozlišení. Přikláním se k následujícímu členění.

1. Závislosti – dělíme na:

- a) legální drogy (př. alkoholismus)
- b) nelegální drogy
- c) závislostní chování (patologické hráčství, závislost na druhé osobě, workoholismus, náboženský fanatismus (sem nepatří sekty)

2. Patologické jednání vůči sobě (skarifikace, sebevražedné pokusy, automutilace (sebepoškozování), mentální anorexie, bulimie, hazardní chování, adrenalinové jednání)

3. Asociální jevy (nespolečenské) - začínají útoky z domova, záškoláctví, agresivita, vandalismus, sexuální zneužívání, komerční sexuální zneužívání, kriminalita, pronásledování, bossing, mobing.

4. Party a jejich sociální dopad – pseudoprosociální chování ovlivněno patologickými názorovými proudy lze dělit na:

- a) názorové proudy (anarchisté, wilding, skwoteři, prostitute, hackeři aj.)

b) náboženské sekty (jehovisté, scientologové, munisté)

Docílit zřeknutí se již rozvinutého rizikového chování je velmi nesnadné, a proto má zásadní důležitost účinná prevence. Nejde tu jen o osvojení si celoživotního zdravého životního stylu (správná výživa, tělesný pohyb, režim dne, odmítnutí nikotinu aj.), jak je celé populaci předkládán a jehož osvojení právě v dětství a dospívání je důležité. Nejúčinnější je prevence primární, jejímž cílem je zabránit rozvinutí syndromu rizikového chování. Spočívá především v pozitivním citovém, hodnotovém a sociálním formování dítěte v rodině. Vývoj ovšem v dospívání pokračuje a také v této fázi je třeba, aby byly naplněny základní potřeby dospívajícího: tvorba vlastní identity - osobnostní i sociální, potřeba jeho společenského uplatnění a společenské hodnoty především mezi vrstevníky. Hledáním si mladý člověk musí projít sám, ale potřebuje při tom nenápadnou a neautoritativní podporu a spolehlivé lidské vztahy.

6 VÝZKUMNÁ ZJIŠTĚNÍ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V ČR

6.1 „Nízkoprahy pod lupou 2010“

Výzkum specificky zaměřený na NZDM je ojedinělý. V České republice vznikl za spolupráce nadace Vodafon a výzkumnou agenturou Millward Brown výzkum nazvaný „Nízkoprahy pod lupou 2010“. Za vznikem výzkumného záměru stála potřeba oboru detailně zmapovat způsob poskytování služeb prostřednictvím NZDM.

Projekt zaměřený na rozvoj v oboru NZDM si dal za cíl získávat po dobu pěti let tyto informace:

- zpětnou vazbu od klientů,
- vyhodnocení úspěšnosti práce s klienty (systém je sestaven z dotazníků pro klienty a dotazníků pro pracovníky klubu),

- získat zpětnou vazbu prostřednictvím porovnáním vlastních výsledků s průměrnými údaji ostatních klubů, které se účastnily výzkumu,
- porovnání jednotlivých klubů v ČR,
- informace o situaci, stavu a případných obtížích NZDM obecně,
- srovnání vývoje klubů a jejich cílové skupiny po dobu pěti let.

Výsledkem projektu je komplexní zmapování sektoru NZDM, jehož cílem je:

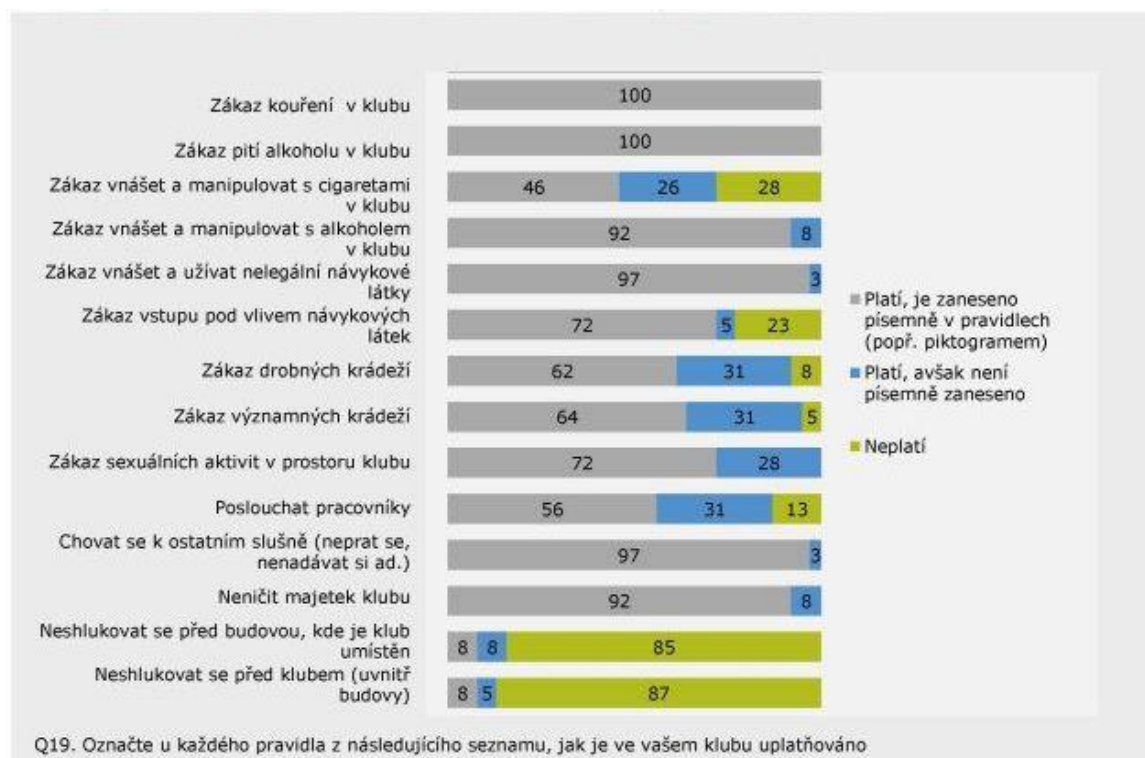
- zjistit a výzkumem podložit, jaké postupy jsou v NZDM běžné,
- zjistit, jaké faktory ovlivňují úspěšnost s klienty a ideálně najít způsoby přístupů, které za určitých podmínek mohou zvýšit účinnost práce klubů,
- zjistit, jak sami klienti hodnotí kluby, které navštěvují

Doba realizace projektu – výzkum je realizován po dobu pěti let od roku 2010 do začátku roku 2015. V každém z těchto pěti let proběhne cyklus sběru dat, vyhodnocení výsledků a komunikace dílčích výsledků odborné veřejnosti. Výsledky prvního roku výzkumu již přinesly zajímavá zjištění. Například nejvyšší počet klientů NZDM je ve věku 15 let.



Graf převzat z výzkumu „Nízkoprahy pod lupou 2010“.

Zajímavým zjištěním též bylo, že kluby mají vesměs velmi podobná pravidla, kterými se musí klienti řídit.

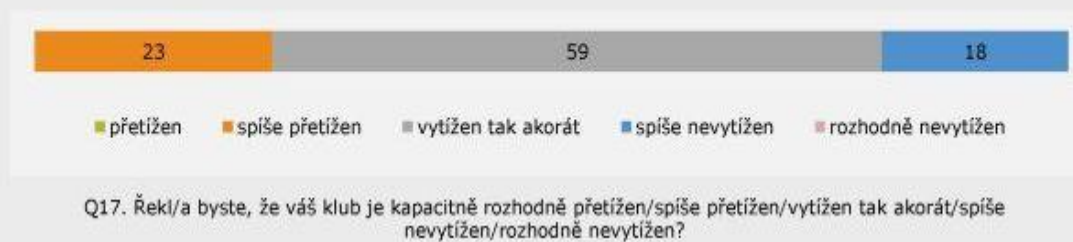


Graf převzat z výzkumu „Nízkoprahy pod lupou 2010“.

Co se týče volnočasových aktivit v NZDM, naprostou převahu má tanec ve stylu Hip-hop, stolní fotbal a projektor. Aktivity jako je například možnost využití počítače a internet, sportovní vybavení a ping – pongový stůl však nijak nezaostávají.

Asi nejpozitivnějším zjištěním jsou výsledky vytíženosti NZDM. Vezmeme-li v úvahu, že průměrně jsou kluby otevřené 17 hodin týdně/ 4 dny v týdnu, je zájem o služby NZDM evidentní.

• Kapacitní vytíženost

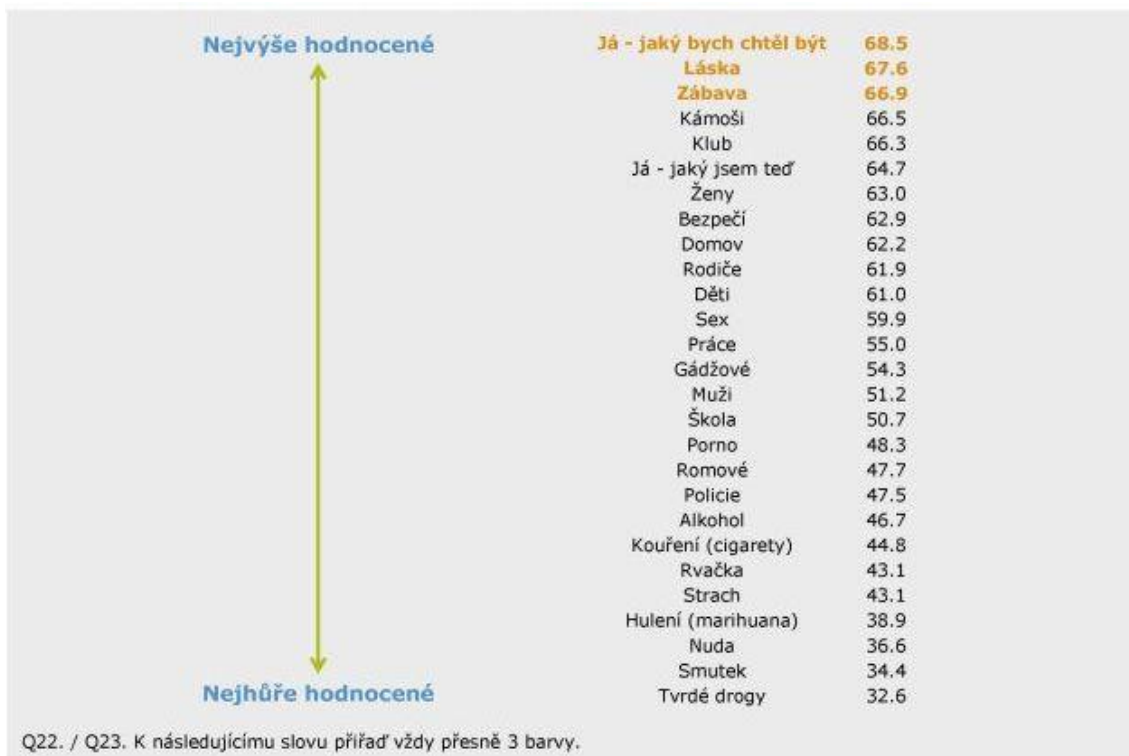


Graf převzat z výzkumu „Nízkoprahy pod lupou 2010“.

Na druhou stranu práce NZDM spočívá též v práci s klienty. Jedná se o klienty, které lze považovat za ohrožené či ohrožující. Z výzkumu vyplývá, že se jedná o klienty, kteří se již setkali se sociálním kurátorem, byli trestně stíháni, či mají zkušenost se sebepoškozováním.

Přes všechno rizikové chování klientů je zajímavý vnitřní (podvědomý) hodnotový žebříček klientů, který je i v dnešní době nastaven poměrně příznivým způsobem. Tabulka hodnotového žebříčku

(převzata z výzkumu „Nízkoprahy pod lupou 2010“)



Dalším pozitivním zjištěním je spokojenost klientů s činností klubů a s jejich pracovníky. Většina je považuje za spravedlivé a věří jim. Převážná většina klientů též uvádí, že jim klub „pomáhá“ a většina lidí se v klubu chová přátelsky.

Shrneme-li dosavadní výsledky výzkumu, působí na mě velice pozitivně. Jistě bude velice zajímavé počkat si na ukončení výzkumu a jeho závěrečné hodnocení.

6.2 Výzkum postavení NZDM v systému volnočasových aktivit

Další specifická zjištění přinesl výzkum **K. Řehouňkové** v rámci diplomové práce (2005).

Výzkum byl zaměřen na to, zda, a v jakých aspektech nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zaujímají určité místo v systému volnočasových aktivit, a to s ohledem na jejich specifické poslání, cíle, cílovou skupinu, nabízené služby, principy a metody práce.

Výzkum byl realizován prostřednictvím rozhovorů s deseti pracovníky NZDM, jejichž délka praxe byla v rozmezí jednoho až sedmi let a kteří působili na pozicích vedoucích či kontaktních pracovníků, příp. zastávali obě. Výsledky analýzy dat shrnují pohled pracovníků na NZDM i na roli volnočasových aktivit v nich.

Zajímavých výsledků jsme se dočkali již v první otázce, jak pracovníci vnímají NZDM jako typ služby. Pouze jeden pracovník dokázal službu popsat a dokonce rozdělit na tři základní typy NZDM, se kterými se v ČR můžeme setkat. Tři pracovníci zmiňují alespoň některé aspekty z principu nízkoprahovosti. Ostatní dotazování NZDM popisují například jako „zařízení, kam můžou skoro všechny děti“ nebo „otevřené kluby, bez poplatků, a je jedno, kdo sem přijde, jak sem přijde, kolikrát za den, kdy odejde, vůbec ho nenutím tady něco dělat...“.

V dalších otázkách odpovídají pracovníci na to, co je posláním NZDM, jaká je cílová skupina NZDM, jaké služby nabízí NZDM (sociální služby, volnočasové aktivity, preventivní aktivity), jaký význam mají volnočasové aktivity pro pracovníky

NZDM i klienty NZDM, podíl volnočasových a sociálních služeb v činnosti pracovníků NZDM, jaké jsou rozdíly mezi NZDM a středisky volného času, jaká jsou specifika volnočasových aktivit v NZDM, jaká jsou specifika NZDM v systému sociálních služeb, jaké místo zaujímá NZDM v systému volnočasových aktivit, jaký pohled má veřejnosti na NZDM a jak vnímají pracovníci budoucnost NZDM.

Z diplomové práce vyplynulo, že NZDM jsou jasně specifikovanou sociální službou MPSV, ale zároveň velkou měrou zasahují do oblasti volného času. Z analýzy dat vyplynuly jisté aspekty, které by mohly ohraničit místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit.

NZDM používají volnočasových aktivit jako prostředek pro sociální práci nikoli jako cíl. Volnočasové aktivity jsou „pomocníkem“ při navazování kontaktu s klientem a usnadňují tak práci sociálním pracovníkům. Pomáhají jim vytvořit si s klientem takový vztah, který umožní pracovníkům nabízet další sociální služby jako

např. krizovou intervenci, zprostředkování kontaktu na jiného odborníka, poradenství apod. Volnočasové aktivity mohou být částečně i cílem NZDM, ovšem nejde v nich o samotnou volnočasovou činnost a výkon dětí v ní, jako je tomu z pohledu pracovníků NZDM ve střediscích volného času, ale jedná se o aktivizaci klientů či podporu seberealizace klientů.

Pokud budeme definovat NZDM jako sociální službu, je nutné podotknout, že jsou novým typem zařízení, jehož specifikem mohou být právě volnočasové aktivity, ať už je nazveme službou či prostředkem. Nabízejí totiž nejenom prostor pro smysluplné trávení volného času, ale také prostor pro vytváření společných zážitků, poznávání druhých a sebe sama. Klienti si tak mohou vytvořit vztah s pracovníky NZDM založený na vzájemné důvěře a v rámci tohoto vztahu s pracovníky sdílet každodenní zklamání i radosti.

Z výzkumu dále vyplynulo i jedno slabé místo NZDM, kterým je nízká informovanost veřejnosti o službě. O službě, kterou samotní pracovníci pokládají za velice potřebnou, avšak v očích veřejnosti tomu tak vždy není.

6.3 Výzkum chápání pojetí NZDM

Stejný rozpor, zda je NZDM sociální služba či volnočasová aktivita též řeší D. Rejlek (2011).

D.Rejlek popisuje rozdíl mezi NZDM a volnočasovými aktivitami (dále jen VČA) z hlediska působení na dítě. VČA nabízí dítěti za vynaložené úsilí odměnu v podobě určité dovednosti, ale především vědomí, že něco dokázalo. Co ale nabídnout těm, kteří nemají nadání, nebo se jim rodiče dostatečně nevěnují ? D. Rejlek (2011) tuto situaci popsal výstižně: „Někdy to takové děti řeší „po svém“. Když „nic neumí“, když nemají příležitost „někam patřit“ (rodina, kroužky, sportovní oddíly atd...) alespoň začnou hrát dobře role outsiderů a průšvihářů, kteří se sejdou v jedné partě, kde se „konečně cítí doma“.“

Naše společnost se snaží snížit, nebo úplně odstranit riziko vzniku sociálně patologických jevů. Mezi nejčastěji uváděné faktory, které přispívají k odstranění rizik nežádoucího chování dětí a mládeže, podle D.Rejlka patří:

- zdravý psychosociální vývoj
- přiměřený vývoj a začlenění do rodinných vztahů
- schopnost vytvářet a udržet si uspokojivé vztahy s vrstevníky
- dostatečné sebevědomí
- zodpovědnost za své chování
- schopnost asertivně reagovat mezi svými vrstevníky

Faktor, který ovšem všechny tyto již zmíněné překrývá, je schopnost dítěte vážit si sama sebe, mít ze sebe dobrý pocit, mít radost z přítomnosti druhého člověka. Toto je faktor z pohledu sociálně-patologických jevů nejzásadnější.

Podle zkušeností D.Rejlka (který je též ředitelem NZDM klub EXIT) navštěvují NZDM děti, které mají většinou společné následující charakteristiky:

- „chybí jim rodičovské vzory (rodiče nejsou v životě aktivní, tak nejsou ani jejich děti),
- jejich rodiče jim nevěnují tolik času,

- mají v klubu společenské zázemí, které jiné děti nachází ve svých volnočasových aktivitách a v rodinách,
- mají hodně volného času a nikdo jim ho nenaplní,
- jsou znuděné a mnohdy si neumí se svojí nudou sami poradit,
- nevydrží déle u nějaké činnosti, neumí sledovat dlouhodobější cíl,
- mají zájem dělat nějakou aktivitu (tancovat brejk- dance), ale z nějakého důvodu se nechtějí přihlásit do nabízeného kroužku, protože nejsou třeba zvyklé na to, aby někam chodily pravidelně, nebo nechtějí, aby jim do toho někdo moc mluvil (a přitom to dělají dobře),
- nemají žádný prostor, kde by svoje aktivity mohly provozovat,
- chtějí si povídat o všem možném (někdy i o skutečně bolestivých tématech)“,
- mají nízké sebevědomí.

„Nízkopraháč“ je tedy na první pohled volnočasový klub. Návštěvníci klubu si hrají stolní fotbal, tancují brejk-dance, malují, hrají karty nebo si povídají. Tyto aktivity jsou však pouhým lákadlem, které pomáhá při práci sociálním pracovníkům.

7 Případová studie: POPIS ZAŘÍZENÍ X

POPIS POSTUPU PRÁCE S KLIENTEM V ZAŘÍZENÍ X NA ZÁKLADĚ KAZUISTIKY

Zřizovatel:

Občanské sdružení CESTA NADĚJE je skupina lidí, bez rozdílu věku, národnosti či barvy pleti, kterým není jedno, v jakých podmínkách žijí děti, mládež i dospělí ze

sociálně slabých rodin v severozápadních Čechách. Působí od roku 2001 v okresech Chomutov a Louny. Formou sociální práce, volnočasových aktivit, poradenství, osvěty se snaží pomoci nejen dětem, ale všem sociálně slabým spoluobčanům, kteří chtějí změnit svůj život k lepšímu. Ústřední myšlenkou sdružení je : „Dej člověku rybu a nasytíš ho na jeden den. Nauč člověka rybařit a nasytíš ho na celý život“. Toto motto znamená, že nechce jen podporovat ty, kteří se do nepříznivé sociální situace dostanou, ale zejména jim pomoci se za vlastního přispění z této situace dostat a naučit je takovým dovednostem, aby se do nepříznivé situace opět nedostali.

Popis zařízení:

NZDM X se nachází na pozemku města, v prostorách bývalé mateřské školy. Budova je rozdělena na tři části. Jedna část je pronajata společnosti provozující Montessori mateřskou školu, druhou část užívá organizace Pionýr a ostatní prostor slouží NZDM X.

Charakteristika místa výskytu NZDM:

NZDM X se nachází v lokalitě sídliště Vinařická II, ve spádové oblasti města Jirkov (ulice K. Marxe a Krušnohorská), kde žijí obyvatelé ohrožení společensky nežádoucími jevy, potažmo sociálním vyloučením.

Lokalizace:

Město Jirkov najdeme v oblasti severozápadních Čech, Ústeckého kraje v okrese Chomutov. Leží v oblasti Mostecké hnědouhelné pánve, která sice podstatným způsobem negativně ovlivňuje přírodu v této oblasti, ale je zatím stále největším zdrojem pracovních míst, což ovlivnilo skladbu obyvatelstva, možnosti pracovního uplatnění a získání bytu ve městě zvláště v 80. a počátkem 90. let to přilákalo řadu lidí, kteří k novému domovu nezískali patriotický vztah. Projevuje se to nízkým zájmem o účast při volbách do obecního zastupitelstva i při spolupráci v řešení komunálních problémů. Jirkov má 21502 obyvatel, míra nezaměstnanosti v okrese Chomutov

k 1.12.2011 (info. Integrovaný portál MPSV ze dne 7.3.12) je uvedena v následující tabulce:

Okres (kraj) ▲▼	Dosažitelní uchazeči celkem ▲▼	Pracovní síla celkem ▲▼	Míra nezaměstnanosti ▲▼	Volná místa ▲▼
Ústecký				
Chomutov	8 919	67 738	13,2%	298

Ústecký kraj má nejvyšší nezaměstnanost v republice, což se podepisuje na migraci jirkovských obyvatel, kteří vyjíždějí za prací do okolních okresů či krajů.

1. PRVNÍ VSTUP KLIENTA KH DO NZDM X

Klientka K. H. se dozvěděla o NZDM X od kamarádky, a proto jej navštívila také.

Při prvním vstupu byly provedeny následující kroky:

a) Seznámení s principy NZDM X

Služba je poskytována v souladu se základními zásadami: zachování lidské důstojnosti, ochrany soukromí, podpory samostatnosti, nezávislosti, práva volby uživatele služby, týmového přístupu, přirozenosti prostředí a kontinuity péče. Vychází z individuálních potřeb uživatele, vede ho k samostatnosti a podporuje rozvoj osobnosti. V rámci služby se dbá také na dodržování lidských práv a svobod. Služba je poskytována bezplatně a anonymně.

Nízkoprahovost – princip, který předchází vyloučení některého z potenciálních uživatelů v důsledku nastavení bariér při vstupu. Taková bariéra může být: nevhodný čas, místo, finance, strach atd.

Dobrovolnost – každý, kdo se stane uživatelem, činí tak dobrovolně, má právo se sám rozhodovat k činnostem NZDM a může kdykoliv odejít

Nezávislost – NZDM nevytváří prostředí, které by způsobovalo závislost uživatelů na čerpání služby. Uživatel není k NZDM nijak a ničím povinován.

Rovná příležitost – všichni uživatelé a pracovníci si jsou mezi sebou rovni. Princip, který nečiní rozdíly mezi pohlavím, barvou pleti, rasou, náboženskou a politickou příslušností, místem, ze kterého člověk přichází, majetkem nebo jazykem. Respektuje individualitu jedince.

Základní principy, na kterých je postavena činnost o.s. Cesta naděje, jsou zakotveny v etickém kodexu. Pracovníci o.s. Cesta naděje tento etický kodex respektují a jeho principy uplatňují nejen při práci s uživateli poskytovaných služeb, ale také s každým člověkem, který projeví o nabízené službě zájem

b) Seznámení s posláním, cíli a cílovou skupinou NZDM X

Posláním NZDM X je navazovat kontakt s cílovou skupinou, pomáhat dětem a mládeži v Jirkově, začleňovat je do majoritní společnosti a tím snižovat možnou míru sociálního vyloučení těchto dětí. NZDM X poskytuje dětem a mladistvým pomoc pro aktivní a smysluplné trávení volného času. Dále pak poskytuje základní sociální poradenství, bezpečné prostředí, a podporu v jejich možných obtížných životních situacích prostřednictvím našich dalších sociálních služeb.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež X (dále jen NZDM X) je ambulantní služba sociální prevence. Poskytuje odbornou pomoc a poradenství dětem a mládeži z Jirkova, kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci, čímž posiluje jejich sociální začlenění do majoritní společnosti.

NZDM X je registrováno jako sociální služba, která je poskytována v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením na základě standardů MPSV, v souladu s právními normami České republiky a Evropské unie, Etickým kodexem sociálních pracovníků, resp. Etickým kodexem NZDM X – Jirkov.

Uživatelé nejsou diskriminováni na základě věku, etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné příslušnosti. Služba je poskytována v souladu s principy zachování lidské důstojnosti, ochrany soukromí, podpory samostatnosti, nezávislosti, práva volby

uživatelé služby, týmového přístupu, přirozenosti prostředí a kontinuity péče. Pomoc vychází potřeb uživatelů, působí na tyto osoby aktivně a snaží se je motivovat k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé situace.

Veřejný závazek vede k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem a mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.

Neposkytujeme:

- peníze
- stravu
- ubytování
- psychologickou, psychiatrickou, právní a zdravotnickou pomoc.

Cílová skupina:

Aneb pro koho je služba určena:

Primární cílovou skupinou jsou děti, mládež a mladí dospělí ve věkovém rozmezí od 6 do 26 let ze spádové oblasti města Jirkov (ulice K. Marxe a Krušnohorská), kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, potažmo sociálním vyloučením.

Sekundární cílovou skupinou jsou rodiny uživatelů, rodinní příslušníci a osoby blízké. Dále pak členové komunity, kde žijí. Tvoří ji také účastníci akcí pořádaných NZDM X.

A pro koho naopak služba určena není:

- uživatelé nespádající do věkové skupiny (osoby mladší 6 let nebo starší 26 let),
- uživatelé omamných či jiných návykových látek,
- ti, kteří jsou aktuálně pod vlivem omamných látek včetně alkoholu,
- ti, co mají příznaky akutní krize,

ti, kteří jsou mentálně či zdravotně postižení a zároveň vyžadují zvýšenou péči (v případě, že nemají osobního asistenta).

Cíle NZDM X definice:

Cílem služby NZDM je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže ohrožených společensky nežádoucími jevy. Předcházet nebo snižovat sociální a zdravotní rizika, která souvisí se způsobem jejich života. Umožnit těmto dětem a mladým lidem lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí. Vytvářet podmínky pro řešení jejich nepříznivé sociální situace, tedy:

- zlepšit kvalitu života dětí a mládeže předcházením nebo snížením rizik souvisejících se způsobem jejich života a také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů,
- napomáhat dětem a mládeži k překonání nepříznivé sociální situace pomocí metod sociální práce, individuálních plánů, poradenství nebo zprostředkováním návazné služby,
- individuálně rozvíjet sociální schopnosti, dovednosti a znalosti jednotlivých uživatelů,
- umožnit lepší orientaci v sociálním prostředí, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem,
- poskytovat sociální služby v rámci zachování a rozvíjení důstojného života jejich uživatelů,
- poskytovat informace, poradenství, zprostředkování jiné (návazné) služby,
- poskytovat nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu dětí a mládeže během jejich pobytu v zařízení,
- snižovat sociální rizika vyplývající z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování cílové skupiny,
- vyvíjet aktivity k posílení prevence sociálně patologických jevů ohrožujících děti a mládež a nabídnout dětem a mládeži smysluplné trávení volného času jako alternativu k životu „na ulici“,

- podporovat změnu životních návyků a způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností,
- zvyšovat zájem uživatelů o mimoškolní zájmové aktivity v NC i mimo něj,
- zvyšovat informovanost uživatelů o alternativách vzdělávání, trávení volného času, o soc. službách a dalších možnostech seberealizování v NC i mimo něj,
- umožnit osobám v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, i přirozené vztahové sítě ,
- spolupracovat s dalšími subjekty působícími v lokalitě a tím podporovat sociální začleňování uživatelů do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity,

c) Seznámení s provozní dobou NZDM

Služby poskytuje NZDM v prostorách Klubu každý den od pondělí do pátku :

pro děti od	6-13 let	v čase	od 12.00 do 15.00 hod
pro děti a mládež od	13-26 let	v čase	od 15.00 do 18.00 hod.

2. DRUHÝ VSTUP KLIENTA

Klientka se rozhodla navštěvovat NZDM pravidelně. Proběhlo tedy další seznamování s fungováním NZDM

- Klientka byla seznámena se svými právy: DESATERO DĚTSKÝCH PRÁV PŘÍLOHA č. 2.
- PRAVIDLA KLUBU - PŘÍLOHA č. 3, DŮSLEDKY PORUŠENÍ PRAVIDEL PŘÍLOHA č. 4
- Seznámení se základními nástroji k realizaci cílů, jsou to tyto poskytované služby:

1. volný vstup a pobyt v zařízení (jednoduše přijde někdo s kamarády, povídá si)
2. poskytování volnočasových aktivit

NZDM X nabízí:

- **Přímo v klubu** možnost DOUČOVÁNÍ, využití hudební zkušebny, posilovny, stolního tenisu, stolního fotbalu, deskových her, tanečního setkávání, kurz vaření, šití
- **Zážitkové akce** – odpolední výlety mimo sociálně vyloučenou lokalitu
(návštěvy jiných NZDM, dny otevřených dveří v MC, divadelní představení aj.), jednorázové společenské akce (Pálení čarodějnic, Halloween, Den dětí, olympiáda - soutěže, turnaj ve stolním fotbale, Vánoční besídka, aj.), hry na posílení psychosociálních dovedností, důvěry a teambuilding,
- **Besedy, workshopy** – aktivity s preventivním a vzdělávacím zaměřením (besedy s pracovníky sociálních služeb, policisty, zajímavými osobnostmi veřejného života), jednorázové dílny vedené odborných lektorem (naplétání copánků, tanec, práce s korálky, aj.),
- **Výjezdy mimo lokalitu** – několikadenní pobytové výjezdy (letní tábory, výjezd v rámci podzimních prázdnin, aj.).

3. sociální služby (poradenství, doprovod, rozhovor, kontaktní práce, zprostředkování dalších služeb, situační intervence)

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí – prostřednictvím propagačních a zábavních akcí klubu ve spolupráci s dalšími subjekty působícími v lokalitě a tím podporovat sociální začleňování uživatelů do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity,

b) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (poskytování odborných seminářů, preventivní akce aj.).

4. aktivity a činnosti zaměřené na prevenci (přednášky a semináře, účast na projektech např. Zdravá abeceda, doučování běžného učiva ZŠ včetně cizích jazyků)

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Plán akcí na rok je společně s měsíčním programem a týdenním harmonogramem vyvěšen na nástěnce.

Př.: PROGRAM (Fontánování)

- je sepsán informační list o klientovi, který obsahuje základní údaje o klientovi jako je jméno a příjmení, bydliště, jméno a příjmení rodičů, kontakt na rodiče. Tyto údaje klient poskytuje dobrovolně a jsou použity pouze pro potřeby NZDM X (klient je seznámen s použitím jeho osobních údajů, s ochranou osobních dat)

4. TŘETÍ VSTUP KLIENTA

- Klientka je již aktivním členem klubu, vyplňuje dotazník pro klienta – PŘÍLOHA č. 5, který slouží k anamnéze klienta. Tento dotazník je založen do složky klienta pro další použití.

5. JEDNÁNÍ S KLIENTEM (ve skupině)

V rámci pravidelného „Fontánování“ (tj. pravidelné rozhovory na dané téma př. šikana, subkultury – menšiny, poruchy příjmu potravy aj.) vyplynulo, že klientka sympatizuje s patologickými skupinami

- Byl vyplněn IN – COME dotazník viz PŘÍLOHA č.6, který je oficiální anamnézou klienta sloužící potřebám NZDM X, pro účely statistiky a případnou spolupráci s institucemi jako je např. OSPOD (Orgán sociálně právní ochrany dětí)

Pro zajímavost a možnost srovnání jsou nyní uvedeny záznamy z pohovoru s klientem.

6. ZÁZNAM Z POHOVORU S KLIENTEM (ze dne 17. 6. 2011)

Pracovnice NZDM X byla upozorněna klienty NZDM X na podezření, že klientka KH trpí poruchou příjmu potravy, bulimií. Při individuálním pohovoru však bylo zjištěno, že se tyto informace nezakládají na pravdě. Nepravdivou informaci má údajně šířit kamarádka klientky KH, která jí závidí štíhlou postavu.

7. ZÁZNAM Z POHOVORU S KLIENTEM (ze dne 22. 8. 2011)

Klientka KH přišla do klubu oblečená ve stylu EMO, již při vstupu žádala pracovníci NZDM X o soukromý rozhovor. Protože má klientka velmi přátelský vztah s pracovníci NZDM X, při rozhovoru ihned upozornila na fakt, že přestože nyní vyznává styl EMO, nehodlá se nijak sebepoškozovat, či dokonce zabít. Pracovnice NZDM X se při rozhovoru snažila zjistit důvod jejího počínání, klientka však o tom nechtěla mluvit. Pracovnice nabídla klientce, že za ní může kdykoliv přijít.

8. ZÁZNAM Z POHOVORU S KLIENTEM (ze dne 15. 9. 2011)

Pracovnice se po několika neúspěšných pokusech o rozhovor s klientkou KH sešla v klubu na individuálním pohovoru. Klientka se při individuálním sezení svěřila pracovníci NZDM X, co bylo jejím důvodem přidat se k vyznání EMO. Důvodem byla neopětovaná láska chlapce a podezření, že je sexuálně

orientovaná na ženy. Pracovnice NZDM X poskytla rady v rámci svých možností, nebylo třeba zajistit klientce odbornou pomoc.

9. ZÁZNAM Z POHOVORU S KLIENTEM (ze dne 16. 1. 2012)

Klientka požádala pracovníci NZDM X o individuální sezení. KH stále nemá jasno v tom, zda je lesbička. I když má přítele, stále si není jistá. Také ji trápí to, že je nejstarší ve třídě, a má pocit, že z ní mají spolužáci strach, a proto nemá ve třídě žádné kamarády. Pracovnice NZDM X poskytla rady v rámci svých možností, nebylo třeba zajistit klientce odbornou pomoc.

Reakcí NZDM X na práci s klienty jsou odborné semináře a přednášky. Ve spolupráci s Policií ČR a MěP Jirkov (jejími preventisty) proběhla beseda na téma rizikového chování a patologických skupin – party.

8 Případová studie: POPIS ZAŘÍZENÍ X

POPIS POSTUPU V ZAŘÍZENÍ Y NA ZÁKLADĚ KAZUISTIKY

Zřizovatel:

Obecně prospěšná společnost Člověk v tísni vznikla jako humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat dodržování lidských práv ve světě. Její počátky se datují do května 1992, kdy její zakladatelé realizovali první projekty na pomoc lidem v nouzi ještě pod názvem Nadace lidových novin. V únoru 1994 se změnil

název na Nadaci Člověk v tísni při České televizi, v dubnu 1999 pak byla zaregistrována jako obecně prospěšná společnost.

Popis zařízení:

NZDM Y sídlí v budově bývalé základní školy a v těsné blízkosti jedné z lokalit - Teplického předměstí.

Charakteristika místa výskytu NZDM:

O Teplickém předměstí se hovoří jako o v současné době nejohroženější lokalitě v Bílině. Sídliště bylo dostavěno v roce 1962 a do nových bytů se stěhovali přednostně především občané ze staré výstavby, např. Důlní. V sídlišti jsou obchody, herny a restaurace, kolem níž se obyvatelé ve volném čase scházejí

Lokalizace:

Město Bílina leží v severozápadních Čechách, ve východní části Chomutovsko-teplické pánve. Život v Bílině je dnes poznamenán tím, že se severočeská oblast, v níž leží, podílí na celkovém objemu výroby průmyslu paliv a energetiky v České republice 45%, vytěží se zde 75% hnědého uhlí, z čehož 91% připadá na povrchový způsob dobývání. Samotná elektrárna Ledvice, postavená v roce 1965, vytváří 3% celostátní výroby elektrické energie. Tyto okolnosti vedly zvláště od roku 1960 k růstu emisí kyslíčnicku siřičitého i k mimořádně vysokému výskytu polétavého prachu v ovzduší. V Bílině pracují ještě další podniky. V chudeřických sklárnách se vyrábí tvrzené a pěnové sklo, pobočka závodu Seba Tanvald zásobuje své odběratele textilními výrobky.

PRVNÍ VSTUP KLIANTA E.H. DO NZDM Y

Vzhledem k tomu, že standardy kvality jasně určují směr pro práci s klientem, ani zařízení Y není výjimkou a postup práce s klientem je tudíž shodný se zařízením X. Dokumentace ke klientovi v zařízení Y je následovná.

RODINNÁ ANAMNÉZA KLIENTA EH

Klient E.H. byl v roce 2007 odebrán matce narkomance ve věku tří let. Otec odešel před lety údajně za prací do ciziny a už se nevrátil. Chlapec byl spolu se svým bratrem tehdy svěřen do péče babičky. Babička chlapce byla však dlouhodobě vážně nemocná a byla upoutána na lůžko. Domácnost udržoval dědeček, který obětoval veškerý svůj čas péči o umírající manželku. O E.H. a jeho staršího bratra se staral minimálně, nebyl schopen zajistit jejich základní potřeby, o výchovně-vzdělávací péči nemůže být ani řeč. Babička v roce 2010 zemřela a dědeček usiloval o svěřeni obou chlapců do péče. Je si vědom své těžké situace, neví, jak se starat o chlapce. Řekl, že chlapci od smrti babičky neměli teplé jídlo. Je zadlužený, a ještě více se zadlužil vystrojením honosného pohřbu pro zesnulou manželku. Širší rodina funguje minimálně, ale občas pomůžou lidé z „lokality“, protože vidí, jak jsou na tom chlapci bídne. Pracovníci NZDM darovali dědečkovi pro chlapce starší oblečení. Dědeček přišel k větší sumě peněz, byl mu zpětně vyplacen vdovecký důchod, ten však všechno prohrál v automatech. Chlapci žijí na hranici zanedbání, s výskytem sociálních patologií. Oba jsou závislí na hraní „čáry“ o peníze.

ZDRAVOTNÍ ANAMNÉZA E.H.

Chlapec neprodělal žádnou závažnou nemoc, zprávy o průběhu těhotenství neexistují. Existují však reálná podezření, že matka mohla užívat drogy i v těhotenství. E.H. mívá běžné nemoci. Nachlazením, kašlem a rýmou trpívá často. Strava je jednostranná, chudá na důležité živiny (absolutně chybí vitamíny).

OSOBNÍ ANAMNÉZA

Chlapce do nízkoprahového předškolního klubu doporučili na jaře 2010 jako pětiletého pracovníci NZDM, když se chlapec snažil zapojit do odpoledního NZDM ve věku 6-21 let, avšak nesplňoval požadavek cílové skupiny (kritérium minimálního věku). Vzhledem ke své obtížné situaci dostal možnost navštěvovat předškolní přípravu

i nízkoprahový klub (což se definicí cílové skupiny vzájemně vylučuje). Bez této intervence by chlapec vyrůstal zcela sám na ulici. E.H. nedokáže udržet oční kontakt, není zvyklý se dívat na osobu s níž mluví, ať již iniciativa ke komunikaci vzešla od něho nebo od druhého člověka. Nedokáže kontrolovat svou pozornost, při skupinové výuce vyrušuje. Nerespektuje osobní prostor ostatních dětí ani většinu autorit ve svém přirozeném prostředí. Svým jednáním dává najevo, že některým reakcím dospělých nerozumí a nechápe, že jeho chování je nežádoucí. Je třeba mu spoustu situací dobře vysvětlit – například proč musí čekat, až si kamarád ve školce dohraje s autíčkem a až pak si ho může půjčit, nebo proč je potřeba po použití toalety použít mýdlo a ručník, proč se paní učitelka zlobí, když uhodí kamaráda, proč si lidé neskáčou do řeči, mluví k sobě slušně a zdraví se.

Je patrné, že prostředí, ve kterém E.H. žije, je velmi nepodnětné. Pracovnice NZDM poukazuje to, jak je obtížné naučit šestiletého chlapce činnostem a situacím, které jsou pro něj často úplně nové v přístupu, který se od něj požaduje oproti tomu, které si osvojil ve specifickém prostředí své rodiny, kde existuje jiné pojetí „normálního“ a fungují jiné vzorce chování.

ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ – PŘÍPADOVÁ KONFERENCE ZE DNE 20. 1. 2012

Z jednání vyplynuly následující informace:

Třídní učitelka doporučila návštěvu SPC. Dle posudku psychologa je E.H. v zanedbaném stavu (zapáchá, má špínu za nehty), zřejmě má snížený intelekt, psycholog jej doporučil na ZŠP.

U E.H se ve škole projevují stále častěji problémy s přípravou na vyučování. Nemá problémy s docházkou, vždy je včas omluven, chová se slušně. Bohužel není nikdo, kdo by se s ním pravidelně připravoval na výuku. Ve škole jinak E.H. nemá výchovné problémy, pouze když chce zapadnout do kolektivu, strhuje na sebe pozornost

zlobením. E.H. je ve škole snaživý, byl např. na otevření nové knihovny, kde si sám půjčil knihy.

Pracovnice NZDM má obavy, zda vše v rodině funguje v pořádku, E.H. např. každý den zvoní na NZDM s prosbou o možnost použití toalety, protože dědeček není doma.

Pracovnice NZDM navštívila v rámci terénní sociální práce dědečka E.H. a zjistila, že dědečkův zdravotní stav se velice zhoršil (rakovina, která byla zjištěna, metastazovala).

Když se E.H. dozvěděl o zdravotním stavu dědečka, změnilo se jeho chování. E.H. je frustrovaný, je sám, chce zapadnout do kolektivu starších chlapců, čímž se dostává do kontaktu s problémovými situacemi (užívání alkoholu a drog), zároveň se zapojuje do hazardních her o peníze.

Vzhledem k zdravotnímu stavu dědečka bylo navrženo, aby E.H. i jeho bratr byli co nejdéle pod dohledem školy – školní družiny a NZDM.

9 SROVNÁNÍ POSTUPŮ PRÁCE S KLIEMEM ve zkoumaných zařízeních

Vzhledem k tomu, že zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb určují směr jednání s klientem, odlišnosti v postupu práce s klientem jsou mezi zařízeními X a Y pouze v reakci na skupinu klientů navštěvující NZDM. Charakter klientů NZDM a lokalita, kde se NZDM nachází, v zásadě určují vnitřní pravidla každého klubu.

Diferencovaný postup práce s klientem též určuje prvotní kontakt s klientem, což je právě případ srovnání zařízení X a Y. Pokud se jedná o děti a mládež v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením, kteří navštíví NZDM z toho důvodu, že se snaží pouze „zabít čas“, odvíjí se jednání s těmito klienty směrem primární prevence. Jinak je tomu však u klientů, kterým je služba NZDM nabízena z pozice sociálního pracovníka, který již řeší jejich nepříznivou situaci. Zde dochází k spolupráci

NZDM s ostatními institucemi, jako je například odbor sociální péče o dítě , škola či pedagogicko psychologická poradna.

10 ZJIŠTĚNÍ

NZDM mají nepřehledné množství možností, jak využít volnočasových aktivit pro sociální práci s rizikovou mládeží. NZDM jsou však v české republice poměrně novou službou. Názory společnosti na službu NZDM jsou mnohdy zkreslené díky nedostatečné informovanosti o této službě, což je i příklad zařízení X, které bylo předmětem kazuistiky. Je proto velice důležité, aby NZDM prezentovaly svoji činnost veřejnosti nejenom zážitkovými akcemi, ale především dostatečnou informovaností o nabízených službách a volnočasových aktivitách. Pestrost nabídky volnočasových aktivit však určuje: a) zřizovatel služby

b) jeho zdroje financování.

Na základě svých zjištění mohu konstatovat, že pracovní nasazení a ochota sociálních pracovníků NZDM pomáhat je maximální. To dokazuje nejenom jejich neodbytnost a trpělivost při jednání s klienty, terénní práce, ale i kreativita při výběru a tvorbě volnočasových aktivit. Motivací sociálních pracovníků není finanční odměna, ale úspěchy při pomáhání klientům v tíživých situacích a předcházení patologickému chování, což určitým způsobem vytváří pozitivní pohled na naši společnost.

11 ZÁVĚRY

NZDM a jejich široké spektrum možností v oblasti volnočasových aktivit se jeví jako vhodný prostředek pro sociální práci. Tato bakalářská práce přispívá k detailnějšímu poznání v českém prostředí zatím nedostatečně známých výchovných možností NZDM. Možnost popisu dvou kazuistik ze dvou NZDM a jejich srovnání ukázalo konkrétní průběh práce s klientem v těchto typech zařízení, ať už se jedná o sociální práci ve skupině či v individuálním přístupu ke klientovi. Právě možnost individuálního přístupu ke klientovi dává možnost pracovníkům NZDM řešit běžné problémy a starosti dětí, ale mnohdy jejich tíživou situaci, ať je to v rodině, ve škole či v jiném kolektivu.

Práce se stala zdrojem pro reflexi ve zkoumaných zařízeních. Předpokládám, že může sloužit k poznání v praxi.

12 LITERATURA

- [1] Jedlička,R. *Výchovné problémy s žáky z pohledu hlubinné psychologie.*, Praha : Portál, 2011.
- [2] Špičák,J. *Prostředí z pohledu sociální pedagogiky.* Olomouc : Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 1993.
- [3] Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, Praha : Portál, ,2008.
- [4] Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

Použité internetové zdroje

Kořeny vzniku NZDM v České republice, citace ze dne 11.5.2011 dostupné na http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703,

Nízkoprahy pod lupou 2010, citace ze dne 8.9.2011 dostupné na http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3181

Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit citace ze dne 8.9.2011 dostupné na

http://www.streetwork.cz/images/download/rehounkova_volny_cas.pdf

Historie terénní sociální práce, citace ze dne 8.9.2011 dostupné na

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702

Kořeny vzniku NZDM v České republice, citace ze dne 8.9.2011 dostupné na

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703

NZDM - sociální služba či volnočasovka ?, citace ze dne 11.5.2011 dostupné na

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3121

Přílohy:

1 Standardy kvality sociálních služeb

2 Desatero dětských práv

3 Pravidla klubu

4 Sankce za porušení pravidel klubu

5 IN – COME dotazník pro klienty

6 IN - COME dotazník

Příloha č. 1

A PROCEDURÁLNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

KRITERIA

- 1.1. Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.
- 1.2. Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.3. Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.
- 1.4. Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.5. Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
1.1	Cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb jsou v souladu s typovou charakteristikou.

1.2	Principy nízkoprahovosti
1.3	Existují písemné metodické materiály pro poskytování služeb. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni a řídící se nimi.
1.4	Uživatel služby se svobodně rozhoduje o vstupu, využívání či ukončení služby aniž by pocítil změnu postoje či kvality služby. Oslovování a jednání personálu s uživateli odpovídá věku a vzájemným vztahům.
1.5	Existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.

ODŮVODNĚNÍ

Smyslem této části je shrnout požadavky na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti, možnost žít ve vlastním domácím prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a do školy. Současně jsou služby poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulovány v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.

2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

KRITERIA

- 2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.
- 2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.
- 2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.
- 2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
2.1	Pracovníci jsou seznámeni s obecně závaznými normami v oblasti lidských práv.
	Zařízení má definovány oblasti, kde by mohlo dojít k porušování práv v souvislosti s využíváním služby.
2.2	Existují písemná pravidla ochrany práv uživatelů, obsahují konkrétní výčet oblastí, kterým je věnována zvýšená pozornost. Např. šikana mezi klienty, konflikt mezi klienty.
	Pravidla obsahují konkrétní návody, jak postupovat.
	Pravidla jsou součástí vzdělávání pracovníků.
	Zařízení zveřejňuje práva klientů, která pracovníci dodržují a uživatelé služby jsou s nimi srozumitelnou formou seznámeni.
2.3	Možné střety zájmů jsou zpracovány písemně. Existuje konkrétní výčet těchto střetů, včetně postupů řešení. Pracovníci jsou si těchto střetů vědomi. Např. práce s blízkými osobami, kontakt s klienty mimo pracovní dobu, stáž klientů nebo

	jejich příbuzných v organizaci.
2.4	Uživatelé služeb jsou motivováni k aktivnímu hledání vlastního řešení. Pracovníci jsou si vědomi míry podpory, kterou mají uživatelům poskytnout k tomu, aby byli partnery při rozhodování.

ODŮVODNĚNÍ

Poskytování sociálních služeb se často dotýká základních lidských práv. Uživatelé sociálních služeb jsou ve vztahu k zařízení sociálních služeb z celé řady důvodů v nevýhodě. Ve většině případů to není uživatel, kdo platí za poskytované služby, takže zařízení nemusí cítit dostatečnou potřebu přizpůsobovat služby potřebám uživatelů. Uživatelé jsou často v nevýhodě již z podstaty své nepříznivé sociální situace a nemohou se bránit, protože v případě státem a obcí garantovaných služeb neplatí soukromoprávní, ale veřejnoprávní regulace, která uživatele znevýhodňuje při jednání se zařízením. Zařízení sociálních služeb jsou často uzavřenými institucemi, kde se lze těžko dovolat práva, atd. Z těchto důvodů patří uživatelé sociálních služeb ke zranitelným skupinám obyvatelstva a je povinností státu chránit jejich zájmy. Kritéria se zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytovaných služeb.

3.JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

KRITERIA

- 3.1. Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.

- 3.2. Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.
- 3.3. Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
- 3.4. Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.
- 3.5. Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.
- 3.6. Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
3.1	Zařízení má písemně vypracovanou metodiku prvokontaktu s uživatelem služby, včetně souboru informací, které pracovník předává. Pracovníci tento postup znají a řídí se jím. Soubor informací obsahuje: charakter služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní dobu apod.
3.2	Pracovník zjišťuje, co uživatel od služby očekává, a pomáhá mu definovat osobní cíle.
3.3	S ohledem na charakter služby uzavírá pracovník s uživatelem služby srozumitelnou ústní nebo písemnou dohodu o poskytování dané služby, která stanoví všechny důležité aspekty jejího využívání, včetně podmínek pro její ukončení. Předpokládá se ústní uzavírání dohody o poskytování služby.
3.4	Zařízení - pracovník aktivně zjišťuje možnosti a schopnosti uživatele služby a na základě zjištěných okolností je dále formulován cíl a nabídka služeb.

3.5	Při jednání se zájemce o službu jsou respektována osobnostní specifika uživatele služeb.
	Jsou definované postupy, jak jednat se zájemcem o službu, který odmítá první informace.
	Uživatel služby má možnost nabízenou službu odmítnout.
	Personál zařízení komunikuje formou srozumitelnou a pro cílovou skupinu.
	Informace jsou podávány v přiměřeném rozsahu.
3.6	Je určena kapacita zařízení – služby.
	Zařízení má stanovené podmínky pro nepřijetí do služby, včetně postupu dalšího jednání se zájemcem o službu.
	Pracovníci tyto postupy znají.

ODŮVODNĚNÍ

Smyslem tohoto standardu je shrnout postup, jakým způsobem se má jednat se zájemcem

o službu. Toto jednání by mělo předcházet uzavření dohody o poskytování sociální služby a mělo by probíhat ve třech fázích. Zařízení nabídne zájemci služby (popíše, jaký je jejich cíl, obsah, podmínky apod.), zjistí, jaké jsou jeho potřeby a zájmy a ve spolupráci s pracovníkem zařízení pak umožní zájemci formulovat, jaké služby mu bude zařízení poskytovat. Zařízení přitom dbá na to, aby zájemce o službu věděl o všech podmínkách, které se k poskytování služby vztahují a aby jim rozuměl. Je důležité, aby své potřeby a zájmy určil zájemce o službu, nikoli zařízení.

4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

KRITÉRIA

- 4.1. Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.
- 4.2. Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování anebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.
- 4.3. Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.
- 4.4. Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.
- 4.5. Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.
- 4.6. Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
4.1	Zařízení má stanoveny, kdo je oprávněn uzavírat dohodu o poskytování služby.
4.2	Jsou stanovena pravidla, která říkají, jaký typ dohody se v jaké situaci uzavírá. Je stanoven systém evidence dohod.
4.3	Pracovník i uživatel služby znají cíle služby a podmínky poskytování. Zařízení má písemně stanovena omezení v užívání služeb (tzv. sankce), která jsou uplatňována vůči uživateli v případě porušení podmínek dohody o užívání služby. Zařízení má postupy pro změnu nebo ukončení poskytované služby. Pracovníci tyto postupy znají.
4.4	Pracovníci zařízení vědí, jak překonat případné komunikační bariéry se zájemci o

	službu a uživateli.
4.5	Uživatel si je vědom svého práva na ukončení služby.
	Pracovníci znají podmínky, za jakých mohou uživateli ukončit službu.
4.6	Existuje nabídka návazných služeb.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují způsob uzavírání dohody o poskytování sociální služby. Dohoda by měla být uzavírána písemně, v odůvodněných případech (v závislosti na charakteru služby) ústně. Všechny dohody musí být evidovány.

5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

KRITÉRIA

- 5.1. Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.
- 5.2. Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3. Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb.
- 5.4. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).

- 5.5. Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.
- 5.6. V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.
- 5.7. Zařízení má stanovená kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
5.1	Pracovníci znají schopnosti a potřeby uživatelů.
	Průběh služby je plánován společně s uživatelem.
5.2	Zařízení má vytvořen mechanismus a prostor, jak pracuje s osobními plány uživatelů.
5.3	Zařízení má písemně zpracována pravidla pro plánování poskytování služby.
	Zařízení má evidenci poskytovaných služeb. Tato evidence umožňuje dohledat poskytování sociálních služeb u jednotlivých uživatelů.
5.4	Zařízení má stanoveny, kdo je zodpovědný za poskytování služby u konkrétního uživatele.
5.5	Existuje funkční systém předávání informací o službách.
5.6	U jednorázových služeb se bezprostředně vyhodnocuje naplnění cílů společně s uživatelem.
	Zařízení má stanovená pravidla pro hodnocení dosahování osobních cílů uživatele služeb.

ODŮVODNĚNÍ

Standard vychází z principu, že sociální služby musí být individuálně přizpůsobeny potřebám jednotlivých uživatelů a že uživatelé musí mít možnost ovlivňovat jejich průběh a měnit osobní cíle, kterých chtějí prostřednictvím služeb dosáhnout. Zařízení se musí zajímat o osobní přání, zájmy a cíle uživatelů služeb, aby bylo schopno poskytovat služby cíleně a efektivně s využitím potenciálu jednotlivých uživatelů. Postup, na

kterém se zařízení s uživatelem služeb dohodne, musí být v závislosti na charakteru a rozsahu služby zachycen v dokumentaci.

6. OSOBNÍ ÚDAJE

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

KRITERIA

- 6.1. Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.
- 6.2. Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.3. Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.4. Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.
- 6.5. Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.
- 6.6. Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
6.1	Zařízení má vypracovaný seznam osobních údajů, které shromažďuje o uživatelích služeb.

	Pracovníci vědí, proč jsou jednotlivé údaje potřebné.
6.2	Zařízení má stanovené, jaké osobní údaje potřebuje pro poskytnutí konkrétní služby.
	Evidovaná data tomu odpovídají.
6.3	Je stanoveno, kdo má k osobním údajům přístup.
6.4	Zařízení, které eviduje osobní údaje, je registrováno u Úřadu ochrany osobních údajů.
	Pracovníci dodržují zachování pravidla mlčenlivosti o osobních údajích uživatelů a písemně se k tomu zavazují.
	Poskytovatel má stanovená pravidla pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout. Uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
	Pro poskytování dokumentace jiným subjektům je nutný písemný souhlas uživatele služby.
	Vzhledem k charakteru služby stanovuje písemná pravidla pro předávání informací zákonným zástupcům nezletilých uživatelů služeb
6.5	Anonymní kontakty jsou možné. Zařízení má způsob evidence anonymních kontaktů.
6.6	Zařízení respektuje zákon o archivnictví č. 97/1979 Sb.
	Zařízení má stanovena písemná pravidla o zacházení s dokumentací a její skartaci.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují požadavky na zpracování osobních údajů uživatelů služeb. Zařízení definuje, jaké údaje potřebuje pro poskytování kvalitní, odborné a bezpečné služby, a vytvoří podmínky pro takové zpracování osobních údajů, které odpovídá platným obecně závazným normám a vnitřním pravidlům, které pro účely zpracování osobních údajů zařízení vydává.

7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterým jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

KRITERIA

- 7.1. Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.
- 7.2. Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.
- 7.3. Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.4. Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.
- 7.5. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.
- 7.6. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- 7.7. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7.8. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočníka.

7.9. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
7.1	Existují pravidla pro podávání a vyřizování stížností, pracovníci a uživatelé služeb jsou s nimi seznámeni.
	Informace o možnosti a formě stížnosti jsou uživatelům služby přístupné.
	Je stanoven způsob evidence stížností.
7.2	Pravidla obsahují způsob podání a vyřizování stížnosti včetně lhůt a možnosti odvolání.
	Jsou stanoveny osoby a orgány odpovídající za vyřizování stížností.
	Uživatelé vědí, na koho se se stížností obrátit.
7.3	Jsou stanoveny nezávislé orgány, ke kterým mohou uživatelé služeb podat stížnost.
7.4	Je stanovena lhůta pro vyřízení stížností, která nepřesahuje 30 kalendářních dní ode dne podání.
	Existuje možnost podat stížnost anonymně.
	Je stanoven způsob vyřizování anonymních stížností.
7.5	Existuje evidence stížností písemných i ústních.
7.6	Viz- kritérium
7.7	Viz- kritérium
7.8	Viz- kritérium
7.9	Zařízení má srozumitelná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují postup pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb včetně možnosti prošetření vyřizené stížnosti.

8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

KRITÉRIA

- 8.1. Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.
- 8.2. Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.
- 8.3. Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.
- 8.4. Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků anebo institucí.
- 8.5. V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
8.1	Pracovníci znají síť návazných zařízení v regionu.
	Pracovníci jsou schopni doporučit uživateli vhodnou návaznou službu.

	Uživatelé služby jsou podporováni ve využívání běžných veřejných služeb.
8.2	Zařízení má uzavřeny dohody o spolupráci s důležitými institucemi vzhledem k typové charakteristice služby.
8.3	Zařízení vytváří podmínky pro zvyšování kompetencí uživatele řešit situaci vlastními silami.
8.4	V případě potřeby dle svých možností zajistí pracovníci kontakt a doprovod.
8.5	Viz kritérium

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na požadavek zajištění odborných služeb prostřednictvím spolupráce s externími odborníky, která vytváří podmínky umožňující uživatelům přístup k běžným službám poskytovaným veřejnosti a udržování smysluplných kontaktů s rodinou a dalšími přirozenými sociálními sítěmi.

B PERSONÁLNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

KRITERIA

9.1. Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců.

Struktura i počet personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.

- 9.2. Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb, a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3. Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.
- 9.4. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
9.1	Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst. Při stanovení počtu pracovníků, jejich kvalifikace a jiných předpokladů zařízení zohledňuje velikost a druh cílové skupiny, kapacitu zařízení, metody práce s cílovou skupinou a druh nabízených služeb.
	Na každé místo, profesi, v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Z těchto požadavků se vychází při výběru pracovníka na dané místo.
	Za odbornost odpovídá: odborný vedoucí pracovník s VŠ nebo VOŠ vzděláním (v oblasti sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších pomáhajících profesích) a s praxí min. 2 roky (v pomáhajících profesích).
	Ostatní odborní pracovníci: věk minimálně 21 let, minimálně SŠ vzdělání a zkušenosti v oblasti sociální práce, pedagogické práce, zdravotní péče, apod.
	Dobrovolní pracovníci: min. 18 let, nejsou v pracovně právním vztahu k organizaci, spolupráce s nimi se řídí vnitřními pravidly organizace, jsou vedeni odpovědnou osobou a mají vymezeny kompetence.

9.2	Zařízení má písemně vypracovaný postup výběru a přijímání nového pracovníka.
	Zařízení má písemný vypracovaný postup zaškolení nového pracovníka. Je stanovena doba tohoto zaškolení. Je stanoven osoba odpovědná za zaškolení. Zaškolení je průběžně vyhodnocováno.
9.3	Identifikované potřeby uživatelů jsou zabezpečeny adekvátními dovednostmi a znalostmi personálu.
9.4	Viz kritérium

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují způsob odpovídajícího personálního zajištění služeb. Vedení zařízení stanoví potřebnou strukturu a odpovídající počet pracovníků, kteří zajišťují jak samotné služby, tak technické a administrativní zázemí, a tomu přizpůsobí pravidla pro výběr nových pracovníků, požadavky na jejich kvalifikaci, zaškolení, atd. Stejně podmínky platí i pro dobrovolné pracovníky či praktikanty.

10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

KRITERIA

- 10.1. Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.
- 10.2. V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovně právním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti atd.
- 10.3. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
10.1	Zařízení má v písemné formě zpracovanou organizační strukturu včetně kompetencí jak v rámci zřizovatele služby tak v rámci zařízení.
	Pracovníci jsou s organizační strukturou a kompetencemi seznámeni.
10.2	Zařízení má písemně zpracovanou metodiku práce s dobrovolníky. S každým dobrovolníkem je uzavírána písemná smlouva, ve které je specifikována jeho náplň práce a podmínky výkonu jeho dobrovolné činnosti.
	Zařízení má stanoveny podmínky pro přijímání a výkon stáže, se kterými je každý stážista seznámen.
10.3	Je zajištěna znalost a dodržování obecně platných norem a předpisů.
	Zařízení má zmapováno, jaké právní předpisy se vztahují k jeho jednotlivým činnostem.
	Zařízení dodržuje předpisy BOZP a PO.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na platné obecně závazné normy. Vedení zařízení zajišťuje, aby všechny důležité aspekty chodu služby, které nejsou upraveny obecně závaznými normami, byly jasně formulovány a pracovníci s nimi byli obeznámeni. Zvláštní pozornost je věnována pravidlům pro pracovníky, kteří nejsou v pracovněprávním vztahu k zařízení. V tomto případě musí zařízení zajistit, aby jejich přijetí odpovídalo normám upravujícím např. ochranu osobních údajů, bezpečnost práce, atd., které se vztahují na pracovníky v pracovněprávním vztahu.

11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

KRITÉRIA

- 11.1. Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
- 11.2. Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
- 11.3. V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
- 11.4. Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).
- 11.5. Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.
- 11.6. Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
11.1	Zařízení má vypracován písemně systém hodnocení a odměňování pracovníků a pracovníci ho znají.
	Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán.
11.2	Pracovníci znají způsob, jak mohou ovlivňovat poskytování služeb uživatelům.
	Vedení umožňuje pracovníkům se do těchto procesů aktivně zapojovat.
11.3	Zařízení má stanoven systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů. Je určena jejich frekvence, struktura, minimální rozsah a také kdo se porady může účastnit. Z porad je činěn písemný výstup.

11.4	Zařízení má písemně vypracovaný systém odměňování pracovníků.
11.5	Každý pracovník v přímé práci či řídicí pracovník má písemně zpracovaný vzdělávací plán, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován.
	Vzdělávací plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován.
	Je uplatňován princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání.
11.6	Pracovní týmy se pravidelně účastní společné supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem.
	Zařízení má písemnou smlouvu se supervizorem, která vymezuje podmínky poskytování.

ODŮVODNĚNÍ

Ve službách dochází k těsné vazbě mezi uživateli a pracovníky, kteří jsou s uživateli v přímém kontaktu. Na těchto pracovnících přímo závisí kvalita služby, a je proto potřeba jim věnovat velkou pozornost. Kritéria upřesňují požadavky na vedení a rozvoj týmů pracovníků, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Pracovníkům musí být poskytována dostatečná podpora, motivace a prostor pro účast na rozvoji služeb, které zařízení poskytuje, a pro řešení problémů, se kterými se pracovníci setkávají při plnění pracovních úkolů.

C PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

KRITÉRIA

12.1. Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.

12.2. Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedené dobu a na uvedeném místě dostupná.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
12.1	Zařízení zohledňuje časové možnosti cílové skupiny a přizpůsobuje jim provozní dobu.
	Umístění zařízení odpovídá potřebám cílové skupiny.
12.2	Zařízení dodržuje provozní dobu.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují požadavky na místní a časovou dostupnost služeb pro uživatele. Denní doba, kdy jsou služby poskytovány, musí odpovídat možnostem osob, které je využívají. Současně se sleduje, zda závazky, které v tomto ohledu zařízení učiní, odpovídají skutečnosti.

13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

KRITÉRIA

13.1. Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti, a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny

(písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).

13.2. Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, posílání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.

13.3. Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
13.1	Zařízení má zpracován systém informování o službě (kdo, komu, jak, co).
	Zařízení dbá na pravidelné aktualizaci svých informačních materiálů.
13.2	Zařízení informuje o své službě další poskytovatelé sociálních služeb a jiné subjekty v regionu, kde působí. V případě změn provádí aktualizaci.
	Zařízení dbá, aby ve svých informačních materiálech a veřejných sděleních nestigmatizovalo cílovou skupinu.
13.3	Výroční zpráva splňuje základní informační kritéria, která se váží k realizované službě.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují informace, které by měly být o zařízení a jím poskytovaných službách veřejně přístupné, a formu jejich zveřejnění vycházející z potřeb cílové skupiny uživatelů.

14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

KRITÉRIA

- 14.1. Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.
- 14.2. Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 14.3. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.
- 14.4. V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
14.1	Materiálně - technickým zázemím pro poskytování služby se rozumí: <ul style="list-style-type: none">- místo určené pro běžné aktivity uživatelů služby,- místo určené k individuálním rozhovorům při zachování soukromí.
14.2	Viz kritérium
14.3	Prostory jsou využívány ke schválenému účelu. Zařízení má přehled, které právní předpisy a normy musí dodržovat.
14.4	Zařízení má vypracovány směrnici stanovující pravidla využívání a zapůjčování hmotného majetku a vybavení. stanoví a uplatňuje pravidla pro užívání materiálně - technického zázemí v písemné podobě vnitřních předpisů (např. provozní řád, návody k použití, informační tabule apod.).

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují základní technické předpoklady pro poskytování kvalitních služeb. Jde o to, aby služby byly poskytovány v takovém prostředí, které odpovídá svým charakterem potřebám cílové skupiny, nesnižuje společenské postavení osob, které služby využívají a splňuje platné obecně závazné normy.

15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

KRITÉRIA

- 15.1. Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.
- 15.2. Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 15.3. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
15.1	Zařízení v písemné podobě definuje zejména tyto havarijní situace, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace: požár, živelné události, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, náhlé zhoršení zdravotního stavu či úmrtí pracovníka nebo klienta, agresivní klient, intoxikovaný klient, sebevražedný klient, poškození nebo zcizení majetku uživatele služby či zařízení, úraz klienta a

	pracovníka, agresivní osoba, krádeže, napadení klienta, napadení pracovníka atd.
15.2	Pracovníci i uživatelé služby tyto postupy znají.
15.3	Viz Kritérium.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují požadované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací. Zařízení má definováno, k jakým situacím by mohlo dojít, a má připraveny postupy pro jejich řešení. Současně zajišťuje, že s definovanými postupy jsou odpovídajícím způsobem seznámeni pracovníci i uživatelé a že jsou vytvořeny předpoklady pro to, aby byli uživatelé i pracovníci schopni tyto postupy použít.

16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB

Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

KRITÉRIA

16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.

16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.

16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, profesní a oborové asociace, apod.).

16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
16.1	Zařízení má vypracovaný systém hodnocení a kontroly poskytování služeb.
	Cíle zařízení jsou měřitelné.
	Pracovníci mají jasné povědomí o nutnosti hodnotit poskytované služby.
	Jsou doklady o konkrétních změnách, které byly v souvislosti s hodnocením služby učiněny.
16.2	Zařízení pravidelně zjišťuje spokojenost se službami a zpětnou vazbu využívá při plánování poskytování služeb.
16.3	Zařízení zapojuje do hodnocení (kromě pracovníků) zejména samosprávu, kurátory pro mládež, OPD, školy, PMS, drogové služby, úřad práce.
16.4	Existuje jasné propojení mezi vyřizováním stížnosti a zlepšováním kvality služeb.
16.5	V zařízení se třídí odpad.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria specifikují postup zařízení při péči o zajištění kvality svých služeb. „Nevýhodou“ služeb je to, že jsou poskytovány v okamžiku jejich vzniku a není prostor pro dodatečné úpravy a opravy. Zařízení proto musí mít systémy průběžného

hodnocení, zda jsou služby poskytovány v souladu s vnitřními pravidly a kritérii, a možností napravit případné chyby. Důležitou roli hraje vnitřní kontrola plnění veřejných závazků zařízení a naplňování osobních cílů uživatelů. Vychází se z toho, že kvalita se odvíjí od vyvážení a uspokojení potřeb všech zájmových skupin, zejména uživatelů a pracovníků. Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování.

17. EKONOMIKA

Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.

KRITÉRIA

- 17.1. Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2. Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.
- 17.3. Zařízení má stanovená a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4. Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
17.1	Rozpočet se odvíjí od skutečných činností.

	Rozpočet je součástí výroční zprávy.
17.2	Viz Kritérium
17.3	Viz Kritérium
17.4	V zařízení je přehled o tom, které legislativní normy je nutné dodržovat.

ODŮVODNĚNÍ

Kritéria specifikují požadavky na finanční zajištění služeb tak, aby jejich kontinuita nebyla ohrožena nedostatkem peněz, aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně závazných norem v této oblasti, a aby bylo hospodaření zařízení v souladu s obecně závaznými předpisy transparentní.

Kritická kritéria¹

1. Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium	Kritické
1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.	ano
1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.	ano
1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.	ano
1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.	ano

¹ Pokud zařízení při auditu (inspekci) v rámci hodnocení naplnění standardů některý kritický standard nenaplní, znamená to, že auditem (inspekci) neprošlo úspěšně bez ohledu na hodnocení ostatních kritérií.

1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.	ne
---	----

2. Ochrana práv uživatelů

Kritérium	Kritické
2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.	ano
2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky	ano
2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.	ano
2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.	ne

3. Jednání se zájemcem o službu

Kritérium	Kritické
3.1 Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.	ne
3.2 Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.	ne

3.3 Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.	ano
3.4 Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.	ne
3.5 Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.	ne
3.6 Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.	ano

4. Dohoda o poskytování služby

Kritérium	Kritické
4.1 Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.	ne
4.2 Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.	ano
4.3 Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.	ne
4.4 Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.	ne

4. uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.	ne
4.6 Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.	ne

5. Plánování a průběh služby

Kritérium	Kritické
5.1 Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.	ne
5.2 Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.	ne
5.3 Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).	ano
5.4 Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.	ne
5.5 V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.	ne
5.6 Zařízení má stanovena kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.	ne

6. Osobní údaje

Kritérium	Kritické
6.1 Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.	ne
6.2 Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.	ano

6.3 Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.	ne
6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.	ne
6.5 Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.	ano
6.6 Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo povahu služeb

Kritérium	Kritické
7.1 Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.	ano
7.2 Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.	ne
7.3 Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.	ne
7.4 Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.	ne
7.5 Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.	ne
7.6 Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.	ne
7.7 Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.	ne

7.8 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.	ne
7.9 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.	ne

8. Návaznost na formální a neformální zdroje

Kritérium	Kritické
8.1 Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.	ano
8.2 Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.	ne
8.3 Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.	ne
8.4 Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.	ne
8.5 V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.	ne

9. Personální zajištění služeb

Kritérium	Kritické
9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.	ano

9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.	ne
9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.	ne
9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.	ne

10. Pracovní podmínky a řízení organizace

Kritérium	Kritické
10.1 Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.	ne
10.2 V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.	ne
10.3 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.	ne

11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Kritérium	Kritické
11.1 Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.	ne
11.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.	ne
11.3 V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.	ne

11.4 Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).	ne
11.5 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.	ano
11.6 Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.	ne

12. Místní a časová dostupnost služby

Kritérium	Kritické
12.1 Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.	ne
12.2 Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedené dobu a na uvedeném místě dostupná.	ne

13. Informovanost o službě

Kritérium	Kritické
13.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).	ne

13.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.	ne
13.3 Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.	ne

14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

Kritérium	Kritické
14.1. Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.	ne
14.2. Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.	ne
14.3. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.	ne
14.4. V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.	ne

15. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Kritické
15.1 Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.	ne
15.2 Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.	ne
15.3 O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.	ne

16. Zvyšování kvality služeb

Kritérium	Kritické
16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.	ne
16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.	ne
16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).	ne
16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.	ne
16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.	ne

17. Ekonomika

Kritérium	Kritické
17.1 Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.	ne
17.2 Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.	ne
17.3 Zařízení má stanovena a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.	ne
17.4 Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.	ne

Příloha č. 2 Desatero dětských práv

DESATERO DĚTSKÝCH PRÁV ZAŘÍZENÍ X

1. Nezáleží na tom, zda jsi VELKÝ nebo malý, černý nebo bílý. VŠICHNI JSOU STEJNĚ DŮLEŽITÍ !!!!
2. Máš právo žít s rodiči, a v rodině
3. Nikdo ti nesmí ubližovat, nikdo tě nesmí tělesně a duševně týrat
4. Máš právo se učit a vzdělávat
5. Máš právo říkat co si myslíš, máš právo na svůj vlastní názor
6. Máš právo na ochranu zdraví. Nikdo ti nesmí nabízet ani nutit alkohol, drogy, nic co ti může ublížit
7. Máš právo na život v bezpečí. Právo na ochranu před násilím a špatným zacházením
8. Máš právo na svůj volný čas, máš právo si hrát
9. Máš právo rozvíjet všechny svoje zájmy a nadání
10. Máš svá práva, ale máš i své POVINNOSTI

+420 261 134 401

ČLOVĚK VTÍSNI

+420 224 221 137

FOND OHROŽENÝCH DĚTÍ

+420 266 727 933

NADACE NAŠE DÍTĚ

Příloha č. 3 Pravidla klubu

PRAVIDLA KLUBU X

- 1.) Do prostoru Fontány vstupuji, když u sebe nemám ALKOHOL, CIGARETY, DROGY, ZBRANĚ a jiné nebezpečné věci.
- 2.) Zvířátka a jiné domácí mazlíčky nechám doma. Pokud se sám chovám jako zvířátko, doma se zklidním a konečně se budu chovat jako ČLOVĚK.
- 3.) Po příchodu do Fontány nahlásím své a číslo pracovníci klubu.
- 4.) Ve Fontáně se k sobě chováme slušně a férově. Fyzicky ani slovně se nenapadáme. RESPEKTUJEME NÁZORY DRUHÝCH.
- 5.) K majetku Fontány se chováme stejně dobře jako sami k sobě.
- 6.) Za odložené soukromé věci (např. batohy, mobil. Telefony apod.) RUČÍM SÁM/SAMA)
- 7.) Jakoukoliv půjčenou a dohranou hru, uklízím nebo vracím pracovníci klubu.
- 8.) V klubu Fontána nehrajeme žádnou hru o peníze. NEJSME CASINO!!!!!!!!!!!!
- 9.) Když jsem dnes nebyl/a ve škole, nesmím ani do Fontány.
- 10.) Sex a podobné aktivity provozujeme mimo Fontánu nebo vůbec. LÍBÍ·ÁNÍ MEZI SEBOU POVOLENO - JEN PŘI DOVOLENÍ VEDOUCÍHO!!!!!!
- 11.) Za sprostá slova - obíháme 1 kolečko kolem Fontány + 10 dřepů a za žalování to samé
- 12.) Neničíme majetek Fontány - nikam ho neodnášíme a už vůbec NEKRADEME!!!!!!
- 13.) Když něco rozbijeme jsme povinni škodu UHRADIT. Když se viník nepřizná, skládají se na úhradu VŠICHNI!!!!!!
- 14.) Odpadky patří do koše, NĚ NA ZEM!!!!!!
- 15.) V žádném případě NEMALUJEME své vizitky po zdech. Při chycení pomalujeme vás a za odměnu vyhození na měsíc z klubu.

**PŘI PORUŠENÍ KTERÉHOKOLIV PRAVIDLA RISKUJETE DOČASNÉ NEBO I TRVALÉ
VYLOUČENÍ Z KLUBU X.....
DBEJTE NA TYTO PRAVIDLA A KLUB X PRO VÁS BUDE MÍT VŽDY OTEVŘENÉ
DVEŘE!!!!!!!!!!!!**

Příloha č. 4 Sankce za porušení pravidel klubu

Porušení pravidel klubu X

1.) **NAPOMENUTÍ** - před každou udělenou sankcí předchází vždy nejdříve napomenutí.

2.) **ZÁKAZ KONKRÉTNÍ ČINNOSTI** -nerespektování pravidel hry nebo poškozování pomůcek při hře.

3.) **OKAMŽITÉ VYKÁZÁNÍ Z KLUBU NA ZBYTEK DNE** - za viditelné příznaky požití alkoholu a jiných návykových látek. Za nevhodné chování po napomenutí.

4.) **KRÁTKODOBÝ ZÁKAZ DO KLUBU 7 DNÍ - MĚSÍC** - velmi hrubé nadávky, vyhrožování, rvačka mezi dětmi „ **HRUBÉ CHOVÁNÍ** „

5.) **DLOUHODOBÝ ZÁKAZ DO KLUBU 1 - 3 MĚSÍCE** - agresivní chování, napadení pracovníka klubu, krádež v zařízení!!!!!!!!!!!!!!
STOPKA - DEFINITIVNÍ VYLOUČENÍ Z KLUBU

Příloha č. 5 IN – COME dotazník pro klienty

IN – COME dotazník pro klienty

Křestní jméno/přezdívká: _____

Věk: _____

1. Jaké máš zájmy a co tě baví ?
2. Jaká je tvoje rodina, máš nějaké sourozence ?
3. Jsou tvoji rodiče rozvedení, mají jiného partnera nebo jeden z nich už nežije ?

ANO -NE

4. Rozumíš si s rodiči, sourozenci a dalšími příbuznými, máte se rádi, povídáte si, trávíte spolu čas ?

máme hezké vztahy – občas to skřípe – nerozumíme si vůbec

5. Utekl si někdy z domova na tak dlouho, že tě rodiče sháněli a báli se o tebe ?

nikdy – jednou - už se to stalo víckrát

6. Stává se u vás v rodině, že se rodiče nebo jiní příbuzní hádají, bijí, strkají do sebe, křičí na sebe nebo ostatní členy rodiny, hrubě si nadávají ?

nikdy – jednou za čas – každý týden něco – každý den

7. Máš problémy ve škole, např. propadáš z nějakého předmětu, něčemu opravdu nerozumíš, máš špatné známky, nedokážeš dávat pozor, nenesíš úkoly, máš poznámky ?

nikdy – jednou za čas – každý týden něco – každý den

8. Máš ve škole nějaké neshody se spolužáky nebo učiteli, např. někdo ti nadává, posmívá se ti, chce se s tebou prát, provokuje tě, učitel si na tebe zasedl, dal ti facku nebo tě ztrapňuje před spolužáky ?

nikdy – jednou za čas – každý týden něco – každý den

9. Byl/a jsi někdy v blízkosti šikany, např. někdo někoho bil, kradl mu věci a ničil je, sprostě mu nadávala ponižoval ho před ostatními ?

nikdy jsem se s tím nesetkal/a – děje se to u mě ve třídě – děje se to ve škole nebo venku

10. Stalo se ti někdy, že tě někdo osahával, dotýkal se tě na intimních místech – mezi nohama, pod tryčkem např. doma, ve škole, v kroužku nebo na ulici ?

nikdy – jednou se to stalo – setkávám se s tím častěji

11. Trpíš ty nebo někdo z tvého okolí psychickým onemocněním a musí brát léky, např. deprese, schizofrenie, fobie, migrény ?

ano – ne – nevím o tom

12. Navštěvuješ psychologa, kurátora, pedagogicko psychologickou poradnu ?

ano – ne

13. Měl/a jsi pohlavní styk nebo jsi zkoušel/a jiné sexuální praktiky před dovršením 15 let ?

nikdy – jenom mazlení – jednou jsme spolu spali – je to pravidelné

14. Zkoušel/a jsi někdy nebezpečné aktivity typu vystupování z vlaku za jízdy, vyvolávání rvaček, ubližování sám sobě, např. vyrývání si symbolů do kůže, řezání se žiletkou ?

nikdy – jednou – baví mě to

15. Jak se cítíš ve společnosti ostatních lidí ve třídě, v kroužku ?

v pohodě – občas mě štvou – nejraději jsem doma sám

16. Vyzkoušel/a jsi někdy kouřit cigarety ?

nikdy – jednou za čas – každý týden – každý den

17. Vyzkoušel/a jsi někdy pít alkoholu ?

nikdy – jednou za čas – každý týden – každý den

18. Vyzkoušel/a jsi někdy kouřit kouřit nebo jinak konzumovat marihuanu ?

nikdy – jednou za čas – každý týden – každý den

19. Vyzkoušel/a jsi někdy jiné drogy (např. extázi, pervitin, heroin, toulén) ?

nikdy – jednou za čas – každý týden – každý den

20. Je nebo byl někdo z tvého okolí závislý na drogách, alkoholu nebo automatech ?

ano - ne

21. Udělal/a jsi někdy ty nebo někdo z tvého okolí něco proti zákonu nebo jsi měl/a konflikt s policií, např. krádež v obchodě, ničení cizího majetku, kreslení pozdech ?

nikdy – jednou za čas – každý týden něco

22. Byl/a jsi ty nebo někdo z tvého okolí v nápravném zařízení – věznice, vazba, diagnostický ústav, středisko výchovné péče, dětský domov ?

ano – ne

23. Máš zkušenosti s tím, že někdo nemá rád lidi s jinou barvou kůže, s jiným náboženstvím nebo gaye a lesby, útočí na ně, nadává jim ?

ano - ne

24. Z jakého důvodu chodíš do NZDM a jak ses o něm dozvěděl/a ?

IN-COME DOTAZNÍK

I. Datum 1. kontaktu

II. Kód klienta

III. Pohlaví Žena Muž

IV. Rok narození

V. Státní příslušnost

1	Česká republika
2	Jiné – EU (vypsat)
3	Jiné – non EU (vypsat)
4	Neznámo

VI. Bydliště

VII. A. Bydlení (s kým klient žije)

1	V úplné rodině
2	V neúplné rodině
3	V doplněné rodině
4	S prarodičem
5	S partnerem
6	S přáteli
7	Sám

VII. B. Bydlení (kde klient žije)

1	Doma (u rodičů)
2	Vlastní byt (i pronajatý)
3	Cizí byt
4	Ubytovna (hotel...)
5	Squatt
6	Bez domova, na ulici
7	Ústavní výchova

VIII. Zaměstnání/škola

1	Základní škola
2	Zvláštní škola
3	SOU
4	SŠ s maturitou
5	Gymnázium
6	VOŠ
7	VŠ
8	Pravidelné zaměstnání
9	Příležitostné zaměstnání
10	Nezaměstnaný

IX. Vzdělání

1	Základní
2	Vyučen
3	Střední s maturitou
4	Vyšší odborné
5	Vysokoškolské
6	Neukončené základní

X. V péči OSPOD

1	Dříve
2	Nyní
3	Nikdy
4	Neznámo

XII. Pobyt v ústavu

1	Dětský domov
2	Diagnostický ústav
3	Výchovný ústav
4	Nikdy
5	Neznámo

XI. Dohled kurátora pro mládež

1	Dříve
2	Nyní
3	Nikdy
4	Neznámo

XIII. V kontaktu PMS

1	Dříve
2	Nyní
3	Nikdy
4	Neznámo

Vyplnil pracovník:

Tabulka užívaných návykových látek

droga	aplikace	četnost	poznámka

Tabulka rizikového chování

rizikové chování	minulost	současnost (poslední 3 měsíce)
Krádeže		
Útěky z domova		
Záškoláctví		
Nechráněný sex		
Členství v extremistickém hnutí		
Šikana - agresor		
Šikana - oběť		