

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

**Diplomová práce**

**Hodnocení Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Hradci  
Králové**

**Evaluation of Low-threshold services for children and youth in  
Hradec Králové**

Vedoucí práce:

prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

Autor:

Bc. Petra Kuchaříková, DiS.

2011

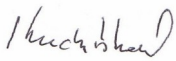
#### Poděkování:

Především bych chtěla poděkovat vedoucí mé diplomové práce prof. PhDr. Beátě Krahulcové, CSc., za její příkladné vedení, pomoc a podporu v obtížných situacích, které při psaní mé práce nastaly a hlavně za vstřícnost a nápavitost při sestavování odborné části mé práce. Také bych chtěla poděkovat Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, tedy hlavně jejím zaměstnancům za jejich vstřícnost, ochotu a rady ohledně problematiky naplňování standardů kvality v zařízeních a nakonec chci poděkovat i svým rodičům, kteří mě přivedli k práci s dětmi a mládeží a od malička mě vychovávali v milujícím prostředí.

Čestné prohlášení:

„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem Hodnocení Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Hradci Králové napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.“

V Praze dne: 24.06.2011

Podpis: 

### Anotace

Svou diplomovou práci zaměřuji na problematiku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Na jejich cílovou skupinu, metody práce, management a financování, práci sociálních pracovníků a dobrovolníků. Cílem mé práce je zhodnotit, zda jsou v těchto zařízeních, po praktické stránce, naplňovány standardy kvality sociálních služeb, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, jako stěžejní materiál pro poskytování kvalitní sociální služby.

### Anotation

My graduation thesis concentrates on Low-treshold services for children and youth. On theirs target group, methods of working, management and financing, working social workers and volunteers. The aim of the thesis is evaluation, if in this services, of practically part, are infilling standards of quality in social service, which published Ministry of laboure and social affairs, such as its main material for provideing quality social services.

### Klíčová slova

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, cílová skupina, management, sociální pracovník, dobrovolník, standardy kvality sociálních služeb.

### Keywords

Low-treshold services for children and youth, target group, management, social worker, volunteer, standards of qulities in social services.

## Obsah:

Úvod .....	6
1. Volný čas, historický vznik Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice a závazné dokumenty .....	8
1.1 Volný čas .....	8
1.2 Mezníky vývoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež .....	9
1.3 Závazné dokumenty .....	11
2. Obecně o Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež .....	14
2.1 Legislativa .....	14
2.2 Obecně o Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež .....	15
3. Cílová skupina a metody práce .....	17
3.1 Cílová skupina .....	17
3.2 Popis služeb .....	18
3.3 Charakteristika procesu užívání služby .....	20
4. Management a financování v sociální práci .....	24
4.1 Management a manažer .....	24
4.2 Financování .....	27
5. Sociální pracovník .....	31
5.1 Předpoklady pro činnost sociálního pracovníka .....	31
5.2 Kompetence sociálního pracovníka .....	32
5.3 Supervize .....	34
6. Uživatelé sociálních služeb .....	36
6.1 Činitelé mající vliv na vývoj jedince .....	36
6.2 Charakteristika uživatelů dle vývojového hlediska .....	37
6.3 Sociálně patologické jevy a jejich prevence .....	38
6.3.1 Sociálně patologické jevy .....	38
6.3.2 Prevence .....	41
7. Dobrovolníci .....	43
7.1 Legislativa z pohledu sociálních služeb .....	43
7.2 Od historie až po současnost .....	43
7.3 Práce s dobrovolníky .....	44
8. Hodnocení naplňování standardů kvality ve vybraných Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež .....	48
8.1 Popis zařízení .....	48
8.2 Hodnocení naplňování standardů kvality .....	54
8.3 Interpretace výsledků .....	55
8.3.1 Oblast procesní .....	55
8.3.2 Oblast personální .....	61
8.3.3 Oblast provozní .....	63
8.4 Závěr a doporučení .....	65
Závěr .....	67
Literatura .....	69
Summary .....	71

## Úvod

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vnímám jako jedno z nejdůležitějších zařízení, poskytujících sociální služby. Je to pro to, že pracovníci vkládají svoje úsilí do budoucích generací a jejich práce vychází ze vzájemného respektu. Za nejdůležitější považuji fakt, že je zde kladen důraz na individuální přístup ke každému jedinci, což přispívá k rozvoji samostatnosti, odpovědnosti a mezilidské komunikaci.

Problematikou Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se zabývám již od svého studia na Vyšší odborné škole pedagogické a sociální, a proto jsme se rozhodla, rozšířit si své vědomosti a poznatky o obast nejdůležitější pro poskytování sociálních služeb a tou jest oblast standardů kvality. Zajímá mne totiž, jak správně či špatně jsou v praxi tyto standardy naplňovány. Cílem mé práce je tedy zhodnotit každý standard pro poskytování sociálních služeb a z nastudovaného materiálu a praktické zkušenosti říci, zda si myslím, že jsou v mnou jmenovaných zařízeních naplňovány či nikoliv.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vnímám ze dvou hledisek. První jako zařízení, které pomáhá aktivně využívat volný čas jedinců. Z druhého hlediska jako zařízení poskytující sociální služby, tedy služby sociální prevence.

Aktivní využívání volného času je důležitou součástí každého dne dítěte i mladistvého. Pokud se jej rozhodnou trávit v Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, přinese jim to celou řadu užitku. Nejen, že se zde naučí rozvíjet své schopnosti, prohloubí si své dovednosti a formou hry získají nové poznatky, ale poznají zde i odpovědnost za své činy a chování a naváží zde celou řadu přátelství, z nichž některá mohou vydržet po celý život.

Z hlediska služeb sociální prevence se zařízení snaží o zlepšení kvality života cílové skupiny tím, že pomáhají předcházet a snižovat sociální rizika související se způsobem života jedinců, pomáhají jim se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářejí podmínky pro řešení nepříznivých sociálních situací. Nejvíce jsou tyto děti a mladí lidé ohroženi sociálně patologickými jevy, a proto za nejdůležitější považuji snahu o prevenci těchto jevů a částečnou intervenci v případě, že k nějakým takovým jevům dochází u nich, u jejich přátel či v rodině.

Ve své práci chci nejprve nastínit problematiku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a to formou teoretických poznatků z vývoje, funkčnosti a činnosti těchto zařízení. V první řadě se chci krátce zmínit o problematice volného času, vždyť právě jeho neaktivním využíváním, společně s dalšími důležitými jevy, vznikla tato zařízení. Pro jejich vývoj jsou důležité historické mezníky a ustanovení závazných dokumentů, jakožto stěžejních materiálů pro práci s cílovou skupinou. Ať už se jedná o standardy kvality sociálních služeb a nebo

Etický kodex, hlavní manuál pro práci sociálních pracovníků. Dále bych se chtěla zmínit o ukotvení této problematiky v legislativě, o principu nízkoprahovosti, posláních a cílech zařízení. Důležité pro poskytování této služby je vymezení cílové skupiny, popis poskytovaných služeb a vůbec celý proces užívání služby. Dále bych se krátce zmínila o managementu a financování, bez kterého by tato služba v podstatě nemohla existovat, protože správné řízení a dostatek financí jsou jedněmi z důležitých prvků pro její kvalitní poskytování. Důležité je si uvědomit, že tato služba stojí na dvou hlavních pilířích. Prvním je sociální pracovník a jeho předpoklady pro výkon této profese, ať odborné či osobnostní a jeho předem dané kompetence. Pro kvalitní poskytování služby, je pro pracovníka důležitá supervize, jakožto pomocník při sebevzdělávání, ale také jako obrana proti syndromu vyhoření. Druhým pilířem jsou sami uživatelé služby, významní činitelé mají vliv na jejich utváření a charakteristika cílové skupiny dle vývojového hlediska. Za neméně důležité považuji i zmínku o sociálně patologických jevech, které tuto skupinu ohrožují a jejich prevenci. V některých zařízeních se využívá i práce dobrovolníků, a proto i jim zde věnuji jednu kapitolu a hlavně se zmíním o tom, jak s dobrovolníky pracovat, aby se cítili jako platní členové týmu. V poslední kapitole se chci zaměřit na dvě zařízení z Královéhradeckého kraje, která jsem si pro své hodnocení vybrala. Nejdříve je popíši a pak zhodnotím jednotlivé standardy kvality, jak jsou v praxi naplňovány. Z mého hodnocení vypíši svoje osobní závěry a doporučení, jak pro jmenovaná zařízení, ale také pro ostatní Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako inspiraci při poskytování sociálních služeb a také jako upozornění čemu se při poskytování těchto služeb vyhnout a co udělat lépe.

# 1. Volný čas, historický vznik Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice a závazné dokumenty

## 1.1 Volný čas

Pro vznik a vývoj Nízkoprahových zařízení hraje volný čas velmi důležitou roli. Vždyť právě díky jeho neaktivnímu využívání dětmi a mládeží, společně s dalšími důležitými faktory, vznikla tato zařízení, která se z části berou jako volnočasová. Proto shledávám důležité se alespoň částečně o volném čase zmínit.

Volný čas je možno chápat jako činnost, kterou si můžeme svobodně vybrat, vstupujeme do ní s očekáváním a účastníme se jí na základě svobodného rozhodování. Je to čas, který nám zbude po splnění pracovních i nepracovních povinností. Aktivita, které se zde nabízí, jsou pro člověka přitažlivé, poskytují zážitky i možnost relaxace a člověk zde může nabrat nové síly pro plnění dalších povinností. Volný čas má svoje specifické funkce, které lze vymezit na funkce výchovně-vzdělávací, zdravotní, sociální a preventivní. Výchovně vzdělávací funkce spočívá v záměrném a cílevědomém formování osobnosti a dosahování reálných cílů pomocí pedagogických prostředků. Zdravotní funkce, podporuje zdravý tělesný, duševní i sociální vývoj jedince. Lze ho podpořit různými způsoby, kterými mohou být jak vedení ke zdravému stravování, podněcování a dávání příležitostí ke zdravému pohybu, či pěstování a upevňování hygienických návyků. Sociální funkci plní jednotlivá zařízení a můžeme ji chápat z několika hledisek. Nejčastěji je to péče o děti, zajištění jejich bezpečnosti a dohledu v době, kdy jsou jejich rodiče v práci, či to může být bráno jako možnost navazování nových sociálních vztahů. ( HOFBAUER, 2004 )

Zvláštností volného času dětí a mládeže je to, že z výchovných důvodů je žádoucí jeho pedagogické ovlivňování. Děti nemají dostatek zkušeností, a proto se nedovedou orientovat ve všech oblastech zájmových činností. Hlavní je to, že potřebují citlivé a nenásilné vedení a činnosti, které jsou nabízeny, musí být pestré, přitažlivé a děti i mládež se jich musí účastnit dobrovolně. Prostředí, ve kterém děti tráví svůj volný čas, je velmi různorodé. Je to domov, škola, či různé společenské organizace a instituce. Přesto mnoho dětí tráví svůj volný čas na veřejných prostranstvích, venku na ulici, často bez jakéhokoli dohledu a hlavně bez zájmu dospělých. Tím je samozřejmě jejich výchova i bezpečnost ohrožena. Společnost by měla mít zájem na tom, jak děti tráví svůj volný čas. Na prvním místě je to záležitostí rodiny, kde formativně působí vzory rodičů i dalších příbuzných. Je ale velice milný předpoklad, že výchovu dětí ve volném čase plně zabezpečí rodina. Jednak nemá dostatek času a chybí jí i



potřebné materiální vybavení a kvalifikace. Rodina také neuspokojí potřebu dětí a dospívajících sdružovat se ve skupinách vrstevníků. Největší ovlivňování volného času je právě náplní výchovných zařízení mimo vyučování. Historické zkušenosti i zkušenosti ze zahraničí potvrzují, že prevence je ve výchově účinnější, a také podstatně levnější než náprava chyb a převýchova. A právě kvalitní výchova dětí ve volném čase má výrazný preventivní význam. ( PÁVKOVÁ, 2002 )

## **1.2 Mezníky vývoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

A proto na konci devadesátých let 20. století přichází v České republice na scénu Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Jejich vývoj můžeme rozdělit na čtyři klíčové momenty. ( KLÍMA, 2007 )

### **Mezník První – Streetwork**

Největší význam pro vznik klubů pro děti a mládež, jak se tehdy nazývali, měla práce na ulici, tedy streetwork. Díky usnesení vlády číslo 341/1994, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla zkušebně zavedena funkce sociálního asistenta. Tato pozice byla zřízena kvůli dětem staršího školního věku a mládeži, kteří byli nejvíce ohroženi sociálně patologickými jevy. Sociální asistent měl být preventistou, který bude vykonávat terénní sociální práci a byl definován jako pracovník okresních úřadů, který pracuje s cílovou skupinou, tedy s dětmi a mládeží v jejich časoprostoru. Tato cílová skupina velmi specifickým způsobem trávila svůj volný čas, což se projevovalo bezcílnými potulkami po ulicích, komunikací, která provokovala okolí, a také velmi nápadným oblečením. V této době se začal streetwork rozvíjet i v rámci nestátních organizací. V prvé řadě se pracovalo hlavně s drogově závislými a až později se tato činnost rozšířila i na jiné cílové skupiny, jako bezdomovce či prostitutky. Naráželo se však na mnohé problémy a to nejen ve vzdělávání pracovníků, ale také v tom, že nikdo nevěděl, jak přesně streetwork vykonávat. Jedinou možností bylo navázat kontakt se zahraničními kolegy, což se ukázalo jako velice perspektivní. Kontakt byl navázán hlavně s Německem a to především se Saskou sociální akademií, která měla pro sociální asistenty ucelené vzdělání. Nejen, že se tato spolupráce velmi významně podílela na vzniku streetworku, ale také na vzniku budoucích nízkoprahových zařízení. Proto sociální asistenti začali od roku 1995 budovat první nízkoprahová centra pro děti a mládež, do nichž přecházeli se svými klienty z ulice. ( tamtéž )

### **Mezník druhý – Grantová politika nadací**

Grantové programy nadací přímo ovlivnily oblast nízkoprahových klubů. Díky tomu přicházela do klubů velká finanční podpora. Tyto peníze byli hlavním zdrojem pro funkčnost zařízení. Zatímco od orgánů státní správy byli finance velice nízké. Proto na konci devadesátých let vznikla a pevně se usadila řada zařízení pro děti a mládež. Pro příklad je to Program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti, který podporoval projekty zaměřené na volný čas dětí a mládeže, konkrétně na nízkoprahové kluby. V jeho rámci byly podpořeny desítky zařízení pro děti a mládež jako Salesiánské středisko v Praze či Miličův dům v Jaroměři. Dále Nadace Vodafone ČR a program VPOHO na podporu nízkoprahových zařízení. Výsledkem je spolupráce na poli přímé grantové podpory. Díky nadaci vznikl informační portál [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz) a také televizní spoty, které podporovali nízkoprahové kluby pro děti a mládež. Díky této podpoře se dostalo nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež rychlému rozvoji. ( tamtéž )

### **Mezník třetí – Pracovní skupina ČAS**

Významným historickým krokem bylo zřízení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork, zkráceně ČAS. ( tamtéž )

### **Česká asociace streetwork**

Česká asociace streetwork byla založena v roce 1997 jako odborná, profesní, nestátní a nezisková organizace, která sdružuje odborníky z praxe a působí v teorii i praxi ve státních i nestátních organizacích. Jejimi hlavními cíli je lobování ve prospěch ČASu, vytváření klimatu pro práci v oboru, podporuje vlastní vnitřní činnost jako je vytváření definic a standardů, stanovuje měřítka kvality, vytváří akreditační systém, realizuje vzdělávací a výcvikové programy a organizuje profesní setkání, konference či semináře. V současnosti se nejvíce věnuje vzdělávání pracovníků v sociálních službách, zavádí supervize a zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb. ( [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz) )

Pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež je nejdůležitější, že se od roku 2000 začíná v ČASu rozvíjet a prosazovat toto téma. Pod jeho záštitou vznikla v roce 2001 pracovní skupina. Byla zde totiž nutnost definovat nízkoprahová zařízení, vymezit se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovit si měřítka kvality. Členy pracovní skupiny byli hlavně členové nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z celé České Republiky, kteří si dali za úkol vytvořit standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Ty vznikly

v průběhu roku 2001 a ve své podstatě jsou funkční do dneška. Vytvoření pracovní skupiny mělo pro rozvoj nízkoprahových klubů opravdu obrovský význam, protože díky jejich práci se začala zkvalitňovat odborná úroveň pracovníků i poskytovaných služeb. Nejzásadnějším výsledkem bylo prosazení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež do typologie sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí v roce 2000, což umožnilo i čerpání peněz z jejich rozpočtu. Na základě připomínek ČASu byla nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a terénní sociální práce zařazeny do zákona číslo 108/2006 o sociálních službách mezi služby sociální prevence. Nakonec byla vydána i vyhláška, která tento zákon upravuje. ( KLÍMA, 2007 )

### **Mezník čtvrtý – vzdělání a kvalita**

Od roku 2005 realizuje ČAS s národním vzdělávacím fondem, tedy s Centrem pro kvalitu a standardy v sociálních službách dva projekty, jejichž hlavním cílem je vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách, dále se věnují přípravě poskytovatelů těchto služeb, inspekci sociálních služeb a také nastartovali proces zavádění standardů kvality do praxe. Prvním projektem je Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v ČASu a druhým projektem je Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v Praze. Prozatímními výsledky těchto dvou kurzů jsou akreditované vzdělávací kurzy pro pracovníky, dobrovolníky a supervizory, kontroly kvality poskytovaných služeb a založení kanceláře ČASu, jako zázemí pro tuto organizaci a pro celý obor nízkoprahových služeb. ( tamtéž )

## **1.3 Závazné dokumenty**

1. Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
2. Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby

### **1. Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

Česká asociace streetwork vydala tyto standardy jako základní materiál pro posouzení kvality nabízených služeb v těchto zařízeních. Nejen, že slouží pro pracovníky jako vodítko jakým způsobem ve svých zařízeních danou službu naplnit, ale jsou také určitým prostředkem pro kontrolu stanovené úrovně kvality od České asociace streetwork, která je sdružuje.

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo standardy kvality sociálních služeb, které od něj byly přijaty Českou asociací streetwork a byli doplněny o ukazatele kvality, tedy vodítka, která vychází buď z dobré praxe či z Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tato vodítka mají umožnit lepší aplikaci standardů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, a jejich smyslem je posoudit kvalitu poskytovaných služeb.

Standardy jsou rozděleny do tří základních oblastí a to na oblast procesní, personální a provozní.

Oblast procesní je ta nejdůležitější, neboť stanovují jak má poskytovaná služba vypadat. Na co je třeba si dávat pozor při jednání se zájemcem o danou službu a jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého klienty. Dále je zde zmíněna ochrana práv uživatelů sociálních služeb a tvorbě ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy či pravidla proti střetu zájmů.

Oblast personální se věnují personálnímu zajištění služeb. Při jejich poskytování totiž nejsou možné dodatečné opravy, protože nepovedená služba nelze dodatečně odstranit. Kvalita služby je totiž přímo závislá na pracovnících. Na jejich vzdělání, dovednostech, podpoře ze strany vedení a motivaci.

Oblast provozní definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se hlavně na prostory výkonu sociální služby, dostupnost či ekonomické zajištění. ( MPSV, 2008)

## **2. Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby**

Vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, ale je přímo zaměřen na sociální pracovníky Komunitních center, Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a pracovníky terénních programů. Byl zpracován v průběhu roku 2005, je přímo závazný pro všechny individuální a skupinové členy ČASu a obsahuje šest nejdůležitějších etických okruhů.

### **1. Etické zásady obecně**

Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie, lidských právech a řídí se zákony České republiky. Sociální pracovník je člověk v oboru vzdělaný, který ctí jedinečnost každého člověka bez jakékoli formy diskriminace, dbá na důvěrnost

sdělených informací a práva na soukromí. Zařízení se snaží o vysokou odbornou úroveň poskytovaných služeb.

## 2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

Pracovník respektuje uživatele sociálních služeb, jako svého partnera bez jakékoli formy diskriminace jedná se všemi uživateli stejně a jedná vždy tak aby nepoškozoval důstojnost klienta. Dále shromažďuje veškeré nezbytné informace o klientovi pro lepší poskytnutí sociální služby a zároveň dbá, aby se klient nestal na službě závislým.

## 3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

Pracovník musí plnit závazky, které vyplývají z pracovně právního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, dále vytváří prostředí nezbytně nutné pro naplňování zásad kodexu a podílí se na ovlivňování pracovních postupů ve prospěch co největšího zkvalitnění nabízených služeb.

## 4. Etické zásady kolegiality

Pracovník vždy respektuje znalosti a dovednosti svých kolegů a vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi. Respektuje i rozdíly v názorech a připomínky k jejich práci si nechává na vhodné místo v soukromí.

## 5. Etické zásady odbornosti povolání

Pracovník dbá na zvyšování profesní prestiže a usiluje o odborné zvyšování své práce a celoživotního vzdělávání. Vždy si je vědom svých profesních hranic.

## 6. Řešení etických otázek

Pracovník reflektuje etické otázky a usiluje o jejich řešení s využitím standardních prostředků. V případě obtížnosti žádá o pomoc supervizora. Každý člen týmu má právo diskutovat a analyzovat problémy se všemi stranami, kterých se problém týká.  
([www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz))

## 2. Obecně o Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

### 2.1 Legislativa

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se řídí zákonem číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách a spadají pod služby sociální prevence.

„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.“<sup>1</sup>

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

„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.“ ( tamtéž )

„Služby 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.“ ( tamtéž )

---

<sup>1</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách § 62

## **2.2 Obecně o Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

### **Princip nízkoprahovosti**

Nízkoprahovost znamená, že její poskytovatel organizuje služby tak, aby byla umožněna jejich maximální dostupnost pro cílovou skupinu. Poskytovatel se snaží sledovat, vyhodnocovat a odstraňovat časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry při poskytování sociálních služeb, které by bránili jejímu bezproblémovému využití. Od standardních služeb se liší tím, že nízkoprahové služby jsou formulovány pragmatičtěji, co nejvíce se snaží přiblížit k potencionálním uživatelům a pracovníci velice specificky přistupují ke svým klientům a hlavně k jejich problémům. ( KLÍMA, 2007 )

- vytváří takové prostředí, které je svým charakterem co nejpřirozenější pro cílovou skupinu
- užívat tuto sociální službu může každý bez jakékoli formy diskriminace
- uživatel může zůstat v anonymitě, ale pokud práce s ním vyžaduje jeho osobní údaje, musí být poskytnuty pouze za jeho výslovného souhlasu a do veškerých písemných dokumentů o něm, má právo uživatel nahlížet
- uživatel této služby se nemusí nikde registrovat, ani do zařízení pravidelně docházet, vždy mohou přicházet v rámci otevírací doby klubu a nejsou povinni se zapojit do jakýchkoli připravených aktivit
- veškeré služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně
- provozní doba zařízení je stabilní a je přizpůsobena volnému času cílové skupiny
- službu může využívat každý člověk z cílové skupiny, pokud svým chováním a jednáním neohrožuje sebe či ostatní uživatele služby ( PRACOVNÍ SKUPINA ČAS, 2008 )

### **Poslání**

Posláním nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je usilovat o sociální začlenění a výraznou pozitivní změnu v životním stylu cílové skupiny. Jež se ocitly v nepříznivých životních situacích. Proto jim toto zařízení může poskytnout informace, odbornou pomoc, podporu a pomůže jim předcházet jejich sociálnímu vyloučení, tedy pomůže jim se začlenit zpět do „normálního“ prostředí pro vývoj jedince. ( tamtéž )

## Cíle

Základním cílem je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci či skupinami, kteří nechtějí využívat běžných nabídek regionu. Díky individuálnímu přístupu ke klientům a k jejich potřebám podporují jejich samostatný rozvoj a dopomáhají jim k soběstačnosti a svéprávnosti, což znamená, že činní dospívající kompetentními.

Významný cíl je i to, že se snaží snížit dopady škod, které si cílová skupina může rizikovým chováním způsobit. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se snaží jak o změnu individuální, tak i o změnu skupinové normy. ( KLÍMA, 2007 )

Hlavní strategie a obsahy činností směřují hlavně k následujícím cílům:

- a.) Snižování bezprostředních zdravotních a sociálních rizik, které vyplývají z rizikového chování, tedy delikvence, snížení přenosu pohlavních chorob či sebevražednost.
- b.) Minimalizace rizik různých druhů interpersonálních konfliktů, jde hlavně o pomoc při řešení mezigeneračních konfliktů.
- c.) Zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů a zejména jejich identifikace a přijetí klientem. Jde převážně o rozhovory s klientem o škole a problémech, které se zde mohou vyskytnout a také o problémech spojené s dalším vzděláním či nahlášením se na pracovní úřad.
- d.) Snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace. Jedná se o cílenou osvětu vedenou sociálními pracovníky a obhajování vlastních práv.
- e.) Stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí. Příkladem je zprostředkování léčby, zapojení do rehabilitačního či resocializačního programu či doplnění chybějícího vzdělání a poskytování informací o možných brigádách. (JEDLIČKA, 2004)



## **3. Cílová skupina a metody práce**

### **3.1 Cílová skupina**

Již z názvu zařízení vyplývá, že uživateli těchto služeb jsou děti a mládež, jež jsou nejvíce ohroženy výskytem rizikového chování. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se snaží oslovit právě tuto skupinu, která zažívá nepříznivé sociální situace. Ty se mohou ještě dále specifikovat na tři formy. ( KLÍMA, 2007 )

#### **1. Konfliktní společenské situace**

Jsou to situace, které jsou v rozporu s normami dané společnosti. Mohou jimi být projevy šikany, vandalismus, útoky z domova, záškoláctví, generační konflikty, zneužívání návykových látek, rasismus, pohlavní zneužívání a domácí násilí. ( tamtéž )

#### **2. Obtížné životní události**

Člověk se v nich těžko orientuje a nedokáže je vyřešit vlastními silami. Jsou to rozpady rodiny, selhávání ve škole či v zaměstnání, rozpad partnerských vztahů, obtíže při získávání obživy či těhotenství u dospívajících dívek. ( tamtéž )

#### **3. Omezující životní podmínky**

Je to především život v rodinném či sociálním prostředí, který je nějakým způsobem omezuje. Jedná se o neschopnost navázání vztahů, absence citlivosti, pocit odcizení a absence zájmů. ( tamtéž )

Dle věkových skupin jsou to děti a mládež ve věku:

- od 6 do 12 let
- od 13 do 18 let
- od 19 do 21 let

Žijí, nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- sociálně
- geograficky

Vztahují se k nim další charakteristiky:

- nechtějí se zapojit do předem připravených volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost bez produktivního trávení volného času
- chtějí trávit volný čas bez rodiny
- jejich životní styl je pro ně samé či jejich okolí ohrožující ( PRACOVNÍ SKUPINA ČAS, 2008 )

## **3.2 Popis služeb**

### **1. Volný vstup a pobyt v zařízení**

Tato služba umožňuje klientům využívat výhod nabízených prostor zařízení oproti ulici. Uživatel sem může přijít kdykoli během otevíracích hodin, trávit zde volný čas, vykonávat osobní činnosti, jako je psaní domácích úkolů, četba knih či časopisů, ale také zde mohou trávit čas, aniž by využívali aktivit, které zařízení nabízí. ( HÁJEK, 2008 )

Je to prostor pro navázání kontaktu s klientem a prostor pro preventivní programy zaměřené na skupinu. ( KLÍMA, 2007 )

### **2. Volnočasové aktivity**

Zařízení má svoje základní vybavení, asistuje klientům při jejich volnočasových aktivitách, což znamená, že zde klienti mají k dispozici určité množství společenských či deskových her, výtvarné potřeby, či zajímavé knihy. Poskytují se zde podmínky pro realizaci vlastních aktivit klientů jako je odborná pomoc či technické zázemí především jsou zde klienti aktivizováni a podněcováni k rozmanitým činnostem. Zařízení poskytuje i velkou nabídku činností mimo něj na bázi zážitkové pedagogiky a zachovávají i možnost individuální volby klientů. ( HÁJEK, 2008 )

Volnočasové aktivity jsou brány jako prostředek k sociální práci. Klienti sami iniciují aktivitu, realizují se aktivity, které klienty motivují k vlastní zodpovědnosti za své činy, realizují se akce, které vytvářejí pozitivnější vztah mezi pracovníkem a klientem, jde hlavně o to, motivovat klienty a naučit je jakým jiným, zajímavějším a aktivnějším způsobem jde využít volný čas. ( KLÍMA, 2007 )

### **3. Sociální služby**

Tato služba je založena na kontaktní práci s klienty, tedy zjištění individuálních potřeb jedince, vytvoření vzájemné důvěry, kultivování jeho schopností a naučit ho využívat existující služby. Nejčastěji má formu rozhovoru

Situační intervence, jde o sociálně pedagogickou práci v situacích s výchovným obsahem, kde pracovník vstupuje do situace, které nastávají mezi uživateli, a pomáhá s řešením.

Informační servis je prováděn ústní formou a je zaměřen na aktuální témata, jako je škola, rodina či vztahy či sociální a právní témata jako bezpečný sex či rizika při užívání návykových látek.

Poradenství se odehrává formou rozhovoru mezi pracovníkem a klientem. Pracovník by měl dokázat pomoci klientovi se zorientovat v jeho problému, provést rozbor dalších možností řešení a zprostředkovat mu návaznou pomoc a přístup k veřejně dostupným informacím.

Krizové intervenci kde jde o řešení krizové situace, která vznikla v klientově životě. Může jít o cílenou intervenci ze strany pracovníka či o diagnosticko-terapeutický přístup, který přispívá ke zvládnutí psychické krize. Pracovník poskytne klientovi pouze pomoc v rozsahu akutní intervence, pro další práci odkáže klienta na odborníka.

Případovou práci, což je dlouhodobá individuální práce s jedincem, která se realizuje vydefinováním společného kontraktu, vytvoří se podrobný individuální plán a stanoví se podmínky jeho dodržování, o všem se vede dokumentace a pravidelné revize s klientem. Práce je vždy časově ohraničená, což znamená, že má začátek i konec.

Skupinovou práci zaměřenou na rozvoj psychosociálních dovedností, které jsou časově omezené. ( tamtéž )

### **4. Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci**

Tato zařízení nabízejí programy z oblasti prevence se zaměřením na snížení rizik sociálně patologických jevů, jako je šikana, či užívání návykových látek. Pořádá i výcviky a kurzy zaměřené na nácvik základních sociálních dovedností směřujících k předcházení sociálně patologických jevů. ( HÁJEK, 2008 )

Jde hlavně o programy, které jsou vytvořeny na základě specifických potřeb cílové skupiny, tedy programy specifické prevence. Jsou jimi jednorázové či příležitostné programy například z oblasti rizikového chování, dlouhodobé programy, které obsahují předávání, nácvik a chování specifických znalostí a jejich uplatňování probíhá především na základě

kontaktní práce, situační intervence či poradenství a doučování školní či mimoškolní látky. (KLÍMA, 2007)

### **3.3 Charakteristika procesu užívání služby**

- a.) první kontakt ( jednání se zájemcem o službu )
- b.) smlouva ( dohoda o poskytování služby )
- c.) plán ( naplánování služby )

#### **Vstup:**

Oslovování potencionální klientely formou, která odpovídá znakům cílové skupiny a to prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, předáváním informací mezi uživateli, distribucí informací v místech, kde se vyskytuje cílová skupina, distribucí materiálů u institucí, které je mohou klientům předat a pomocí informačních aktivit například ve školách či na veřejných akcích. Uživatel může do služby vstoupit také pomocí návazné péče, tedy prostřednictvím kurátora či probační a mediační služby. ( PRACOVNÍ SKUPINA ČAS, 2008)

#### **První kontakt**

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu zjišťují jeho potřeby a je seznámen s důležitými fakty jako je možnost zůstat v anonymitě, dále s charakterem a obsahem služby, je seznámen s časovým harmonogramem poskytování služby, jsou mu představeny osoby, které mu mohou být nápomocny a prostor kde je služba poskytována, je důležité také zájemce seznámit s cenou služby, pravidly a vedením dokumentace.

Jelikož se jedná o sociální službu, jsou veškeré materiály, které jsou uživateli poskytnuty zároveň i materiály pro zákonné zástupce, či se zákonní zástupci mohou přijít do zařízení podívat.

Uživatel je seznámen s pravidly služby, které obsahují jeho práva, jakožto uživatele sociálních služeb, také činnosti a chování, které jsou zakázány a samozřejmostí jsou i sankce pokud by došlo k porušování pravidel uživatelem a jak jsou sankce udělovány, v neposlední řadě má i uživatel právo si stěžovat, komu se stížnost adresuje, kdo jí řeší a také je stanovena možnost odvolání se proti výsledku řízení k vyšší instanci. ( tamtéž )

### **Dohoda o poskytování služby**

Dohoda, která se sjednává mezi uživatelem a organizací může být dvojího charakteru, buď písemná, nebo ústní, ale vždy musí obsahovat určité náležitosti a jimi jsou:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti smlouvy

V dohodě musí zájemce stvrdit minimální – adaptační cíl služby, tím rozumíme vzájemné sladění se klienta se službou. Tímto minimálním adaptačním cílem je pobyt v zařízení, který musí splňovat určité charakteristiky a to, že uživatel chce do zařízení docházet a chce využívat prosto, který je mu zde dán a i vybavení zařízení, dále se zavazuje, že bude dodržovat pravidla zařízení, že bude pracovníky oslovován s nabídkou preventivních témat a výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností. Také souhlasí, že bude oslovován s nabídkou poradenství, s plánováním dalšího využívání služby a opětovného oslovení při splnění jeho stanovených cílů. Uživatel je také seznámen s tím, že jemu nabízené aktivity nemusí akceptovat.

Když zájemce o službu souhlasí se všemi body, pak se stává uživatelem služby. Pro zaručení anonymity je bezpečnější evidovat smlouvy pod přezdívkou či kódem. Dobré je také uzavírat s uživateli novou smlouvu pokud do zařízení přes rok nedocházejí. ( tamtéž )

### **Individuální plánování služby**

Proces individuálního plánování služby začíná vždy dohodou a představuje dlouhodobou kontinuální práci s uživatelem služby. V dohodě je stvrzen adaptační cíl, kde se uživatel zavazuje do NZDM docházet a chovat se zde v souladu s pravidly zařízení. Na základě dalších individuálních rozhovorů s uživatelem, které trvají různě dlouhou dobu, se uzavírá individuální zakázka.

Individuální plán může být vytvořen pro krátkodobé či dlouhodobé zakázky.

Procesem plánování můžeme chápat nejruznější činnosti, intervenci ze strany pracovníků, kteří se zajímají o životní situaci uživatele a pomáhají mu při řešení obtížných témat. Průběh tohoto plánování je důležité evidovat a o každé změně vést záznam.

Výsledkem procesu individuálního plánování je individuální plán, kde se zaznamenává uživatelův příběh a i jeho řešení. ( tamtéž )

### **Individuální plán**

Může mít ústní či písemnou podobu a je vázán na zakázku uživatele a na naplnění stanoveného cíle. Vždy se jedná o dohodu mezi zařízením, které je zde zastoupeno pracovníkem daného zařízení a uživatele. Musí obsahovat určitá kritéria, kterými jsou:

- jméno klíčového pracovníka, který je odpovědný za plánování a průběh služby
- cíl, ke kterému má poskytnutí služby směřovat
- kritéria, dle kterých se bude hodnotit dosažení cílů
- prostředky, které povedou k dosažení cílů
- termín kdy bude dohoda vyhodnocena

Je důležité individuální plán pravidelně hodnotit, což znamená, že si uživatel a klient promluví o naplňování individuálního plánu a popřípadě doplní nějaké změny. ( tamtéž )

Celý proces v zařízení můžeme vidět jako vstup do zařízení a s tím spojený prvokontakt, dále sepsání dohody o poskytování služby, plánování, tedy sepsání individuálního plánu, stanovení si cílů a ukončení služby, pro něž může sloužit jakýkoli písemný dokument, který byl pro uživatele pořízen, tedy záznam o prvokontaktu či záznam o dohodě. ( tamtéž )

### **Ukončení procesu užívání služby**

Služba je ukončena buď písemnou či ústní formou mezi pracovníkem a uživatelem a to v případě naplnění cílů, nebo může být ukončena jednostranně. ( tamtéž )

Ukončení poskytování služeb dohodou se užívá v případě, že stanovené cíle již byly naplněny a uživatel nepotřebuje využívat služeb zařízení. Před ukončením informuje pracovník o této skutečnosti své kolegy na poradě, kde je zhodnoceno, zda byly cíle naplněny a případně jaký by mohl být další postup. ( tamtéž )

Ukončení poskytování služeb ze strany uživatele je na poradě s kolegy zhodnoceno zda-li je žádoucí a účelný další kontakt či způsob jeho provedení. Důvody, které uživatele vedou k ukončení užívání služby mohou být: uživatel již nemá zájem o služby zařízení, pracovníci neplní uzavřené dohody s uživatelem, pracovníci porušují pravidla zařízení a

podmínky poskytování služeb, pracovníci porušují obecně závazné předpisy a zákony a porušují práva uživatelů, uživatel je nespokojen se službami zařízení či se rozhodl využít služeb jiného zařízení.

Ukončení poskytování služeb ze strany pracovníka je takové, že zařízení má předem definované podmínky, za kterých se ukončí užívání služby. Rozhodnutí o ukončení služby se projednává týmově. Uživatel je informován o důvodech, které vedou k ukončení služby a popřípadě jsou mu doporučena další zařízení. O všem je sepsán záznam. V případě nesrovnalostí je přizván odborný pracovník - supervizor. Proti ukončení služby ze strany pracovníka se může uživatel odvolat k nadřízenému orgánu, pracovníci zařízení mají povinnost předat uživateli kontakt na toto zařízení. Důvody, které vedou k ukončení služby ze strany pracovníka jsou tyto: opakované a dlouhodobé porušování dohody ze strany uživatele, zneužívání pracovníků a služeb zařízení, opakované a dlouhodobé porušování pravidel a podmínek poskytování služeb, jednorázové velmi vážné porušení pravidel, nařízení není dále schopno poskytovat uživateli služby. ( tamtéž )

## 4. Management a financování v sociální práci

### 4.1 Management a manažer

#### Management

Pro potřeby sociálních pracovníků se pojem management vykládá jako proces řízení, bez kterého nemůže organizace vyvíjet žádnou větší činnost. Mnoho vedoucích pracovníků pro něj užívá rčení: „Dobré řízení je dlouhá řada po sobě jdoucích dobrých rozhodnutí.“<sup>2</sup> Management je proces, který je velice tvořivý a je založen na odborné úrovni jeho tvůrců, kteří jej využívají pro svůj vytyčený cíl.

Management jako proces byl vyvinut pro komerční potřeby, a proto by se mohlo zdát, že do sociální oblasti nepatří, ale díky jeho postupné transformaci je nepostradatelnou součástí organizací, které se zabývají sociální prací, protože je využíván jako nástroj koncentrace prostředků na skutečné poslání a na kvalitní odbornou práci ve prospěch klientů.

V sociální oblasti je smyslem činnosti organizace vytvořit pozitivní změnu v životě klienta. Proto je důležité přesně formulovat poslání organizace, tedy jasného vymezení toho, o co v organizaci jde. Toto poslání se dále konkretizuje v cílech organizace a posléze v konkrétních činnostech, úkolech a finančním či personálním zajištění. ( MATOUŠEK, 2003 )

#### Manažer

Důležitým prvkem v managementu je manažer. Pro potřeby sociální práce se označuje jako vedoucí pracovník. Je jím v podstatě každý vedoucí či řídicí pracovník organizace. Funkce vedoucího pracovníka klade na osobnost jisté požadavky. Měl by to být člověk s vrozenými vlastnostmi vést, řídit, mít určitou touhu uplatňovat svůj vliv a moc a jistou míru sociální inteligence. To však stále pro vedoucího pracovníka nestačí, měl by to být člověk, který je nadán i dalšími obory jako je ekonomie, právo či psychologie. Musí být vybaven i dalšími schopnostmi jako je schopnost a ochota naslouchat druhým, smyslem pro zodpovědnost, schopnost nadhledu a odstupu a měl by mít i určité morální kvality.

V organizacích věnující se sociální práci se takovýmto pracovníkem stává člověk s největší odborností spojenou s praxí. Je to člověk, který je schopen vést lidi, má mnoho znalostí i z jiných oborů a dokáže být empatický a spravedlivý ke svým kolegům. Jeho úkolem je i získávání finančních zdrojů pro činnost organizace, ve které pracuje.

---

<sup>2</sup> MATOUŠEK, O.: Metody a řízení sociální práce: Praha: Portál, 2003, 328s.



Nese na svých bedrech velkou míru zodpovědnosti za své podřízené, dění v organizaci a za kvalitu nabízených služeb. Jeho pracovní schopnosti a nasazení se projevují zprostředkovaně a to prostřednictvím práce jeho podřízených.

Jeho hlavním úkolem je sledování cílů a odpovídání na otázky, co vlastně organizace dělá a jakým způsobem to dělá. To znamená, volbu jasných metod a postupů práce, jejich reflexi a permanentní rozvoj. ( tamtéž )

### **Hlavními úkoly manažera jsou:**

a. Plánování

Vedoucí pracovník se soustřeďuje na poslání, cíle, plány, záměry, strategie a taktiku organizace. Dobré plánování dává organizaci její podobu.

b. Organizování

Utvoření organizační struktury, v rámci které je prováděno a koordinováno zadávání a rozdělování práce, tak aby bylo dosaženo jejich cílů.

c. Zajišťování personálu

Týká se lidských zdrojů organizace a vztahuje se na zaměstnance, jejich najímání, výcvik, hodnocení, přeškolení a propouštění. Cílem je mít v organizaci schopné pracovníky, kteří si plní zodpovědně své úkoly a spolupracují na plnění cílů organizace.

d. Řízení pracovníků

Jde o vedení všech zaměstnanců s jasně formulovanými cíly práce s co nejkvalitnějším dosahováním cílů.

e. Koordinování

Vyžaduje to propojení různých složek práce. Vytvoření organizační struktury, otevřené komunikační kanály a snahy, aby se každý pracovník řídil cíly organizace.

f. Podávání zpráv

Zahrnuje především zjišťování a předávání informací všem osobám v organizaci, ale i mimo ni. Důležité je mít systém pro sběr dat a vhodné nástroje pro sledování a hodnocení.

g. Rozpočtování

Jde o formální finanční plánování a manažerské rozhodování týkající se veškerých zdrojů v organizaci. Jde o tzv. rozpočtování, což je proces rozhodování o tom, jak

všechny zdroje využít tím nejefektivnějším a nejúčinnějším způsobem. (SKOVAJSA, 2010)

### **Manažerské styly a rozhodování**

Pro sociální práci v dané organizaci je důležité rozhodnout, jaký styl vedení bude pro manažera, jeho podřízené i pro organizaci nejvýhodnější. Je mnoho situací, ve kterých se dají využít nejrůznější manažerské techniky a většinou záleží právě na manažerovi, jakou techniku zvolí, pro co nejefektivnější chod organizace. ( tamtéž )

1. Manažer rozhoduje a posléze informuje pracovníky.

Tento styl předpokládá, že manažer zná veškeré potřebné informace o situaci, ve které se má rozhodnout. Ví jak postupovat, zvažuje alternativy, oznamuje, co se bude dělat a direktivně působí na své podřízené.

2. Manažer rozhoduje a pak se snaží přesvědčit své podřízené o správnosti svého rozhodnutí.

Manažer se rozhodne a pak sděluje pracovníkům, proč by měli jeho rozhodnutí přijmout. Není silně direktivní, ale naslouchá i přáním a stížnostem svých zaměstnanců, očekává však, že budou jednat v souladu s jeho konečným rozhodnutím.

3. Manažer seznamuje pracovníky se svým rozhodnutím a očekává aktivitu.

Tento styl vnímáme jako dialog mezi manažerem a pracovníky, jež budou rozhodnutí manažera realizovat v praxi. Mohou klást otázky a vést rozhovory, ale konečnou odpovědnost má v rukou manažer.

4. Manažer dává jen předběžná rozhodnutí a konečný verdikt vynese až po poradě s pracovníky.

Manažer stále vymezuje problémy, ale rozhodnutí se může změnit, v závislosti na aktivitách podřízených, na jejich nápadech a názorech. Vlastnictví volby je nyní společné pro obě dvě strany.

5. Manažer o situaci diskutuje s pracovníky a čeká od nich jejich názory a podněty.

Na základě jasné představy o zvažovaných alternativách se všichni pracovníci vyjádří a přidají svoje zdůvodnění. Konečné rozhodnutí má sice manažer, ale díky zapojení pracovníků se urychlí realizace plánů.

6. Manažer nastíní problémy, poskytuje orientaci v problémech a limity možností, dává personálu alternativy a vyžaduje jejich vyjádření a na základě zjištěných informací jedná.

Více se zde rozšiřuje zapojení pracovníků a sdílení řízení organizace. Je to styl, který je demokratičtější, než předchozí.

7. Manažer dává podřízeným pravomoc na vymezování problémů, rozvíjení plánů a uskutečňování zvolených alternativ.

Tento styl je nejvíce demokratický, protože manažer převádí na pracovníky více pravomocí. Neznamená to však, že by manažer nic nedělal. Patří k tomu velká motivovanost, autonomie, odpovědnost, schopnost podstupovat rizika i snaha o dosažení odměny u pracovníků. ( tamtéž )

## 4.2 Financování

Financování organizací je v České Republice závislé na statusu a právním postavení institucí. Buď jsou to organizace zřízené státem s právní subjektivitou, tzv. příspěvkové, organizace zřízené státem bez právní subjektivity, tzv. rozpočtové, organizace zřízené obcemi, okresními úřady, atd. a různé typy nestátních a neziskových organizací s právní subjektivitou. ( MATOUŠEK, 2003 )

Právě do nestátních a neziskových organizací spadají Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Tyto organizace jsou financovány nenárokově, což znamená, že státní orgány nemají povinnost zajišťovat těmto organizacím finanční prostředky. Přesto existují finanční prostředky, které mohou takovéto organizace využívat. ( tamtéž )

1. Grantové financování nestátních subjektů

Jde o systém akreditací pro poskytovatele služeb založený na definování standardů služeb. Což znamená, že nestátní organizace nemá na přidělené finanční prostředky právní nárok. Nestátní organizace musí podat své žádosti formou projektů podle pravidel formulovaných různými resorty.

2. Příspěvky a spoluúčast klientů

Některé instituce si stanovují příspěvek v rámci určitého rozpětí daného předpisy, u soukromých poskytovatelů jde o dohodu mezi klientem a organizací. Tyto zdroje však nepokrývají finanční potřeby organizace.

### 3. Nadace a dárci

Ti jsou velice specifickým zdrojem financí. Získávání těchto prostředků je závislé na kvalitách managementu. U nadací a dárců se jedná o soukromý kapitál, proto mají tito donátoři mnohem větší prostor při formulaci svých priorit a výběru projektů. Obecně můžeme rozlišovat nadace zaměřené na financování širokého spektra aktivit a nadace zřízené účelově na financování konkrétních aktivit.

### 4. Veřejné sbírky

Většinou jsou zaměřeny na podporu konkrétních aktivit a mají různou formu. Krom toho, že jsou potřebné, hraje zde velmi významnou roli nápad a schopnosti managementu. ( tamtéž )

Je třeba si uvědomit, že jde o finanční prostředky, které nebyly vyprodukovány danou organizací, ale byly přerozdělené. Což znamená, že někdo považuje za dobré platit tyto organizace ve prospěch životů klientů. Odpovědnost za to nese management. Efektivní financování přispívá ke zkvalitňování služeb pro potřebné lidi při využití co možná nejmenšího množství finančních prostředků. ( tamtéž )

## **Fundraising**

Termínem fundraising se označuje získávání finančních prostředků či budování finančních fondů. Těmto aktivitám se v organizacích věnuje většinou jen malá skupina lidí, či jednotlivci. V současnosti probíhá změna ve financování nestátního neziskového sektoru a ze scény se vytrácejí fondy, které jsou nahrazeny dotacemi z nejrůznějších eurofondů.

V našich podmínkách se do popředí začíná dostávat získávání finančních prostředků od lidí. Nesmíme zapomínat na fakt, že lidé mají obecně sociální cítění a chtějí podporovat veřejně prospěšné cíle. Nikdy se však nebude jednat o velké finanční částky. I když je tato aktivita u nás něčím zcela novým, rychle se začíná dostávat do popředí, protože finanční zdroje z nadací či dotací budou brzy vyčerpány a organizacím nezbude nic jiného než přímé oslovení lidí, v horším případě zánik. V zemích západní Evropy, je tato aktivita zcela běžná a přináší i velkou míru finančních prostředků. Proto je důležité se do ní pustit i v našich podmínkách.

Zorganizování fundraisingové akce sice není jednoduché a vyžaduje mnoho času i energie, ale není ani zas tak složité. Při jejím organizování se dá využít skupina odborníků, pracovníci organizace či nadšení dobrovolníci. Všechny skupiny přináší pozitiva i negativa, proto je důležité se správně rozhodnout. Profesionální skupině se zadá úkol a jen se čeká na

jeho splnění, avšak tato služba není nic levného a může spotřebovat velkou část získaných finančních prostředků. U svépomocného rozhodnutí hrozí riziko, že zaměstnanci budou mít plné ruce práce s přípravou akce a nezbude jim čas na své běžné povinnosti. U dobrovolníků je situace malinko jiná, na začátku potřebují pomoc od členů organizace, školení, mnoho trpělivosti a jisté finanční prostředky, spolupráce však trvá dlouhodoběji, a proto je nejvhodnější pro organizování fundraisingových aktivit. Oslovení správných lidí je klíč k úspěchu. Důležité je vytvoření sehrané skupiny s lídrem, který bude fungovat jako prostředník mezi skupinou a organizací. Je to člověk s dobrými komunikačními a organizačními schopnostmi, dokáže být důkladný a rovnoměrně rozděluje práci ve skupině. Dalším důležitým prvkem je vymezení jasných pravidel ve skupině. Jelikož i oni budou nyní ti, kteří budou reprezentovat organizaci navenek, je dobré pro ně vytvořit pravidla, která definují vztah vzájemné spolupráce skupiny a organizace. Nesmí se tedy zapomínat na zasvěcení skupiny do poslání, cílů a aktivit organizace, vyčlenit pro ně jistý obnos peněz, dát jim najevo zájem o tým a zabezpečit dostatečné spektrum studijních materiálů. Od začátku musíme mít na paměti, co od takovéto akce chceme dosáhnout. Očekáváme aktivní účast oslovené skupiny a jejich finanční podporu a také to, že jim za jejich peníze něco nabídneme, ať to bude zážitek, zboží, či pocit jedinečnosti a vděku za jejich podporu. Bez ohledu na typ akce, bývá do nich zapojeno pět skupin, které je důležité propojit natolik, aby pracovali společně a ve vzájemné harmonii. První z nich je organizace, její poslání a cíle, které na akci přivedou značné množství lidí. Druhou je veřejnost, pokud lidé na takovouto akci přijdou, ať ze zájmu o organizaci, nebo sympatizují s tím, co děláte, vždy mají na paměti, že se od nich kromě vstupného bude očekávat finanční podpora či příspěvek. Důležité je, aby se zde cítili dobře. Účinkující jsou neméně důležitou součástí, protože i oni mohou přilákat množství lidí. Čtvrtou složkou je sponzor. Je dobré skloubit potřebu sponzora oslovit publikum, s potřebou publika využívat produkty sponzora. Proto je dobré vybrat sponzora, který se snaží oslovit stejnou cílovou skupinu jako vy. Každého sponzora totiž zajímá, co mu za jeho peníze nabídneme, protože jako spousta věcí v životě i sponzorování je stále jen obchod, nikoli filantropie. Poslední důležitou úlohu zde sehrávají média, ta udělají akci atraktivnější jak pro publikum, sponzory, tak i účinkující. Dalším rozhodnutím, které předurčuje úspěch akce, je typ aktivity. Je důležité správně vystihnout situaci, pochopit místní poměry a naplánovat činnosti, které přinesou finanční prostředky pro cíle organizace. Poslední zásadou, kterou by měla mít organizace na paměti, je minimalizace rizik, tedy finanční ztráty. Proto je dobré si předem připravit detailní plán, správně rozdělit úlohy všem zúčastněným a efektivní

marketing, který bereme jako cestu od získávání sponzorů, snížení nákladů akce, zaangažování celebrit, až po snahu získání extra příjmů.

Existuje mnoho aktivit, které mohou přinést organizaci finanční zisk, pro příklad to jsou veřejné sbírky, přímé oslovování poštou, členské příspěvky, inzerce, dotované akce či nejrůznější formy prodeje ať získaných či vlastních produktů. ( POLÁČKOVÁ, 2005 )

## **5. Sociální pracovník**

### **5.1 Předpoklady pro činnost sociálního pracovníka**

#### **1. Odborné předpoklady**

Sociální pracovník vykonává svou práci ve třech oblastech. V oblasti sociálního poradenství a to v základním sociálním poradenství, kdy poskytuje informace, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace a odborného sociálního poradenství, které se zaměřuje na potřeby jednotlivých skupin či okruhu zájemců. Dále poskytuje služby sociální péče, které napomáhají osobám zajistit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost s cílem zapojení se do běžných denních aktivit, či jim pomáhají zajistit důstojné prostředí a zacházení. Jako poslední jsou v zákoně uvedeny služby sociální prevence, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou pro svůj navyklý způsob života tímto ohroženi a cílem je napomoci k překonání nepříznivé sociální situace a tím i ochrana společnosti. Do těchto služeb se řadí i Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Předpokladem pro výkon sociální práce je způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost, která se dokládá výpisem z rejstříku testů, zdravotní způsobilost, kterou posuzuje praktický lékař a vydává posudek o zdravotní způsobilosti a poslední je odborná způsobilost dle zmíněného zákona.

Odbornou způsobilostí se rozumí ukončené vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oborech jako je sociální práce, sociální pedagogika, sociální politika, sociální péče, či sociální a humanitární práce. Nebo absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v rozsahu 200 hodin ve výše jmenovaných oborech spojeného s 5-ti letou praxí.

Sociální pracovník má ze zákona povinnost dalšího vzdělávání, kterým si doplňuje a upevňuje již načerpané dovednosti, zkušenosti, kvalifikaci a tím zvyšuje kvalitu své práce a konkurenční schopnost na trhu práce. Toto vzdělání se uskutečňuje na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob. Dokladem o dalším vzdělávání v akreditovaných kurzech je osvědčení, které vydá vzdělávací zařízení, které kurz pořádalo. ( zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách )

#### **2. Obecné předpoklady a dovednosti**

Prvním a velice důležitým předpokladem je fyzická zdatnost a inteligence. Pomáhat druhým lidem je značně vysilující práce, a proto se předpokládá, že bude pracovník respektovat signály svého těla a pracovat v jeho prospěch. Znamená to, že si udržuje kondici cvičením, zdravou stravou a dostatkem spánku. Neméně důležitá je i pracovníkova

inteligence, která je spojena s touhou neustále obohacovat své znalosti, buď pomocí odborné literatury i návazného vzdělávání a praktických technik, které při své práci využívá. Předpokládá se také emoční a sociální inteligence.

Druhým předpokladem je přitažlivost a to jak fyzická, tedy to jak pracovník vypadá, jak se obléká a chová, ale i přitažlivost z hlediska své odbornosti, pověsti a jednání s klientem.

Třetím je důvěryhodnost. Ta se skládá z toho, jak uživatel vnímá pracovníkům smysl pro čestnost, srdečnost, otevřenost a motivaci pro osobní prospěch. Existují i složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka, jsou jimi diskretnost, spolehlivost, porozumění a využití moci.

Posledním a velice důležitým předpokladem jsou komunikační dovednosti. Sami o sobě neposkytují uživateli pomoc, ale jsou důležitým zdrojem pro navázání společného vztahu.

K těmto dovednostem dále patří fyzická přítomnost. Pracovník pomáhá nejen tím, co říká a co dělá ale i neverbálními projevy. Aktivní naslouchání, tedy schopnost přijímat a porozumět signálům, které uživatel vysílá. Jsou to schopnosti čtení klientova neverbálního chování, umění naslouchání verbálním projevům a sledování veškerých projevů, které uživatel má. Analýza klientových prožitků, tedy schopnost nalézt, vyjádřit a popsat uživatelovy zážitky, chování a pocity. Což umožňuje pracovníkovi pracovat konstruktivně. A empatie, tedy vcítění se do pocitů a uvažování uživatele. Představuje i možnost reagování na uživatelovo chování a jednání. Zaměřuje se na pochopení uživatelova světa a je nejdůležitější pro úspěšnou práci s ním. ( MATOUŠEK, 2003 )

## **5.2 Kompetence sociálního pracovníka**

Pro práci sociálního pracovníka je velmi důležité, aby znal své místo, naplňoval požadavky sociální práce a věděl, jak realizovat své pracovní závazky a dosahoval cílů při kterých bude respektovat uživatele, zaměstnavatele, společnost i sebe. Znamená to tedy jednat odpovědně, znát pravomoc své práce a vědět jak jednat s uživatelem služby. ( HAVRDOVÁ, 1999 )

V praxi se rozlišuje šest druhů kompetencí, které jsou blíže definovány tzv. kritérii kompetence, jež jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role. ( MATOUŠEK, 2003 )



### 1. Rozvíjet účinnou komunikaci

Sociální pracovník umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty či skupinami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klienta.

### 2. Orientovat se a plánovat postup

Ve spolupráci s dalšími institucemi, pečovateli a dalšími odborníky získává pracovník přehled o uživatelských potřebách a společně plánuje postupy, které by pomohli pomoci vyřešit vzniklé situace. Dovede si dobře stanovit, jaké mohou přijít rizikové situace a vymezuje i mantinely spolupráce.

### 3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Pracovník podporuje uživatele v tom, aby mohl využívat své osobní zdroje, síly a schopnosti. Pomáhá mu přebírat odpovědnost za své chování, zabezpečuje jeho práva a kontroluje chování, které by mohlo ohrožovat jak uživatele, pracovníka i společnost.

### 4. Zasahovat a poskytovat služby

Pracovník zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, pomoci, péče, ochrany, kontroly a zapojuje se do preventivních aktivit. Také podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi.

### 5. Přispívat k práci v organizaci

Sociální pracovník pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování jména organizace a její práce. Efektivně využívá všech nabízených zdrojů, stejně tak jako aktivní spolupráce s kolegy.

### 6. Odborně růst

Pracovník je schopen se sám aktivně rozhodovat a řídit svůj další odborný růst. Spolupracuje v síti sociálních služeb, snaží se dosahovat vytyčených pracovních cílů ve stanoveném čase a hlavně přispívá k pozitivním změnám ve svém oboru. ( HAVRDOVÁ, 1999 )

Tyto kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizí a zároveň jako pomůcka pro definování dobré praxe. ( MATOUŠEK, 2003 )

### 5.3 Supervize

Supervize je zdroj učení, který je zaměřen na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí sociálních pracovníků. Je zde kladen důraz na aktivizaci vlastního potenciálu pracovníků v bezpečném prostředí. Je to profesionální postup pozorování, reflexe profesní praxe i pozdějšího vzdělávání.

Před zahájením supervize je dobré stanovit dohodu, tzv. supervizní kontrakt mezi supervizorem a příjemcem supervize. Zde je zakotvena forma a cíl supervize a také to, komu budou informace ze supervize přístupné. S těmito podmínkami musí být seznámeni všichni účastníci supervize ještě před jejím zahájením.

Cíle supervize mohou být krátkodobé, ať už se jedná o nácvik několika profesionálních dovedností či dlouhodobé, pod nimiž se skrývá osobní rozvoj pracovníků či zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů.

Předmětem supervize je to, že pracovník přináší před supervizora obraz příběhu, týkající se uživatele se kterým pracuje a výsledkem této spolupráce je společné hledání a řešení problémů v atmosféře důvěry, což vede k pochopení pocitů, vztahů a jejich obrazu v pracovním procesu.

Neméně důležitý je i profesionální rozvoj pracovníka a rozšiřování jeho dovedností. Společně s tím, mu má supervizor pomoci řešit těžké pracovní situace a pomáhá mu se vyrovnat s pracovním stresem.

Je možné rozlišit mezi individuální a skupinovou supervizí a to podle počtu účastníků a způsobu provádění.

Individuální supervize probíhá mezi supervizorem a pracovníkem. Jejím úkolem je podpora a reflexe profesionálního fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Má vždy předem dohodnutý obsah a vymezený čas. Jsou zde jasně stanoveny cíle a hranice. Nutnou podmínkou je vytvoření pozitivního vztahu, otevřenosti a bezpečí.

Skupinová supervize je proces, který dává pracovníkům možnost hovořit o své práci, o svých pocitech a pracovních problémech. Cílem je profesionální rozvoj jednotlivců v rámci skupiny. Skupinová supervize je dlouhodobě a předem domluvena s dohodnutým programem. Supervizor je pracovník s odborným výcvikem, který pracuje se skupinou maximálně deseti členů. Skupinová supervize má výhodu v tom, že se členové skupiny mohou vzájemně podporovat a poskytovat si zpětnou vazbu. Supervizor pomáhá pracovníkům rozvíjet nové strategie řešení a sleduje, zda jsou ve vztahu k praktickým požadavkům racionální a reálné.

Podle Kopřivy jsou pro supervizi důležité tři zásady. Je jimi strukturovanost supervizního sezení a systematicčnost, důvěrnost a způsoby poskytování zpětné vazby. (MATOUŠEK, 2003)

## 6. Uživatelé sociálních služeb

### 6.1 Činitelé mající vliv na vývoj jedince

#### 1. Rodina

Rodina je důležitý zdroj pro duševní formování jedince. Od narození rodina ovlivňuje vývoj jedince a vytváří citové vazby, které se trvale zapisují do duševního života jedince. Jedinec si tedy pak do života odnáší základní pojetí citů a modely chování. Dále v rodině získá jedinec základní stupnici hodnot, prostřednictvím nichž se připravuje na další život. Rodina zajišťuje pro jedince jak potřeby biologické, tak ho připravuje na přijetí rolí a vzorců chování ve společnosti. Z tohoto všeho se rozvíjí vědomá výchova členů a kladou se zde základy výchovy a jednání mimo rodinu. ( JEDLIČKA, 2004 )

Občas se rodina může stát sama sobě zátěží. Může se tedy stát zdrojem různých psychických problémů, ale i patologických jevů. K nejzávažnějším jevům, ke kterým dochází je porucha rodičovské role. Rodiče se o své dítě buď nemohou, nechtějí nedovedou starat, nebo se o něj starají nadměrně a nebo může dojít k poruchám ve funkčnosti rodiny z hlediska biologického, ekonomického, sociálního a nebo psychologického. V případě, že tyto funkce neplní, může se stát zdrojem sociálně patologického chování. Rodina tedy není schopna zajistit normální výchovu jedince a zdravou výchovu spíše ohrožuje. Děti z těchto rodin se pak velice často potýkají s psychickými deprivacemi, citovou oploštělostí, odlišností v emocionalitě. Takovíto jedinci bývají výbušní, někdy jednají agresivně, hůře se orientují v mezilidských vztazích a v dospělosti mívají potíže při seberealizaci a nezvládají rodičovské role. Díky svým nezastupitelným funkcím zůstává však rodina nejdůležitějším faktorem, který ovlivňuje celkový psychosociální vývoj jedince. ( FISCHER, 2009 )

#### 2. Prostředí

Ve většině definic se uvádí, že prostor vytváří podmínky pro život jednotlivce a hovoříme tedy o životním prostoru. Vedle základních přírodních faktorů jsou tu i podmínky kulturní a společenské. Zahrnuje jak materiální, tak i duchovního systém. Nejpodstatnější tedy je, že prostor obsahuje podněty nezbytné pro rozvoj jedince. „Životní prostředí člověka lze tedy vymezit jako tu část světa, s níž je člověk ve vzájemném působení, tj. na člověka působí svými podněty, ovlivňuje jeho vývoj a on na tyto podněty reaguje, přizpůsobuje se a také aktivně svou prací mění.“<sup>3</sup> Člověk svou činností dokáže prostředí měnit, ale tím pádem zpětně

---

<sup>3</sup> KRAUS, B.: Člověk-prostředí-výchova: K otázkám sociální pedagogiky: Brno: Paido, 2001. 99s.

působí prostředí i na jedince a ovlivňuje způsob jeho života. Proces utváření osobnosti je velice složitou záležitostí a člověk hned od narození do sebe nasává vše co má kolem sebe a co vnímá. Vliv prostředí na jedince ho může buď podpořit nebo být překážkou, může ho formovat a mít signální funkci, tedy vyvolává určité jednání. Pro výchovný proces hraje prostředí tedy dvě funkce. První můžeme charakterizovat jako situační, což znamená, že veškeré naše jednání se děje v kontextu nějaké situace, které jsme účastníky a ta nás formuje buď pozitivně a nebo negativně. Druhá funkce je výchovná, která se velice významně podílí na rozvoji osobnosti. Intervenovat do prostředí tedy znamená využívat prostředí jako výchovného prostředku, které velice významně ovlivní jednání i chování jedinců.

## **6.2 Charakteristika uživatelů dle vývojového hlediska**

V Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou z vývojového hlediska čtyři skupiny dětí a mladistvých. Jedná se o děti v mladším, středním, starším školním věku a adolescenty.

V mladším školním věku je stále pro jedince důležitá rodina a mateřské zázemí. Důležitý je i otcovský element jakožto vzor kázně, důslednosti a plnění povinností. Z psychického hlediska je jedinec schopen konkrétních logických operací, dokáže rozlišit mezi skutečností a fantazií, paměť i pozornost je úmyslná. Narůstá kritičnost v myšlení, slovní zásoba a zlepšuje se i výkonnost. Po socializační stránce dochází k přerodu do role školáka. Dítě je zařazeno do školy a tím začíná rozvíjet sociální komunikaci, navazuje vztahy s vrstevníky a zařazuje se do dětské party, která jej ovlivňuje. Dochází i k dalším vztahům a to s učiteli, které chápe jako autoritu a zdroj respektu. Přetrvává zde veliká citová ovlivnitelnost a dochází k náklonnosti k lidem ve svém okolí. Začínají se rozvíjet i zájmy, ať sběratelské, umělecké či sportovní. Důležité je, že dochází k přerodu morálky, od heteronomní, kdy mu jasně někdo jiný vymezoval co smí a nesmí dělat k morálce autonomní. Dítě hodně dá na to, jak je hodnoceno, tím dochází k vývoji sebehodnocení a sebepojetí.

Starší školní věk, někdy bývá označován také za prepubescence, která nastupuje u dívek dříve než u chlapců. Z psychického hlediska dochází k dočasnému zhoršení percepčního výkonu, vzrůstá význam fantazie, tzv. denní snění a představy již mají obecnější charakter. Dochází k přechodu od konkrétních operací k formálním, rozvíjí se logická paměť a kritičnost vůči dospělým. Ze socializačního hlediska dochází k osamostatnění se od rodiny a čtenějšího navazování kontaktů s vrstevníky. Kontakty mezi pohlavími jsou sporadické.

Začínají se vytvářet první party a vůdce je zde viděn jako přirozená autorita, která překonává i autoritu rodičů.

Starší školní věk, nebo-li pubescence je charakterizováno jako období krizí a vzpurnosti, které přináší konflikty s dospělými. Z psychického hlediska dochází k rozvoji logické paměti, zlepšuje se schopnost abstrakce, ve fantazii se projevuje nápaditost a originalita. Pubescent nedokáže přijímat kompromisy a ve svých hodnotících soudech je unáhlený. Je to období velkých citových bouří, které je provázeno hledáním smyslu života a své vlastní individuality. Ze socializačního hlediska dochází k právní zodpovědnosti. Klesá závislost na rodičích a velice důležité se stávají vztahy s vrstevníky a tvoření part. Dochází k velice častým konfliktům a útokům na autority a více se uplatňuje vlastní názor.

Adolescence je charakterizována jako období největší fyzické výkonnosti a pohlavní zralosti. Z psychického hlediska se formuje osobnost a individualita. Mentálně je člověk na vrcholu, i když nemá skoro žádné zkušenosti. Adolescenti touží po sebevyjádření a důležitá je i tvořivá fantazie. Důležité je, že dochází k hlubšímu citovému prožívání. Ze socializačního hlediska je to období právní zletilosti a volby dalšího uplatnění ve společnosti, ať se jedná o výběr dalšího vzdělávání či povolání. Vztahy s rodiči přestávají být konfliktní. Adolescenti se odpoutávají od rodiny a začínají žít samostatněji. Zajímají se více o okolí a veřejný život, začleňují se do společnosti a volí si partnery. ( VÁGNEROVÁ, 2000 )

### **6.3 Sociálně patologické jevy a jejich prevence**

Jedním z důležitých faktorů, kterými se Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zabývají je prevence sociálně patologických jevů, proto mi přijde důležité se o některých nejvíce-ohrožujících jevech zmínit a napsat i pár vět o jejich prevenci.

#### **6.3.1 Sociálně patologické jevy**

Za nejvíce ohrožující patologické jevy považují šikanu, drogové závislosti a závislost na hracích automatech, neboli gamblerství.

##### **1. Šikana**

Obvykle se definuje jako agrese, které se dopouští jedinec nebo skupina vůči jedinci nebo skupině víceméně bezbranným. Ať už pro jejich fyzickou nebo jinou slabost nebo nemožnost účinné obrany. Za charakteristické se považuje opakování agrese vůči téže oběti či obětem.

Šikanování je nebezpečný sociálně patologický jev, při němž je zejména omezována osobní svoboda, svoboda rozhodování, je ponižována lidská důstojnost a čest, mnohdy je obětí ubližováno na zdraví či na majetku.

Příčinami šikany může být touha po moci, přání ovládat jiné, motiv krutosti, děti nudící se, které touží po dobrodružství, sklon překračovat tendence mezi lidmi, deformovaná forma zvědavosti kdy šikanující experimentují s psychickou a fyzickou stránkou oběti ( na což mají neuvěřitelný vliv média, nedostatek mravních hodnot v rodině či psychické a fyzické násilí v rodině), tlak kolektivu, v němž chybí protiváhová autorita. ( POKORNÝ, 2003 )

## **2. Drogové závislosti**

Zpravidla se rozlišují měkké a tvrdé drogy. Měkké drogy mají jen mírně aktivizující a zároveň utěšující účinek na duševní rozpoložení. Patří mezi ně např. cigarety, alkohol, marihuana. Tvrdé drogy působí velice prudce a rychle na duševní rozpoložení a patří mezi ně např. extáze. ( tamtéž )

### **a.) Nikotinismus**

Neboli závislost na cigaretách, spíše závislost na jediné látce, která je obsažena v cigaretách a tou je nikotin. Na dalších látkách, které cigarety obsahují, závislost nevzniká, ale za to mají karcinogenní tedy rakovinotvorné účinky. U dětí a mladistvých, nejde přímo o závislost na této látce, ale jsou ovlivněni partou, ve které se nacházejí. Při kouření cigaretový kouř nevdechují do plic, pouze jej nasají do úst a vyfukují ho zpět. Při takovémto kouření je větší pravděpodobnost rakoviny ústní dutiny, lépe řečeno jazyka a rtů. ( tamtéž )

### **b.) Alkoholismus**

Je to závislost na etylalkoholu. Alkohol patří mezi volně prodávané drogy a je tedy drogou tolerovanou. Hlavní nebezpečí tkví v tom, že tvorba závislosti je velmi plíživá. Vedle genetických vlivů, které přispívají k jejímu formování, se u této závislosti objevují i vlivy společenské a biochemické. Alkohol je drogou nejprve příjemnou, ale při pravidelném užívání výrazně mění psychiku člověka a později vede k závislosti. Závislost sebou nese zejména rizika poškození jater a mozkových změn, ale i dalších onemocnění, včetně alkoholických psychóz. Důležitá je zejména sociální segregace, ke které dochází ztrátou zaměstnání a společenské prestiže, zhoršením rodinných a společenských vztahů, či jejich úplnému rozpadu, díky tomu, že se změnil hodnotový žebříček závislého. ( tamtéž )

### c.) Marihuana

Je droga, která je složena z usušených a rozmělněných listů a vrchní rostlinné okvětní části, která se balí do jointů a kouří se skoro stejně jako cigareta. Krátce po vykouření se dostavuje stav euforie a člověk se v něm chová zcela bezdůvodně vesele. Má zostřené některé smysly, hlavně sluch a chuť a mění se u něj i vnímání času, kdy chvíle přijde jako celá věčnost, ale i naopak. Charakteristické je pro uživatele této drogy zčervenání očního bělma a neklid. Dlouhodobé užívání zvyšuje pravděpodobnost vzniku rakoviny dýchacích cest a u mužů snižuje plodnost, nehledě na to, že má velký vliv na činnost mozku, myšlení a usuzování. ( tamtéž )

### e.) Extáze – Taneční droga

Užívá se nejvíce na tanečních akcích a diskotékách. Podporuje tvořivost a schopnost koncentrace na jedinou věc a tou je rytmus a to současně se schopností hlubokých prožitků souznění člověka s okolním světem. Extáze zesiluje smyslové vnímání. Vyšší dávky vyvolávají nervozitu, bušení srdce a závratě. Po požití extáze dochází k vzestupu krevního tlaku a pulsu, dostavuje se pocit sucha v ústech někdy i pocit nevolnosti. Nebezpečí tkví hlavně v tom, že tato droga přehluší zmiňované somatické signály a může dojít k vážným zdravotním komplikacím jako je přehřátí organismu nebo dehydratace, které mohou končit i smrtí. ( tamtéž )

## **3. Patologické hráčství neboli gamblerství**

Tato závislost je v podstatě něčím novým, s čím se zejména u nás setkáváme až v posledním desetiletích. Obecně je patologické hráčství přirovnatelné k závislosti na psychoaktivní látce. Zde se však jedná o závislost na hře. Gambler říká, že hraje proto, aby vyhrál, ale jedná se u něj pouze o racionalizaci. Patologický hráč hraje stále, i když má či nemá peníze a nedokáže si určit hranice, takže za hru odsouvá své povinnosti, rodinu, vše ostatní a neuvědomuje si svoje ztráty. V chování závislého se ukazuje jeho impulzivita, neschopnost stanovení mezí, ochota riskovat a má i značnou spotřebu peněz, která způsobuje kriminální chování závislých. Nicméně se závislí spíše soustředí na okruh rodiny nebo blízkých známých a loupežná přepadení a jiné násilí v tomto smyslu je spíše výjimkou. (tamtéž)



### 6.3.2 Prevence

V Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se vytváří tzv. bezpečný prostor, kde se uskutečňuje primární prevence. Základní strategií prevence je výchova ke zdravému životnímu stylu a osvojování pozitivního sociálního chování, které je důležité v mezilidských vztazích. ( POKORNÝ, 2003 )

**1. nespecifická primární prevence**, která zahrnuje veškeré aktivity podporující zdravý životní styl, protidrogová opatření a aktivity proti dalším sociálně patologickým jevům. Chce vést děti a mládež k ohleduplnému jednání, k dodržování morálních a společenských pravidel, k zodpovědnosti, k kvalitním volnočasovým zájmovým činnostem, sportovním programům a soutěžím, kulturním programům, populárně vědeckým a osvětovým přednáškám, k budování kvalitního hodnotového systému a zlepšování životního stylu. (tamtéž)

**2. Specifická primární prevence** je cíleně zaměřena na předcházení a omezení výskytu různých forem rizikového chování dětí a mládeže. Je realizována v rámci podpůrných programů pro rizikové skupiny a pro děti se speciálními vzdělávacími potřebami. Součástí specifické primární prevence jsou Standardy specifické primární prevence, které jsou cestou ke zkvalitnění preventivních aktivit. ( tamtéž )

**3. Všeobecná prevence** je orientována na standardní populaci, u níž nebyla zjištěna tendence k rizikovému chování. Nejčastěji se užívá na základních školách formou peer programů, které jsou nejčistěji zaměřeny na drogovou problematiku. ( tamtéž )

**4. Selektivní prevence** je zaměřena hlavně na žáky, u nichž lze předpokládat zvýšenou hrozbu rizikového chování. A jelikož jich hodně již má zkušenosti s legálními či nelegálními drogami omezuje se většina selektivních preventivních opatření na poskytování specifických informací, individuální poradenství a alternativy ve formě tvůrčích nebo sportovních aktivit. ( tamtéž )

**5. Indikovaná prevence** je orientovaná na jednotlivce i skupiny, u nichž byl zaznamenán výskyt rizikových faktorů v chování. Tato prevence se dá nazvat i jako časná intervence a je hlavně pro děti a mládež, kteří již např. užívají drogy, hrají hazardní hry, ale není u nich ještě diagnostikováno škodlivé užívání, závislost či patologické hráčství. (tamtéž)

Avšak prevence znamená něčemu předcházet a vytvářet u dětí a mládeže takové návyky a hodnotové orientace aby se u nich vytvářel vnitřní obranný mechanismus, a aby se mohli lépe proti takovýmto jevům bránit. Jedním cílem Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je vytváření návyků na aktivní a společensky žádoucí využívání volného času.

Volnočasové aktivity mají rozvíjet osobnost dítěte a naučit je kvalitně využívat svůj volný čas. Pro vzbuzení zájmu u dětí a mládeže slouží velká škála nabízených volnočasových aktivit, pomoc při objevování vlastních dispozic, jejich rozvíjení, uvědomění si vlastních hodnot a rozvíjení zdravého sebevědomí.

Prevence sociálně patologických jevů spočívá hlavně v budování kvalitních sociálních vazeb na základě vzájemné empatie a pěstování komunikačních dovedností. Kladným hodnocením posilujeme sebevědomí dětí. V oblasti volnočasových aktivit děti vybavujeme dostatkem námětů pro činnosti, které by mohli být náplní jejich volného času a plně by je uspokojovali. Protože především nedostatkem kvalitních sociálních kontaktů a nenaplněnost volného času vede k útěku od reality a nahrazení těchto činností užíváním návykových látek či závislosti na hracích automatech. ( tamtéž )

## **7. Dobrovolníci**

### **7.1 Legislativa z pohledu sociálních služeb**

Z legislativního hlediska se jimi zabývá zákon číslo 198/2002 o dobrovolnické službě, který upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou dle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.

Dobrovolnická služba je činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc sociálně slabým, mládeži a rodinám v jejich volném čase. Dobrovolník je fyzická osoba, která je starší 15 let a vykonává dobrovolnickou službu na území České Republiky. Tato služba je podložena smlouvou, většinou jen v ústním podání, při dlouhodobé spolupráci je nutná smlouva písemná. ( zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě )

### **7.2 Od historie až po současnost**

Počátky dobrovolnické služby vycházejí z křesťanské tradice. Ta totiž uznávala hodnotu každého člověka. S dobrovolnictvím se však setkáváme už o mnoho let dříve. V každé společnosti totiž existují lidé, kteří mají chuť pomáhat, ať rodině, přátelům či jiným blízkým lidem. ( NOVOTNÁ, 2000 )

V českých zemích se dobrovolnictví začalo rozvíjet od 19 století, kdy vznikala řada spolků na podporu umění či vzdělávání. Tato aktivita se ještě více rozvinula po vzniku samostatného Československa hlavně v péči o mládež. Za totalitního režimu byla ale tato tradice dobrovolné práce násilně přerušena, podřízena komunistické straně a podléhala přísné kontrole. Ty organizace, které se snažili být nezávislé, byly státem pronásledovány a likvidovány, jejich majetek byl konfiskován a lidé byli vězněni. Od roku 1951 byly cíleně rušeny všechny charitativní a sociální organizace spadající pod církve.

Opětovná aktivizace začala až po roce 1989. Hlavní tématem byla myšlenka občanské společnosti, která by byla založena na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných svobodných občanů. A také byla znovuobjevena potřeba pomáhat ostatním a to hlavně těm lidem, kteří se nacházejí v obtížných životních situacích či si z jakéhokoli jiného důvodu nedokáží sami pomoci. Proto se opět rozrostla celá řada organizací založených na dobrovolné činnosti a tedy na pomoci dobrovolníků. V těchto sdruženích či organizacích jsou odpracovávány x-tisíců hodin zdarma ve prospěch lidí, kteří potřebují pomoci. ( TOŠNER, 2002 )

## **Kdo je dobrovolník**

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na jakoukoli odměnu poskytuje veškeré své dovednosti, vědomosti a schopnosti ve prospěch druhých lidí. Většinou pracují pod záštitou neziskových organizací – občanských sdružení a práce se označuje jako veřejně prospěšné dobrovolnictví. Role dobrovolníka je velice specifická a je vždy směřována ke klientovi, který potřebuje pomoci. Klient vždy ví, že dobrovolník je zde pro něj v předem vymezeném čase.

Dobrovolnictví je velkým zdrojem pomoci neziskovým organizacím a zároveň přináší nejruznější zážitky a nové příležitosti pro osobní růst dobrovolníků.

V občanských sdruženích jako jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež není dobrovolník nepostradatelnou součástí, ale významně přispívá k zlepšení kvality nabízených služeb v organizaci. Jedná se převážně o volnočasové či umělecké aktivity. Proto se zde mluví o dlouhodobé spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací. Ve většině případů bývá podložena dohodou o spolupráci, ve které jsou zahrnuty závazky, práva a povinnosti obou stran. Občas se vyskytuje i nárazová dobrovolná činnost při koncertech či volnočasových aktivitách, ta je však v nízkoprahových klubech viděna jen velmi zřídka. ( tamtéž )

## **7.3 Práce s dobrovolníky**

### **1. Metodika práce s dobrovolníky**

Vlastní práce s dobrovolníky znamená, že v organizaci existuje koordinátor dobrovolníků, který je její nedílnou součástí. Jeho úlohou je získávání, výběr, výcvik, vedení supervize a hodnocení dobrovolníků. Pokud se toto vše povede, může jeho práce značně přispět ke zkvalitnění nabízených služeb organizace a také přispěje k vnitřnímu obohacení dobrovolníků. Nesmíme však zapomínat i na to, že nejdůležitější pro dobrovolníky je správná motivace. Velice záleží na postoji organizace a samozřejmě osobnosti koordinátora.

Dobrovolník sice vykonává svoji činnost sám ze své podstaty tedy ze své chuti pomáhat ostatním. Pokud však pracuje pod organizací je pro něho stejně důležité, jako pro zaměstnance, být pod odborným řízením. Pokud tomu tak není, může to do budoucna způsobit nesčetné množství problémů či nedorozumění. Koordinace dobrovolníků sice není zcela zdarma, ale pokud je kvalitní může se organizaci značně vyplatit a to i po ekonomické stránce. Kvalitní práce s dobrovolníky a jejich zpětný přínos do organizace je nepostradatelný, což vidí i sami pracovníci. Dobrovolník totiž může lépe identifikovat potřeby a problémy cílové skupiny, navazují nové kontakty, propaguje organizaci na veřejnosti a hlavně poskytuje obrovskou míru pomoci při plnění poslání organizace.

Náplň činnosti dobrovolníků se odvíjí od zaměření organizace, jejich potřeb a také na tvůrčí fantazii dobrovolníků. Proto je velice důležité, když si organizace předem stanoví nabídku činností, se kterými by dobrovolník mohl pomoci a při jejich výběru se ohlížel jak na potřeby organizace, ale také na potřeby, zkušenosti a možnosti své. ( tamtéž )

## **2. Vlastní práce s dobrovolníky**

### **Koordinátor**

V organizaci působí jako člověk, který vybírá, vede, řídí a hodnotí dobrovolníky. Pomáhá se vzniklými problémy a zpracovává kodexy, práva a povinnosti dobrovolníků. Je i kontaktní osobou mezi dobrovolníky, organizací, jejími zaměstnanci, médii a veřejností. Jeho nejhlavnějším úkolem je sestavit z různorodé skupiny dobrovolníků jeden sehraný celek.

Koordinátor je vždy člověk, který je zaměstnancem dané organizace, pro kterou shání dobrovolníky a společně s kolegy sestavuje programy pro jejich uplatnění. Ne vždy to musí být v organizaci jediný post, který zastává, většinou se setkáváme s tím, že je to zástupce vedoucího dané organizace.

Je dobré, aby takovýto člověk absolvoval školení či výcvik v dobrovolnickém managementu, pro jeho pozdější uplatnění a zkvalitnění jeho práce. Samozřejmostí by měla být i supervize jeho činnosti v organizaci. Měl by být schopen vykonávat své povolání na základě upřímných vztahů a mělo by se mu dostávat jistoty, že to co dělá, slouží velice významné věci a je to i vizitkou organizace pro níž pracuje. ( tamtéž )

### **Získání dobrovolníků**

Získávání dobrovolníků by mělo probíhat průběžně po období celého roku s přihlédnutím na období prázdnin. Konkrétní získávání záleží na tvořivosti a schopnostech koordinátora. Nejčastějším náborovým místem je střední či vysoká škola, ve které mohou stávající dobrovolníci najít pro svou organizaci nové posily. Nejčastější formy, které jsou používány, jsou plakáty či vývěsky, které mají za cíl hlavně informovat veřejnost, je to však málo efektivní způsob, dále je to i místní tisk, což má být prioritou každé organizace či spolupráce s dobrovolnickými centry. Velmi dobrá je kombinace více forem získávání dobrovolníků. ( tamtéž )

### **Výběr a výcvik dobrovolníků**

Nejllepší příležitostí jak dobrovolníka lépe poznat je pozvat ho na osobní pohovor, kde získáme nejvíce informací. Hlavní je ujasnění vlastní motivace a zájmu dobrovolníka pro

činnost, kterou bude vykonávat a také seznámení dobrovolníka s očekáváním organizace. Pokud si to činnost vyžaduje, připravíme pro dobrovolníky školení či výcvik o činnosti, kterou bude vykonávat. Výběr a příprava dobrovolníka je velice důležitá a to zejména pro organizaci, vždyť on bude ten, který jí jednou bude reprezentovat a bude se snažit pomáhat druhým.

Příprava dobrovolníka obsahuje složku obecnou, kde je seznámen se svými možnostmi a potřebami, ale také závazky, které z dobrovolnictví vyplývají. Dále je seznámen s chodem, posláním a cíli organizace a to i se základními dokumenty a pracovníky na které se může obrátit. V odborné části se koordinátor snaží co nejvíce přiblížit to, co dobrovolníka čeká a společně s ostatními členy týmu se ho snaží zbavit možných obav. Co nejvíce se mu snaží přiblížit i povinnosti, které ze závazku vyplývají, jako jsou pravidelné supervize.

Nedílnou součástí je i umění koordinátora říci dobrovolníkovi, že se pro danou pozici nehodí a tím pádem jeho spolupráci s organizací ukončit. ( tamtéž )

### **Supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků**

Supervizi dobrovolníků si představme jako komunikaci mezi dobrovolníky a supervizorem v neohrožujícím prostředí. Kde se probírají problémy, postoje a emoce dobrovolníků, které pociťují při práci s klienty. Supervizorovým úkolem je také ochrana klienta před nevhodnou intervencí dobrovolníka. Supervizorem v občanském sdružení může být i sám koordinátor, při složitějších případech může zaintervenovat i najatý externista. Supervizi nechápeme jen jako pohovor o problémech dobrovolníků, ale i jako možnost motivace či ocenění, tedy jako prevenci proti tomu, aby dobrovolníci ze zařízení při prvních obtížích hned odcházel.

Hodnocení dobrovolníků souvisí s hodnocením celé organizace, je to jakási její vizitka. Činnost dobrovolníků by proto měla být evidována, vykazovány počty odpracovaných hodin a přínos pro organizaci. Hodnocení dobrovolníků je dobré nejen k prokázání potřeby zaměstnávat dobrovolníky, ale také jako významně ulehčující ekonomický faktor pro organizaci, ale také jako projev lidskosti a porozumění.

Ocenění či odměnění dobrovolníků je proces, který by měl v organizaci fungovat úplně běžně. Dobrovolníky lze ocenit mnoha způsoby a i prosté „děkuji“ mnohdy stačí jako projev uznání a ocenění. I formální ocenění je dobrou motivací pro další klidnou spolupráci. Koordinátor by měl myslet na poděkování pro své dobrovolníky, a proto je velice žádoucí, aby nejméně jednou za rok uspořádal, společně s kolegy, nějakou zajímavou aktivitu pro dobrovolníky. Ať už by se jednalo o přátelské posezení všech pracovníků zařízení, či

uspořádání nějaké volnočasové aktivity pro dobrovolníky. Zde se může veřejně vyslovit velký dík za jejich přínosnou práci. Vhodnou motivací je i symbolická odměna, jako můžou být volné vstupenky do kin či divadel či uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě. Každá tato aktivita velice pomáhá pro další vstřícnou, bezproblémovou a klidnou spolupráci dobrovolníků s klientem, koordinátorem a organizací. ( tamtéž )

## **8. Hodnocení naplňování standardů kvality ve vybraných Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

### **8.1 Popis zařízení**

#### **1. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ PROSTOR PRO**

**Adresa:** Čajkovského 1861, Hradec Králové 500 09

Občanské sdružení PROSTOR PRO funguje již od roku 2000 a vytváří a nabízí prostor pro sociální, preventivní, návazné a veřejné aktivity, zaměřené především na děti a mladé lidi.

**Posláním sdružení** je poskytovat profesionální služby dětem, mladým lidem a rodinám, které vycházejí ze vzájemného respektu a kladou důraz na individuální přístup a snaží se přispívat k rozvoji samostatnosti, odpovědnosti a mezilidských vztahů.

**Práce je založena** na zodpovědnosti, respektu, otevřenosti a profesionalitě.

**Cílem** je být uznávaným poskytovatelem služeb pro děti, mládež a rodiny v Královéhradeckém kraji a rozvíjet a vytvářet služby nové. Být podporou dalším organizacím i jednotlivcům, kteří pracují s obdobnou cílovou skupinou. Být organizací, která je stabilní a zároveň dostatečně flexibilní v procesech řízení s důrazem na zajištění a řízení finančních zdrojů. A vytvořit si dobré jméno na trhu práce a pečovat o něj.

**Vize zařízení** je taková, že chce být neziskovou organizací, která dle poptávky zajišťuje profesionální sociální, preventivní a návazné služby pro děti, mladé lidi a rodiny na Královéhradecku, a nabízí zajímavé aktivity pro veřejnost.

#### **Organizační struktura:**

1. Rada sdružení
2. Ředitelka sdružení
  - Fundraising, PR a Ekonomické oddělení
  - Administrativa
  - Sociální a preventivní programy ( NZDM Klídek - klub pro mládež, NZDM Klídek - Dětský klub, Terénní program STREET, Preventivní program SPIRÁLA, Vzdělávací a poradenské centrum SALIX )
  - Návazné služby ( Probační a resocializační programy, Mateřský klub POHODA, multifunkční hřiště PLÁCEK )



- Akce pro veřejnost ( KLÍDEK FEST a Alternativní kultura, LABIRINT LAN, GRAFFITI STREET JAM, VÍTÁNÍ JARA NA PLÁCKU, MALOVÁNÍ NA CHODNÍKU, Benefiční večer s... )

### **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Klídek ( NZDM Klídek )**

#### **Cíl a účel organizace:**

Hlavním cílem je zlepšovat kvalitu života cílové skupiny a předcházet sociálně nežádoucím jevům. Posláním obou klubů je poskytovat dětem a mládeži ohroženým sociálně nežádoucími jevy pomoc a podporu v obtížných životních situacích prostřednictvím sociálních služeb. Nabízí jim bezpečný prostor, kde mohou trávit volný čas a doprovází je obdobím dětství a dospívání.

#### **Zdroje financování:**

Dotace, Nadační příspěvky, Granty, tržby z prodeje a služeb, výtěžky z veřejných akcí, Dary ( finanční i věcné ).

#### **Personální obsazení:**

Vedoucí sociálních a preventivních programů, koordinátorka, Klub pro mládež – 2 sociální pracovníci, Klub pro děti – 2 sociální pracovníci, odborní pracovníci, externí supervizoři.

#### **Rozsah nabízených služeb:**

V dětském klubu jsou služby poskytovány celý týden mimo středy od 13 do 18 hodin. Ve čtvrtek je poslední hodina vyhrazena pro individuální práci. V klubu pro mládež jsou služby poskytovány celý týden. Od pondělí do čtvrtka od 14:30 do 19 hodin. Ve čtvrtek je poslední hodina vyhrazena pro individuální práci. V pátek je klub otevřen od 14 do 18 hodin.

Sociálně terapeutické činnosti, výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a zprostředkování kontaktu se společenským okolím.

#### **Cílová skupina klientů:**

Dětský klub je tu především pro děti ve věku 8 – 14 let, které jsou ve vyšší míře ohroženy sociálně nežádoucími jevy, nacházejí se v obtížných životních situacích, mohou být

v konfliktu se sociálním okolím a společenskými normami, mají specifické nároky na trávení volného času.

Klub pro mládež je tu především pro lidi ve věku 14 – 20 let, kteří jsou ve vyšší míře ohroženi sociálně nežádoucími jevy, nacházejí se v obtížných životních situacích, mohou být v konfliktu se sociálním okolím a společenskými normami a mají specifické nároky na trávení volného času.

#### **Kontraindikace:**

Ti co přicházejí a potřebují jinou službu, než je zařízení schopno nabídnout, pokud má klient specifické potřeby ( např. tělesné postižení ) a potřebuje osobního asistenta, pokud nespadá do cílové skupiny ( např. věkem ), pokud má klient udělenou sankci zákazu vstupu a jestliže je naplněna kapacita klubu.

#### **Způsob navazování kontaktu s klienty:**

Klienti se o zařazení mohou dozvědět od kamarádů, z internetu, od návazných institucí, či v jiném klubu. S každým novým potencionálním uživatelem se udělá tzv. Prvokontakt, ve kterém mu řekne o zařízení a předá mu propagační materiály.

#### **Dostupnost:**

Bezbariérový přístup není umožněn. Dobrá lokalita, v blízkosti zařízení je zastávka MHD.

#### **Základní metody a techniky práce s klienty:**

Základní metodou je tzv. Kontaktní práce, sociální poradenství, práce se skupinou, individuální poradenství, jednání s návaznými institucemi, nepřímá práce.

#### **Využívání práce dobrovolníků:**

V klubu není možná. Pouze v případech kdy je akce pod záštitou celého sdružení.

#### **Vybavenost zařízení a typy služeb, které jsou poskytovány:**

Kontaktní práce ( běžný kontakt s pracovníky, povídání si, spolubytí), rozhovor o sociální situaci ( povídání na různá běžná témata z života klientů ), podpurný rozhovor (rozhovor, při kterém může klient od pracovníka získat podporu a zpětnou vazbu), situační intervence ( momentální zásah, např. když někdo porušuje práva klientů ), krizová intervence

( pomoc v náhlé těžké situaci ), poradenství ( dlouhodobější setkávání s pracovníkem nad určitým tématem ), práce se skupinou ( např. rozhovor ve skupině více lidí ), poskytnutí informací ( pracovník pomůže vyhledat informace, které klient potřebuje ), podpora při přípravě do školy ( např. společné psaní úkolů, pomoc s látkou, přezkoušení atd. ), podpora vlastních aktivit, volnočasové aktivity ( šipky, stolní hry, fotbal, promítání filmů atd. ), akce konané mimo NZDM ( např. výlety ), akce konané v NZDM ( např. diskotéky, turnaje ), práce se sociálním okolím uživatele ( např. rozhovor s rodiči, učitelem ), jednání s institucemi ve prospěch uživatele ( např. s kurátorem, psychologem atd. ), doprovod do návazné instituce ( např. lékař, psycholog, probační a mediační služba ), preventivní programy, zážitkové výjezdové aktivity, besedy ( na různá témata, s odborníkem z venku ).

### **Zda a jak jsou zajišťovány potřeby klientů:**

Ústní či telefonickou formou buď pracovníkům klubu nebo vedoucímu sociálních preventivních programů, písemně do boxu, dopisem či emailem.

## **2. *OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SALINGER***

**Adresa:** Gočárova třída 760, Hradec Králové 500 02

Občanské sdružení Salinger vzniklo v roce 1997 s cílem poskytovat mladým lidem podporu v začleňování do společnosti a hájit jejich oprávněné zájmy. V královéhradeckém kraji realizuje služby sociální prevence a pro-rodinné aktivity.

**Pracuje především** s dětmi a mládeží na Moravském předměstí ( NZDM Modrý pomeranč), pracuje s dětmi, mládeží i celými rodinami v sociálně vyloučených lokalitách (KC Amaro Phurd- Pražská, Okružní), pracuje s žadateli o náhradní rodinnou péči a pěstounskými rodinami ( Stopa čápa ), pracuje s rodinami v obtížných životních situacích ( Triangl ), provozuje pro-rodinné centrum ( Budulíněk ).

**Základním cílem** sdružení je poskytovat lidem podporu v procesu jejich začleňování do společnosti, hájit zájmy a blaho dětí a mládeže, podporovat národnostní menšiny a práva sociálně znevýhodněných a sociálně potřebných. Za účelem naplnění cílů vyvíjí sdružení tyto aktivity: sociální práci zaměřenou na sociálně potřebné nebo znevýhodněné, rizikové, problémové děti, mládež a dospělé, primární, sekundární a terciální prevenci sociálně negativních a patologických jevů, poradenskou činnost, vzdělávací a výchovné programy, volnočasové aktivity, podporu aktivního trávení volného času, působení v komplexních

programech prevence kriminality a programy zaměřené na problematiku náhradní rodinné péče.

**Organizační struktura:**

1. Výbor
2. Ředitelka sdružení
  - Manažer pro kvalitu a vztahy s veřejností a Referentka sdružení
  - Externě: Účetní, Supervizor, Metodik a Technická podpora DPP, Správce PC, Webmaster, Technicko-hospodářský pracovník
  - NZDM Modrý pomeranč ( Klub Beruška a Klub Orange )
  - KC Amaro Phurd Pražská
  - KC Amaro Phurd Okružní
  - Triangl
  - Aktivity zaměřené na problematiku náhradní rodinné péče ( Stopa Čápa )
  - Budulínek ( Dětský koutek, Nekuřácká kavárna, Tělocvična, Učebna )

**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč ( NZDM Modrý pomeranč )**

**Cíl, účel organizace:**

Nepobytové zařízení, kde děti a mládež ve věku 7 – 21 let z Hradce Králové mohou společně trávit volný čas a najít pomoc a radu v obtížných životních situacích. NZDM jim pomáhá najít jejich místo ve společnosti.

Prostřednictvím volnočasových aktivit poskytovaných v chráněném prostoru rozvíjet sociální dovednosti klientů, vytvářet důvěru klienta k pracovníkovi a usnadnit tak poskytování podpory a pomoci v obtížných životních situacích formou sociálních služeb.

**Zdroje financování:**

Granty, dotace, nadační příspěvky, sponzoři, tržby z prodeje, dary.

**Personální obsazení NZDM:**

Vedoucí, Zástupce vedoucího, Klub Beruška – 2 sociální pracovnice, Klub Orange – 2 sociální pracovnice, záskokáři, externí supervizoři, odborní externí pracovníci specifického poradenství, dobrovolníci.

### **Rozsah nabízených služeb:**

Služby jsou v obou klubech poskytovány každý den mimo středu. V klubu Beruška od 14 do 18 hodin, v klubu Orange od 15 do 19 hodin.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnost, Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, Sociálně terapeutická činnost, Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájemců a při obstarávání osobních záležitostí.

### **Cílová skupina klientů:**

Klub Beruška: Děti ve věku 7 až 14 let z Moravského předměstí v Hradci Králové, které žijí v komplikovaných sociálních vztazích a nemají příliš možností kde a jak trávit volný čas.

Klub Orange: Mládež ve věku 13 až 19 let z Hradce Králové, jejíž životní styl je v rozporu se společenskými normami a ohrožuje její zdravý vývoj.

### **Kontraindikace:**

Klientem nemůže být člověk, který nespadá do cílové skupiny, nebo ten který potřebuje specifické služby ( př.: osobního asistenta ).

### **Způsob navazování kontaktu s klienty:**

Klienti se o zařízení mohou dozvědět z internetu od kamarádů, nebo na úřadě či v jiném klubu. S každým novým klientem je dělán tzv. první kontakt, ve kterém pracovnice ukáže prostory klubu, řekne potencionálnímu klientovy, co se v klubu může a nesmí a jaké aktivity jsou zde poskytovány a jaká mi klient práva a povinnosti a dá mu propagační materiály.

### **Dostupnost:**

Bezbariérový přístup není umožněn. Technickou dostupnost zajišťuje MHD Hradec Králové.

### **Základní metody a techniky práce s klienty:**

Základní metodou je tzv. Kontaktní práce, kde pracovník navazuje kontakt s klientem a cílem kontaktu je vytvoření prostoru pro nabídku a realizaci služeb. Pracovník přichází s nabídkou a klient si vybírá. Dále individuální poradenství pro klienty NZDM každou středu a internetové poradenství.

### **Využívání práce dobrovolníků:**

Dobrovolníci jsou zde vřele vítáni a plně využíváni.

### **Vybavenost zařízení a typy služeb, které jsou poskytovány:**

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - podpora vlastních aktivit (pomoc s realizací vlastních nápadů klientů), doučování (včetně individuálního přístupu k dětem se specifickými poruchami učení), preventivní programy (besedy, diskuse, poskytnutí kondomu/těhotenského testu, promítání dokumentárních filmů), volnočasové aktivity, hra na hudební nástroj, filmový klub, situační intervence, skupinové aktivity (skupinové hry na rozvoj sociálních dovedností). Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - akce mimo klub, víkendové a vícedenní akce. Sociálně terapeutické činnosti - pomoc v krizi, individuální rozhovor, poradenství, práce se skupinou. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - zprostředkování kontaktu na odborníka, poskytnutí informace, jednání s institucemi ve prospěch klienta, doprovod, práce s osobami blízkými

### **Zda a jak jsou zjišťovány potřeby klientů:**

Formou schránek a knihy přání a stížností, individuálních rozhovorů s klienty a individuálním poradenstvím.

## **8.2 Hodnocení naplňování standardů kvality**

Pro poskytování sociálních služeb, jsou standardy kvality její nejdůležitější součástí. Nejen, že poskytují pracovníkům vodítko, jak správně danou službu plnit, ale jsou i významným zdrojem kontroly této práce. Za svůj cíl jsem si tedy dala zhodnotit, jak jsou dané standardy naplňovány v mnou jmenovaných zařízeních. Nejprve jsem si každý standard a jeho kritéria prostudovala po teoretické stránce a to v příručce pro uživatele, kterou vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí a pak také v manuálu, který je součástí každého zařízení. Pak jsem ho v praxi formou pozorování zhodnotila, jak je naplňován. Některé mé nejasnosti jsem ještě doplnila konzultacemi s pracovníky a s uživateli této služby.

Výsledky budu interpretovat následující formou: Nejprve napíši oblast a standard, který jsem zkoumala a pod něj napíši obě zařízení a pomocí škály uvedu, zda je standard naplňován. Škála bude v tomto rozmezí: ano, spíše ano, spíše ne, ne, nevím. Po tomto vyjádření přijdou důkazy mého hodnocení. Jelikož obě zařízení pracují se stejnou cílovou

skupinou, tak se plnění standardů někde vůbec neliší, a proto vyjádření spojím do jednoho. Přesto se však vyskytnou rozdíly v plnění standardů a ty vypíší u každého zařízení zvlášť.

### **8.3 Interpretace výsledků**

Pro poskytování sociálních služeb je nejdůležitější oblastí, oblast procesní, která přesně definuje, co vše musí daná služba obsahovat ve vztahu k uživateli. Oblast personální definuje podmínky a organizační zajištění sociálních pracovníků a oblast provozní má za úkol vydefinovat příznivé situace a podmínky, ve kterých má být služba poskytována. Myslím si, že pro svoje hodnocení jsem si zvolila opravdu kvalitní zařízení, které poskytují sociální službu jasně a věcně. Dokládá to i fakt, že pár týdnů před mým průzkumem, byla v obou zařízeních komise, která zkoumala do jaké míry jsou naplňovány standardy kvality. Obě zařízení prošla jen s malými výtkami.

#### **8.3.1 Oblast procesní**

##### 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

NZDM KLÍDEK – SPÍŠE ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Veškeré informace o cílech a způsobech poskytování sociální služby jsou jasně definovány a popsány v metodikách práce. Dále ve výročních zprávách, propagačních materiálech a na webových stránkách zařízení. Při jakékoli prezentaci na veřejnosti, jsou tyto informace uváděny, jako základní a pro chod zařízení stěžejní. Striktně jsou dodržovány a stojí na nich celá sociální služba.

Cílem této služby je hlavně zlepšování kvality života cílové skupiny a zaměření se na prevenci před sociálně patologickými jevy. Dílčí cíle si stanovuje každé zařízení samo a to na jeden rok dopředu, ty vycházejí z podnětů od klientů, pracovníků, vedoucích i celé organizace a jsou vyhodnocovány na konci kalendářního roku.

NZDM KLÍDEK

Cílovou skupinou jsou především děti a mladiství v rozmezí od osmi do dvaceti let, kteří jsou ve vyšší míře ohroženi sociálně patologickými jevy, nacházejí se v obtížné životní situaci, mohou být v konfliktu se sociálním okolím či společenskými normami, hledají alternativu k trávení volného času a mají zájem se rozvíjet. Trochu mi zde chybí jasně vydefinovaná kritéria, podle kterých by se měl zájemce o službu posuzovat

## NZDM MODRÝ POMERANČ

Cílovou skupinou jsou především děti a mladiství ve věku od sedmi do devatenácti let. Pro spadání do cílové skupiny jsou přesně vymezena kritéria. První kritérium je, že zájemce o službu má problémy s navazováním vrstevnických vztahů, jedná se o konflikty s vrstevníky, se spolužáky, je obětí či agresorem šikany, prochází obdobím nešťastné lásky či rozchodu. Druhým kritériem je, že zájemce o službu pochází z komplikovaného či znevýhodněného rodinného prostředí, jedná se o neúplné rodiny, zanedbávání, citové deprivace, konflikty s rodiči, partnery rodičů, prarodiči, či sourozenci, jsou oběťmi domácího násilí, v rodině je problém s návykovými látkami, rozvod rodičů a následný sňatek, promiskuita rodičů, nízká životní úroveň. Třetí kritérium je, že má zájemce o službu potíže ve škole, má špatný prospěch, potřebuje doučování, má konflikty s učiteli, spolužáky, změnil školu či má specifické poruchy učení. Čtvrté kritérium je, že zájemce o službu se chová v rozporu se společenskými normami, má problém s uznáním autority, neovládá základní hygienické a společenské návyky, experimentuje s návykovými látkami, krade či se dopouští vandalství.

Pro kvalitní poskytování služeb se v obou zařízeních dodržují pravidla spojená s kapacitou klubu. V dané chvíli může být v klubu maximálně dvacet uživatelů, pokud jich je tam nad míru, jsou nově přichozí požádáni, aby odešli. Existuje samozřejmě i rezerva, což znamená, že na jednoho pracovníka klubu připadá v rozhodný okamžik maximálně 12 uživatelů.

Služby, které jsou tu poskytovány, se dělí do několika skupin. Jedná se o základní poradenství, je to poskytování informací a pomoc při řešení nepříznivé sociální situace, dále jde o činnosti výchovně vzdělávací, tedy sama kontaktní práce, podpora při přípravě do školy, situační intervence, podpora vlastních aktivit, zprostředkování kontaktu se sociálním okolím uživatele, sociální terapie, jedná se zde o rozhovor o sociální situaci, krizovou intervenci, práci se skupinou, podpůrný rozhovor, poradenství, dále jde o poskytování informací, doprovodu do návazné instituce a jednání s institucemi ve prospěch uživatele. Poslední jsou fakultativní činnosti, jako volnočasové aktivity, zážitkové výjezdy, akce konané mimo zařízení, besedy či exkurze.

Kdo nesplňuje zadaná kritéria, pro toho služba není určena a je požádán aby zařízení opustil. Samozřejmě je mu vysvětleno proč.



## 2. Ochrana práv osob

NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Obě zařízení mají jasně vydefinovaná pravidla, která jsou písemně zachycena v metodikách pro poskytování sociální služby. Tato pravidla v první řadě vycházejí z listiny základních práv a svobod a dalších legislativních norem, jako je Etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex České asociace streetwork a Charty práv dítěte.

Pravidla ochrany uživatelů jsou následující: respektování přiměřeně věku uživatelů, důstojné zacházení bez diskriminace, což znamená, že pracovníci volí ke všem stejný přístup a neupřednostňují jednoho uživatele před druhým ( všichni pracovníci i já jsem se přesvědčila, že je to v praxi velice těžké ), stejně jako neznevýhodňování jednotlivců či skupin, nepoužívání nedůstojného oslovování uživatelů, dodržuje se princip mlčenlivosti a umožňuje se uživatelům uplatňovat vlastní vůle v procesu užívání služby a jednat na základě vlastních rozhodnutí tak, aby mohli být sami sebou.

Pracovníci poskytují služby odborně a upřednostňují nedirektivní přístupy v práci a direktivní přístupy s uživatelem. Seznamují uživatele s jejich právy, pravidly a sankcemi a možnostmi, jak podat stížnost.

Uživatelé mají právo na ochranu osobní svobody ( tedy zabránění tomu, aby se důvěrné informace, sdělení či osobní informace shromažďovali či používaly bez jejich vědomí a souhlasu ), soukromí, osobních údajů ( veškeré osobní údaje potřebné jsou užívány jen k evidenci, nesmí být jinak použita a uživatel má možnost do své dokumentace kdykoli nahlédnout ), ochranu před zneužíváním, svobodu myšlení, svědomí, náboženského vyznání, právo na příslušnost k náboženské a etnické menšině a právo na ochranu před diskriminací.

Pokud by však došlo k porušení výše zmíněných pravidel a práv pracovníkem, musí vždy druhý pracovník zasáhnout. Zkonzultuje a upozorní na porušení práv uživatele a vyslechne si i názor porušitele. Tuto skutečnost oznámí koordinátorovi.

Veškeré tyto skutečnosti deklaruje i to, že pracovník, ještě před výkonem své profese podepisuje mlčenlivost.

## 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – SPÍŠE ANO

Tento standard jasně vymezuje stěžejní práci sociálního pracovníka vůči uživateli služby. Jedná se o jednu z nejzajímavějších částí jeho práce. Obě zařízení mají tento standard dobře zpracovaný, ale musím říci, že NZDM KLÍDEK, má přidáno na konci této služby něco,

co shledávám jako podstatné, tzv. Income dotazník, který v NZDM MODRÝ POMERANČ chybí.

Celý proces jednání se zájemcem o službu, je zahájen tzv. prvokontaktem, nebo-li navázáním kontaktu se zájemcem o službu, předání mu informací o zařízení a poskytovaných službách, zjištění základních informací o zájemci o službu – jako je jméno nebo přezdívka, popřípadě i věk zájemce o službu a představení kontaktních pracovníků. Dále co od služby očekává a odkud se o ní dozvěděl.

Pokud se zájemce o službu i nadále o ní zajímá, jsou mu ukázány prostory zařízení a jeho chod ( jedná se hlavně o dodržování pravidel, sankce, práva, otevírací doba, formy vedení dokumentace a její účel ), jsou mu předány informace a materiály o zařízení, pracovníkem shrnuty základní informace a je dán prostor pro dotazy. V případě trvalého zájmu a spadání zájemce do cílové skupiny, pak probíhá tzv. zkušební období, které trvá maximálně dva měsíce a zahrnuje tři až dvacet setkání. Toto období je završeno dohodou a je charakterizováno tím, že se pracovník seznamuje se zájemcem o službu, komunikuje s ním, snaží se zaměřit na oblasti, ve kterých bude potřebovat uživatel pomoci a to pomocí individuálního rozhovoru. Veškeré důležité informace jsou pak pracovníkem zaznamenány do osobní složky, která je uzamčena v kartotéce. Pokud se toto neuskuteční během dvou měsíců, musí zájemce projít celým tímto procesem znova, což je možno jen dvakrát za sebou, poté musí zájemce půl roku počkat, než bude opět moci službu využívat.

Na konci zkušební období se předá zájemci Income dotazník, který obsahuje údaje o zájemci, informace o jeho životě, oblasti potřeb a slouží, jako nástroj zjištění příslušnosti k cílové skupině ( tento dotazník má jen NZDM KLÍDEK ).

Klíčového pracovníka si uživatel může zvolit. Ten pak zajišťuje individuální potřeby, sepisuje s uživatelem dohodu, vede evidenci, pečuje o složku uživatele a zajišťuje další činnosti spojené s poskytováním služby. Klíčového pracovníka může uživatel změnit a to maximálně dvakrát za rok.

#### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Na konci zkušební období je celý proces završěn kontraktem mezi uživatelem a zařízením skrze kontaktního pracovníka. Po předchozí domluvě, za pomoci individuálního rozhovoru, který probíhá v soukromí, se sepíše smlouva o poskytování sociálních služeb.

## NZDM KLÍDEK

Zde se vydefinuje obecný cíl a služby, o které má uživatel zájem. Smlouva obsahuje i přílohu, ve které jsou vymezena práva, pravidla a sankce za jejich nedodržování. Smlouva se předloží koordinátorovi ke schválení. Sepíše se vždy ve dvou originálech. Jeden si nechá zařízení a je uloženo v dokumentaci a druhý dostane uživatel sociální služby. Smlouva je sepsána na rok a v polovině a těsně před koncem proběhne revize.

## NZDM MODRÝ POMERANČ

Společně s podpisem smlouvy se sestavuje tzv. individuální plán, který se každé tři měsíce kontroluje, jak jsou naplňovány cíle v něm stanovené. V příloze je ještě přidán provozní řád zařízení a manuál práv, povinností a sankcí za jejich nedodržování. Smlouva s individuálním plánem je sepsána ve dvou originálech, jeden se předá uživateli a druhý si zařízení zaeviduje.

V průběhu trvání smlouvy může dojít i k jejímu ukončení ze strany zařízení a to za hrubé porušení pravidel, nemožnosti dalšího poskytování služeb, uživatel si více než šest měsíců neplní svoje závazky ( pokud by však i po té projevil zájem stát se znovu uživatelem služby, musí projít celý proces od prvokontaktu, přes zkušební období, až po sepsání smlouvy znovu ) a nebo dovršil věk, díky němuž již nespadá do cílové skupiny. Uživatel je seznámen s jinými službami a dostane na ně kontakt. Pokud chce uživatel smlouvu zrušit, sejdou se klíčový pracovník a uživatel na individuální schůzce, zhodnotí období poskytování služeb, zajistí si vzájemnou zpětnou vazbu a ukončí poskytování služeb.

### 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

#### NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – SPÍŠE ANO

Individuální plán se s uživateli sociálních služeb sestavuje v obou zařízeních, ale jeho průběh se od sebe malinko liší.

## NZDM KLÍDEK

Zde se individuální plánování zahajuje od chvíle kdy jedinec vstupuje do zkušebního období, jedná se hlavně o předávání informací a vyplnění Income dotazníku. Po sestavení smlouvy o poskytování služeb a vydefinování obecného cíle se sestavuje individuální plán, kde se vytyčují dílčí cíle a témata, která klient řeší. Na naplnění individuálních cílů se podílí nejen uživatel a klíčový pracovník, ale i ostatní pracovníci zařízení. Individuální plán obsahuje postup a kritéria pro dosažení cílů. Pravidelně je revidován jednou za měsíc a týká se hlavně toho, zda je cíl naplňován, zda byli vhodně zvoleny aktivity k jeho dosažení, co dalšího by se mělo udělat pro jeho lepší dosažení.

## NZDM MODRÝ POMERANČ

Individuální plán se sestavuje společně s podpisem smlouvy. Po třech měsících provádí klíčový pracovník společně s uživatelem služby za pomoci individuálního rozhovoru, kontrolu naplňování cílů. Pokud se cokoli změní, nebo uživatel vydefiniuje další cíle a služby, které by rád využíval, sepíše se příloha, která se přidá ke smlouvě.

Pokud uživatel nedodržuje cíle a termíny pro plnění cílů, je s ním vše projednáno na individuální schůzce, pokud i nadále nespolupracuje, může s ním být ukončena dohoda o poskytování služeb.

Individuální plán může být ukončen ze strany zařízení v případě, že je dosaženo stanoveného cíle, nebo cíl již není aktuální, uživatel neplní stanovené závazky, déle než šest měsíců do zařízení nepřišel, nebo poskytovatel služby zanikne. Ze strany uživatele může být plán ukončen kdykoli. Klíčový pracovník a uživatel se sejdou na individuální schůzce, kde vyhodnotí průběh, naplňování cílů a provedou o tom záznam.

### 6. Dokumentace o poskytování služeb

NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ - ANO

Dokumenty uživatelů jsou částečně uchovávány v písemné podobě, ale i v elektronické evidenci. Dokumenty v písemné podobě jsou uzamčeny v kanceláři ve skříňce a přístup k nim mají jen pracovníci, na vyžádání i studenti na praxi a s dovolením uživatele k nim mají přístup i ostatní odborníci. Do elektronické evidence mají přístup jen pracovníci, kteří znají heslo pro přístup do databáze.

Každý pracovník, dobrovolník i student na praxi musí před zahájením práce s cílovou skupinou podepsat „mlčenlivost“. Je to jedna z důležitých podmínek pro poskytování sociální služby.

### 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

NZDM KLÍDEK - ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

V obou dvou zařízeních existuje systém podávání stížností, který je písemně zachycen i v metodikách pro poskytování služby. Uživatelé služeb jsou s tím seznámeni při podpisu smlouvy a obdrží i krátký manuál, jak se stížnosti podávají a vyřizují.

Stížnosti se mohou podávat v souvislosti s poskytováním služby a kvalitou, chodem zařízení, průběhu aktivit, sankcemi. Veškeré stížnosti jsou zaznamenány do knihy stížností. Odpovědi na stížnosti jsou na dvou místech, první je na nástěnkách v zařízení, druhým

místem je právě kniha stížností. Pokud dojde k nespokojenosti ze strany uživatele s vyjádřením se ohledně stížnosti, může podat do 14 dnů odvolání, které putuje k vyšší instanci, tedy správní radě. Ta se schází jednou za měsíc, a proto je na stížnost odpovězeno do třiceti dnů.

Stížnosti se podávají v ústní podobě a to kontaktnímu pracovníkovi, koordinátorovi či vedoucímu zařízení. Tyto stížnosti jsou vyřízeny do patnácti dnů od jejich podání. Tato lhůta je opravdu nejdelší, v praxi jsou stížnosti většinou vyřizovány do týdne. Na složitější si opravdu pracovníci ponechají patnáct dní, během kterých se radí i se spolupracovníky, koordinátorem, vedoucím zařízení či supervizorem.

Stížnosti se dají podat i písemně a to do boxu na stížnosti umístěném na toaletách a nebo emailem. Tyto stížnosti se projednávají vždy na nejbližší poradě a závěry z nich jsou vyvěšeny na nástěnkách v budově zařízení a zapsány do knihy stížností.

#### 8. Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje

NZDM KLÍDEK - NEVÍM, NZDM MODRÝ POMERANČ - NEVÍM

V praxi se tento standard příliš nerealizuje. Manuál je pro něj sepsán, a proto si myslím, že po teoretické stránce je v obou zařízeních velice dobře zpracován. Zájem uživatelů o další služby je minimální, tedy spíše žádný. Po teoretické stránce vypadá tento proces tak, že kontaktní pracovník na popud svůj či uživatele, kontaktuje návazné instituce, kontakt se děje buď na základě sepsané smlouvy, nebo pokud se jedná o konkrétní případ, musí být dán souhlas uživatele. Tento kontakt musí být vždy zapsán do karty uživatele. Aktuální databázi má na starosti koordinátor. Instituce, které by mohly být kontaktovány, jsou psychologické poradenství a diagnostika, odbor sociálních věcí a zdravotnictví královéhradeckého kraje, oddělení prevence, rozvoj a sociálně právní ochrana, občanské poradenské středisko či poradna pro oběti násilí a trestné činnosti.

### **8.3.2 Oblast personální**

#### 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

NZDM KLÍDEK – ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

V metodikách pro poskytování sociálních služeb jsem se přesvědčila, že mají obě zařízení velice precizně zpracovanou organizační strukturu a to jak pro každý klub zvlášť, tak i celého Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Je zde uveden přesný počet míst i úvazků, které zařízení potřebuje a kvalifikační požadavky na pracovníky. Všichni

zaměstnanci jsou vzděláni dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, což jsem se přesvědčila i z jejich titulů.

V každém klubu je po dvou kontaktních pracovnících, vede je jeden koordinátor a vše zajišťuje vedoucí Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Postup přijímání nových pracovníků je předem stanoven a nová pracovní místa jsou zveřejněna na webových stránkách. V prvním kole se vytipují uchazeči, kteří se pozvou na pohovor před výběrovou komisí a zde se vybere ten nejlepší. Ihned po přijetí je pracovník zaškolen po teoretické stránce, seznámen se všemi teoretickými materiály a teprve potom je uveden do praxe. Druhý pracovník jej představí na klubu uživatelům a zprvu mu pomáhá při kontaktu a práci s cílovou skupinou. Teprve asi po dvou měsících začíná sepsávat dohody.

#### 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

NZDM MLÍDEK – SPÍŠE ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Každý pracovník má dle zákona o sociálních službách povinnost na dvacet-čtyři hodin sebevzdělávání ročně. Od partnerských sdružení chodí do obou zařízení nabídky na sebevzdělávací aktivity.

NZDM KLÍDEK

Dodržuje pravidla daná zákonem, ale po pohovorech s pracovníky jsem zjistila, že na nadstavbové sebevzdělávání nezbyvá mnoho času. Navíc si sebevzdělávací kurzy hledají ve svém volném čase.

NZDM MODRÝ POMERANČ

Dodržuje pravidla stanovená zákonem a zaměstnanci mají vyčleněnou půl hodinu denně na shánění dalšího vzdělávání. Když si však zapomenou vybrat nějaký kurz koordinátor jim to připomene. Postup sebevzdělávání je přesně písemně zachycen v metodikách. Je pravdou, že v tomto zařízení velmi dbají na další sebevzdělávací aktivity a pokud jsou finanční prostředky, tak jsou pracovníci vybízeni ještě k dalšímu sebevzdělávání. Po každém kurzu pracovník na poradě informuje kolegy o přínosu kurzu, obsahu a úrovni. Vedoucímu zařízení odevzdá kopii o osvědčení. Na konci kalendářního roku vyhodnocuje pracovník společně s vedoucím zařízení přínos všech kurzů na základě individuálního rozhovoru.

Pro rozvoj pracovníka a jeho dovedností a kompetencí se využívá i jeho sebehodnocení. Pracovník si na tři měsíce dopředu stanoví cíle, kterých by chtěl dosáhnout a po uplynulé době konzultuje jejich naplňování s koordinátorem.

### **8.3.3 Oblast provozní**

#### 11. Místní a časová dostupnost poskytované služby

NZDM KLÍDEK – ANO, NZDM ODRÝ POMERANČ – ANO

Obě zařízení jsou umístěna v dobré lokalitě, s dobrou dostupností hromadné dopravy. Lokalita byla vyhodnocena jako potřebná dle statistik policie ČR, komunitního plánování a sociodemografické analýzy. Čas je volen na základě potřeb uživatelů a to v pracovních dnech, v odpoledních hodinách tak, aby byla respektována povinná školní docházka. Služba je samozřejmě omezena v době, kdy klesá zájem o službu a to v době prázdnin či vánoc, je to samozřejmě bráno i jako čas pro regeneraci a odpočinek pracovníků.

#### 12. Informovanost o poskytované sociální službě

NZDM KLÍDEK – ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Obě zařízení poskytují dostatečné informace o poskytované službě vůči veřejnosti. Informace jsou na webových stránkách zařízení, na nástěnkách budov a to z jejich čelních stran, v tištěných propagačních programech a výročních zprávách. Je zde uveden veřejný závazek, poslání programu, název zařízení, otevírací doba, pravidla, práva, sankce. Kapacity služby, statistiky, zřizovatel, poskytované služby, kontakty, způsoby podávání a vyřizování žádostí.

#### 13. Prostředí a podmínky

NZDM KLÍDEK – SPÍŠE ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – SPÍŠE NE

Co mají obě zařízení společné je to, že při nedostatečném počtu pracovníků, kdy nelze zajistit plný provoz klubů, se buď kluby spojí dohromady, nebo se omezí doba otevření. Což se naštěstí stává jen velmi zřídka.

Všichni pracovníci se musí řídit Etickým kodexem, dodržovat vnitřní předpisy zařízení, nejednat vůči uživatelům diskriminativně, při práci na klubu si nevyřizovat své osobní záležitosti, nepůjčovat uživatelům peníze, nedávat jim drogy, alkohol ani cigarety, dodržovat otevírací dobu a dohlížet na dodržování pravidel.

Uživatelé služby znají pravidla, která musí dodržovat, za jejich nedodržování plynou sankce, které jsou předem jasně stanové. Mají samozřejmě i svoje práva. Toho všeho se drží, což stvrzují i podepsáním smlouvy.

NZDM KLÍDEK

Hygienické podmínky jsou tady dodržovány opravdu precizně. Před zahájením klubu pracovník vyvětrá, zatopí a zkontroluje stav baru. Po skončení klubu je pracovníci umyto

nádobí a otřeny všechny stoly a bar. Myslím si, že by nebylo špatné zapojit do této aktivity i uživatele služby, cítili by se tak pak víc jako součást zařízení a učili by se při tom zodpovědnosti. Další úklid dodržuje uklízečka. Pracovníci vedou uživatele i ke třídění odpadu, což je opravdu úžasný nápad a velice se uchytil. Myslím si, že se zde zbytečně plýtvá se světelnou energií.

#### NZDM MODRÝ POMERANČ

Zde jsem se nesečkala s tak velkou precizností při úklidu. Uživatelé zde ani netřídí odpad, ale dodržují se zde úklidové podmínky. Za to se zde šetří se světelnou i tepelnou energií.

#### 14. Nouzové a havarijní situace

##### NZDM KLÍDEK - ANO , NZDM MODRÝ POMERANČ - ANO

V metodikách pro poskytování služeb jsou písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou při poskytování služeb nastat a jejich řešení. Takovými situacemi jsou krádeže a poškození majetku uživatelů, krádeže a závažné poškození vybavení klubu. Dále výskyt ohrožující osoby, ať jsou uživatelé služby pod vlivem omamných látek či jsou agresivní vůči zařízení, majetku či ostatním uživatelům nebo mají suicidní či sebepoškozující tendence. Dále je zde uveden postup co dělat při závažném úrazu uživatele či pracovníka. Co dělat v případě výskytu infekční choroby či parazitů a také v případě živelné či jiné katastrofy.

Pokud k nějaké takovéto situaci dojde, zapíše se vše do knihy denních záznamů a knihy pro evidenci havarijních situací. Po takovéto situaci se vždy pracovníci a uživatelé sejdou a pohovoří si o tom, co se stalo. Zda by se takovéto situaci nedalo předcházet a zda byla řešena správně, popřípadě co dalšího či jiného by se dalo udělat.

#### 15. Zvyšování kvality sociálních služeb

##### NZDM KLÍDEK – ANO, NZDM MODRÝ POMERANČ – ANO

Obě dvě zařízení se snaží zvyšovat kvalitu nabízených služeb, a to formou zjišťování spokojenosti s nabízenými službami a to průběžně formou individuálních či skupinových rozhovorů a průběžného vyhodnocování naplňování individuálních potřeb uživatelů. Pravidelně jednou za rok je uživatelům zadán dotazník, který se týká spokojenosti s nabízenými službami. Čtvrtletně se analyzují potřeby uživatelů a zaznamenávají se hlavní témata, která uživatele zajímají, jako je rodina, škola, intimní vztahy či drogové závislosti. Statisticky se vyhodnocují služby za kalendářní rok. Započítává se počet uživatelů a uživatelé



nový, počet poskytnutých služeb a jejich četnost a to vše se porovná s rokem předcházejícím. Dále se stanovuje kontrola a evaluace ročních cílů služby, to vše musí vycházet z vývoje poskytovaných služeb a potřeb uživatelů. Důležitá je i zpětná vazba od pracovníků, zjišťuje se funkčnost služby a její hodnocení. Pro kvalitu služby je důležité i vyhodnocování stížností a náprava věcí, na které si uživatelé stěžují. Poslední věcí je i zpětná vazba od spolupracujících institucí, která se děj jednou ročně.

#### **8.4 Závěr a doporučení**

Obě zařízení plní svoje cíle a poskytují sociální služby s velkou precizností a neustále se snaží vylepšovat jejich kvalitu. Je jasné, že ne vše funguje na sto procent, a proto zde najdeme i malé nedostatky, které se pečlivou a svědomitou prací, dobře fungujícího týmu dají odstranit. Jsem ráda za to, že se o to obě zařízení pokoušejí a místo vzájemné rivality u nich funguje kooperace.

Prostředí a podmínky, ve kterých je služba poskytována na mě působí velmi rodinně a mile, zaměstnanci se naplno věnují své práci, uživatelům a studentům na praxi. Jako velmi pozitivní shledávám skutečnost, že v NZDM MODRÝ POMERANČ pro práci využívají i činnost dobrovolníků, která se jim velmi osvědčila. Několikrát jsem se přesvědčila, že jsou zde pracovníci velmi nápomocní a to jak při doučování uživatelů a nebo při zájmových činnostech. Proto jsem byla překvapena, že v NZDM KLÍDEK, tato část „pracovníků“ chybí. Určitě bych jim doporučila, aby nad využíváním dobrovolníků začali uvažovat, myslím si totiž, že to nejen zkvalitní práci s uživateli, ale také to pomůže pracovníkům při naplňování služeb.

I když je cílová skupina v obou zařízeních stejná, přesto se mi zdá, že v lokalitě, kde je umístěn NZDM MODRÝ POMERANČ je tato služba potřebnější, protože její uživatelé žijí v malinko odlišných, můžeme říci, že i horších sociálních podmínkách než uživatelé NZDM KLÍDEK.

V metodikách práce mají obě zařízení precizně zpracované standardy, které vycházejí z praktických zkušeností. Celý prvokontakt se zájemcem o službu je jasně definován a v praxi jsem shledala, že je srozumitelný i pro zájemce. Nejedná se jen o metodiky, ale také o přístup a empatii sociálních pracovníků, která je opravdu obrovská. Se zájemci o službu i s uživateli se jedná přátelsky, nediskriminativně a pracovníci se snaží být uživatelům maximálně nápomocní při řešení obtížných životních situací. I když má NZDM MODRÝ POMERANČ jasně vydefinovaná kritéria cílové skupiny, myslím si, že by nebylo špatné využít něco

podobného jako Income dotazník, který by posloužil jako doklad, že daný zájemce o službu opravdu spadá do cílové skupiny. Tento dotazník funguje v NZDM KLÍDEK a z pozitivních ohlasů, můžu říci, že jej pracovníci shledávají jako jeden z potřebných materiálů pro práci s uživateli. Co shledávám jako pozitivní, je fakt, že zájemce i pracovníci mají zkušební dobu, ve které se vzájemně poznávají a zájemce může potom snáze definovat o jaké činnosti a služby by měl zájem. O individuálním plánování se v NZDM MODRÝ POMERANČ hovoří až od chvíle, kdy se tento plán sepisuje, což si myslím, že je škoda, protože celý proces od vstupu do zařízení až po sepsání smlouvy a plánu je brán jako individuální plánování, které by se mělo zaznamenávat. V NZDM KLÍDEK ho tak skutečně berou, a proto na mě celý proces působí víc komplexněji. Dokumenty vyplývající z tohoto procesu jsou uzamčeny a nebo uchovány v elektronické podobě pod heslem, což je nejlepší varianta jak ochránit soukromí uživatelů. Důležité je, že každý pracovník, který zde pracuje podepisuje tzv. mlčenlivost, která chrání nejen uživatele, ale i zařízení. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb se vyřizují velmi rychle a odpovědi jsou vyvěšeny na viditelných místech, kde si je může každý uživatel přečíst.

Vedení zařízení se velice snaží, aby takto specializovanou službu neposkytoval neodborný pracovník, a proto velmi dbá na vzdělanost pracovníků a snaží se do svých týmů vybírat, jen ty nejlepší. U sebevzdělávání jsem v NZDM KLÍDEK takovou preciznost neshledala. Sice zde dodržují zákonem stanovené další sebevzdělávání, škoda jen, že na nadstavbové aktivity nezbývá mnoho času a peněz. Myslím si také, že by bylo dobré, si na poradách pohovořit o kurzech a jejich přínosech pro účastníky. Bohužel jsem to zde nikdy neslyšela. Myslím si, že větší zájem o další sebevzdělávání pracovníků, by měl plynout i ze strany koordinátora. Toto vše v NZDM MODRÝ POMERANČ funguje a já to vnímám jako opravdový zájem ze strany zařízení o své zaměstnance.

Obě služby jsou poskytovány v místech, které byli dle statistik vyhodnoceny, jako potřebné a čas je stanoven dle potřeb uživatelů a respektuje povinnou školní docházku. Na veřejnost se zařízení prezentují velice svědomitě a poskytují veškeré potřebné informace o svých službách. Z hygienického hlediska bych měla menší výtku vůči NZDM MODRÝ POMERANČ, který není tak svědomitý při úklidu, ani netřídí odpad, což je velká škoda a pro uživatele by to zas tak velký problém nebyl. Nouzové a havarijní situace jsou jasně popsány v metodikách. Naštěstí se pracovníci snaží těmto situacím předcházet. Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb se snaží zařízení zjišťovat průběžně, formou rozhovorů, tak jednou za rok formou dotazníku. Myslím si, že pro spokojenost svých uživatelů dělají opravdu maximum.

## Závěr

Ve své práci jsem se snažila nastínit problematiku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a v závěru jsem se zaměřila na naplňování standardů kvality sociálních služeb ve dvou Královéhradeckých zařízeních.

Nejprve jsem pohovořila o volném čase a jeho pozitivěch, pokud se aktivně využívá, historických meznících, pro vývoj Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a také o závazných dokumentech, které jsou pro práci sociálních pracovníků důležité. Dále jsem se tuto problematiku snažila zachytit z hlediska zákona o sociálních službách, popsala princip nízkoprahovosti, zaměřila jsem se na jejich poslání, cíle, cílovou skupinu a celý proces užívání této služby. Jednu kapitolu jsem věnovala managementu a financování, protože bez nich by služba nebyla možná uskutečnit. Pak jsem se zaměřila na dvě nejdůležitější složky této služby jimiž jsou pracovníci, jejich kvality, kompetence a supervize, jakožto pomocník při sebevzdělávání a uživatelé sociálních služeb a jejich charakteristiky. Jednou z věcí, která tyto uživatele ohrožuje, jsou sociálně patologické jevy, z nichž ty nejvíce ohrožující jsem uvedla a přidala k nim i jejich prevenci. V jednom mnou později jmenovaném zařízení se využívá i práce dobrovolníků, proto jsem jim zde věnovala kapitolu. Pro hodnocení naplňování standardů kvality, jsem si vybrala dvě Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež z Hradce Králové, kde jsem studiem vypracovaných metodik, pozorováním v praxi, rozhovory s pracovníky a uživateli zhodnotila, zda jsou v těchto zařízeních standardy naplňovány. Na závěr mého hodnocení jsem uvedla pár doporučení, která by zařízení mohla při poskytování sociálních služeb využít.

Myslím si, že k psaní mé diplomové práce mi pomohly, teoretické vědomosti, které jsem načerpala ve škole a z literatury vztahující se k této problematice. Dále mé osobní zkušenosti a z praktického hlediska pro mě byla nejvíce obohacující praxe, kterou jsem v těchto zařízeních prodělala, kde se jednalo jak o přímou práci s uživateli, rozhovory a práci s pracovníky, tak i studium metodik.

Moje práce by mohla posloužit nejen pro mnou jmenovaná zařízení, protože jsem zde uvedla jistá doporučení, která by mohla být při práci sociálních pracovníků a při zkvalitňování nabízených služeb využita. Také by mohla posloužit i jiným Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, kteří se snaží poskytovat co možná nejkvalitnější sociální služby a mohla by posloužit i jednotlivcům, kteří se o tuto problematiku zajímají. Ve své práci jsem obě zařízení rozvedla po teoretické stránce a jmenovala jsem zde standardy kvality pro poskytování sociálních služeb a jejich, z mého hlediska, celkem kvalitní naplňování.

Myslím si, že je důležité, aby si veřejnost uvědomila prospěšnost Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, protože se snaží pomoci dětem i mládeži v jejich tíživých životních situacích a pomáhají jim se orientovat v problémech pro ně životně důležitých.

## Literatura

1. FISCHER, S., ŠKODA, J.: *Sociální patologie: Analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*: Vyd.1. Praha: Grada Publishing a.s., 2009, 224s.
2. HÁJEK, B. a kol.: *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*: Vyd.1. Praha: Portál, 2008, 240s.
3. HAVRDOVÁ, Z.: *Kompetence v praxi sociální práce*: Vyd.1. Praha: Osmium, 1999, 166s.
4. HOFBAUER, B.: *Děti, mládež a volný čas*: Vyd.1. Praha: Portál, 2004, 173s.
5. JEDLIČKA, R. a kol.: *Děti a mládež v obtížných životních situacích: Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*: Vyd.1. Themis: Praha, 2004, 478s.
6. KLÍMA, P. a kol.: *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*: Vyd.1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 359s.
7. KRAUS, B.: *Člověk-prostředí-výchova: K otázkám sociální pedagogiky*: Vyd.1. Brno: Paido, 2001, 199s.
8. MATOUŠEK O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*: Vyd.1. Praha: Portál, 2003, 384S.
9. MPSV: *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*: Vyd.1. Praha: MPSV ČR, 2008, 20s.
10. NOVOTNÁ, V.: *Sborník přednášek z XI. Konference Společnosti sociálních pracovníků*: Vyd.1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2000, 112s.
11. PÁVKOVÁ, J. a kol.: *Pedagogika volného času: teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a zařízení volného času*: Vyd.3. Praha: Portál, 2002, 231S.
12. POLÁČKOVÁ, Z.: *Fundraisingové aktivity: jak získat finanční prostředky od místní komunity*: Vyd.1. Praha: Portál, 2005, 120s.

13. PRACOVNÍ SKUPINA ČAS: *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*: Vyd.1. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, 20s.
14. POKORNÝ, V. a kol.: *Prevence sociálně patologických jevů*: Vyd.3. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky r.s. Brno, 2003, 186s.
15. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*: Vyd.1. Praha: Portál, 2002, 152s.
16. VÁGNEROVÁ, M.: *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*: Vyd.1. Praha: Portál, 2000, 522s.
17. zákon číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách
18. zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě
19. [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=125&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas) [online 6.9.2010]
20. [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=152&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas) [online 7.9.2010]
21. <http://www.prostorpro.cz/nizkoprahova-zarizeni-klidek.html> [online 19.2.2011]
22. [online] <http://www.salinger.cz/sluzby/nzdm-modry-pomeranc/> [online 20.2.2011]

# Summary

Hodnocení Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Hradci Králové

Evaluation of Low-threshold services for children and youth in Hradec Králové

Bc. Petra Kuchaříková, DiS.

My diploma thesis deals with Low-threshold services for children and youth and with fulfilling of the standards for quality in social services. Firstly I analysed problems of leisure time, historical events in the development in Low-threshold services for children and youth and binding documents for social workers. These problems are also discussed in relevance to the social services law. I mentioned the principles of low-threshold, aims of these establishments, target group and the whole process of this programme. One chapter deals with the management and financing and with social workers, their qualities, competences and supervision as the aide in self-education, and beneficiaries of social services and their characteristics. What threatens these beneficiaries are socio-pathological phenomena, the most important ones are listed and I added the prevention. I described one mentioned establishment, which employs volunteers. For the evaluation of fulfilling of standards in social services I have chosen two low-threshold services for children and youth from Hradec Králové, where I have found if the standards are fulfilled or not by means of studying of methodology, observations and interviews with workers and beneficiaries. For conclusion I suggested some improvements which could be used in these establishments.