



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika nizkoprahového zařízení pro děti a mládež Kolárka

PROSTOR PLUS O.P.S.

Realizováno v rámci projektu „Podpora procesů v sociálních službách Prostor plus o.p.s. a síťování drogových služeb ve Středočeském kraji“, reg.č. projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001328



Obsah

1. Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby	5
1.1. Historie NZDM Kolárka	5
1.2. Poslání	6
1.3. Cílová skupina	6
1.4. Kdo není naším klientem	7
1.5. Kdo nejsme	7
1.6. Cíle	7
1.7. Principy (zásady) poskytování služby NZDM	9
1.8. Kapacita služby	10
2. Ochrana práv klientů	10
2.1. Střety zájmů.....	15
2.2. Postup při střetu zájmů	17
2.3. Ochrana klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací	18
3. Jednání se zájemcem o službu	20
3.1. Odmítnutí	21
3.2. Záznam jednání se zájemcem.....	21
3.3. Využití služby zájemcem.....	22
4. Dohoda o poskytování služby	22
4.1. Klíčový pracovník	22
4.2. Revize	23
4.3. Záznam dohody o poskytování služby	23
4.4. Ukončení služby.....	24
5. Plánování a průběh služby	24
5.1. Mapování hlouběji.....	24
S klienty mapujeme:	25
5.2. Individuální plánování	25
5.2.1. Proces plánování a naplňování cíle IP	25
5.2.2. Předávání informací o individuálních plánech	26
5.3. Krizový plán	27
5.4. Revize	27
5.5. Záznam mapování, individuálního plánu a revize	27
6. Dokumentace o poskytování služby	28



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.1.	Druh a rozsah shromažďovaných údajů	28
6.2.	Účel shromažďování informací.....	28
6.3.	Dokumentace v NZDM Kolárka	28
6.4.	Postup předávání informací	30
6.4.1.	Informovanost klientů	30
6.4.2.	Postup předávání informací v týmu	30
6.4.3.	Postup předávání informací směrem ven	31
6.4.4.	Způsob hodnocení statistických údajů	31
6.4.5.	Přístup k údajům.....	31
6.4.6.	Nahlédnutí do dokumentace klienta, poskytnutí informací bez jeho souhlasu.....	31
6.4.7.	Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace	32
6.5.	Archivování dokumentace	32
6.6.	Kartotéka NZDM Kolárka	32
7.	Podávání stížností.....	33
7.1.	Druhy stížností.....	33
7.2.	Formální náležitosti stížnosti.....	33
7.3.	Formy stížnosti	34
7.4.	Kdo stížnosti vyřizuje, zaznamenávání	34
7.4.1.	Způsob vyřízení stížností	35
7.4.2.	Způsob vyrozumění stížností	35
7.4.3.	Lhůta na vyřízení stížnosti	36
7.4.4.	Informovanost klienta o možnosti stěžovat si na postup při podávání stížnosti	36
7.4.5.	Odvolání proti výsledku řízení ve věci stížnosti.....	37
8.	Návaznost na další zdroje.....	37
8.1.	Koho, kdy a proč odkazujeme	37
8.2.	Záznam	38
8.3.	Seznam kontaktů, kam je možné odkazovat	38
8.4.	Příklady	39
9.	Personální zajištění služeb.....	39
10.	Pracovní podmínky a řízení poskytování služby	40
10.1.	Organizační struktura, předpoklady pracovníků	40
10.2.	Pracovní řád.....	41
10.3.	Stážisté	41



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10.4.	Dobrovolníci	42
10.5.	Kodex pracovníků	42
11.	Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	42
11.1.	Pravidelné hodnocení pracovníků, odměňování, další vzdělávání.....	42
11.2.	System obousměrné komunikace	43
11.2.1.	Části týmové porady NZDM	43
11.2.2.	Supervize	43
12.	Místní a časová dostupnost služby	43
12.1.	Úvodní ustanovení.....	44
12.2.	Místní dostupnost	44
12.3.	Časová dostupnost	44
13.	Informovanost o službě	44
13.1.	Úvodní ustanovení.....	44
13.2.	Cílové skupiny.....	45
13.3.	Formy předávání informací	45
13.3.1.	Tištěné zdroje	45
13.3.2.	Webové zdroje	48
13.3.3.	Osobní předání informací.....	49
14.	Prostředí a podmínky poskytování služeb	49
14.1.	Úvodní ustanovení.....	49
14.2.	Prostředí, vybavení zařízení, zajištění provozu služby	49
14.3.	Údržba a úklid.....	50
14.4.	Bezpečnostní předpisy	50
14.5.	Opravy a revize vybavení z hlediska bezpečnosti.....	51
14.6.	Pravidla	51
14.7.	Postup při udělování sankcí.....	51
15.	Zajištění provozu klubu	53
15.1.	Role pracovníků klubu	53
16.	Užívání místností a hřiště	54
16.1.	Kontaktní místnost	54
16.2.	PC místnost.....	54
16.2.1.	Pravidla vstupu do PC Místnosti.....	54
16.3.	Hřiště	55



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

16.4.	Zkušebna a posilovna	55
16.4.1.	Základní pravidla zkušebny:.....	56
16.4.2.	Základní pravidla posilovny	57
17.	Rizikové, nouzové a havarijní situace	57
17.1.	Úvodní ustanovení.....	57
17.2.	Rizikové situace	58
	Agresivní klient nebo osoba, která není klientem	58
	Klient se sebevražednými tendencemi	59
	Klient s náhlým zhoršením zdravotního stavu	59
	Vloupání se do objektu a krádež	60
	Příchod policie.....	60
	Úraz nebo úmrtí zaměstnance nebo klienta.....	60
	Klient pod vlivem (drog, alkoholu).....	61
	Vhození pyrotechniky do objektu	61
	Ztráta klienta na pobytovém programu (odchod, útěk).....	61
17.3.	Nouzové situace	62
17.4.	Havarijní situace	62
17.5.	Záznam	63
18.	Zajištění kvality služeb.....	63



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby

Informace o poslání, cílové skupině, cílech a principech poskytování služby jsou v co možná největší míře a v různých formách propagovány. Jsou s nimi seznamováni jak klienti, tak i široká veřejnost.

V dokumentech, které vznikly pro potřebu NZDM Kolárka, se o uživatelích služby hovoří jako o klientech; návštěvníci klubu, s nimiž nebyla žádným způsobem uzavřena dohoda o užívání služby, avšak podle následujících kritérií spadají do cílové skupiny, jsou považováni za zájemce o službu.

Konkrétně je možné informace nalézt:

- na webových stránkách organizace
- v letáčích pro klienty
- v letáčích pro laickou i odbornou veřejnost
- na viditelném místě přímo v klubu

1.1. Historie NZDM Kolárka

Služba byla realizována od roku 2011 a od června 2011 byl zahájen samotný provoz NZDM Kolárka. Ze stávajících služeb O. s. Prostor (nyní Prostor plus o.p.s.) zaměřených na primární prevenci, drogové služby a romskou komunitu vyvstala potřeba služeb zaměřených na adolescentní skupinu, která v tomto kraji zcela chyběla. Služba reagovala na potřeby Kolínska, avšak se nejednalo o zakázku města či kraje, jednalo se o iniciativu organizace. V počátku roku 2011 byla stěžejní přípravná fáze, která v sobě zahrnovala nastavení koncepce služby NZDM, metodických pravidel, organizačního zajištění, přípravu terénní práce pro pravidelný streetwork a PR aktivity. Postupně jsme zaznamenávali výrazný nárůst klientů. Byl vytvořen koncept pro systematickou práci se skupinou uzavřeného typu, kterou jsme nazvali zážitkový program. Jednalo se o skupinu rozvoje osobních kompetencí, která se vzhledem k potřebám skupiny postupně transformovala na skupinu otevřenou.

V roce 2012 docházelo nadále k progresivnímu vývoji služby a ukotvování služby jako takové. V počátku roku 2013 jsme absolvovali Rozvojový audit pod Českou asociací streetwork, který prověřil kvalitu poskytovaných sociálních služeb s celkovým naplněním kritérií na 95% bez připomínek. Obdrželi jsme osvědčení o úspěšném absolvování auditu a garanci poskytovaných služeb na 3 roky. Stali jsme se členským zařízením České asociace streetwork. V roce 2013 jsme opětovně zaznamenali výrazný nárůst cílové skupiny. Individuální a skupinová práce v NZDM byla realizována pravidelně a nastavení služby umožnilo klientovi přecházet z nižšího prahu (aktivní trávení volného času) a vyššího



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

prahu (sebepoznání, seberozvoj) a uspokojit tak potřeby cílové skupiny. Nabízené služby zohlednily způsoby práce s mladými lidmi, které vycházely ze sociálně terapeutické práce. Byly realizovány první pobytové programy, byl vytvořen koncept práce s rodinnými příslušníky.

V roce 2014 došlo k prvním finančním zvrátům. Z důvodu nekontinuálního financování byla nucena služba NZDM dočasně omezit provoz od ledna do března 2014 a byl snížen počet pracovníků. Omezení se odrazilo

také ve snížení počtu indikátorů. Vícezdrojové financování mělo vliv na vyšší administrativní zátěž. Do provozu byly zahrnuty fakultativní činnosti na téma: Podpora finanční gramotnosti, Školní docházky, Práce. Realizován byl také jeden pobytový program.

Rok 2015 setrvalo omezení služby, což nadále snižovalo počty indikátorů. Došlo ke snížení personálního obsazení a následným personálním změnám. Od května byl do provozu zaveden nový zážitkově seberozvojový program LINK zaměřený na osobnostní rozvoj v oblasti komunikace, spolupráce, emoční inteligence, vlastního sebepoznání, hodnotové orientace aj. Nadále probíhaly fakultativní činnosti na téma podpora finanční gramotnosti, školní docházky, práce. Ukončeny byly závěrem roku. Ve spolupráci s OSPOD Kolín byl realizován pobytový program.

Rok 2016 byl ukotvením a registrováním terénní práce. Služba se finančně stabilizovala a v polovině roku došlo k rozšíření provozu a navýšení počtu pracovníků. Byly zavedeny specifické dílny. V daném roce byla realizována dílna Kreativité se meze nekladou zaměřená na nácvik specifických technik (např. práce se dřevem, se spreji, s textiliemi atp.). Plánované pobytové programy nebyly realizovány z důvodu nízkého zájmu ze strany klientů. Rok 2016 byl naplněn vyšším počtem PR aktivit.

1.2. Poslání

Posláním NZDM Kolárka je poskytovat pomoc, podporu, bezpečný prostor mladým lidem od 13 – 26 let z Kolína (příp. zdržující se na Kolínsku nebo Kutnohorsku), kteří zažívají bouřlivé období dospívání a pozitivně ovlivňovat jejich životní styl.

1.3. Cílová skupina

Mladí lidé ve věku od 13 -26 let z Kolína (**příp. zdržující se na Kolínsku nebo Kutnohorsku**), kteří jsou:

- ohrožení společensky nežádoucími jevy (závislost, šikana, konfliktní / agresivní chování, xenofobie, promiskuita, kriminalita / delikvence)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- nachází se v nepříznivé životní situaci (rozvod v rodině, zhoršená ekonomická situace rodiny, problémy spojené se školou, s vrstevníky, úmrtí)
- hledají alternativu k běžně trávenému volnému času a mají zájem se rozvíjet

Součástí služeb poskytovaných mladým lidem ve věku od 13 do 26 let je práce s rodiči a rodinnými příslušníky.

Za dobu poskytování služby lze definovat typického klienta NZDM Kolárka:

- Romský chlapec ve věku 14-16 let, kouří, má zkušenost s alkoholem a experimentální zkušenosti s drogami (zejména marihuana, v některých případech pervitin). Rodina sociálně-ekonomicky slabší (časté stěhování, nedostatek financí, rozvod).
- Mladý dospívající ve věku 16-19 let s neukončeným vzděláním SŠ, hledající pracovní uplatnění. Experimentují s alkoholem a drogami, potýkají se se sníženou motivací k činnosti. Ekonomický status rodiny je nízký.

Mladý dospívající ve věku 13-14 let, s nízkým sebevědomím, problémy se sociálním kontaktem, vztahy.

- Mladý dospívající ve věku 20-22 let s potřebou osamostatnit se od rodiny, obtížné přijetí odpovědnosti a vstup do dospělého života, problémy s komunikací např. s úřady. Ekonomický statut rodiny je nízký.

1.4. Kdo není naším klientem

- uživatelé návykových látek
- děti do 13 let věku
- lidé starší 26 let

1.5. Kdo nejsme

- K-centrum
- Denní stacionář
- Dům dětí a mládeže
- Školní družina
- Terapeutická komunita

1.6. Cíle

Cílem NZDM Kolárka je:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vytvářet podmínky pro zdravý vývoj klientů

Nabízet pomoc, podporu a bezpečný prostor při řešení nepříznivé životní situace a vést klienty k samostatnému řešení.

- Klient, který má informace (informační servis, specifická prevence)
- Klient, který zná rizika spojené s životním stylem (informační servis, specifická prevence, besedy)
- Klient, který samostatně řeší situace (poradenství)
- Klient, který je schopen vidět svou situaci z více úhlů (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- Klient, který nese zodpovědnost za své chování (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- Klient, který se aktivně podílí na řešení své situace (poradenství).
- Klient, který je schopen navazovat a udržet si vztahy (práce ve skupině, poradenství).

Motivovat klienty k aktivnímu trávení volného času.

- Klient, který zná alternativy trávení volného času a umí aktivně volný čas trávit (informační servis, pedagogika volného času, program na klubu).

Zvýšit, posílit sociální schopnosti a dovednosti.

- Klient, který je schopen vhodně komunikovat (situační intervence, práce se skupinou (např. nácvik komunikačních dovedností)).
- Klient, který je schopen vnímat a udržovat své hranice a hranice ostatních (zpětná vazba, situační intervence, poradenství).
- Klient, který je schopen pružně a adekvátně reagovat v sociálních situacích (např. Úřad, informační servis, práce se skupinou).
- Klient, který pracuje na svém seberozvoji (práce se skupinou, poradenství).
- Klient, který je schopen vnímat a dodržovat pravidla (situační intervence, zpětná vazba).

Podpořit sociální začlenění a vést klienty k orientaci ve společnosti.

- Klient, který je schopen se adaptovat na sociální prostředí (skupinová práce, poradenství, akce).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Klient, který se orientuje v hodnotách dané společnosti (zpětná vazba, edukativní programy, práce se skupinou).

Prostřednictvím svého působení v Kolíně a okolí přispívat k vzájemnému porozumění cílové skupiny a širší veřejnosti

- Společnost, která nemá předsudky vůči cílové skupině (veřejné akce a PR).
- Klient, který se integruje do společnosti (činnost klubu).
- Společnost, která má informace o činnosti klubu (PR, kontakt s návaznými institucemi).

Snižovat sociální, zdravotní rizika související s životním stylem cílové skupiny

- Klient, který zná rizika a dopady závislostního, kriminálního jednání, nezdravého způsobu života a promiskuity (specifická prevence, poradenství, práce se skupinou, besedy, workshopy).
- Klient, který je schopen akceptovat odlišnosti v rase, pohlaví, názoru, náboženství, sexuální orientaci atd. (specifická prevence, situační intervence).

1.7. Principy (zásady) poskytování služby NZDM

Nízkoprahovost

- Bezplatnost 1 - klienti za poskytnutí základní nabídky nic neplatí
- Anonymita 2 - nevyžadujeme osobní údaje
- Dostupnost – nízkoprahovost odbourává časové, místní, finanční, psychologické bariéry, které by klientům mohly bránit ve využívání služby.

¹Bezplatnost není zaručena u některých aktivit, které doplňují základní nabídku sociálních služeb, a u nichž je potřeba uhradit alespoň část nákladů na jejich provozování, jako je v některých případech hudební zkušebna a posilovna v rámci podpory vlastních aktivit uživatelů, dále si uživatelé platí tisk z počítačů a občerstvení, které je v nabídce kuchyně – ceny odpovídají reálným pořizovacím nákladům. Pobytové programy jsou zpravidla bezplatné, doporučováno je kapesné, případně finanční podílení se na specifických aktivitách.

²Absolutní anonymita není zachována u některých aktivit, které doplňují spektrum nabídky sociálních služeb a překračují rámec základních sociálních služeb a to z důvodu:

- zajištění ochrany majetku zařízení (hudební zkušebna v rámci podpory vlastních aktivit uživatelů)
- zajištění bezpečnosti klientů při výjezdových, pobytových akcích, popř. některých akcích pro veřejnost
- spolupráce s návaznými službami.
- V případě, že klient vystoupí ze své anonymity, jsou jeho data uchovávána odděleně od evidence klientů zařízení a to na bezpečném místě v uzamykatelné skříni kanceláře NZDM a pouze po dobu nezbytně nutnou (doba využívání služby, délka projektu KPSVL). Na žádost klienta jsou jeho osobní data vymazána, záznam skartován. Výjimkou je spolupráce s návaznými službami, kdy souhlas je uveden v kartě klienta.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Mlčenlivost a diskrétnost

- Klienti mají právo sdělovat informace o sobě, svém životě a své nepříznivé situaci
- Získané informace neposkytujeme bez souhlasu klientů třetím osobám.

Individuální přístup

- Ke každému přistupujeme jako k individualitě a tak „šijeme služby na míru“ jednotlivým klientům dle jejich požadavků.
- Motivujeme klienta k aktivní činnosti, která mu pomáhá překonávat problémy vlastními silami.

Důstojnost

- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytované klientům zachovává jejich lidskou důstojnost.
- Respektujeme právo klienta na sebeurčení, akceptujeme životní styl cílové skupiny.
- Pracovníci respektují každou volbu klienta, ale současně informují o rizicích, která jsou s tímto rozhodnutím spojená.
- Vytváříme podmínky, v nichž se klienti mohou svobodně rozhodovat, znají svá práva (jak práva, která jsou viditelně vyvěšena v zařízení, tak i základní lidská práva) a dokáží je naplňovat.

Dobrovolnost

- Otevřenost – v rámci provozní doby umožňujeme volný příchod a odchod klientů.

1.8. Kapacita služby

- Okamžitá kapacita - ambulantní forma: 30 klientů, terénní forma: 15 klientů
- Denní kapacita - ambulantní forma: 50 klientů, terénní forma: 30 klientů

2. Ochrana práv klientů

Dokument o ochraně práv uživatelů služby NZDM obsahuje výčet individuálních práv klientů služeb NZDM, která jsou aplikována zároveň i při terénní práci. Zákonem stanovená práva jsou zohledňována nejen v pracovních postupech a metodikách, ale i při běžném kontaktu se zájemci o službu, klienty, při



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

jednáních se zástupci státních/nestátních zařízení a veřejností. Cílem je zajistit ochranu práv klientů služby, a při případném porušení jejich práv nastinit postup, jak situaci řešit.

Na zájemce o službu spadající do cílové skupiny se vztahují stejná práva jako na klienty s uzavřenou dohodou o poskytování služby. Metodika zároveň definuje střety zájmů, ochrany klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací.

Základními prameny, kterými se pracovníci v kontaktu s klienty řídí, jsou Listina základních práv a svobod, Etický kodex sociálních pracovníků ČR a Etický kodex České asociace streetwork (viz společná nástěnka v kanceláři pracovníků NZDM Kolárka Prostor plus o.p.s.).

Přijímání darů je obsahem směrnice Nakládání s dary dostupné na Google disku Prostor plus o.p.s.

Další práva klientů (kromě Základních lidských práv a svobod):

- právo dobrovolnosti - volného vstupu a odchodu
- právo podat stížnost
- právo vědět o dokumentaci
- právo na důvěrnost informací
- právo znát pracovní postupy a důvody odmítnutí či ukončení služby

Příklady situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení některých zásad (uvedených v metodice 1 Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby) a práv klientů při poskytování služby ze strany služby (pracovníků):

Mlčenlivost a diskrétnost

Informace o klientovi se dozví třetí osoba

Prevence: Veškeré záznamy o klientech jsou uloženy v kanceláři v uzamykatelných skříních a v elektronické podobě v PC, které jsou ochráněny přístupovým heslem. V kanceláři nesmí být o samotě nikdo jiný, nežli pracovník programu, nebo stážista, který je seznámen s právy a povinnostmi, které písemně stvrzuje svým podpisem, a pracuje pod dohledem pracovníka. Pracovník nesmí sdělovat žádné informace o konkrétním klientovi třetím osobám bez jeho předešlého souhlasu.

Řešení: Pakliže dojde k porušení mlčenlivosti a diskrétnosti, je na to dotyčný pracovník upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

napomenutí, případně finanční postih při opakovaném pochybení. Proběhne nácvik preventivních opatření.

V rámci terénní práce se setkáváme s klientem ve skupince s dalšími lidmi (kamarádi, rodiče, spolužáci, nám neznáme osoby).

Prevence: Vyčkání na reakci klienta. Neoslovovat ho, pokud sám neprojeví zájem a neosloví on nás.

Řešení: Pakliže dojde ze strany pracovníka k porušení diskrétnosti, je na to upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí případně finanční postih, při opakovaném porušení může být stažen z přímé práce s klienty služby.

Klient mluví o svém životě nebo tíživé životní situaci před klientem/pracovník otevírá citlivé téma před dalšími klienty.

Prevence: Klientovi je nabídnuta možnost řešit téma stranou od ostatních – v poradenské místnosti, případně později o samotě. Dotázat se klienta, zda o tom chce vůbec mluvit, a pokud ano, zda přítomnosti ostatních. Neotvírat citlivá témata v přítomnosti ostatních klientů.

Řešení: Pakliže dojde ze strany pracovníka k porušení zásady, je na to upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí, případně finanční postih při opakovaném pochybení. V případě opakovaného porušení může být pracovník stažen z přímé práce s klienty.

Pracovník se prořekne při jednání se zástupci jiných organizací a úřadů (PČR, PMS), že konkrétního klienta zná nebo prozradí detaily o klientovi

Pracovníci mluví o konkrétních klientech na veřejnosti

Prevence: Pracovník zná etický kodex sociálních pracovníků. Pracovník je připraven na situaci, v níž se může setkat s někým, kdo pravděpodobně pracuje se stejným klientem. Pracovník upozorní, že klienty neznáme příjmením, jsou u nás vedeni pouze pod přezdívkou a veškeré jednání s nimi je anonymní. Pracovník nerozebírá detaily jednotlivých kazuistik.

Řešení: Pakliže dojde ze strany pracovníka k porušení zásady, je na to upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí, případně finanční postih při opakovaném pochybení.

Cizí osoba má přístup k dokumentaci bez souhlasu klienta

Pracovníci nechají clientské spisy volně na stole

Pracovník nechá klienta o samotě v kanceláři

Prevence: Veškeré záznamy o klientech jsou uloženy v kanceláři zařízení. V kanceláři nesmí být o samotě nikdo jiný, než pracovník zařízení, případně stážista (nebo dobrovolník), který podepsal v rámci



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dohody o stáži mlčenlivost a byl poučen o pravidlech práce s dokumentací. Dokumentace s citlivými údaji je v uzamykatelné skříni v kanceláři. Kancelář a celá budova je chráněna bezpečnostním systémem. Jestliže se v kanceláři nenachází žádný z pracovníků, jsou dveře zabouchnuty (z druhé strany je místo kliky koule). Pracovník nesmí sdělovat žádné informace o konkrétním klientovi třetím osobám bez klientova předešlého souhlasu. Souhlas může mít ústní i písemnou formu. U obou forem je potřeba zaznamenat tento souhlas do klientského deníku.

Řešení Jestliže z nedbalosti či úmyslně některý z pracovníků poruší preventivní opatření a následkem je porušení práva klienta na anonymitu, hrozí mu napomenutí ve smyslu zákoníku práce jako porušení pracovní kázně.

Osobní data klienta přechovávána bez souhlasu (např. návratky z akcí)

Prevence: Zařízení nepřechovává osobní data, které nepotřebuje. Pracovníci jsou zodpovědní za skartování přechodně uchovávaných údajů, které pozbyly na opodstatnění.

Řešení V případě neopodstatněného přechovávání podobných dokumentů okamžitá skartace, v případě hrubšího porušení s následky na práci s klienty dochází k napomenutí případně finančnímu postihu.

Individuální přístup

Pracovník nutí klientovi služby řešení/podsouvá cíl spolupráce, který má většina klientů.

Prevence: Pracovník nabízí klientovi možnosti řešení, rozhodnutí nechává na něm a toto rozhodnutí respektuje. Na cíle spolupráce se klienta ptáme, nabízíme varianty. Pouze pomáháme formulovat.

Řešení: Uzavření nové dohody dle přání klienta. Návčik jednání se zájemcem o službu.

Důstojnost

Pracovník jedná s klientem v afektu/ na hranici důstojnosti.

Prevence: Pracovník se musí řídit etickými normami. Pracovníci jsou povinni své případné antipatie ke konkrétním klientům konzultovat na poradách týmu, případně s vedoucím při intervizi či na skupinové nebo individuální supervizi. Pracovník, který nemá vůči některému klientovi vyřešené své předsudky, s ním nepracuje a odkazuje ho na svého kolegu ve službě. Pojmenování předsudků a práce na jejich uvědomování probíhá při poradách a supervizích.

Řešení: Při porušení tohoto práva je pracovník upozorněn kolegou. Následně je situace probrána s vedoucím. Téma řešené na týmové poradě/supervizi – revize vlastních postojů, hodnot (kdo je pro mě klient a jaká je moje role), jak nakládat s naštvaností na klienta apod. Pracovník je znovu podrobně obeznámen s právy klientů, předsudky a jejich prevencí.

Dobrovolnost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klient se rozhodne služby nevyužívat, pracovníci ho však v průběhu terénu dále oslovují.

Prevence: Respektovat jeho rozhodnutí, i když se nám nezdá prospěšné. Neoslovovat ho, pakliže nepřijde sám.

Řešení: Při porušení je pracovník upozorněn kolegou v terénu. Následně je situace probrána na poradě.

Jednání se zájemcem, který neví, zda chce nebo nechce do klubu chodit a "násilné" provedení klubem

Prevence: Zájemce se ptáme, zda má zájem o prohlídku klubu, nebo se chce nejdřív rozkoukat, zda k nám chce chodit, nebo jen doprovází kamaráda. Pracovník reaguje na momentální situaci, dává mu prostor, reaguje na okamžité potřeby zájemce, např. netahá ho od fotbálku.

Řešení: Při porušení tohoto práva je pracovník upozorněn kolegou. Následně je situace probrána s vedoucím. Téma je řešené na týmové poradě/supervizi – revize vlastních postojů apod. Pracovník je znovu podrobně seznámen s procesem jednání se zájemcem.

Uzavření některých místností klubu (zkušebna, PC místnost)

Lektor omezí klientům odchod z workshopu

Prevence: NZDM si vyhrazuje právo nakládat variabilně s volnočasovými prvky klubu. Touto situací není popřeno klientovo právo na volný pobyt v klubu, a ani poskytnutí sociálních služeb s tím, že zajištění sociální služby je rozhodující. Pracovníci neuzavírají místnosti klubu svévolně, ale vždy k tomu existuje reálný důvod: koná se workshop, místnost je v havarijním stavu atp. Klienti jsou o důvodech informováni, ideálně dostanou informaci předem.

Řešení: Při porušení tohoto práva je pracovník upozorněn kolegou. Následně je situace probrána s vedoucím. Téma řešené na týmové poradě/supervizi apod. Pracovník je opětovně proveden rolemi na klubu. Pracovník příště informuje klienta s dostatečným předstihem, že dojde k uzavření.

Bezplatnost

Klient se účastní standardní akce - výjezd z NZDM a částečně se podílí na jejím financování.

Prevence: Klient má vždy v dostatečném předstihu informace o platbě za výjezdovou akci. Je klientovi objasněno, že nehradí celkové náklady, ale spolupodílí se na platbě společně s ostatními klienty a nízkoprahovým zařízením.

Řešení: Pracovník je poučen o povinnosti dávat takovéto informace včas a klientovi se omluvit. Pokud je to možné, je zvažováno prominutí částky, pokud by bylo prokázáno, že při vědomí poplatku by se s akcí nesouhlasil.

Právo nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klient si přeje vidět svůj klientský deník/je překvapen, že něco takového má.

Prevence: V rámci jednání se zájemcem je toto právo sděleno i s tím, jaké záznamy si vedeme.

Řešení: Klient je znovu seznámen s tím, jaké zápisy vedeme a jak s nimi nakládáme a také s tím, že do nich může nahlížet.

Právo znát pracovní postupy a důvody odmítnutí či ukončení služby

Pracovník odmítne poskytnout požadovanou službu, klient tomu nerozumí/podává stížnost.

Prevence: Na poradě se dohadujeme, zda s někým máme v plánu dohodu ukončit, v případě shody se o tom vyrozumí všichni pracovníci. S klientem je probráno, že přestal patřit do cílové skupiny, tudíž je s ním ukončena dohoda. Nabídnout jiné poskytovatele služby vzhledem k jeho potřebám.

Řešení: Návuk ukončení poskytování služby/odmítnutí služby.

2.1. Střety zájmů

Střet zájmů jsou situace, kdy může dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy osob, jímž je sociální služba poskytována. Definovány jsou pravidla pro řešení těchto situací.

Klient - zařízení

Je znatelné, že je zanedbávaná péče klienta a on žádá, aby nebylo ve věci jednáno.

Prevence: Předem upozorňujeme klienty, které informace si pro sebe nechat nemůžeme (vázanost zákonem).

Řešení: Pracovník s klientem/klientkou pracuje na zlepšení situace, náhledu a uvědomění závažnosti, sděluje možné následky. Pokud se nedaří situaci zlepšit, jednáme ve prospěch dítěte a zahájíme spolupráci s OSPOD příslušného městského úřadu. O postupu klienta/klientku informujeme. Výjimkou je, pokud chceme něco hlásit anonymně. Situaci probereme na supervizi.

Klient - pracovník

Službu NZDM využívá kamarád pracovníka/příbuzný a mohlo by dojít k časové nerovnoměrnosti v poskytování služby, mohl by mu poskytovat kvalitnější službu, bylo by využito informací znatelných z přirozeného prostředí klienta atp.

Prevence: pracovníci v obecné rovině informují příbuzné a kamarády o své činnosti a sdělují jim, že pokud by došlo k využití služby z jejich strany, nebude pracováno s informací, které pracovník má, nebude

Řešení: s klientem pracuje jiný pracovník, který není jeho kamarádem/příbuzným

Klient potká pracovníka mimo pracovní dobu a chce s ním mít poradenství, využít zázemí NZDM



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Prevence: Pracovníci předem vysvětlují klientům, že je možné se setkávat pouze v uvedené provozní dobu.

Řešení: klient je odkázán na pracovní dobu a je mu vysvětleno, proč s ním nebude aktuální problém řešen.

Pracovník může některého oblíbenějšího klienta upřednostňovat před ostatními nebo může být na klienty s rizikem v chování příliš direktivní.

Prevence: pracovníci jsou v modelových situacích, intervizích, supervizích učeni jak přistupovat ke klientům, zajišťují rovný přístup. Každý z pracovníků má svůj individuální rozvojový plán.

Řešení: níže v seznamu

Pracovník si nechá platit za poskytování psychoterapie, ačkoliv mu může být poskytována zdarma v rámci projektu

Prevence: znalost a vysvětlení konceptu služby

Řešení: upozornit pracovníka, že je v rozporu s náplní služby, finanční postih aj.

Stáž, dobrovolnictví (nejen) bývalého klienta poškozuje současné klienty

Prevence: Prověření motivace ke stáži, důsledné projednání podmínek stáže, zdůraznění problematiky hranic a etiky, nejdříve dát materiály ke studiu (etický kodex, tento manuál). Stážista/dobrovolník se v klubu pohybuje vždy v doprovodu pracovníka, nikdy se nepouští do samostatné práce s klienty, má vymezené oblasti pravomocí (zorganizovat turnaj, promítání..), k dispozici klíčového pracovníka pro stáž/dobrovolnictví pro případnou intervizi. Je pobízen vyjadřovat svoji nejistotu, své poznatky o chodu zařízení, zpětné vazby pracovníkům.

Řešení: Pokud nastane situace, že některý klient je poškozen činností bývalého klienta, který je na stáži/dobrovolníkem v klubu, tato stáž/dobrovolnictví může být po přezkoumání situace ukončeno. Pokud by měla mít tato záležitost právní následky (vynesení citlivého údaje, újma na zdraví), nese je v plné míře stážista/dobrovolník. I proto je třeba dbát perfektního proškolení v tématice a dodržet všechny formální kroky (podepsat mlčenlivost).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pracovník využije klienta/klient upláci pracovníka (klient se např. nabídne, že pracovníkovi umyje auto, vyjedná lepší cenu na džíny v obchodě, odprodá vstupenku na žádaný koncert – pracovník si nechá od klienta nastahovat z internetu filmy, přijme dárek ...)

Prevence: Přijetí daru nebo úsluhy je zakázáno pracovním řádem organizace a je neslučitelné s etickým kodexem pracovníka. Jako takové může být vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně. Klient dostává jasnou a jednoznačnou zpětnou vazbu, že služba je zadarmo, je pro všechny stejně dostupná a že dary k činnosti nepotřebujeme a nesmíme převzít. Tohle je důležité a dobré zdůraznit – máme zakázané přijímat dary.

Řešení : Zásadně nepřijímáme žádné osobní dary. Pokud je to potravinový dar nižší hodnoty, je možné použít pro klub – buráky nebo chipsy sníme s klienty – ale je nutné to zdůraznit klientovi: „Jestli chceš, nabídní to v klubu nebo sníme to v klubu s ostatními.“ V případě porušení hranic ze strany pracovníka se věc řeší na poradě, na supervizi a pokud je přestupek závažný, následuje personální řízení a sankce dle pracovního řádu organizace.

Pracovník - zařízení

Pracovník chce poskytovat probaci a mediaci rodině, ačkoliv toto zařízení neposkytuje

Prevence: vysvětlení smyslu a role služby

Řešení: viz seznam níže.

2.2. Postup při střetu zájmů

Poskytovatel je povinen situacím, při nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů, předcházet. Pracovníci v rámci prevence mohou sami upozorňovat na možné střety zájmů a dávat podněty k jejich řešení. V akutních kritických situacích pracovníci nejednají impulsivně, ale v klidu zvažují další postup, poradí se v týmu, který je přítomen ve službě případně s vedoucí zařízení. Klientovi navrhovaný postup vysvětlí a zdůvodní, vhodným a přiměřeným způsobem jej upozorní na důsledky jeho jednání. Pracovník s klientem vyjednávají o postupu nebo o možném kompromisním řešení situace. Situaci, kdy ke střetu zájmů došlo, vyhodnocují pracovníci na poradě se svým vedoucím a ten informuje ředitele sociálních služeb, v případě nutnosti i dříve. Každá konkrétní situace je vyhodnocena, posouzena její závažnost/ a jsou přijata taková preventivní opatření, aby k podobné situaci již nemohlo dojít nebo aby byl pro zaměstnance znám postup, jak na stejnou situaci do budoucna reagovat. Řešení konkrétní situace a přijatá následná opatření jsou uvedena v zápisu z porad (týmu/vedení). Podle závažnosti střetu zájmů, platného pracovního řádu a s ohledem na dosavadní průběh práce konkrétního pracovníka vedoucí služby stanoví sankci. V nejkrajnějším případě, kdy ke střetu zájmů již došlo nebo mu nelze zabránit, je poskytovatel nucen odmítnout zájemce o službu nebo klientovi službu vypovědět. Současně by však měl být klientovi nápomocen při vyhledání nového poskytovatele.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2.3. Ochrana klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací
Předsudky vnímáme jako subjektivní náhled na cokoliv, nepodložený fakty a ovlivněný názorem ostatních nebo jednorázovou zkušeností.

Předsudky se týkají např. způsobů chování, o kterých víme, že se v životě klientů objevují a my se na ně dopředu připravujeme. Očekáváme, že mohou nastat (příklady: manipulace s lidmi; zkreslování reality, tak jak se jim to hodí; očekáváme, že uživatelé budou překračovat nastavená pravidla – hlídáme je).

Prevence:

Prevence směrem k veřejnosti

- Poslání, cílová skupina a cíle (veřejný závazek) jsou definovány pozitivním způsobem, aby nestigmatizovaly uživatele zařízení.

PR – vztah s veřejností: při rozhovorech do médií, při publikaci článků a při kontaktech se širokou veřejností je cílová skupina označována v pozitivních konotacích (např.: mládež, která nemá dostatečnou pozornost rodičů, mládež, která nevyhledává organizovanou činnost, bouřlivě dospívající mládež, mládež ohrožená společensky nežádoucími jevy) a tento náhled je důsledně předáván dále, tzn. že novináři, úředníci, politici a občané jsou současně upozorňováni na jejich negativní vymezení vůči cílové skupině (např.: problémová, riziková, či nepřízpůsobivá mládež, mládež, co se fláká apod.)

- Zdůrazňovat prospěšnost služby.

Prevence uvnitř zařízení

- V provozních pravidlech zařízení platných i pro klienty je zakázána diskriminace z důvodu věku, pohlaví, rasy, etnika či náboženského vyznání a je zaručeno právo na vlastní identitu klienta.
- Klienti jsou v průběhu docházení do zařízení za vhodných příležitostí seznamováni s možnostmi si stěžovat a s postupem stížností při porušení jejich práv, event. pravidel klubu.
- Pracovníci jsou povinni své případné antipatie ke konkrétním klientům zařízení řešit na poradách týmu, případně při intervizi s jiným členem týmu, s nadřízeným anebo na supervizi (individuální/skupinové).
- Pracovník, který nemá vůči některému klientovi vyřešeny své předsudky, s tímto klientem nepracuje a odkazuje ho na svého kolegu ve službě.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pracovníci jsou seznámeni s předsudky, které se ve společnosti ve vztahu k cílové skupině objevují.
- Pracovníci jsou proškoleni, jak referovat o klientech směrem k nim i navenek.

V jakých situacích může docházet ke stigmatizaci klientů a na co si dát pozor:

- výrazné označení zařízení a vchodu, budova a její poloha, viditelná reklama na domě na naše služby
- pro veřejnost čitelné označení pracovníků v terénu
- asistence do institucí
- kontakt s klienty mimo provozní dobu, náhodné oslovování na ulici (pozdravíme jako první bez předcházejícího alespoň očního kontaktu, domlouvání schůzek na ulici)
- nedodržování zásad služby a práv klientů
- nevhodné oslovení

Postup při podezření z nedodržení těchto pravidel

Jestliže má kterýkoliv z pracovníků podezření, že jeho kolega jedná s některým z klientů na základě předsudků, má povinnost tuto pochybnost přinést na nejbližší poradě či supervizi, může situaci intervizně předjednat s kolegou, kterého se to týká, nadále je však povinen tuto skutečnost na poradě nebo supervizi otevřít.

- Tato pochybnost je na poradě či supervizi projednána a následuje jeden z možných závěrů:
- tým dojde k závěru, že k pochybení na základě předsudků nedošlo, případně ošetří do budoucna spornou situaci metodickým opatřením
- pracovník si uvědomí své pochybení a společně s týmem nalezne opatření, které zamezí dalšímu porušení pravidel
- pracovník si není vědom svého pochybení a neuvědomuje si, že by jednal na základě vlastních předsudků, přestože se tým shoduje na jeho pochybení - pak je opatřením předání klienta do péče jinému pracovníkovi, rozhovor vedoucího zařízení s tímto klientem a další jednání s příslušným pracovníkem na vyšší úrovni
- jestliže existuje průkazné podezření, že by pracovník mohl svým jednáním poškodit další klienty, je postaven mimo přímou práci se všemi klienty a případ se řeší na vyšší úrovni

Postup při zjištění nedodržení pravidel poskytování služby pracovníkem zařízení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- následují sankce v podobě napomenutí, případně důtky vedoucího zařízení nebo jiných personálních důsledků (odebrání finanční odměny) dle závažnosti pochybení
- při opakovaném nedodržení pravidel poskytování služby je v zájmu ochrany klientů nutné postavení pracovníka mimo přímou práci a personální řízení dle organizačního řádu

Seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení zásad služby, práv klientů, stigmatizaci či negativním hodnocením klientů, ale i v případě střetu zájmů:

- zpětná vazba od kolegů
- náhled kolegy při dalších kontaktech
- opětovné zavedení pracovníka
- přinesení tématu na poradu
- přinesení tématu na supervizi
- osobní pohovor a napomenutí pracovníka/vedoucího
- druhé napomenutí pracovníka/vedoucího spolu s ředitelem sekce sociálních služeb
- finanční postih
- okamžité zrušení pracovní činnosti na základě hrubého porušení pracovní kázně či
- třetího napomenutí za porušování práv uživatelů služby

Seznam není třeba chápat jako za sebou jdoucí nástroje, při závažnějším porušení či prohřešku vůči stanoveným normám, je možné přistoupit ihned k vyššímu nástroji řešení.

3. Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem (v metodikách a manuálech je užíván termín prvokontakt nebo jednání se zájemcem) začíná prvním kontaktem s osobou (příchod do klubu, oslovení v terénu). Dochází k oslovení pracovníkem, stanovení specifické přezdívkou a v případě klubu k domluvě provedení službou cca do 1 hod (prostor pro adaptaci na prostředí). Pracovník představuje sebe a základní nabídku služeb. Se zájemcem o službu jedná vždy pracovník v sociálních službách/sociální pracovník.

Zjišťujeme, zdali osoba patří do cílové skupiny (věk, město, kde bydlí, primární očekávání jako podklad pro stanovení potřeb, jak se o nás dozvěděl). Předáváme informace o službě ústní formou (př. kdo jsme, pro koho jsme, otevírací doba, nabízené služby, pravidla, sankce, vedení dokumentace a předávání



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

informací, nahlížení do osobní složky), písemnou formou (práva, stížnosti, cíle, zásady a ukončení služby), doplněno vizualizací na stěnách a nástěnkách klubu.

Příklad ústní formy předávání:

- „*Jsme tu pro mladé lidi od 13 do 26 let z Kolína a do 20 km od něj, kteří třeba nevědí, co dělat ve volném čase, lítají v průšvihů, neví si s něčím rady, mají spoustu otázek a žádné odpovědi, vztahy doma nejsou úplně ok, mají trable ve škole nebo v práci*“.
- „*Bez tvého souhlasu nesdělíme žádné informace dalším osobám, ani těm nejbližším. Oznamovací povinnost pracovníků se vztahuje jenom na nejtěžší zločiny a na plánování vážných trestních činů, (což se může týkat i plánování prodeje drog) – policie z nás jinak nic nedostane*“

3.1. Odmítnutí

Zájemce o službu, který neodpovídá naší CS, odmítá pracovník, který s ním provádí prvokontakt. Zájemci je srozumitelně popsán důvod.

Důvody pro odmítnutí:

- **nespadá do naší cílové skupiny** př. neodpovídá věkem nebo je aktivním uživatelem drog
- služba neposkytuje, oč zájemce žádá
- není možné se s osobou domluvit po opakované snaze (př. zdravotní stav, intelekt)
- pokud bylo osobě ukončeno využívání sociální služby na základě hrubého porušení pravidel a osoba má zájem služby využít v době kratší než 6 měsíců

Pracovník může také odložit využívání služby z kapacitních důvodů.

Informace o odmítnutí/odložení zájemce se předává na klientské poradě a zapisuje se do Složky odmítnutých zájemců umístěné v uzamykatelné skříni v kanceláři (uvádíme nick klienta, datum a důvod odmítnutí, doporučení následné péče a pracovníka, který intervenci provedl). V elektronické podobě se tyto data zaznamenávají v Datodrtu. Pracovník na žádost odmítnutého zájemce vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření dohody.

3.2. Záznam jednání se zájemcem

Písemný záznam o jednání se zájemcem, vstupní zhodnocení stavu spolu s definovanými potřebami se zaznamenávají v Datodrtu Záznamem pracovník stvrzuje, že předal ústní či písemnou formou zájemci informace o jeho zařazení do služby NZDM a seznámil ho se základními informacemi o činnosti NZDM. Forma zápisu jednání se zájemcem obsahuje pouze zjištěné doplňující informace:

„..... se o službě dozvěděl z/od..... NZDM navštívil z důvodu.....“



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.3. Využití služby zájemcem

Zájemce do doby uzavření dohody není klientem služby a má omezené možnosti ve využívání služby NZDM. Je mu poskytnuta pouze základní nabídka služeb vycházející z běžného fungování na klubu (první schod) s výjimkou využívání posilovny, zkušebny, PC a výjezdových akcí. Ze zážitkového programu je jim umožněna účast na plánovaných akcích realizovaných v NZDM z důvodu zvýšení adaptace na prostředí a podporu utváření vztahu a důvěry.

4. Dohoda o poskytování služby

Shodují-li se definované potřeby zájemce se cíli služby NZDM, uzavíráme ústní dohodu o poskytování služby včetně vymezení služeb (výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí) a stanovení obecného cíle spolupráce. Zájemce se stává klientem služby. Neshodují-li se potřeby se službou NZDM, odkazujeme na jiné poskytovatele či instituce. Vhodné je aby byl pracovník s klientem sám, nerušen ostatními klienty či děním v klubu. Dohodu o poskytování služby uzavírá pracovník v sociálních službách s vysokoškolským vzděláním s humanitním zaměřením nebo kurzem zaměřeným na zjišťování potřeb klientů a sociální pracovník. Pracovník v sociálních službách na klientské poradě konzultuje definované potřeby a stanovené cíle spolupráce.

Z praxe vyplývá, že k uzavření ústní dohody případně odmítnutí dochází zpravidla do 3 setkání v případě klubu a do 5 setkání v případě terénu. Díky užšímu kontaktu s klientem může pracovník lépe vycházet vstříc potřebám klienta, poskytovat mu přehled o dostupných službách v rámci NZDM i návazných služeb a nabízí klientovi individuální přístup citlivě reagující na jeho aktuální i dlouhodobé potřeby.

4.1. Klíčový pracovník

Stanovení klíčového pracovníka komunikuje pracovník, který dohodu uzavírá dle klientova stanoveného obecného cíle spolupráce. Přihlíženo je ke kompetencím a odbornosti pracovníka, jeho kapacitě. Je rovněž možné, že z nějakého důvodu **pracovník není schopen** s klientem pracovat (vlastní přenos, náročnost vyžadující specializované znalosti, osobní důvody). Důvody určení sdělujeme klientovi v závislosti na okolnostech tak, abychom dodrželi etický kodex a klientovi neublížili ani ho neomezili ve využívání služby.

Pracovník klientovi vysvětlí roli klíčového pracovníka - již je osoba, v níž má klient největší důvěru a se kterým se mu dobře spolupracuje. Klíčový pracovník je zodpovědný za vedení poradenského procesu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klient dostane informaci, že klíčového pracovníka si může změnit. Pracovníci se snaží vyhovět klientovým přáním a potřebám o změně klíčového pracovníka, která je vždy projednávána na poradách týmu.

Klíčovým pracovníkem může být pracovník v sociálních službách, sociální pracovník. Jméno zvoleného klíčového pracovníka je uvedeno v Datodrtu.

4.2. Revize

Dohoda je revidována po 6 měsících. V případě, že je překročena maximální lhůta z důvodu nepřítomnosti klienta, revize proběhne při následujícím setkání s klientem.

Dohoda se uzavírá na dobu **neurčitou**. Je však možné uzavřít ji i na jinou dobu, záleží na zakázce klienta popř. dle realizace a délky projektu.

4.3. Záznam dohody o poskytování služby

Písemný záznam o dohodě o poskytování služby je veden v Datodrtu. Záznamem pracovník potvrzuje, že klienta seznámil s rozsahem poskytovaných služeb, principy a zásady služby, místem a časem poskytování služby, právy a povinnostmi klienta a poskytovatele, způsoby ukončení poskytování služby a cenou služeb. Předáním proběhlo ústní či tištěnou formou a dohoda byla sjednána na dobu neurčitou od data uzavření ústní dohody.

Forma zápisu dohody obsahuje doplňující informace:

„Dnes byla uzavřena ústní dohoda o poskytování služby NZDM se stanoveným obecným cílem spolupráce:

-
-

Využívané služby:

ANO Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

ANO Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

ANO Sociálně terapeutické činnosti

NE Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“

Možné doplnit o:

- Cíl se bude profilovat v průběhu využívání služby. (potřeba specifikace cíle v dalším kontaktu)
- Na vyžádání byla klientovi poskytnuta kopie tohoto záznamu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Souhlas k poskytnutí informací (příloha Dohody o poskytování služby NZDM Kolárka)

V případě, že obecný cíl spolupráce a stanovený individuální plán vyžadují spolupráci s dalšími organizacemi je s klientem/rodinným příslušníkem sepsán souhlas k poskytování informací. Souhlas obsahuje oblast a rozsah informací/ četnost, název úřadu, zařízení, popř. organizace, vydefinovaný účel sdělení, termín (od-do), podpisy. Doplněn je o Souhlas se zpracováním osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, pro využívání služby NZDM Kolárka Prostor plus o.p.s. pod uvedenými osobními údaji.

4.4. Ukončení služby

Po revidování cílů spolupráce a jejich naplnění se pracovník s klientem domluví na nových cílech, příp. pokud nás klient už nepotřebuje, službu ukončí. Pracovníci také mohou ukončit službu při závažném porušení pravidel. Klient má právo kdykoli ukončit dohodu o poskytování služby, a to bez udání důvodu např. ukončením docházky. K ukončení dochází také při absenci klienta ve službě déle jak 1 rok. Spolupráci s klientem je pak možno kdykoli zase obnovit, a to uzavřením nové, aktuální dohody.

5. Plánování a průběh služby

Vytváření individuálních plánů (dále IP) je proces, který umožňuje klientovi v jednotlivých krocích dosáhnout cílů, které si sám vytyčil. Průběh individuálního plánování je založen na vzájemné důvěře klienta a pracovníka. Jedná se o nástroj, který slouží ke zpětné vazbě a strukturování procesu. IP je také nástrojem pro pracovníka, aby znal důvody a způsoby poskytování služby klientovi. Jako standardizovaný pracovní nástroj je měřitelný jak po stránce efektivity práce pracovníka, tak po stránce kvality a profesionality.

5.1. Mapování hlouběji

Mapování probíhá také nadále po uzavření dohody o poskytování služeb, je dlouhodobým procesem. Během společných setkání s klientem pracovník nadále poznává klienta, doplňuje jeho nepříznivou situaci a potřeby a rozkrývá další zakázky. Otvírání osobnějších témat souvisí s procesem navazování důvěry v pracovníky a klub. Klient je motivován, aby informace předával svému klíčovému pracovníkovi. Pracovník je zpravidla schopen při pravidelném využívání služby klientem (tj. alespoň 2krát týdně) zmapovat všechny stanovené oblasti do 2 měsíců. Následně je mapování doplňováno o aktuální informace.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

S klienty mapujeme:

- při běžných aktivitách v provozu služby. Volnočasové aktivity jsou prostředkem k uvolnění atmosféry, jsou nástrojem k navazování vztahu mezi klientem a pracovníkem. Z praxe vychází ochotnější sdílení informací klientem při běžných volnočasových aktivitách na klubu a v terénu.
- při individuálních schůzkách s klientem. Schůzka probíhá obvykle v kontaktní místnosti, kde mají klient i pracovník dostatek prostoru věnovat se procesu mapování.

5.2. Individuální plánování

Plánujeme s každým klientem od 13 – 26 let, kteří využívají službu NZDM a jejichž zakázka je jednorázového, krátkodobého i dlouhodobého charakteru.

Individuální plán nastavujeme také s klienty, kteří opouštějí službu NZDM. S těmito klienty plánujeme jednorázově formou „tady a teď“. Plánování probíhá formou odkazu na návazné služby, jednání ve prospěch klienta.

5.2.1. Proces plánování a naplňování cíle IP

- Individuální plánování probíhá v následujících krocích, s nimiž je klient seznámen pro něj přijatelnou formou (definice nepříznivé sociální situace a z toho plynoucí potřeby, vymezení cíle spolupráce, nastavení jednotlivých kroků IP a jejich pořadí, naplňování zhodnocení - revize)
- Při definování cíle vycházíme ze slov klienta a společně přetváříme s ohledem na obsažení naplnění potřeby. Dbáme na formu a pozitivní formulaci, vhodné je časové ohraničení. Stěžejní je také měřitelnost naplnění cíle, tedy určení jak bude vypadat cílový stav.
- Jednotlivé kroky vedoucí k naplnění cíle obsahují zpravidla: co a jak bude klient vykonávat, v jakém termínu a s kým a kdy bude s pracovníkem naplnění kontrolováno.
- V procesu individuálního plánování je nutné si zvědomit překážky a obtíže, které by mohli klienta potkat. Poté pracují na způsobech překonání.
- Klient je se systémem zapisování jednotlivých cílů a průběhu spolupráce seznámen při jejich stanovování.
- Plánování probíhá situačně přímo na klubu (plánování „tady a teď“ – jedná se o jednorázovou zakázku, která vychází z aktuálních potřeb klienta a je naplněna v jednom dni) nebo v kontaktní místnosti. Vše tedy probíhá během jednoho kontaktu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Plánování formou úkolu - klient má stanovenou jasnou zakázku (nepříznivou situaci a vymezený cíl spolupráce) a na její naplnění je třeba definovat více kroků IP, čteněji se setkat. Plánujeme: kdo, co, kdy a jak. Př. klient má strach, že byl vyřazený z ÚP, bojí se komunikace s úřednicemi - chce mít informace o možném vyřazení z ÚP - co dál dělat, umět komunikovat s úřady (cíl), dohodli jsme se a naplánovali, že se ve středu sejdeme v NZDM (ve 13 hodin), kde společně projdeme způsob komunikace s úřednicemi, následně zajdeme na ÚP, po komunikaci bude procházeno, co se v kontaktu dařilo, co naopak - budou stanoveny další kroky (kroky). Revize probíhají zpravidla dle dohodnutých termínů. Např. přišel do NZDM, nácvik komunikace s úřednicemi - příprava na rozhovor, asistence na ÚP, zpětná vazba - komunikace (revize).
 - Dlouhodobé plánování - jedná se o zakázky dlouhodobějšího charakteru - dlouhodobější cíle (např. zajistit finanční stabilitu, zlepšit vztah s matkou).
 - U cca 1/3 klientů je možné hlouběji poznat nepříznivou sociální situaci, jejich individuální plán je tedy obsáhlejší a je možné specifikovat více cílů spolupráce. Jedná se o klienty, kteří využívají služby dlouhodobě, pravidelně a systematictěji. U zbytku klientů je plánování stručnější.
- Kdo se podílí na IP:
 - klient
 - klíčový pracovník v procesu plánování a revize
 - pracovník, který je v daném okamžiku naplňuje IP klienta a informuje ho o předání informací klíčovému pracovníkovi

5.2.2. Předávání informací o individuálních plánech

- Pracovníci se průběžně navzájem informují o průběhu plnění a vytváření individuálních plánů s klienty.
- Předávání informací probíhá na klientských poradách. V případě nutnosti si pracovníci předávají informace bezprostředně po plánování ústní formou případně následující den na feedbacku.
- Pracovníci si předávají pouze podstatné informace.
- Při předávání informací jakoukoli formou jsou pracovníci povinni dodržovat etická pravidla a práva klienta.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pracovník vždy klienta upozorní na předávání informací mezi pracovníky v týmu a vysvětlí mu, že tento postup pomáhá k lepšímu poskytnutí služby. Zároveň ho ujistí, že informace zůstávají pouze v týmu pracovníků. Je možné a vhodné se s klientem dohodnout na formulaci IP tak, aby byly předávány jen informace skutečně relevantní pro informovanost týmu, popř. klíčového pracovníka a nebyla porušena etika sociální práce.
- Stážisté a dobrovolníci nemají přístup k informacím týkajících se IP, nejsou přítomní při realizaci IP a IP nevytváří.

5.3. Krizový plán

Pokud nepříznivý stav klienta vyžaduje stanovení krizového plánu, je využíváno formuláře viz příloha. Pracovník v rámci rozhovoru s klientem mapuje stav, kdy se klient cítí dobře naladěný, způsob jakým pozná zhoršení stavu (na těle, pocitech, chování, jídle, spánku, v myšlenkách aj.), spouštěče, vnímané změny ostatními, coping mechanismy, co bude dělat pro zlepšení stavu klient/pracovník. Vše stvrzují svým podpisem. Písemný krizový plán je poskytnut klientovi a kopie je uložena ve složce klienta.

5.4. Revize

Revize cílů spolupráce vychází z individuálního plánování. Revize probíhá formou rozhovoru pracovníka s klientem, kdy je hodnocen cíl spolupráce, jak se dařilo jej naplňovat, co se v průběhu povedlo a naopak. Revize plánování „tady a teď“ probíhá v témže okamžiku.

Při dlouhodobé zakázce pracovník využívá strukturovanější a ucelenější formy, která navazuje na stanovený plán podpory. Pracovník v rozhovoru s klientem definuje na kolik procent je cíl naplněn (procentuální hodnocení), oblasti, které se dařily, nebo naopak, které se nepodařily. Stanovuje se, co lze příště udělat jinak. Dle potřeb klient je stanoven další individuální cíl.

Pracovník klientovi poskytuje zpětnou vazbu k plnění IP. Plnění IP reflektuje také samotný klient.

5.5. Záznam mapování, individuálního plánu a revize

- Písemný záznam mapování je veden v Datodrtu. Jedná se o dělení na životní domény (bydlení, práce finance, škola, volný čas) a osobní domény (osobní péče, zdraví/způsob života, smysl a hodnoty, vztahy). Záznam obsahuje taktéž definované potřeby klienta, případně informaci nezájmu o spolupráci v dané doméně.

Písemný záznam o individuálním plánu a revizi je veden v Datodrtu. Krátkodobé plány a revize jsou zaznamenávány do klientského deníku, dlouhodobé plány a revize využívají strukturovanější a ucelenější formy plánů podpory spolu se záznamem výkonu v klientském deníku. Na vyžádání je možné poskytnout klientovi kopii.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6. Dokumentace o poskytování služby

Pro zodpovědný přístup ke klientům NZDM je nutný i zodpovědný a etický způsob zacházení s dokumentací. Vzory konkrétních formulářů je možné nálezt v přílohách příslušných metodik.

6.1. Druh a rozsah shromažďovaných údajů

Osobní údaje pro sociální práci s klientem v NZDM v zásadě nepotřebujeme, s výjimkou některých konkrétních zakázek klienta (např. doporučení na internát, jednání ve prospěch klienta...), i v takových případech ovšem záležitost vyřídíme a údaje klienta nadále nezneužíváme k jiným službám, než jsme byli pověřeni. Osobní údaje zjišťujeme jen u aktivit, které jsou okrajovou činností NZDM (zkušebna, výjezdy atd.).

Pracovníci o klientech shromažďují pouze takové údaje, které jsou pravdivé, ověřené a relevantní k sociální práci s klientem. Informace o konkrétní osobě obdržené od jiných klientů slouží pouze jako podnět k rozhovoru s daným klientem. Přípustné je však zaznamenání výpovědi relevantních osob, jako jsou například rodiče klienta či jiné blízké osoby.

Pracovník se klienta ptá na věci, které souvisejí s jeho životním stylem v průběhu poradenství a kontaktní práce. Prostřednictvím rozhovoru a shromažďování jednotlivých informací mapuje psychosociální stav klienta a prostředí, v němž se klient pohybuje. Tímto způsobem pracovník snáze detekuje potřeby klienta a možné rizikové oblasti klientova života.

6.2. Účel shromažďování informací

Informace o klientovi se sbírají pro efektivnější poskytování služeb, resp. jejich správné zacílení, zvolení optimálního plánu péče a předání klienta do návazných zařízení ve standardní a ucelené formě.

Shromažďované informace, jež lze kvantifikovat, jsou v neposlední řadě také podkladem statistik vedených pro potřeby zařízení (věkové a genderové složení klientů, průměrná návštěvnost, efektivita služby – závěrečné hodnocení, statistika vykazování služeb atp.). Tato data jsou shromažďována pro účel vykazování dat dle jednotlivých projektů.

6.3. Dokumentace v NZDM Kolárka

	Zjišťované údaje a jejich rozsah
Jednání se zájemcem	nick, rok narození, pohlaví, město
Odmítnutí	nick, rok narození, pohlaví, město



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vstupní zhodnocení klienta a stanovení potřeb	<u>rozhovor</u> : vztahová oblast, bydlení, školní prostředí/ zaměstnání, specifická oblast dle přítomného zájemce <u>dotazník</u> : nick, rok narození, město, očekávání, typ školy, zaměstnanost, brigáda vztahování se k tématu bydlení, vztahu, zaměstnání, škole, sobě samému a další klientem definované (důležitost, zájem na tématu pracovat) <u>interaktivní technika</u> : vztahování se k tématu volný čas, škola, bydlení a rodinné vztahy, práce/finance, chování/zkušenosti
Dohoda o poskytování služby	obecný cíl spolupráce navazující na nepříznivou situaci a potřeby
Mapování potřeb, proces plánování s klientem, revize	životní domény (bydlení, práce-finance, škola, volný čas), osobní domény (osobní péče, zdraví a způsob života, smysl a hodnoty, vztahy)
Krizový plán	nick, mapované a plánované oblasti týkající se krizového plánu, podpisy (klient s uvedením nicku)
Záznamy výkonů, poskytovaných služeb (elektronická verze), denní výkaz (tištěná verze jako podklad pro el. verzi)	nick, datum, poskytnuté služby, délka intervence, téma rozhovoru, postřehy pracovníků
Hudební zkušebna - přihlášení	nick
Posilovna (vstup do posilovny - přihlášení, fitness karta)	nick nick, věk, zkušenosti s posilováním, návštěvy
Mimořádné události	datum, popis mimořádné události, řešení, pracovník, který projednával
Stížnosti	datum, stěžovatel, předmět stížnosti, pracovník, který projednával, datum vyrozumění
Souhlas k poskytnutí informací - příloha Dohody o poskytování služby NZDM Kolárka (uloženo ve složce klienta)	jméno a příjmení zákonného zástupce a klienta, oblast a rozsah informací, četnost, název úřadu či



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

	organizace, účel sdělení a časové rozmezí, datum, podpisy
Vstup do hudební zkušebny (z důvodu možného poškození a následného vymáhání školy, uloženo mimo složku klienta)	jméno a adresa bydliště, faktická pokud není totožná s trvalou, rodné číslo či čísla OP
Pobytové programy - přihláška, monitorovací list (uloženo mimo složku klienta, formulář dostupný na serveru NZDM - KPSVL)	<u>přihláška</u> : jméno a příjmení klienta, datum narození, telefonní kontakt jméno a příjmení rodiče, adresa trvalého bydliště, faktická adresa pokud není totožná s trvalou, telefonní kontakt na rodiče souhlas se zpracováním osobních údajů <u>monitorovací list</u> : identifikace projektu, základní údaje o podpořené osobě (jméno, příjmení, datum narození, trvalý pobyt), údaje zaznamenávané nejpozději před ukončením účasti v projektu (pohlaví, postaví, postavení na trhu práce, nejvyšší dosažené vzdělání, aj.)

6.4. Postup předávání informací

6.4.1. Informovanost klientů

Každý klient má právo vědět, jak je nakládáno s informacemi, které pracovníkovi programu o sobě v rámci kontaktu sdělí. Má rovněž právo nahlédnout do své osobní složky a je mu to aktivně nabízeno pracovníky v průběhu kontaktu. O předávání informací v týmu je klient informován při prvokontaktu, při uzavírání dohody a jeho práva jsou rovněž vyvěšena v klubu.

6.4.2. Postup předávání informací v týmu

Pracovníci si na poradách předávají informace, které mají závažný vztah k práci s klientem, jsou nějakým způsobem klíčové a důležité a to na poradách týmu, popř. po intervenci v rámci intervize s kolegou, vedoucím.

Důležité a nejpodstatnější je předávání informací klíčovými pracovníkům klientů. Nástrojem takového předávání informací jsou pečlivé záznamy v denních výkazech a informování kolegů na klientských poradách.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.4.3. Postup předávání informací směrem ven

Získané statistické údaje jsou s ohledem na anonymitu klienta dále poskytovány organizaci Prostor plus o.p.s. na poradách vedení, ale i na vyžádání, a donátorům (obec, Středočeský kraj, MŠMT, MPSV a další donátoři), coby součást průběžných, závěrečných či výročních zpráv. Výňatky ze statistik mohou být poskytnuty i médiím. V tomto případě je ovšem nutné postupovat poněkud obezřetněji (přiložit jasný komentář, používat jazyk srozumitelný veřejnosti, vyžádat si autorizaci atp.), aby nedošlo k chybným interpretacím nebo stigmatizaci klientů, které ohrozí důvěru klientů k zařízení.

6.4.4. Způsob hodnocení statistických údajů

Hodnocení a interpretaci statistických údajů provádí vždy pouze pracovníci programu, a to průběžně při uzavírání jednotlivých etap projektu.

Při hodnocení statistických údajů přihlížíme k plánované výši sledovaných údajů, porovnáváme je s minulými obdobími.

Statistická data nepřímo informují i o kvalitě a efektivitě realizovaného programu (poměr počtu poskytnutých služeb a osob, které služeb využilo). Tato data slouží pro vykazování indikátorů pro KPSVL, MPSV. Zařízení je může využít při prezentaci služby (např. ve výročních zprávách atd.)

6.4.5. Přístup k údajům

Přístup ke shromážděným údajům mají pouze pracovníci zařízení, a to jak ve smyslu hmotném (mají klíč od skříně s dokumentací, kartotéky a znají hesla k PC), tak ve smyslu praktickém, neboť s nimi mohou aktivně pracovat a používat je jako podklad pro přímou práci s klientem.

Stážisté a dobrovolníci nemají povoleno manipulovat s osobní složkou klienta. Ve výjimečných případech a jen se souhlasem klienta mohou pracovat se složkou konkrétního klienta, ale pouze pod odborným dohledem pracovníků zařízení.

6.4.6. Nahlédnutí do dokumentace klienta, poskytnutí informací bez jeho souhlasu

Pracovníci mohou být zproštěni zachování mlčenlivosti písemně s uvedením rozsahu a účelu (v oblasti, kde povinnosti mají). Zobecněné informace a souhrnné údaje mohou být bez uvedení konkrétních jmenných údajů využívány zaměstnanci ministerstva, obcí a krajů při vědecké, publikační a pedagogické činnosti, nebo ministerstvem pro analytickou a koncepční činnost.

Pokud jsou známy osobní údaje klienta, musí pracovník poskytnout informace OSPOD na základě písemné žádosti: zda klient využívá dané služby, druh a formu, dobu poskytování a zhodnocení průběhu poskytování. V písemné žádosti OSPOD musí být uvedeno, že se jedná o dítě, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Každý pracovník je povinen bezplatně na dotaz soudu sdělit skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí, odmítnou je možné pouze, pokud by byl svědkem a mohl by způsobit nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobám blízkým; o důvodnosti odepření výpovědi rozhoduje soud.

Pracovníci jsou povinni oznamovat skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin.

6.4.7. Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace

Zprávy o klientovi do systému odborné péče (resocializační, terapeutická, výchovná, školská a poradenská zařízení, úřady apod.) je možné posílat pouze s klientovým výslovným souhlasem.

Dokumentace, která je o jednotlivých klientech vedena, je zabezpečena proti případnému zneužití. Papírové formy složek jsou uloženy v uzamykatelné skříni a kartotéce v kanceláři, která je uzamčena po celou dobu provozu NZDM. Kancelář není volně přístupná ani klientům, ani komukoli jinému kromě pracovníků. Dokumenty vedené v elektronické podobě jsou zabezpečeny heslem a přístup k nim mají pouze zaměstnanci zařízení. Papírová forma byla využívána do konce roku 2017, uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři. Od roku 2018 se tištěná podoba složky zakládá pouze v případě nutnosti uložení dalších dokumentů souvisejících se zakázkou klienta. V případě, že chce klient nahlédnout do svých záznamů, vytiskne se mu záznam z elektronické databáze Datodrt, který je po prohlédnutí klientem skartován. Poskytnutí přístupu k dokumentaci klientů třetí osobě je považováno za hrubé porušení pracovního řádu.

6.5. Archivování dokumentace

Veškerá dokumentace vedená pro potřeby organizace je uchovávána po dobu 10 let a poté skartována. Dokumentace je uchovávána po dobu 10 let i v případě ukončení programu. Při skartaci se vede seznam skartovaných složek (datum, název skartované složky).

6.6. Kartotéka NZDM Kolárka

Základní pravidla kartotéky:

- Kartotéka slouží k ukládání složek klientů.
- Kartotéka je uzamykatelná, mají do ní přístup pouze pracovníci NZDM Kolárka.
- Kartotéka obsahuje zpravidla klienty využívající služby financované z právě probíhajících projekty. Ostatní složky jsou archivovány mimo kartotéku v uzamykatelné skříni.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7. Podávání stížností

Podávání stížností na své nadřízené či kolegy, ze strany odborné i široké veřejnosti na pracovníky Prostor plus o.p.s. a stížnosti s využitím oficiálního formuláře ze strany klientů vychází z platné Směrnice o práci se stížnostmi dostupné na Google disku Prostor plus o.p.s.

Stížnosti jsou důležité pro zjištění informací o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Jedná se o důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů (zpravidla) fyzické osoby.

[Zavádění standardů kvality 2002]

7.1. Druhy stížností

Klient si může stěžovat na:

- **jiného klienta nebo klienty** (např. klient má problém s jiným klientem či s více klienty, domnívá se, že by jiný klient NZDM vůbec navštěvovat neměl aj.).
- **na služby, které NZDM Kolárka nabízí x nenabízí** (klient není spokojený se službou, s otevírací dobou, chtěl by na NZDM jiné služby...aj.)
- **na vybavenost x nevybavenost nízkoprahového klubu Kolárka** (klientovi nevyhovuje vybavení, které má NZDM Kolárka k dispozici, popř. má pocit, že v klubu něco důležitého chybí)
- **na pracovníky klubu** (klient má konflikt s pracovníkem, není spokojený, jak s ním pracovník pracuje, je přesvědčen, že pracovník není ke všem klientům stejně spravedlivý)

Klient má právo při sepisování stížnosti požádat o pomoc pracovníka klubu, který je povinen s klientem každou stížnost řešit a nabízet podporu a pomoc.

7.2. Formální náležitosti stížnosti

- Jméno, příjmení stěžovatele nebo přezdívka klienta
- Předmět stížnosti
- Vyjádření stěžovatele (klienta)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Vyjádření druhé strany – osoby, na kterou si stěžovatel stěžuje, v případě kvality poskytování služeb zařízení je touto osobou pracovník v přímé práci či vedoucí zařízení, organizační ředitel, ředitel sdružení, správní rada)

Lhůta vyrozumění dle závažnosti (max. 30 dní).

- Navrhovaná opatření, doporučení
- Poučení o možnosti se odvolat v případě neuspokojivého vyřízení stížnosti
- Způsob vyrozumění (poštou, emailem, telefonicky, písemně/ústně při nejbližším kontaktu v zařízení)
- Datum podání a podpisy obou stran

7.3. Formy stížnosti

Stížnost může být podána **písemnou či ústní formou**. Zároveň může být stížnost osobní nebo anonymní. Všechny formy se evidují. Stížnost je pracovníkem vždy zaznamenána v co nejvěrnější formě, aby nebyl zkreslen obsah sdělení.

Písemná stížnost (ať už podepsaná nebo anonymní) může být uvedena v **Knize vzkazů** (umístěné na baru), případně ve **Schránce stížností a důvěry**, která se nachází u vstupu do NZDM Kolárka, popř. zaslána na adresu služby. Schránka stížností a důvěry je jedenkrát za týden (vždy v pátek) kontrolována pracovníkem NZDM.

Pro písemnou stížnost, která bude řešena na vyšší úrovni v organizaci, je k dispozici oficiální formulář stížností (dostupný na na Google disku Prostor plus o.p.s.), a to z důvodu splnění všech formalit, které stížnost musí obsahovat.

Osobní stížnost je předána pracovníkovi v rámci rozhovoru s klientem. Pracovník zjišťuje přesnou formulaci stížnosti. Klienta informuje o následném postupu řešení stížnosti a době, která je stanovena na vyřízení stížnosti.

7.4. Kdo stížnosti vyřizuje, zaznamenávání

Stížnosti pracovník v přímé práci zaznamená do formuláře stížností, přičemž postupuje podle této metodiky. Do příslušné tabulky se zaznamená datum podání stížnosti, nick/jméno, příjmení stěžovatele, na koho příp. na co je stížnost podána, předmět stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizoval a datum vyrozumění.

Po podání stížnosti pracovník předává informaci na následující poradě týmu a vedoucímu zařízení. Stížnost je dle druhu stížnosti řešena dle organizační struktury Prostor plus o.p.s. (např. když si klient



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

stěžuje na pracovníka v přímé práci, stížnost vyřizuje vedoucí. Pokud si klient stěžuje na vedoucí zařízení, stížnost vyřizuje ředitel organizace atd.)

Stížnosti také vyřizuje pracovník NZDM Kolárka, jestliže se jedná o stížnost na jiného klienta. S klientem jedná pracovník, kterého si sám klient vybere, případně jeho klíčový pracovník. Stížnost je vždy individuálně řešena. Nástrojem práce pro její řešení je kontaktní práce, poradenství a situační intervence.

Stížnost na pracovníka v přímé práci je výjimečná tím, že její podání může být pro klienta ohrožující. Pracovník je povinen nabídnout klientovi možnost osobní schůzky s vedoucího zařízení, která s ním vyplní formulář. Tuto stížnost pak řeší společně s ředitelem sociálních služeb nebo ředitelem organizace. Pokud klient nemá zájem řešit celou věc s vedoucí, může stížnost předat i pracovníkovi v přímé práci, který ji v nejkratší možné době, nejpozději však do 1 týdne, předá vedoucího zařízení.

Stížnost vyřizuje pracovník, nadřízený tomu, proti kterému je stížnost vedena.

7.4.1. Způsob vyřízení stížností

- Při vyřizování stížností se nejčastěji jedná o tyto postupy:
 - osobní setkání s klienty, probrání konkrétních situací a definování konkrétních výstupů (př. práce na zvědomnění chování, práce na odstranění chování aj.).
 - odstranění programů, která pro klienty nejsou potřebné, zavedení nových aktivit, změna otevíracích dob, částečné změny dle sdělovaných potřeb klientů
 - zjištění finančních možností služby - zakoupení vybavení, sdělení důvodů proč nákup není uskutečněn
 - osobní rozhovor pracovníka a vedoucího zařízení, výtka ze strany vedoucího zařízení, práce na osobním rozvoji pracovníka - stanovení cílů a data revize, individuální rozhovor pracovníka a klienta a nastavení způsobu společného fungování ve službě, při opakovaném nevhodném způsobu chování pracovníka a nereflektování potřeby osobního rozvoje finanční postih

7.4.2. Způsob vyrozumění stížností

Při podání anonymní stížnosti je odpověď na všechny části stížnosti uvedena na nástěnce na chodbě klubu, vedle schránky stížností a důvěry a to vždy srozumitelnou formou pro klienty.

Při podání stížnosti, která je podepsaná klientem, je stížnost řešena klíčovým pracovníkem klienta příp. vedoucím zařízení přímo s klientem osobně. Pokud je stížnost podána oficiální formou např. zaslána dopisem, je i odpověď zprostředkována stejně.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Postup řešení dané stížnosti je zaznamenán ve formuláři (viz příloha). Formulář slouží ke zřehlednění postupu řešení stížnosti a eviduje datum řešení, pracovníka, jež stížnost řešil, předmět řešení, jeho postup a závěr.

Veškeré formuláře jsou uloženy v šanonech stížností (písemný záznam stížnosti od klientů, záznam stížnosti do příslušné tabulky, vyrozumění stížnosti).

7.4.3. Lhůta na vyřízení stížnosti

Stížnost je po přijetí pracovníkem nejpozději **do jednoho týdne** předána na poradě týmu a především vedoucímu zařízení.

Stížnosti se vyřizují maximálně **do 30 dnů** ode dne podání. Klient je o této měsíční lhůtě informován. Pracovník během této lhůty klienta průběžně informuje, jak se situace vyvíjí.

Pokud nedojde k vyřízení stížnosti **ve lhůtě 30 dnů**, má klient právo stěžovat si na odpovědnou osobu u jejího nadřízeného. Odpovědná osoba má povinnost informovat o nedodržení lhůty svého nadřízeného, podat vysvětlení, neprodleně stížnost vyřídit (do jednoho dne od oznámení) a přijmout případné sankce.

7.4.4. Informovanost klienta o možnosti stěžovat si na postup při podávání stížnosti

Při procesu jednání se zájemcem informuje pracovník klienta o možnosti podat stížnost a vysvětlí postup.

S klienty je možnost stěžovat si probírána vždy v kladném smyslu. Je jim předána informace, že si mohou stěžovat kdykoli a jejich názory jsou pro vývoj a fungování NZDM velmi cenné.

Pravidla podávání stížností jsou zpracována a předávána tak, aby jim každý klient porozuměl. Pravidla a postupy při poskytování služby se vyvíjejí a mohou se v průběhu času měnit tak, aby se co nejlépe přizpůsobovala klientům a jejich potřebám.

V klubu je na nástěnce vyvěšený postup podávání stížností a také kontakty na odpovědné osoby, které se stížností budou zabývat (jména, tel. čísla klubu a vedoucího zařízení, kontakt vedoucí sociálních služeb, e-mail ředitele Prostor plus o.p.s., ČAS, kontakt na Český helsinský výbor). Klienti mají povědomí, na koho se mohou obrátit se svou stížností.

Je-li třeba, klient má **právo na tlumočníka** – například z důvodu jazykové bariéry, ztížené možnosti vyjadřování se apod. Klient zařízení má právo si zvolit nezávislého zástupce, případně tlumočníka – pracovníci mu toto právo aktivně sdělují během vysvětlování systému stížností a jejich vyřizování.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7.4.5. Odvolání proti výsledku řízení ve věci stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má každý stěžovatel právo podat nadřízenému orgánu podnět k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. O této možnosti je informován pracovníky, kteří mu v souladu s organizační směrnicí předají kontakt na nadřízený orgán v konkrétním případě.

Nejvyšším odvolacím orgánem je v procesu stížností v Prostor plus o.p.s. správní rada a mimo sdružení externí organizace – profesní asociace ČAS a Český helsinský výbor.

8. Návaznost na další zdroje

Návazné služby jsou služby doplňující nabídku služeb NZDM Kolárka. Odkázání klienta na návazné služby je součástí přímé práce. NZDM Kolárka poskytuje služby v předem stanoveném rozsahu, které reagují na konkrétní potřebu klienta (např. informační servis, poradenství, zprostředkování kontaktu (doprovod), kontakt ve prospěch klienta aj). NZDM Kolárka podporuje klienty k využívání běžných služeb (škola, zaměstnavatel, úřady, zdravotnická zařízení apod.) dostupných v Kolíně a jeho okolí a vlastních přirozených sítí (rodina, přátelé).

8.1. Koho, kdy a proč odkazujeme

Klienti jsou na návazné služby odkazováni v případě, že:

- není možné plně vyhovět rozsahem služeb nabízených NZDM Kolárka k plnohodnotnému řešení klientova problému
- klient nespadá do cílové skupiny (věk a jiné okolnosti)
- klientovi využívání služeb již nepřináší možnosti osobnostního růstu, efektivního řešení aktuálního problému nebo momentální životní situace.

Postup:

- klientovi je poskytnuto základní poradenství nebo poradenství v takovém rozsahu, které nepřekročí svými požadavky odborné možnosti a znalosti pracovníků

pracovník předává klientovi dostatek informací o rozsahu služeb návazného zařízení a podmínkách využívání.

- pracovník předává základní informace ústní případně písemnou formou (telefonický kontakt na zařízení popř. kontaktní osobu, adresa, případně kontakty pro elektronickou formu komunikace)
- nabízeno je zprostředkování telefonického kontaktu s pracovníkem návazné služby nebo doprovod do zařízení.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pracovníci NZDM Kolárka při jednání dodržují pravidla Etického kodexu.

Kde

Odkázání klienta na návaznou službu se řeší vždy **individuálně** na základě informací získaných od klienta a probíhá vždy v kontaktní místnosti. U lidí nespádajících do CS je v případě ohrožení ostatních klientů jejich přítomností třeba dohodnout termín v čase mimo běžný provoz klubu nebo využít kontaktní místnosti v druhém poschodí budovy NZDM Kolárka (př. na klub přichází rodiče klienta, klient drogových služeb).

8.2. Záznam

U zájemců o službu, kteří nespádají do CS je odkázání na návazné služby zaznamenáno v denním výkazu a v archu pro odmítnuté zájemce. Rodiče se zaznamenávají pod nickem/přezdívkou klienta s uvedením výkonu Kontakt ve prospěch klienta (viz. Manuál vykazování dat).

U stávajících klientů, kteří přechází do jiné služby z výše zmiňovaných důvodů je záznam zakomponován do plánu podporu a zaznamenán do Datodrtu.

8.3. Seznam kontaktů, kam je možné odkazovat

Nejčastěji spolupracujeme a odkazujeme do:

- ZUŠ, DDM, Volnočasový klub Céčko
- Služby Prostor plus o.p.s.
- Městský úřad (sociální pracovníci obce, OSPOD, kurátoři)
- ÚP (sociální dávky, podpora v nezaměstnanosti)
- Pracovní agentury
- Základní a střední školy, učiliště (výchovní poradci, metodici prevence, třídní učitelé, ZŠ - školní psychologové)
- Pedagogicko-psychologická poradna
- Středisko výchovné péče, Dětský domov Býchory
- Probační a mediační služba
- Občanské poradny
- Lékaři (dětský psychiatr, psychiatři, zubní, gynekolog, obvodní)
- Psychoterapie a krizová pomoc mimo budovu Kolárky (Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje, Centrum krizové intervence Kutná Hora, PsychoCom s.r.o - klinická psychologie, psychoterapie a rodinné terapie Pardubice)
- Linka bezpečí



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Aktualizované kontakty organizací, úřadů, lékařů, krizových linek a dalších služeb, na něž odkazujeme, jsou uloženy v mobilních telefonech pracovníků (kancelář, terénní mobil), které jsou pracovníkům k dispozici. Seznamy jsou pod správou jednoho pracovníka NZDM, který zajišťuje alespoň 2x ročně jeho aktualizaci. Pokud je to potřebné pracovník před předáváním kontaktu klientovi ověřuje aktuálnost poskytnutých informací na webových stránkách.

8.4. Příklady

1. Do klubu přichází dlouhodobý klient na předem domluvenou schůzku. Během poradenství vyplývá, že jeho téma – užívání marihuany a s tím spojené problémy s rodiči - jsou mnohem závažnější. Přiznává svou, do té doby utajovanou, závislost na pervitinu užívaném intravenózně. Důvod ke sdělení této informace je nalezení injekčních stříkaček rodiči. Klient má zájem o řešení vzniklého problému, pracovník s ním problém probere a následně mu doporučí navštívit i s rodiči K-centrum v Kolíně. Předá klientovi kontakty, vysvětlí základní principy fungování K-centra (anonymita, bezplatnost...) a s klientem sezení ukončí. Klientovi je zároveň umožněno a v případě zájmu i dohodnuto další sezení, ale díky jeho závislosti mimo provoz klubu.

2. Klientka má strach z otěhotnění v následku rizikového chování. Neví, co má dělat, nikdy nebyla na gynekologii, navíc se svěřuje, že má problémy s partnerskými vztahy a trpí depresemi a sebevražednými myšlenkami. V rámci poradenství se s klientkou probraly možnosti řešení její současné situace. Pracovnice ji doprovodila do lékárny pro těhotenský test a dala klientce kontakt na nejbližší gynekologii (telefonní číslo, ordinační hodiny, jméno lékařky). Partnerské problémy se při další práci s klientkou začaly vyjasňovat, ale její deprese a sebevražedné myšlenky neustupovaly. Klientka má panický strach z návštěvy psychiatra, proto jí nakonec byla nabídnuta návštěva krátkodobé terapie s tím, že si tam klientka zajistí následnou péči některého psychologa, nebo jí ho pomůžeme vyhledat v rámci pokračujícího individuálního poradenství.

3. Na klub přichází rodič s neznámým klientem a chce po pracovnících testy na přítomnost drog v těle. Jsou pozváni do kontaktní místnosti, kde jim pracovník vysvětlí, že se nejedná o zakázku pro NZDM a odkáže je na služby K – centra v Kolíně.

9. Personální zajištění služeb

Struktura pracovních týmů, výběr nových pracovníků (inzerce pracovního místa, výběrové pohovory, nástup do zaměstnání, adaptace), hodnocení a odměňování, rozvoj a vzdělávání a kariérní růst v organizaci vychází z platné Směrnice o řízení lidských zdrojů dostupné na Google disku Prostor plus o.p.s.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Nově přijatému pracovníkovi je poskytnut tento dokument, který je využíván po celé 3 měsíční zkušební období.

10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služby

10.1. Organizační struktura, předpoklady pracovníků

Prostor plus o.p.s. má definovanou organizační strukturu, při čemž NZDM Kolárka je jedním z programů organizace, jež má vlastní podstrukturu (dostupná ve Směrnici o řízení lidských zdrojů na Google disku Prostor plus o.p.s.). Program NZDM Kolárka zajišťuje 1 vedoucí pracovník, který je zároveň sociální pracovník a další členové týmu (počet je odvislý od čerpaných dotací). Stanovené počty osob, pracovní profily, osobnostní a kvalifikační předpoklady se řídí platnou Směrnicí o struktuře pracovních týmů jednotlivých programů pro daný rok dostupný na Google disku Prostor plus o.p.s.

Pracovníci přímé péče jsou odpovědní za výkon práce vedoucímu NZDM. Všichni pracovníci (včetně vedoucího) jsou dle platné organizační struktury odpovědní dalším osobám dle organizační struktury.

Pracovníci mají stanovené konkrétní interní kompetence, které se pravidelně dle potřeby revidují (příchod nového zaměstnance, reflektovaná potřeba zaměstnance, nadměrný počet činností aj.). Interní kompetence a jejich dělení mezi pracovníky jsou uloženy v dokumentu na sdíleném serveru NZDM Kolárka ve složce NZDM materiály - Pracovníci - Kompetence.

Mezi pracovníky se dělí následující činnosti (interní kompetence):

- PR služby NZDM Kolárka
- Vzdělávání a zaškolování nových osob, stážistů, dobrovolníků
- Spolupráce s rodinnými příslušníky
- Podklady pro projekty a rozpočty
- Kontrola výkaznického systému, data
- Strategické plánování služby
- Exkurze a jejich organizace
- Zaslání aktuality na web alespoň 1krát za 3 měsíce
- Komunikace se školami
- Registr sociálních služeb - nové aktualizace
- Pracovní skupina Kolín, Středočeský kraj
- Pronájmy
- Správa NZDM serveru, správa NZDM emailu
- Zajištění fungování facebookového profilu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Nákupy a zajištění potřeb
- Vyúčtování (posilovny, zkušebny, baru)
- Schránka stížností/kniha vzkazů - kontrola
- Technické zázemí, zajištění oprav
- Tvorba letáků s akcemi
- Aktivity na měsíc – vyhledávání co bude probíhat
- Komunikace s IT sekcí
- Terénní práce a její koncept
- Terénní telefon, kancelářský telefon
- Hudební zkušebna, kuchyň + skládek, posilovna
- Cestovní příkaz za supervize
- Nástěnky, vizualizace klubu
- Lékárnička
- Evidence vypůjčeného majetku
- Zasílání aktivit návazným službám
- Zálohování výkaznického systému
- Tablet
- Tisk archů/ formulářů
- Fotografie, uložení na server NZDM
- Komunikace s recepční/ uklízečkami
- Dovoz limonád
- Streetwork - přinášení nových informací
- Web - aktuální informace

10.2. Pracovní řád

Platný pracovní řád, kterým se pracovníci řídí je dostupný na Google disku Prostor plus o.p.s. Pracovní řád obsahuje také informaci o povinnosti zaměstnance zaznamenat pracovní dobu a soupis činností, které týž den dělali vyjma zajištění běžného provozu.

10.3. Stážisté

Stážisté jsou přijati do zařízení na základě smlouvy s vysílající organizací (popř. vzdělávacím zařízením), zároveň podepisují závazek mlčenlivosti. O přijetí stážisty rozhoduje vedoucí zařízení, který vše prodiskutovává s pracovníky a zohledňuje kapacitní možnosti všech zúčastněných.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10.4. Dobrovolníci

S dobrovolníky se uzavírá dohoda, která obsahuje podmínky pro výkon dobrovolnické činnosti a práva a povinnosti dobrovolníka, zároveň podepisují závazek mlčenlivosti, jež jsou povinni dodržet a trvá také po ukončení dobrovolnické činnosti a stáží. O přijetí dobrovolníka rozhoduje vedoucí NZDM společně s týmem pracovníků NZDM na základě osobní schůzky a po zvážení kapacitních možností týmu. Dobrovolník je odpovědný za vykonanou práci svému koordinátorovi, který je stanoven vedoucím zařízení a je z řad zaměstnanců NZDM.

Dobrovolníci i stážisté konzultují svou práci s garantem (u dobrovolníků je jím koordinátor dobrovolníků). Klienti zařízení jsou seznámeni s dobrovolníky i stážisty a je jim vysvětlena jejich role a kompetence v zařízení. Formuláře jsou dostupné na serveru NZDM Kolárka - Stáže, dobrovolníci - Formuláře.

10.5. Kodex pracovníků

Pracovníci NZDM Kolárka vycházejí z Etického kodexu sociálních pracovníků a Etického kodexu ČAS.

11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Profesionální rozvoj pracovníků a pracovního týmu vychází z platné Směrnice o řízení lidských zdrojů dostupné na Google disku Prostor plus o.p.s.

Vedení organizace zajišťuje vhodné podmínky pro profesionální rozvoj svých zaměstnanců. Na dobrém profesionálním a osobnostním rozvoji se podílí také vedoucí zařízení a jednotliví členové týmu.

11.1. Pravidelné hodnocení pracovníků, odměňování, další vzdělávání

Pravidelné hodnocení je důležitou součástí rozvoje pracovníků a samozřejmě rozvoje služby samotné. Dává pracovníkům možnost vidět úspěchy ve své práci, ověřit si, zda vykonávají práci dobře nebo naopak identifikovat oblasti, kde by měli usilovat o získání dalších dovedností. Pracovníci jsou vedoucí zařízení oceněni za svou práci slovní formou (pochvala, uznání, motivace k práci) nad rámec pravidelného hodnocení v rámci intervizně personální části porady. Vzdělávání pracovníků zejména v přímé práci je pro zařízení velmi důležité. Pracovníci mají možnost přinášet do služby inovativní přístupy a reagovat tak na měnící se potřeby a požadavky klientů služby, splňují zákonné požadavky na vzdělávání. Dalším vzděláváním je myšleno odborné vysokoškolské vzdělávání, případně vzdělávání v akreditovaných kurzech pořádaných dalšími vzdělávacími zařízeními, interní odborné semináře pořádané vedením Prostor plus o.p.s.. Ostatní informace jsou uvedeny ve Směrnici o řízení lidských zdrojů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

11.2. Systém obousměrné komunikace

Pracovníci NZDM se pravidelně jedenkrát týdně schází na týmové poradě. Porada je rozčleněna do několika částí, každé z těchto částí se účastní všichni pracovníci a je jim dán dostatečný prostor vyjádřit se k diskutovanému problému. Každý týden se střídají provozní a klientské porady.

11.2.1. Části týmové porady NZDM

provozní porada:

- termíny (jsou zde řešeny termíny vzdělávání, plán denních služeb atd.)
- organizačně provozní část (informace o praktickém zajištění provozu)
- odborně koncepční část (informace o metodikách, preventivních tématech atd.)
- intervizně personální část, zhodnocení (prostor pro zpětnou vazbu mezi pracovníky, hodnocení týmu atd.)
- úkoly

klientská porada:

- informace o klientech (revize postupu v klientské práci, krizové situace, revize nástrojů práce)

Pracovníci mají možnost využít intervizní setkání s vedoucí (konají se na vyžádání) a v případě potřeby žádat o interní seminář, který slouží k řešení klientských případů. Interní seminář NZDM Prostor plus o.p.s. je veden Bálintovskou metodou a jsou zde přítomni pracovníci ostatních NZDM Prostor plus o.p.s.

Pracovníci jsou seznámeni s náplní práce a jsou kompetentní rozhodovat o věcech přímo souvisejících s jejich náplní práce. Ostatní rozhodnutí konzultují s vedoucí zařízení, případně s týmem.

Pracovníci Prostor plus o.p.s. se setkávají na celoorganizačním setkání, které je pro pracovníky povinné a koná se alespoň třikrát ročně.

11.2.2. Supervize

Supervize se také řídí platnou Směrnicí o řízení lidských zdrojů dostupnou na Google disku Prostor plus o.p.s. Pravidelné supervize se účastní celý tým zařízení NZDM včetně vedoucí. Dle potřeby je pracovníkům k dispozici možnost využít individuální supervizi, případně může dojít k supervizi pracovníků bez vedoucího zařízení.

12. Místní a časová dostupnost služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

12.1. Úvodní ustanovení

Metodika zdůrazňuje potřebu poskytovat služby zařízení pro děti a mládež Kolárka nízkoprahově (tj. anonymně, bezplatně aj), aby je mohli klienti co nejpohodlněji využívat a nemuseli překonávat překážky, které by mohli znemožnit jejich kontakt se službou (místo, kde se klub nachází, nevhodná otevírací doba v době školní výuky).

12.2. Místní dostupnost

Místní dostupností je myšlena poloha zařízení dané lokality, která je vhodná pro bezproblémové využívání služby. Klub se nachází v blízkosti centra Kolína, kde se často pohybuje CS. Další výhodou je blízkost škol, sportovišť a zastávek veřejné dopravy, kterou využívají klienti, kteří nejsou přímo z Kolína. NZDM Kolárka se nachází v centrální budově Prostor plus o.p.s. která vyhovuje požadavkům.

12.3. Časová dostupnost

Nízkoprahové zařízení odpovídá časovým požadavkům cílové skupiny svou otevírací dobou. Toto časové rozmezí přibližně odpovídá konci výuky ve školách a nabízí tak možnost využití volného času. Mohou zde tedy trávit svůj veškerý volný čas odpovídající jejich věku. V úterý a v pátek mohou klienti potkat pracovníky také v terénu.

Klienti nízkoprahového klubu Kolárka mají možnost navštěvovat klub v době svého volna na místě pro ně snadno dostupné.

Po, St, Čt 12:00-14:00 Poradenství / 14:00-19:00 NZDM

Út 12:00-14:00 Poradenství / 13:00-16:00 Terén / 14:00-19:00 NZDM

Pá 9:00-16:00 Terén / Poradenství*

* Poradenství probíhá na základě telefonické či osobní domluvy

13. Informovanost o službě

13.1. Úvodní ustanovení

NZDM Kolárka poskytuje veřejnosti informace o poslání, cílech služby, cílové skupině, místě výkonu, kapacitě služby a další. Tyto informace usnadňují orientaci zájemcům o službu a dalším subjektům, čímž přispívají k dostupnosti služeb.³

³ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce pro poskytovatele.* MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13.2. Cílové skupiny

Informace o poslání, cílech, cílové skupině, fungování služby a další jsou určeny zejména:

- klientům služby (mladí lidé ve věku 13 – 26 let a jejich rodinným příslušníkům)
- laické veřejnosti
- odborné veřejnosti a dalším subjektům (např. pracovníci OSPOD, učitelé, ředitelé, výchovní poradci na ZŠ a SŠ, pracovníci PMS aj.)

13.3. Formy předávání informací

NZDM Kolárka nabízí svým klientům a veřejnosti několik možností jak získávat informace o službě. Veškeré informace jsou podávány srozumitelnou a jasnou formou (srozumitelnou formou je myšlena vhodná forma slovní zásoby a stylistiky zejména pro klienty NZDM).

13.3.1. Tištěné zdroje

Informační leták

V papírové podobě je vydán modrý leták, který je k dispozici v prostorách klubu (klientům volně přístupný). Leták je k dostání na recepci Prostor plus o.p.s., na adrese Na Pustině 1068, Kolín 2. Leták je směřovaný zejména na klienty využívající klubu příp. terénních služeb.

Tvorba a schvalování letáku se řídí platnými směrnici dostupnými na serveru Prostoru (Směrnice o PR Strategii).

Leták obsahuje následující informace:

- Název služby a organizace, která službu zajišťuje
- Poslání NZDM Kolárka
- Logo NZDM Kolárka
- Motto NZDM Kolárka
- Cílovou skupinu
- Nabízené služby (Akce – turnaje, besedy, výjezdy... Poradenství – důvěra, pomoc, podpora..., Zábavu – fotbalík, pinec, zkušebna, posilka, Peer – tvorba, partáček, tvoje akce...)
- Otevírací dobu
- Zásady služby („To vše sám či společně, diskrétně a bezplatně“)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Nabídku služeb klubu („V NZDM Kolárka můžeš: jen tak pobejt, využívat všech možností klubu (hřiště, posilka, zkušebna...), bavit se o všem, co tě zajímá, najít pomocnou ruku v tom, co potřebuješ (kámoši, škola, sex, zákon...), účastnit se různých akcí (výjezdy, turnaje, besedy“)
- Nabídku terénních služeb („V terénu s námi můžeš: pobejt, když nám zavoláš nebo nás potkáš, něco si zahrát (slackline, frisbee, hakis), najít pomoc v průšvihů a pokecat o čem chceš
- Kontakty

Informační brožura Kudykam

V papírové podobě je vydán skládaný modrý leták (dříve informační brožura), která je k dispozici v prostorách klubu (klientům volně přístupná). Skládaný leták obsahuje veškeré informace týkající se fungování služby, které pracovník předává klientovi v rámci procesu jednání se zájemcem. Slouží pracovníkovi jako pomůcka při uzavírání dohody s klientem.

Tvorba a schvalování Kudykamu se řídí platnými směrnicemi dostupnými na serveru Prostoru (Směrnice o PR Strategii).

Brožura obsahuje následující informace (psáno dle obsahu brožury):

- Název služby a organizace, která službu zaštiťuje
- Otevírací doba
- Poslaní klubu
- Pro koho je Kolárka
- Jsi u nás poprvé?
- Nabídka služeb
- Kdo na Kolárce pracuje
- Čeho chceme dosáhnout
- Naše zásady
- Tvá práva na Kolárce
- Pravidla Kolárky
- Sankce a ukončení služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Kontakty

Leták zážitkově seberozvojové skupiny Link

V papírové formě je na klubu volně přístupný leták Link, který slouží k předání informací o zážitkově seberozvojovém programu pro klienty NZDM ve věku 13-19 let.

V době realizace programu je leták k dostání také na recepci Prostor plus o.p.s., na adrese Na Pustině 1068, Kolín 2. Leták je směřovaný zejména pro klienty využívající programu na klubu případně potencionální zájemce o vlastní seberozvoj.

Leták obsahuje následující informace:

- Název programu, služby a organizace, která službu zaštiťuje
- Logo programu, služby a organizace
- Poslání NZDM Kolárka
- Nabídku seberozvojového programu
- Kdy program probíhá
- Zásady služby („To vše sám či společně, diskrétně a bezplatně“)
- Kontakty

Vizitka

Vizitky jsou předávány spolupracujícím organizacím, případně klientům či zájemcům o službu, kteří žádají pouze kontakty na organizaci. Vizitka obsahuje následující informace:

- Název organizace
- Název služby
- Adresa
- Kontakt
- Webové stránky
- QR kód organizace
- Loga služby a organizace

Poslání, cíle služby, další informace o službě

Poslání, cíle služby a další informace jsou dostupné klientům na klubu (nástěnka). Odborné i laické veřejnosti jsou zpřístupněny na webových stránkách Prostor plus o.p.s. a v Registru poskytovatelů sociálních služeb.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Výroční zpráva

V elektronické podobě je pravidelně vydávána výroční zpráva organizace, která je publikována na webových stránkách Prostor plus o.p.s. Vydání výroční zprávy se řídí platnými směrnicemi dostupnými na serveru Prostor (Směrnice o PR Strategii).

Tiskové zprávy/ informační zprávy

Tiskové zprávy/informační zprávy jsou vydávány vedoucí zařízení při zvláštních příležitostech (konání akce, potřeba informovat veřejnost). Tiskové zprávy jsou zveřejňovány v regionálních novinách (př. Kolínský Pres, Kolínský deník aj.), dále na webových stránkách Prostor plus o.p.s..

Za vydání a konečnou verzi tiskové zprávy odpovídá PR manager organizace a řídí se platnými směrnicemi dostupnými na serveru Prostor (Směrnice o PR Strategii).

13.3.2. Webové zdroje

Registr poskytovatelů sociální služby

NZDM Kolárka je zapsána v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Na webu jsou informace o službě vč. poslání služby a popisu realizace služby, cílové skupině, cílech služby, zásad poskytování, poskytovaných službách, provozní době, kontaktech a kapacitě služby.

Webové stránky organizace Prostor plus o.p.s.

Informace o NZDM Kolárka jsou dostupné na webových stránkách Prostor plus o.p.s. (<http://www.prostor-plus.cz/>). Aktualizace a uveřejňování informací na webových stránkách je odpovědností PR managera organizace a vychází z platných směrnic Prostor plus o.p.s. dostupných na serveru (Směrnice o PR Strategii).

Webová stránka obsahuje podrobné informace týkající se organizace a služby.

- Název organizace a služby, IČO
- Kontakty (adrese, fakturační adresa, telefony, e-maily atd.)
- Poslání, cíle a principy služby
- Podmínky poskytování služby
- Otevírací dobu
- Cílovou skupinu
- Personální zajištění NZDM Kolárka



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Profil NZDM Kolárka na facebooku

NZDM Kolárka má zřízen vlastní profil na sociální síti facebook (dostupné z <http://www.facebook.com/nzdm.kolarka>). Facebook jako jeden z nejvyužívanějších zdrojů informací je zaměřen pouze na klienty (příp. zájemce o službu, většinou spadající do CS) NZDM Kolárka. Facebook je podrobněji popsán v Manuálu facebooku.

13.3.3. Osobní předání informací

Vedoucí zařízení

Vedoucí zařízení předává informace týkající se NZDM zejména v rámci PR odborné veřejnosti a dalším subjektům, se kterými NZDM Kolárka navazuje spolupráci. Jedná se o předání všeobecných informací (název organizace, cíle, poslání, cílová skupina, podmínky poskytování služby atd.). Informace, jež jsou poskytovány veřejnosti, jsou vždy sdělovány především s ohledem na bezpečí klientů NZDM Kolárka (viz Ochrana práv klientů).

Pracovníci v přímé práci

Pracovníci v přímé práci obvykle s širší veřejností nejednají za NZDM Kolárka. Pokud však nastane takováto situace, jsou poučeni o tom, jaké informace mohou sdělovat a komu. V takovýchto případech postupují stejně jako vedoucí NZDM.

14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

14.1. Úvodní ustanovení

Služby nízkoprahového klubu pro děti a mládež by měly být provozovány v přiměřeném prostředí (jak k počtu klientů, kteří je užívají, tak v podmínkách specifických pro danou skupinu klientů). Velký důraz se přitom klade na vnější a vnitřní vybavenost klubu, která je v tomto typu sociálního zařízení základní potřebou při poskytování služby.

14.2. Prostředí, vybavení zařízení, zajištění provozu služby

Prostředí a vybavení NZDM Kolárka se významně podílí na poskytování kvalitních sociálních služeb. NZDM Kolárka sídlí v budově, která byla projektována přímo pro účely nízkoprahového klubu. Prostory splňují nároky bezbariérovosti, dostatečného osvětlení, teploty. Klub je vybaven vhodným nábytkem, doplňky (polštáře, proutěné sedáky). K základnímu vybavení nízkoprahového klubu patří sportovní a herní vybavení. Jde především o stolní fotbal, ping-pong, posilovnu, zkušebnu včetně hudebních nástrojů, venkovní hřiště, žonglovací nástroje, bubínky, stolní hry, počítače aj.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Nízkoprahový klub Kolárka nabízí svým klientům jednu hlavní místnost pro běžnou klubovou činnost a prostor pro specifické činnosti jako např. zkušebna, posilovna, dvě kontaktní místnosti. Respektována je kapacita služby.

Klub mohou klienti využívat ke kontaktu s pracovníky, vrstevníky a k aktivnímu trávení svého volného času např. formou her.

U pracovníků na baru jsou k zapůjčení společenské hry (př. Activity, Kris Kros, Jenga věž), sportovní vybavení na hřiště (míče), páčky na ping pong, míček na fotbálek, atd. Zapůjčení je zdarma, klient zapůjčené věci vrací pracovníkovi.

Prostory za barem nejsou klientům volně přístupné, mohou je využívat v případě skupinových aktivit pod dohledem pracovníka.

Prostor kuchyně je možné volně využívat klienty pro obsluhu zejména nápojů (např. možnost nalít vodu, zakoupit si limonádu). V případě aktivit, které vyžadují zacházení s elektrospotřebiči (varná konvice, mikrovlnná trouba aj.) je vždy v kuchyni přítomen pracovník zařízení.

Prostory klubu slouží také ke specifickým aktivitám (X BOX, promítání aj.). Techniku obsluhuje vždy pracovník klubu.

14.3. Údržba a úklid

Předpokladem zachování vysokého standardu poskytované služby je údržba zařízení a úklid prostor. Klienti jsou vedeni k tomu, aby po sobě uklízeli (viz pravidla klubu) a šetřili zdroje energie.

Běžný úklid po klubových aktivitách vykonávají sami klienti ve spolupráci s pracovníky.

Pracovníci mají povinnost uklízet prostor baru (umytí nádobí, otření prachu, srovnání potřeb na baru). Celá plocha klubu a přilehlé místnosti (chodby, toalety, sprchy, kuchyňka, zkušebna, posilovna, kontaktní místnosti) jsou uklízeny pravidelně po uzavření klubu personálem technického oddělení Prostor plus o.p.s.

14.4. Bezpečnostní předpisy

NZDM Kolárka splňuje předpisy užívání stavby k účelům určeným v kolaudačním řízení (zákon 183/2006 Sb.). Vnitřní prostory odpovídají zákonným požadavkům požární ochrany (133/1985 Sb.), na klubu jsou tedy k dispozici únikové východy a hasicí přístroje. Je zajištěna také povinnost ochrany veřejného zdraví (258/2000Sb.) a všechny zbylé povinné předpisy. Pracovníci NZDM Kolárka jsou povinni dodržovat bezpečnostní řád a udržovat pořádek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

14.5. Opravy a revize vybavení z hlediska bezpečnosti

Na drobnější opravy na klubu je určen pracovník klubu, určený pracovník Prostor plus o.p.s., případně specializované firmy.

Revize vybavení je pod správou jednoho pracovníka NZDM. Pracovník kontroluje funkčnost, opravuje, případně vyřazuje poškozené vybavení. Vybavení je vizuálně kontrolováno průběžně při každém užívání. Důkladná kontrola probíhá alespoň 2x do roka. Výjimkou je provoz bazénu v letním období, kdy je kontrola kvality vody prováděna a evidována 1x týdně. O těchto činnostech je veden záznam v tabulkách revizí uložených ve složce Půjčovna-Revize, která je umístěna v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků. Do tabulky se zapisuje datum a záznam z revize a podpis pověřeného pracovníka. Tabulky jsou rovněž pod správou pracovníka, který zajišťuje jejich aktualizaci

14.6. Pravidla

U rizikovějších aktivit s užitím majetku NZDM je více dbáno na bezpečnost (zapůjčení kol, skatů, bruslí, koloběžek, slackliny, využití posilovny, workoutové hřiště, užití bazénu, ohniště). Tyto aktivity mají zpracována bezpečnostní pravidla klientským jazykem, se kterými jsou seznamovány před využitím. Využito je také vizualizace u některých z aktivit (př. u trampolíny, workoutu aj.). U zapůjčení kol, bruslí, koloběžek a skatů je dbáno na využití helmy u osob do 18ti let, u starších klientů je helma doporučována.

NZDM má vypracována pravidla využívání prostor klubu. Pracovníci jsou s pravidly a sankcemi seznámeni v rámci zaškolování. Klienti se s nimi seznamují v průběhu Jednání se zájemcem.

Systém udílení sankcí je nástrojem k zabezpečení dodržování pravidel klienty na klubu a jednotnému udílení sankcí pracovníky. Pracovníci se v týmu zpravidla domlouvají na postupu a předávají si potřebné informace, zohledňují individualitu a závažnost porušení pravidel.

14.7. Postup při udělování sankcí

Povinností pracovníka je vysvětlit klientovi systém udílení sankcí. Cílem je zprostředkovat klientovi náhled na nežádoucí chování a eliminovat jeho výskyt v budoucnu, to vše s ohledem na jeho práva. Klient má prostor se k situaci vyjádřit, případně zdůvodnit, proč k porušení pravidel došlo.

Možné sankce:

- Upozornění na pravidla Kolárky - klient poruší pravidlo, pracovník ho na porušení daného pravidla upozorní. Nástrojem práce je zde situační intervence. Pracovník klientovi znovu objasní smysl pravidla.
- Domluva s pracovníkem a co s tím - pokud klient i nadále pravidla porušuje, pracovník společně s klientem hledá důvod, proč k porušení pravidla došlo. Cílem rozhovoru je upozornit klienta na existenci



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

pravidla, případně na důvod, který k zavedení pravidla vedl. Klient dostane informaci, že za opakované porušení může následovat jiná sankce.

- Když to nezabere, může nastat sankce:

o Omezení činnosti po určitou dobu (1 hod až několik měsíců)/ Vykázání z klubu a zákaz vstupu (1 hod až 6 měsíců) - klient opakovaně porušuje pravidla, případně se dopustil závažnějšího porušení pravidel, přistupují pracovníci k udílení sankcí ve smyslu – stopka na činnost, stopka na klub. Tyto sankce jsou udělovány pracovníky podle závažnosti porušení pravidel, z praxe víme, že nejčastěji se používá stopka na činnost/klub do konce dne. Klientovi zůstává právo na poradenství. Po domluvě lze některá porušení pravidel napravit.

o Ukončení služby - klient závažně porušil pravidla NZDM (demolice klubu, agrese vůči pracovníkům, klientům), služba je mu ukončena a nemůže ji využívat.

Sankce klientům uděluje pracovník, v závažnějších případech je sankce udělena až po dohodě v celém týmu. Klientovi je vždy udělení sankce důkladně odůvodněno a dostává zpětnou vazbu.

V případě, že je na klubu více klientů soustavně porušujících pravidla, přistupují pracovníci k metodě 3 krát a dost – při třetím napomenutí opouští klient klub a dostává stopku do konce dne. Pracovníci spolu musí komunikovat a jednotně určovat, kdy byla pravidla porušena. Klient je na jednotlivá napomenutí důrazně upozorněn a je mu připomenuto, že při třetím porušení dostává stopku do konce dne.

Klienti mají informace o tom, že mohou porušení pravidel napravit aktivní účastí na činnosti klubu dle domluvy s pracovníkem. Způsob si mohou vybrat sami. Nejčastěji se jedná o úklid, opravu, případně naplánování aktivity pro ostatní uživatele klubu.

Nápravu může klient časově naplánovat podle vlastního uvážení, plán ale musí dodržet. Nedostaví-li se, ani se předem neomluví, možnost nápravy buď zcela ztrácí, nebo je potřeba všechno znovu vyjednat (a přistoupit i na změněné podmínky, např. náročnější úklid). Smyslem je udržení hranic ve vztahu s klientem, přehlednost podmínek nápravy sankcí a možnost identifikace klienta s činností klubu.

Klient si může sám zvolit sankci. Má tak možnost posouzení situace, získá na situaci náhled a trest lépe přijme. Tento postup zároveň nevychyluje rovnovážnost vztahu pracovníka a klienta, tedy nestaví pracovníky do role učitelů či rodičů. Udílení sankce by mělo vzniknout po vzájemné dohodě klienta a pracovníka (pracovník dbá na přiměřenost sankce v dané situaci). Pro pracovníka je navržení sankce klientem důležitá zpětná vazba (Jak klient sám vnímá závažnost přestoupení daného pravidla? Do jaké míry je klient schopen sebereflexe? Překrucuje fakta a vymlouvá se? Dokáže uznat chybu?).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

15. Zajištění provozu klubu

15.1. Role pracovníků klubu

Pracovníci mají dle interní dohody rozděleny role v klubu. O systému rozdělení rolí mají povědomí klienti využívající služby NZDM. V jednotlivých rolích se pracovníci pravidelně střídají. Během týdenního provozu mají klienti možnost vidět každého pracovníka ve všech třech rolích. Pracovníci mají pro každý konkrétní den přisouzenou jednu roli.

Standardně službu na klubu zajišťují 3 pracovníci. V případě nižšího počtu klientů na klubu mohou dva pracovníci odejít do terénu s terénním telefonem a v případě potřeby budou přivoláni zpět na klub. V zásadě musí být na klubu přítomen minimálně 1 pracovník na maximálně 5 klientů. V případě, že je na klubu méně než 10 klientů, může 1 pracovník odejít na monitoring terénu.

Pokud jsou na klubu přítomni pouze dva pracovníci, zastávají role psa a lektora, popř. se individuálně domlouvají dle potřeb klientů.

V mimořádných situacích na klubu je možné, aby se pracovníci mezi sebou zastupovali. Vždy je třeba informovat o výměně rolí a zástupu celý tým pracovníků NZDM. Pracovníci si informace předávají ústní formou.

pes / správce:

- eviduje návštěvnost
- obsluhuje na baru
- hlídá dodržování pravidel
- provádí první kontakty
- zapojuje se do neorganizovaných aktivit (fotbálek, ping-pong)
- hlídá dodržování času u PC
- ukončuje provoz služby v 18:50, dbá na úklid klubu společně s klienty

lektor / organizátor:

- připravuje a realizuje skupinové aktivity v klubu, na hřišti, venku
- zajištění vstupu (odemykání, zamykání dveří)
- správa zkušebny, posilovny



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- spolupráce s kontaktním pracovníkem (pokud nemá klienty)
- využívá techniky z PP
- půjčuje sportovní vybavení

terapeut / kontaktní pracovník

- tráví čas v kontaktní místnosti
- vede individuální a skupinové poradenství
- vodítkem mu jsou tematické okruhy, které čerpá ze vstupních rozhovorů
- využívá specifických pomůcek (karty, kamínky, pracovní sešity PP, aj.)
- lektor a terapeut mohou tvořit dvojici pro složitější aktivity a následnou reflexi

16. Užívání místností a hřiště

16.1. Kontaktní místnost

Kontaktní místnosti využívají klienti společně s pracovníky klubu a to jak k individuálním, tak skupinovým schůzkám (využití klientům vizualizováno na dveřích kontaktní místnosti).

Kontaktní místnost v horním patře klubu je využívána pro další návštěvníky klubu, jako jsou např. rodiče, učitelé, širší veřejnost. Klienti jsou tak chráněni před přímým vstupem cizí osoby na klub. Tento postup má zamezit narušování práv klientů.

16.2. PC místnost

V místnosti jsou k dispozici 2 počítače a jedna tiskárna po celou otevírací dobu klubu. Výjimkou je čas otevírací doby posilovny (posilování prioritní před volnočasovým užitím PC). Do PC místnosti jsou klienti vpuštěni pracovníkem na jeden z počítačů na základě rozpisu uloženého na baru max. na dobu 20 minut. Druhý počítač je využíván dle zakázky klientů (sociální orientace, vzdělávání, akce pro klub) po nezbytně nutnou dobu dle dohody.

16.2.1. Pravidla vstupu do PC Místnosti

- Nenos do PC místnosti jídlo a pití
- Jeden počítač = max. 1 osoba (volný čas)
- Žádné stránky s obsahem násilí, porna, her a podobně
- Vstup pouze na základě rozpisu na baru nebo domluvy s pracovníkem



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Neruš ostatní při práci

16.3. Hřiště

Hřiště je využíváno k cíleným sportovním, skupinovým a dalším aktivitám, které organizuje pracovník nebo sami klienti.

Klientům NZDM je dovoleno se volně po hřišti pohybovat i bez dozoru pracovníka.

Klientům je k dispozici sportovní vybavení zdarma např. míče, branky, kolečkové brusle, freestyleová kola, aj.

Klienti jsou při prvním vypůjčení informováni, že zodpovídají za vypůjčené vybavení i jeho vrácení. Pokud klient nevrátí sportovní vybavení pracovníkovi je mu udělena stopka na hřiště (stopku uděluje pracovník klientovi, který jako poslední nesl odpovědnost za danou věc).

Při zapůjčení kol, skatů a in-line bruslí může pracovník vydat maximálně tři věci v jeden okamžik.

Jezdí se pouze na hřišti, je zakázáno sjíždět schody, zábradlí, popřípadě jezdit na parkovišti.

Pracovník rozhoduje o tom, jsou-li k ježdění na hřišti vhodné podmínky, např. je-li mokro nebo náledí nelze jezdit na skatech ani in-line bruslích.

Klienti musí dbát pokynů pracovníků a zacházet s vybavením v souladu s pravidly, v případě poškození vypůjčené věci je nutné to hlásit pracovníkům NZDM a řešit případnou náhradu škody.

Klientům je při vstupu na hřiště předávána informace o tom, kam sahají prostory NZDM. Jsou z nich vyloučeny prostory jako např. další přilehlé prostory a parkoviště v majetku Prostor plus o.p.s. Klienti mají v těchto místech pohyb omezen pouze na minimum.

Pokud klientům spadne míč nebo jiné vybavení do kolejové trati je nutné o tom informovat pracovníky, kteří osobně zajistí jeho vyzvednutí.

16.4. Zkušebna a posilovna

Klienti se do zkušebny a posilovny **zapisují u pracovníků na baru**, nejlépe alespoň 1 den předem. Po zaplacení poplatku (zkušebna - 10 Kč/půl hod, posilovna - 5Kč/hod) je jim místo rezervováno. Poplatek slouží k financování náhrady opotřebovaného vybavení místností, zároveň jako motivační prvek. Je stanoven v takové výši, kterou si může klient dovolit.

Všichni klienti, kteří zkušebnu využívají (hrají na nástroje, zpívají, jsou posluchači) musí mít zaplacen poplatek a být zapsáni. Vstup dalších klientů je možný pouze po dohodě s klienty již zapsanými.

Provozní doby místností jsou umístěny na klubu na centrální nástěnce.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Při vstupu do místností konzultuje pracovník s klientem funkčnosti vybavení. V případě, že klient neumí vybavení místností použít, je pracovník klientovi nápomocen.

Do místností jsou klienti puštěni pracovníkem v určený čas, nejdéle však do 15 min po začátku (př. zkušebna od 17.00 hod, vstup nejdéle v 17.15 hod), poté může být vpuštěn náhradník. Před prvním vstupem do zkušebny si pracovník na klienta vyčlení cca 10 min k předání pravidel zkušebny a praktickému vyzkoušení, u posilovny si vyčlení cca 30 min.

U posilovny je doba vyhrazena ke krátkému zmapování zkušenosti s cvičením. Při prvním vstupu do posilovny je vždy přítomen pracovník, který je schopen ve spolupráci s klientem nastavit formy a způsoby cvičení. Klientovi je založena Fitness karta, která slouží k přehledu o pravidelnosti, zátěži a druhu cvičení. Karta má motivační a preventivní charakter (bezpečnost cvičení). Během využívání posilovny pracovník klientovi objasní správné postupy cvičení (rozehřívání, konkrétní cviky, protažení, pitný režim). Před každým vstupem do posilovny klient s pracovníkem konzultují údaje ve Fitness kartě a domlouvají se na dalším postupu. Pracovník průběžně kontroluje způsob cvičení z důvodu bezpečnosti klienta a je klientovi k dispozici.

U klientů starších nad 18 let je cvičení nastaveno klientem samým. Pracovník pouze monitoruje zátěže a správnost jednotlivých cviků. V případě špatného provedení, popř. přetěžování, pracovník iniciuje s klientem schůzku, na které podává informace o rizicích (zatížení kloubů, skolióza aj.), správnosti cvičení. Výsledkem takového rozhovoru by měla být domluva na snížení zátěže a důraz by měl být kladen na správné vykonávání jednotlivých cvičebních prvků.

Zkušebna je nadstandardní službou a doplňuje nabídku služeb NZDM Kolárka. Z důvodu ochrany majetku NZDM jsou od klientů vyžadována osobní data (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, číslo OP). Osobní data jsou zaznamenána do archu, který pracovníci uchovávají po dobu dvou měsíců, poté jsou skartovány. Archy jsou uloženy mimo složku klienta v šanonu v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků.

16.4.1. Základní pravidla zkušebny:

- Vstup pouze na základě rozpisu
- Nenos do zkušebny jídlo a pití (pití je možné si odložit před zkušebnou)
- Při pravidelném užívání zkušebny si nos své paličky a trsátka (pokud je klient nemá, je možné si je zapůjčit u pracovníků NZDM)
- Členové kapely musí být mladší 26 let, alespoň jeden člen musí mít pod 19 let
- Nevíš-li si rady s technikou, zeptej se pracovníka NZDM



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Do zkušebny tě pouští pracovník NDZM
- Po ukončení předáváš zkušebnu v původním stavu pracovníkovi NZDM
- Vzniklou závadu neprodleně nahlas pracovníkovi

16.4.2. Základní pravidla posilovny

- Vstup ve sportovním oblečení, čisté obuvi a s ručníkem
- Maximální kapacita jsou 4 osoby
- Vstup pouze na základě rozpisu (na baru)
- Maximálně 1h/denně + 15 min na přípravu a závěrečný úklid (desinfekce posilovacích strojů)
- Při využití lavice je nutné druhému poskytnout záchranu (záchranu ti může poskytnout pouze člověk, který unese váhu, kterou zvedáš)
- Dodržuj pravidla používání posilovacích strojů
- Dbej na svou bezpečnost a bezpečnost druhých
- Do posilovny tě pouští pracovník NZDM
- Po ukončení předáváš posilovnu v původním stavu pracovníkovi NZDM

17. Rizikové, nouzové a havarijní situace

17.1. Úvodní ustanovení

Tento manuál slouží pracovníkům k zorientování se při mimořádných událostech. Jde o situace, které nastanou náhle, nejde jim často zabránit. Standard obsahuje popis možných rizikových, nouzových a havarijních situací. Pomáhá tak pracovníkům zachovat v dané situaci chladnou hlavu a volit optimální řešení k minimalizaci škod. Situacím čelíme také dobrou znalostí metodických postupů, vzděláváním pracovníků (první pomoc, krizová intervence). S mimořádnými situacemi je dál pracováno, na úrovni týmu a na úrovni vedení - dle povahy mimořádné situace. Dochází k informování přímých nadřízených na poradě (týmu, vedení), vedoucí hodnotí správnost postupu do příští porady, situace jsou podkladem pro případné změny postupů a metodik. Metodika je taktéž zpracována ve srozumitelné formě klientům NZDM (vyvěšeno na nástěnce v NZDM). Pracovníci se řídí také platným Pracovním řádem - odstavec Bezpečnost a ochrana zdraví při práci dostupný na sdíleném Google disku Prostor plus o.p.s.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

17.2. Rizikové situace

Jsou situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod. (např. klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, zranění klienta, ztráta klienta na pobytovém programu aj.)

Agresivní klient nebo osoba, která není klientem

Klient je agresivní vůči pracovníkům, nebo vůči jiným klientům, může jít o jednotlivce, nebo skupinu. Může být ozbrojený, nebo neozbrojený.

Některé zásady chování při kontaktu s agresivním klientem:

- pomalé pohyby, přibližovat se zepředu, neotočit se k němu zády
- říkat, co dělám (popř. zda můžu,...)
- mluvit jasně, nahlas, pomalu
- vysvětlit situaci (chápu dobře, že jsi tady proto...)
- všímat si třesů, polohy těla, hlasu
- dívat se do očí
- kopírovat jeho polohu těla - pomalu se přesouvat do uvolněné polohy

Pracovník se snaží chovat klidně, bez nadměrné gestikulace. Zbytečně nepoukazujeme na nutnost dodržování pravidel. Jestliže se agrese stupňuje, pracovník volá na číslo 158 čímž přivolává policii, kterým pak případ předává.

V případě agresivního klienta vůči jiným klientům pracovník vyzve účastníky sporu k zanechání agrese a pozve je do kontaktní místnosti, kde s oběma stranami sporu probere důvody konfliktu. Dá prostor oběma stranám k možnosti vyjádřit se ke vzniklé situaci a následně s nimi společně hledá východisko. Pokud to umožní situace, je útočníkovi či oběma stranám oznámeno, že došlo k porušení pravidel klubu a bude jim udělena sankce.

Jestliže dojde k fyzickému násilí, které překračuje meze běžného „pošťuchování“ a útočník nezanechá své agrese po výzvě pracovníka, tak se pracovníci snaží zajistit co největší možnou bezpečnost pro ostatní klienty i samotného napadeného. Pokud není v jejich silách situaci zvládnout, zároveň zavolají policii, které celý případ předají. Do té doby je vhodné evakuovat klienty z klubu ven nebo násilníka separovat jinak.

Pracovníci spolupracují na uklidnění situace, využívají převahy. Klub je možné v den incidentu uzavřít.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

V případě agresivity osoby, která není klientem, se pracovníci snaží zabránit vstupu do NZDM např. uzamčením vchodu. Pokud se přesto dostane do klubu, postupujeme stejně jako v případě agresivního klienta.

Klient se sebevražednými tendencemi

Pokud s klientem vede rozhovor pracovník nedisponující výcvikem krizové intervence, zaměřuje se na následující body a klienta předává kompetentnímu pracovníkovi, který absolvoval alespoň základní kurz krizové intervence.

Některé ze zásad v kontaktu s takovýmto klientem:

- udržet kontakt
- zmapovat situaci
- pojmenovat slovo sebevražda („Jestli tomu dobře rozumím, mluvíš o sebevraždě?“)
- používat psychosociální dovednosti (empatie, aktivní naslouchání, shrnování, parafráze)
- předat kompetentnímu pracovníkovi
- v žádném případě nevyvracet sebevraždu, nevnucovat své řešení

Kompetentní pracovník s klientem se sebevražednými úmysly využívá výcviku krizové intervence a dbá na tyto zásady:

- pracovat s emocemi
- mluvit o sebevraždě otevřeně, pojmenovat ji
- zmapovat coping mechanismy
- podporovat to zdravé
- uzavřít antisuicidální kontrakt
- navázat klienta k další schůzce a naplánovat ji
- nabídnout hospitalizaci a probrat možnosti, popř. zavolat záchrannou službu, má-li pracovník velké obavy o klientův život

Klient s náhlým zhoršením zdravotního stavu

Na zhoršený zdravotní stav upozorňuje klient sám, upozorňují ostatní klienti nebo si pracovníci všimají změn v chování klienta při jeho pobývání v klubu např. polehávání klienta na pohovkách, zvracení, malátnost, zhoršená verbální komunikace apod.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pracovník postupuje následovně:

- zjištění skutečností, které napomohly ke zhoršení zdravotního stavu, běžný zdravotní stav, užívající léky, zkušenost se současným stavem
- posouzení situace a určení postupu (nejlépe s klientem, případně pracovník jedná sám a klienta informuje o postupu)
- méně závažný případ - odpočinek v klubu - bez aktivit, doprovod klienta domů/k lékaři jiným klientem nebo pracovníkem, kontaktování rodinného příslušníka se souhlasem klienta
- závažný případ - zajištění první pomoci, případné přivolání RZP na čísle 155, kontaktování rodinného příslušníka, informování vedoucí služby

Vloupání se do objektu a krádež

Při zjištění, že došlo k vloupání do objektu se pracovník zařízení snaží vyhnout střetu a ohrožení na životě, případně v rámci možností ochraňuje životy klientů. Kontaktuje Policii ČR a postupuje dle jejích pokynů, postupuje tak, aby neporušil žádné stopy po pachateli trestné činnosti a informuje vedoucí zařízení.

Při odcizení majetku se pokoušíme získat informace o průběhu události. Pokud víme, kdo jí mohl provést, snažíme se sjednat nápravu domluvou, uhrazením či vrácením majetku a udělením sankce. Při odcizení hodnotnějších věcí (dle duševní a finanční hodnoty cca nad 1 000 Kč) a nezjištění pachatele předává pracovník případ Policii ČR (tel. 158).

Příchod policie

Pracovník nemůže zamezit vstupu policie do klubu Kolárka, v případě, kdy se jedná o situace, která nesnese odkladu a vstup je nezbytný pro ochranu života nebo zdraví nebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejného pořádku a bezpečnosti. Policisté jsou tedy vyzváni k odůvodnění náhlé potřeby vstupu do klubu (dostatečné zdůvodnění a prokázání z jakých důvodů se domnívají, že konkrétní osoba je uvnitř a také doložení podkladů, z kterých vyplývá, že u přítomné osoby došlo k vydání příkazu k zatčení nebo příkazu k dodání do výkonu trestu odnětí svobody nebo do výkonu ochranného opatření spojeného se zbavením osobní svobody, předvedení pro účely trestního řízení nebo zadržení. Následně je policista vpuštěn do objektu. V ostatních případech a situacích, které nevyžadují okamžité řešení, pracovník s policistou domlouvá návštěvu mimo provozní hodiny klubu s vedoucí zařízení.

Úraz nebo úmrtí zaměstnance nebo klienta

Pracovník, který je postiženému nejbližší, okamžitě poskytuje první pomoc případně se svolením klienta ošetřuje ránu (př. odření, říznutí nožem aj.). V případě, že stav klienta není vážný, jeden z pracovníků zajistí s jeho souhlasem doprovod klienta buď přímo k lékaři, nebo domů k rodičům. V případě nutnosti



Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

je přivolána Záchraná služba na čísle 155 je postupováno dle jejích pokynů. Pokud je to možné, domlouvá pracovník s klientem nebo lékařem telefonický kontakt na klientovi rodiče nebo zákonného zástupce a předává informace o vzniklé situaci. V případě úmrtí pracovník uzavírá klub, volá RZP (tel. 155) a Policii ČR (tel. 158), zajišťuje, aby přítomní klienti neměli k zemřelému přístup, informuje vedoucí zařízení, rodinné příslušníky, pokud je to možné (má kontakt).

Klient pod vlivem (drog, alkoholu)

Pokud přichází klient pod vlivem, pracovník jedná následovně:

- rozhovor s klientem - reflexe současného stavu = jasná a striktní zpětná vazba, pojmenování užití marihuany/alkoholu, mapování (pokud je možné)
- pracovník klientovi objasní podmínky, za kterých zůstává ve službě (neporušuje další pravidla, využívá pouze klubové místnosti, bez dalších aktivit, neusíná), preventivně působí.
- s klientem domlouvá další spolupráci na tématu.

U klientů mladších 18 let je pracovník důslednější a domlouvá s ním pravidelné schůzky.

Vhození pyrotechniky do objektu

Pokud klient vhodí do vnitřních nebo vnějších prostor klubu petardy, pracovníci zajistí bezpečnost sobě a přítomným klientům, pobídnou všechny k rychlému odchodu z postižených prostor. Následně pracovníci situaci prošetří s viníky a jejich svědky v soukromí, nejlépe v kontaktní místnosti. Pokud klienti při vzniklé krizové situaci uprchnou, řeší se s nimi situace následující návštěvu NZDM. Z těchto situací často plynou sankce, které vychází z pravidel klubu. V případě poškození zdraví některé ze zúčastněných osob či poškození majetku voláme Policii ČR (tel. 158), RZP (tel. 155), případně i hasiče při vznícení prostor (tel. 150).

Ztráta klienta na pobytovém programu (odchod, útěk)

V případě, že pracovníci zjistí nepřítomnost klienta, zjišťují nejprve informace od případných svědků, kteří mohli odchod zaznamenat či o něm vědět. Následně kontaktují ztraceného klienta na jeho osobní mobilní telefon. Pokud klient mobilní telefon nezvedá a nekomunikuje, pracovník se telefonicky spojí s vedoucí zařízení, rodinným příslušníkem klienta, kterému vzniklou situaci nahlásí a kontaktuje Policii ČR (tel. 158). Pracovníci zvažují ukončení pobytu klienta.

Dopravní nehoda

K dopravní nehodě může dojít např. při plánovaném programu mimo prostory NZDM, kdy si klienti mají možnost zapůjčit např. kola, kolečkové brusle a další sportovní vybavení, které je z hlediska



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

bezpečnosti více rizikové. V případě, že dojde k nehodě, pracovníci zajistí prostor (nehodu označí), dbají nejen na bezpečnost zbylých klientů ale i svou vlastní. Je-li někdo zraněn, poskytují dle svých možností první pomoc a kontaktují RZP (tel. 155), případně volají Policii ČR (tel. 158).

17.3. Nouzové situace

Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociální služby z důvodu vzniku nenadálé situace.

Přechodný nedostatek pracovníků

V případě, že dojde ke krátkodobému omezení počtu pracovníků např. z důvodu nemoci či dlouhodobě z důvodu financování služby, pracovníci se v prvé řadě pokouší zajistit provoz služby, aby se situace co nejméně dotkla klientů (spolupráce s jiným týmem či vedením Prostor plus o.p.s., bývalými zaměstnanci aj.). Pokud to není možné, dochází k omezení okamžité kapacity klientů na klubu, v některých případech i omezení provozní doby služby. Klienti jsou zpravidla ihned po rozhodnutí informováni a změna kapacity a otevírací doby je jim náležitě odůvodňována.

17.4. Havarijní situace

Je situace způsobená náhlou událostí, která vznikla z technických důvodů, či živelnou pohromou a hrozí způsobení škod na zdraví, životě, majetku a životním prostředí.

Výpadek elektřiny

V případě výpadku elektrického proudu zůstává jeden pracovník na klubu a uklidňuje situaci, druhý pátrá po příčinách. Zkontroluje pojistky (hlavní místnost klubu), zjistí, zda proud vypadl v celém zařízení Prostor plus o.p.s.. V případě delší závady je buď vymyšlen pracovníky alternativní program, případně lze i předčasně uzavřít klub.

Požár

Pracovník volá hasiče na tel. čísle 150. Pracovníci zajistí evakuaci všech klientů z klubu. Použijí nejpříznivější cestu k východu (např. parkoviště). Pracovníci vyčkají příjezdu hasičů, snaží se vlastními silami hasit požár a předají veškeré potřebné informace vedoucímu požárního výjezdu. Pokud to jde, vynese nejcennější předměty z klubu, chrání tak majetek zaměstnavatele. Není-li na klubu přítomen vedoucí zařízení, pracovník ho kontaktuje a informuje o vzniklé situaci.

Potopa

Nastane-li situace životu nebezpečná, pracovníci ihned evakuují klienty z klubu. Jestliže se nejedná o situaci nebezpečnou, je vhodné požádat klienty o pomoc (odnášení vody, úklid...).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vichřice

Zavolat hasiče 150 nebo 112, zeptat se jich, co je třeba udělat. Jestliže chce nějaký klient opustit Kolárku, pracovník mu nemůže bránit, ale upozorní ho na možná rizika, která ho čekají. Pracovníci s klienty se přemístí do místnosti bez oken – zkušebna a chodba před zkušebnou, kde se dají zavřít dveře z obou stran. Není-li na klubu přítomen vedoucí zařízení, pracovník ho kontaktuje a informuje.

17.5. Záznam

Zápis o rizikové, nouzové nebo havarijní situaci se provádí do formuláře mimořádných událostí, který je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků. Výjimkou jsou rizikové situace – úrazy zaměstnanců/ klientů, které se uvádí do dokumentu Evidence úrazů na pracovišti - zaměstnanci i klienti na sdíleném disku aplikace Google Prostor plus o.p.s a do záznamu uloženém na serveru NZDM ve složce Formuláře - Klienti - Mimořádky.

18. Zajištění kvality služeb

Metodika se řídí platnou Metodikou hodnocení kvality Prostor plus o.p.s. dostupnou na sdíleném Google disku Prostor plus o.p.s. Způsob záznamu je zaznamenáno také v metodice, využíváno je také tabulky Přehled kvality (viz příloha), která je dostupná taktéž na sdíleném Google disku Prostor plus o.p.s..