



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obecné zásady poskytování služby mobilního NZDM

PROSTOR PLUS O.P.S.

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obsah

1. Cíle a způsoby poskytování sociální služby	6
1.1 Působnost.....	6
1.2 Poskytované služby	6
1.3 Cílová skupina (CS)	8
1.4 Cíle	9
1.5 Veřejný závazek.....	10
1.5.1 Poslání	10
1.5.2 Cíle	10
1.5.3 Cílová skupina (CS)	11
1.5.4 Zásady.....	12
1.5.5 Kapacita služby	12
2. Ochrana práv klientů	12
2.1 Hlavní zásady, které pracovníci dodržují:	12
2.2 Další práva klientů (kromě základních lidských práv a svobod):	13
2.3 Pravidla.....	13
2.4 Nástroje k vyžadování dodržování pravidel - typy sankcí	14
2.5 Příklad možného porušení práv, nebo zásady ze strany služby, řešení a prevence	15
2.6 Stížnosti.....	17
3. Prostředí a podmínky poskytování služeb	18
3.1 Kapacita na klubu	18
3.2 Omezení vstupu.....	19
3.3 Údržba, úklid a opravy	19
3.4 Bezpečnost práce	19



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4. Jednání se zájemcem	20
4.1 Průběh jednání.....	20
4.2 Specifika jednání se zájemcem pro „Školní klub“	21
4.3 Odmítnutí zájemce o službu	21
5. Uzavření smlouvy	22
5.1 Záznam o uzavření ústní smlouvy obsahuje tyto náležitosti:	22
5.2 Vykazování	23
5.3 Evidence smlouvy	23
5.4 Cíl spolupráce	23
5.5 Ukončení spolupráce	23
6. Plánování a mapování	23
6.1 Mapování	24
6.2 Plánování.....	24
6.3 Revize cílů spolupráce	26
6.4 Klíčový pracovník.....	26
7. Dokumentace o poskytování služby.....	26
7.1 Vstupní informace – prvokontakt.....	27
7.2 Smlouva o poskytování služeb	27
7.3 Denní výkaz	27
7.4 DAToDRT (klientský deník + databáze klientů/kontaktů).....	27
7.5 Anamnézy.....	27
7.6 Mimořádné situace, nouzové a havarijní	28
7.7 Založení klienta v databázi DAToDRT	28
7.8 Záznam kontaktu v databázi DAToDRT	28
7.9 Záznam kontaktu s rodinným příslušníkem	29



8. Postup předávání informací	29
8.1 Informovanost klientů	29
8.2 Postup předávání informací v týmu	29
8.3 Postup předávání informací směrem ven	29
8.4 Způsob hodnocení statistických údajů.....	30
8.5 Přístup k údajům	30
8.6 Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace	30
8.7 Archivování dokumentace	31
9. Krizové, mimořádné, havarijní a nouzové situace	31
9.1 Krizová situace.....	31
9.1.1 Příklady krizových situací.....	31
9.2 Mimořádné situace.....	33
9.2.1 Krádež.....	33
9.2.2 Příchod policie	33
9.2.3 Úraz	34
9.2.4 Klient pod vlivem omamných a psychotropních látek (OPL).....	34
9.3 Havarijní situace ohrožující provoz klubu	34
9.3.1 Výpadek elektřiny	34
9.3.2 Porucha autobusu	34
9.3.3 Dopravní nehoda	35
9.3.4 Nepříznivé počasí	35
9.3.5 Požár	35
9.4 Nouzové situace	35
9.4.1 Přechodný nedostatek pracovníků	35
9.5 Záznam.....	36



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10. Místní a časová dostupnost služby	36
10.1 Místní dostupnost.....	36
10.2 Časová dostupnost	36
11. Informovanost o službě	37
11.1 Cílové skupiny.....	37
11.2 Formy předávání informací	37
11.2.1 Leták NZDM Klubus.....	38
11.2.2 Monitorovací zprávy.....	38
11.2.3 Účast na pracovních skupinách, komunitních plánech, seminářích, fórech.....	38
12. Návaznost na další služby	38
12.1 Koho, kdy a proč odkazujeme	39
12.2 Seznam kontaktů, kam je možné odkazovat	39
13. Ošetření situací spadajících sociálně právní ochrany dětí v NZDM	39
13.1 Definice ohroženého dítěte:	40
13.2 Situace páchané na klientovi:.....	40
13.3 Situace páchané klientem:	42
13.4 Obecný postup:.....	43
14. Personální zajištění služeb.....	45
15. Personální a organizační zajištění služby	49
15.1 Organizační struktura, předpoklady pracovníků	49
15.2 Pracovní řád	49
15.3 Stážisté	49
15.4 Dobrovolníci	49
16. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů	50
16.1 Pravidelné hodnocení pracovníků, odměňování, další vzdělávání.....	50



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

16.2 Systém obousměrné komunikace	50
17. Zajištění kvality služeb	51
18. Poskytované služby	51
19. Manuál Facebooku.....	57
Přílohy	60
Příloha č. 1 - Odkazy na návazné služby	60
Příloha č. 2 - Etický kodex české asociace streetwork	66
Příloha č. 3 - Záznam o ústní dohodě s klientem ŠK.....	69
Příloha č. 4 - Dlouhodobý plán spolupráce.....	70
Příloha č. 5 Krátkodobý plán spolupráce.....	72
Příloha č. 6 – Mapování potřeb	74
Příloha č. 7 Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby.....	75
Příloha č. 8 – Závazek mlčenlivosti	76
Příloha č. 9 – Vstupní dotazník	77
Příloha č. 10 – Denní výkaz NZDM Klubus	79



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Cíle a způsoby poskytování sociální služby

1.1 Působnost

NZDM Klubus působí ve dvou lokalitách – na ubytovně Lorec a ubytovně Okál v Kutné Hoře. Obě ubytovny se nacházejí mimo obytné zóny a jsou ostatními obyvateli města ostrakizovány. V těchto lokalitách jsou mladí lidé vystaveni sociálně patologickým jevům, řeší obtížné životní situace a mají snížené schopnosti sociálního fungování a jsou omezeni ve využívání jiných služeb pro mladé (NZDM v centru města, zájmové kroužky).

1.2 Poskytované služby

Dle § 62 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytuje NZDM Klubus tyto základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

Besedy - s externími odborníky nebo kontaktními pracovníky na předem připravené téma Preventivní programy komplexní program zaměřený na určité téma – předávání určitých znalostí, nácvik dovedností a chování – propojení různých aktivit v klubu (besedy, workshopy apod.) Mezi hlavní témata patří alkohol, návykové omamné látky, hazard, nechráněný sex, docházení k lékaři při různých potížích i vztahy s okolím, partnery i rodinou.

Školní klub - školní příprava, motivace k návštěvě školy, zajišťuje se prostor pro přiměřené vzdělávání, je možné dělat si domácí úkoly, nespecifická prevence, týkající se zejména témat zdravého životního stylu, hygienických návyků apod. Rozvíjejí se základní dovednosti užívání PC. V neposlední řadě je kladen důraz na kultivování osobnosti v rámci základů slušného chování, dodržování pravidel apod.

Volnočasové aktivity v klubu nebo mimo klub (sport, fotbálek, šipky apod.) - mimo přehledu možností pro trávení volného času se klienti učí zdravě soutěžit, spolupracovat a zažívají si princip fair play.

Situační intervence - sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v klubu – interakce mezi pracovníkem a klientem, pracovník vnáší podněty a reflektuje situace (např. udělování sankcí, řešení porušování pravidel, rvačka v klubu apod.)

Skupinové aktivity - práce pracovníka s nahodilou skupinou klientu, která je zaměřena na rozvoj či posílení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

psychické nebo sociální stránky jedince (komunikace, kooperace, vztahy ve skupině apod.)

Podpora vlastních aktivit - pomoc při přípravě a realizaci svých vlastních aktivit samotnými klienty (např. nahrávání hudby, tvořivá dílna, peer program) - podpora materiální, finanční, informační, poradenství apod.

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

Akce mimo klub - akce konané mimo klub a chystané nejen pro klienty, ale i pro veřejnost, příp. jiné osoby apod. (např. návštěva s hudebním workshopem v NZDM Kolárka)

Akce konané klubem (např. promítání filmu)

c) sociálně - terapeutické činnosti,

Práce se skupinou - cílená, kontinuální a dlouhodobější práce pracovníka s danou, ustálenou skupinou uživatelů s cílem rozvíjet jejich osobní a sociální schopnosti a dovednosti. Práce se skupinou má jasný začátek, průběh a konec s vyhodnocením práce společně s klienty.

Individuální rozhovor/kontaktní práce/poradenství - rozhovor mezi pracovníkem a klientem ve prospěch klienta. Zde se jedná jak o základní rámec navázání bezpečného kontaktu pracovník-klient tak o základní stavební kámen hlubší spolupráce mezi pracovníkem a klientem potřebný pro zmapování klientových potřeb, (jeho vnitřních i vnějších zdrojů svépomoci a komplikací, které mu v tom brání) a jejich postupného a úspěšného naplňování.

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jednání s institucemi ve prospěch klienta - kontakt mezi pracovníkem a návaznými službami (ústně, písemně, telefonicky) ve prospěch klienta a vždy s jeho souhlasem, nejlépe za jeho přítomnosti (kurátor, škola...).

Doprovod klienta pracovníkem do návazné služby (veřejné nebo sociální)

Poskytnutí informace - jde o jednorázové poskytnutí informace i bez hlubšího zjišťování klientovi situace (např. adresa ÚP, telefon do personální agentury apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Zprostředkování kontaktu na návazné služby - předání kontaktu na další návazné služby, které poskytnou klientovi další odborné služby, které již NZDM nemá v kompetenci.

Pomoc s rozvojem základních dovedností - práce na PC (psaní životopisu, hledání zaměstnání, vyhledávání informací apod.), orientace v úředních listinách a dokumentech, vyplnění formulářů atd.

Jelikož je služba poskytována přímo v sociálně vyloučené lokalitě, jsou vedeny také rozhovory s rodiči klientů ŠK i NZDM i dalšími obyvateli lokalit, kteří jsou často odkazováni na návazné služby, kde mohou své aktuální problémy řešit. Zároveň je pro NZDM Klubus nezbytné vytvořit si bezpečný vztah právě s rodiči a ostatními obyvateli sociálně vyloučených lokalit, neboť vstupujeme do jejich přirozeného prostředí. Kontakt s rodiči je tedy více intenzivní, než je tomu u stacionárních NZDM. Práce NZDM Klubus má tak komunitní přesah.

V prostorách kanceláří Centra sociálních služeb v Kutné Hoře je možnost pro klienty NZDM Klubus využívat fakultativních činností. Jde o kreativní rozvoj v zájmových oblastech jako je hudební, výtvarný, taneční kroužek.

1.3 Cílová skupina (CS)

Mladí lidé ve věku od 6 -26 let z Kutné Hory a okolí, kteří žijí v nepříznivých podmínkách a jsou vystaveni sociálně patologickým jevům (závislostní chování, šikana, konflikty, agrese, xenofobie, rasismus, kriminalita, delikvence), řeší obtížné životní situace (nezaměstnanost, chudoba, rozkoly v rodině, problémy spojené se školou, s vrstevníky, úmrtí), nebo mají zájem vyzkoušet nové aktivity, rozvíjet se a najít jiné způsoby trávení volného času.

Rozdělení cs dle poskytovaných služeb:

- 6-12 let využívají především ŠK
- 13-22 let je poskytována služba „NZDM“
- klientům ve věku 22-26 je poskytována služba „Poradenství.“

Kdo není naším klientem

- uživatelé návykových látek
- předškolní děti
- lidé starší 26 let



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kdo nejsme

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

Dané rozdělení je determinováno potřebami komunity v kontextu jejich vývojové fáze. Většina klientů starších dvaceti let jsou již rodiči, nebo fungují jako samoživitelé a tudíž pro ně není nabídka trávení volného času využíváním vybavení klubu přínosná. Zároveň rodiče klientů nemohou ve stejné míře využívat nabídku klubu jako jejich děti (z principiálních důvodů). Ze smyslu poskytovaných služeb, tedy “doprovázení klientů na cestě k dospělosti,” je pro klienty starší dvaceti let aktuálnější teze “podpora při zvládání obtíží v mladém dospělém věku.”

1.4 Cíle

Cílem NZDM je aktivně se podílet na zlepšování kvality života cílové skupiny i jejího okolí. Jde o zlepšování různých aspektů klientova života a vést ho k samostatnému řešení. Fokusem NZDM je eliminovat rizikové chování (snižování sociálních a zdravotních rizik), posilovat kapacitu řešit nepříznivou situaci, zvyšovat schopnosti, dovednosti v oblasti komunikace, seberozvoje, samostatnosti, odpovědnosti, čili vytvářet podmínky pro zdravý vývoj klientů.

Cílem NZDM Klubus je klient který:

- má informace (informační servis, specifická prevence).
- zná rizika spojené s životním stylem (informační servis, specifická prevence, besedy).
- samostatně řeší situace (poradenství).
- je schopen vidět svou situaci z více úhlů (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- nese zodpovědnost za své chování (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- se aktivně podílí na řešení své situace (poradenství).
- je schopen navazovat a udržet si vztahy (práce ve skupině, poradenství).
- zná alternativy trávení volného času a umí aktivně volný čas trávit (informační servis, pedagogika volného času, program na klubu).
- je schopen vhodně komunikovat (situační intervence, práce se skupinou (např. nácvik komunikačních dovedností)).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- je schopen vnímat a udržovat své hranice a hranice ostatních (zpětná vazba, situační intervence, poradenství).
- je schopen pružně a adekvátně reagovat v sociálních situacích (např. Úřad, informační servis, práce se skupinou).
- je schopen vnímat a dodržovat pravidla (situační intervence, zpětná vazby).
- schopen se adaptovat na sociální prostředí (skupinová práce, poradenství, akce).
- se orientuje v hodnotách dané společnosti (zpětná vazba, edukativní programy, práce se skupinou).

Prostřednictvím svého působení přispívat k vzájemnému porozumění cílové skupiny a širší veřejnosti.

Konkrétním cílem pro ŠK jsou klienti, kteří chápou význam vzdělávání, do školy dochází a jsou schopni si reálně uvědomovat možnosti, které jim vzdělání přináší.

Ve zkrácené verzi slouží Standard č. 1 jako veřejný závazek:

1.5 Veřejný závazek

1.5.1 Poslání

Posláním Nizkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) Klubus je poskytovat pomoc, podporu a bezpečný prostor mladým lidem od 6¹- 26 let ze sociálně vyloučených lokalit Kutné Hory a okolí, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, a jejich zdravý vývoj je ohrožen rizikovým chováním.

1.5.2 Cíle

Cílem NZDM Klubus je klient který:

- má informace (informační servis, specifická prevence).
- zná rizika spojené s životním stylem (informační servis, specifická prevence, besedy).
- samostatně řeší situace (poradenství).
- je schopen vidět svou situaci z více úhlů (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- nese zodpovědnost za své chování (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).

¹ Při spodní věkové hranici cílové skupiny je spolu s věkem vyžadována docházka na ZŠ (do 1. třídy, nikoliv přípravy), z důvodů koncepce poskytovaných služeb v rámci „školního klubu.“



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- se aktivně podílí na řešení své situace (poradenství).
- je schopen navazovat a udržet si vztahy (práce ve skupině, poradenství).
- zná alternativy trávení volného času a umí aktivně volný čas trávit (informační servis, pedagogika volného času, program na klubu).
- je schopen vhodně komunikovat (situační intervence, práce se skupinou (např. nácvik komunikačních dovedností).
- je schopen vnímat a udržovat své hranice a hranice ostatních (zpětná vazba, situační intervence, poradenství).
- je schopen pružně a adekvátně reagovat v sociálních situacích (např. Úřad, informační servis, práce se skupinou).
- je schopen vnímat a dodržovat pravidla (situační intervence, zpětná vazba).
- schopen se adaptovat na sociální prostředí (skupinová práce, poradenství, akce).
- se orientuje v hodnotách dané společnosti (zpětná vazba, edukativní programy, práce se skupinou).

1.5.3 Cílová skupina (CS)

Mladí lidé ve věku od 6 -26 let z Kutné Hory a okolí, kteří žijí v nepříznivých podmínkách a jsou vystaveni sociálně patologickým jevům (závislostní chování, šikana, konflikty, agrese, xenofobie, rasismus, kriminalita, delikvence), řeší obtížné životní situace (nezaměstnanost, chudoba, rozkoly v rodině, problémy spojené se školou, s vrstevníky, úmrtí), nebo mají zájem vyzkoušet nové aktivity, rozvíjet se a najít jiné způsoby trávení volného času.

Rozdělení cs dle poskytovaných služeb:

- 6-12 let využívají především ŠK
- 13-22 let je poskytována služba „NZDM“
- klientům ve věku 22-26 je poskytována služba „Poradenství.“

Kdo není naším klientem

- uživatelé návykových látek
- předškolní děti
- lidé starší 26 let



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kdo nejsme

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

1.5.4 Zásady

- Bezplatnost
- Mlčenlivost a diskrétnost
- Individuální přístup
- Důstojnost
- Dobrovolnost
- Anonymita

1.5.5 Kapacita služby

Okamžitá kapacita služby je 8 klientů ambulantně, 20 klientů v terénu.

2. Ochrana práv klientů

Základními prameny, kterými se pracovníci v kontaktu s klienty řídí, jsou Listina základních práv a svobod a Etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex České asociace streetwork².

2.1 Hlavní zásady, které pracovníci dodržují:

Bezplatnost – klienti za poskytnutí základní nabídky služeb nic neplatí

Mlčenlivost a diskrétnost – klienti mají právo sdělovat informace o sobě, svém životě a obtížné sociální situaci v soukromí a pracovníci se zavazují tyto informace bez jejich písemného souhlasu nikde nešířit.

Individuální přístup - při práci s klienty je vždy přihlíženo k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich

² Příloha 2



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Důstojnost – klienti jsou pracovníky bráni jako rovnocenní partneři pro spolupráci i komunikaci. Jsou lidmi, kteří mají vlastní zdroje a sílu řešit svou tíživou situaci a pracovníci jim nabízejí pomoc pouze do takové míry, kdy to sami nejsou schopni zvládnout. Pomoc pracovníci poskytují bez jakékoli formy diskriminace a s respektem k rozhodnutí klientů.

Dobrovolnost – do využívání služeb klienty nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští)

Anonymita - nepotřebujeme znát klientovo celé jméno včetně příjmení, adresu bydliště ani rodné číslo. S klienty je sestavován kód či přezdívka, pod čímž bude evidován.

2.2 Další práva klientů (kromě základních lidských práv a svobod):

- podat stížnost – stěžovat si je možné ústně, nebo písemně (pracovníci pomůžou stížnost sepsat, je-li třeba), u ústní stížnosti je třeba s klientem pojmenovat, že jde o stížnost, abychom to mohli zapsat a dále řešit.
- nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží
- znát důvody ukončení, odmítnutí služby
- odmítnout či ukončit službu

2.3 Pravidla

Služba má vypracována pravidla využívání prostor klubu. Pracovníci jsou s pravidly seznámeni v rámci zaškolování. Uživatelé se s nimi seznamují v průběhu “jednání se zájemcem”(viz níže). Pravidla slouží k zajištění vhodných podmínek pro poskytování služby, udržování bezpečného prostoru, kultivaci klientské komunikace. Jako základ pravidel slouží všeobecné normy společenského chování.

Pravidla:

Bud' fér - toto pravidlo nabádá čestnému jednání vůči okolí, je jakousi hlavní zásadou pro všechny situace vzniklé na klubu.

Žádná agrese - nejsou povoleny verbální i neverbální útoky. **Nenič vybavení** - poukazuje na to, že vybavení slouží všem. **Neodnášej nic domů** - vše je k dispozici pouze na klubu.

Žádné sexuální aktivity - toto pravidlo souvisí s maximální snahou zabezpečit pro všechny klienty komfortní prostředí, zároveň to není vhodné pro tento druh služby. Platí i pro líbání či dotyky.

Žádný alkohol a drogy - na klub se nesmí přinášet, ani být pod vlivem.



Při porušování pravidel dochází k udělování sankce. Pracovníci v týmu domlouvají na postupu a předávají si potřebné informace, zohledňují individualitu a závažnost porušení pravidel. Klientům jsou v rámci prvokontaktu objasněna pravidla klubu a systém sankcí, který je platný pro všechny uživatele klubu.

Postup při udělování sankcí

Pracovník je povinen vysvětlit udílení sankce klientovi a to nejlépe v místě, kde nebudou přítomní další klienti. Při podávání zpětné vazby se postupuje s vědomím, že nesmí být porušena klientova práva. Cílem je zprostředkovat náhled na chování klienta a eliminace nežádoucího chování v budoucnosti. Klient má příležitost vyjádřit se k překročení pravidel, vysvětlit nebo zdůvodnit, jak k celé situaci došlo.

Sankce udělují pracovníci po důkladném odůvodnění porušení pravidla klientům. Většinu sankcí uděluje pracovník klientovi přímo po porušení pravidla. Pokud se jedná o závažné porušení pravidel (např. fyzická agrese, krádež na klubu) a pracovník si není zcela jist mírou sankcí, klientovi sděluje zpětnou vazbu a postup domluvy v týmu a sankce je udělena později. Tímto je zaručeno bezpečné řešení situace pro klienta i pracovníka. Rozhodnutí je na celém týmu a ne pouze na pracovníkovi, který je přímým účastníkem situace.

V případech, kdy se na klubu vyskytuje více klientů porušujících pravidla často, přistupují pracovníci k metodě 3 krát a dost. Jde o opatření, při kterém po trojím napomenutí ukončuje klient svůj pobyt na klubu a opouští ho (dostává stopku do konce dne), nebo ukončuje aktivitu (stopka na činnost). Je zde kladen nárok na dobrou komunikaci mezi pracovníky. Ti musí jednotně určovat, kdy se jedná o porušení pravidla a sdílet kolikrát již byly překročeny. Klient je na jednotlivá napomenutí upozorněn a je mu připomenuto pravidlo, že při třetím dostává stopku do konce dne.

2.4 Nástroje k vyžadování dodržování pravidel - typy sankcí

Napomenutí – domluva

V případě, že klient poruší pravidlo, pracovník ho na porušení daného pravidla upozorní. Nástrojem práce je zde situační intervence. Pracovník klientovi vysvětlí smysl pravidla. Pokud klient i nadále pravidla porušuje, přistupuje pracovník k domluvě. Společně s klientem hledá důvod, proč k porušení pravidla došlo. Cílem rozhovoru je upozornit klienta na existenci pravidla, případně na důvod, který k zavedení pravidla vedl. Klient dostane informaci, že za opakované porušení může následovat jiná sankce.

Stopka na činnosti

Tato sankce se uděluje při porušení pravidel při využívání vybavení klubu. Typickým příkladem je úmyslné ničení sportovního vybavení nebo nevhodné chování u počítače (např. opakované mlácení florbalovou



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

hokejkou o zem – stopka na hraní florbalu, přepínání hudby, zesilování pc – stop na hudební pc apod.).

Stopka na klub/vykázání z klubu

Při opakovaném porušování pravidel, při závažnějším porušení pravidla, nebo zásad na klubu je udělována stopka na klub. Pokud klient komunikuje, jsou s ním probírány důvody udělení sankce, pokud ne je odkázán na schůzku při další návštěvě lokality. Délka omezení služeb se odvíjí od závažnosti porušení pravidel. Z praxe vyplývá, že nejčastěji udělována stopka na klub trvá pouze do konce dne. Pracovníci však mohou udělit stopku na další dny, týdny či měsíce. Tato sankce umožňuje také klientovi získat čas zrekapitulovat si své jednání a očekávání od dalšího působení ve službě. Má však umožněno využívat poradenství, kde je také reflektováno porušení pravidel.

Ukončení služby

Při porušení pravidel ohrožující samotný provoz služby, či je rizikem v zajištění bezpečnosti klientů, pracovníků, nebo hrozí újma na majetku, může dojít k sankci ukončení služby. S klientem jsou příčiny toho rozhodnutí probírány a je vybaven kontakty na jiná zařízení, či instituce.

Odpracování si sankce, možnost volby sankce

Po dohodě s pracovníky NZDM lze sankci stopka na činnost a na klub odpracovat. Způsob odpracování si mohou klienti vybrat sami. Nejčastěji se jedná o úklid, opravu, případně naplánování aktivit na klubu. Klient si v některých případech může zvolit sankci sám. Například při rozhovoru mapujícím příčiny porušování pravidel, kde dochází k 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?).

Vykazování sankcí

Sankce se zapisují do denního výkazu. Sankce se zapisuje do výkazu v den, kdy byla udělena, tzn., kdy byla sdělena klientovi, což se může lišit od data porušení pravidla. Záznam je veden v rámci databáze DATodrt.

2.5 Příklad možného porušení práv, nebo zásady ze strany služby, řešení a prevence

Porušení diskrétnosti (důvěrnosti sdělení)

Př: mluvíme s klientem o jeho problému před jinými klienty

Prevence: zaručení soukromí, využití poradenské místnosti, dotaz na uživatele, zda o tom chce vůbec



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

mluvit, a pokud ano, zda v přítomnosti ostatních

Řešení: situace řešena na týmové poradě, intervizi, nebo supervizi, nácviky obdobných situací, doporučení odborné literatury

Střety zájmů

klient/zařízení

Př: Je znatelné, že klient zanedbává péči o dítě nebo péče jeho samého je zanedbávána rodiči. Chce, abychom to nikde neříkali (je to jen mezi námi).

Prevence: Předem upozorňovat klienty na to, že jsme také vázáni zákonem a některé věci si pro sebe nechat nemůžeme. Pracujeme však na tom, aby byly schopni a motivováni situaci dále řešit. Pracovník je v rámci zavádění důsledně zaškolen v práci s citlivými informacemi a zákonnými povinnostmi a důsledky při jejich ne/splnění.

Řešení při porušení: Pracovníkovy je poskytnuta zpětná vazba, téma je probráno v týmu, na supervizi, případně intervizi. Pracovník je též upozorněn na zákonnou povinnost a pracovní etiku. Případně následuje některé opatření z níže vyjmenovaných.

klient/pracovník

Př: Klientem se stává kamarád nebo známý pracovníka.

Prevence: Vysvětlíme naší pracovní roli, etiku práce a odkazujeme ke kolegům. Pracovník je dobře zaveden a je si vědom možných rizik a zná nástroje, které v případě nastalého rizika může použít.

Řešení při porušení: Níže v seznamu

Př: Klient potká pracovníka mimo pracovní dobu a chce s ním mít poradenství, chce cigaretu, drobné na jídlo, dát si pracovníkem pivo apod.

Prevence: Pracovníci jsou v rámci zavádění seznámeni s pravidly kontaktu s klienty mimo pracovní dobu a riziky, která porušení přináší. Klienty pak odkazujeme na pracovní dobu a vysvětlíme, proč s ním nebudeme aktuální problém řešit, proč si spolu nedáme pivo, proč mu nedám cigaretu atd.

Řešení při porušení: Při porušení ze strany pracovníka následují opatření (viz níže v seznamu).

Př: Pracovník poskytuje část své služby ještě jinde a zpoplatněnou. Klienta si převede do služby placené, přestože by mu mohl stejnou službu poskytnout bezplatně.

Prevence: Mít jasné oddělené klienty služby a klienty soukromé. Obeznamení týmu s možnými střety



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

zájmů. Probrání na supervizi, poradě. Nastavení společných kontrolních mechanismů.

Řešení při porušení: napomenutí pracovníka, písemná výtka, rozvázání pracovního poměru

pracovník/zařízení

Př: Pracovník chce poskytnout terapii, ačkoliv zařízení není terapeutické

Prevence: Vysvětlení smyslu a role služby.

Řešení při porušení: napomenutí pracovníka, vysvětlené pracovní role, etiku práce

Seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení práv ze strany služby nebo 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 vedoucího
- druhé napomenutí 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

2.6 Stížnosti

Dle směrnice „práce se stížnostmi“ organizace Prostor Plus o.p.s. může stížnost podat kdokoli, kdo přijde do styku s Prostor Plus o.p.s. a není spokojen s poskytováním služeb a programů organizace Prostor Plus o.p.s.

Stížnost je vnímána a zpracovávána jako:

1. tvorba prostředí pro pozitivní přijímání stížností
2. přijetí stížnosti i s návrhem řešení
3. zhodnocení oprávněnosti/neoprávněnosti
4. odpověď stěžovateli v nejkratší možné lhůtě, max. do 28 dní
5. přijetí / nepřijetí odpovědi stěžovatelem => odvolání k nadřízenému či vyššímu orgánu a



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

opakování celého procesu³

Klienti služby mají možnost si stěžovat buď ústní formou, nebo písemně. Ústní sdělení předá pracovníkovi, který ho přináší na týmovou poradu. Po projednání stížnosti je pracovníkem, nebo vedoucím služby formulována odpověď. Písemnou stížnost je možné napsat buď do knihy vzkazů, nebo na papír do schránky stížností. Je možné stěžovat si anonymně. Po projednání podnětu je odpověď, pokud jde o anonym písemně vyhotovena a pověšena na určené místo v autobuse. V případě, že je signována postupuje se stejně jako u ústní stížnosti.

Klient má možnost stěžovat si na pracovníky. Postup je hierarchický, v případě nespokojenosti, se může obrátit až na ředitele Prostoru Plus o.p.s. v této posloupnosti – vedoucí služby, ředitel sociálních služeb, ředitel organizace, správní rada, etická komise ČAS atd.

3. Prostředí a podmínky poskytování služeb

Vybavení NZDM Klubus je přizpůsobeno možnostem a limitům pramenícím z toho, že toto mobilní zařízení je autobus. Jsou zde zajištěny základní požadavky klasického stacionárního klubu (teplo, internet, vybavení). Limitem je malý prostor, částečná závislost na podmínkách v okolí zařízení (počasí, doprava). Autobus Iveco Crossway je z roku 2007. Ve voze se nacházejí dvě oddělené prostory. Jedna slouží jako zázemí pro pracovníky, druhá klientům. Část pro pracovníky funguje také jako poradenská místnost, uzavírají se zde smlouvy, probíhá jednání se zájemcem, individuální plánování, krizová intervence, přijímají se návštěvy atd. Je zde k dispozici tiskárna, počítač, pro potřeby pracovníků, lednice, mikrovlnná trouba a toaleta s tekoucí vodou. Soukromí pro řešení klientských zakázek je umocněno kouřovými skly a záclonami.

V klientské části se nachází patnáct míst k sezení, tři notebooky, knihovna, hudební koutek. Část vybavení je určena k zabezpečení venkovních aktivit. K dispozici je party stan s rozměry 7 x 3 metry, rozkládací stůl, židle, projektor, plátno aktivní reprobedny. V příznivém počasí je mohou klienti hrát také stolní fotbal.

3.1 Kapacita na klubu

Z kapacitních důvodů je počet klientů na klubu omezen na maximálně 8 klientů v jeden okamžik. Po naplnění tohoto počtu není umožněn přístup dalším klientům. Ti mohou službu využívat až po uvolnění místa. Přitom klienti na klubu mohou službu opouštět libovolně dle svého uvážení v souladu se svými právy a s pravidly klubu. Počet klientů při práci ve venkovních prostorech okolo autobusu je 20 klientů v

³ Vnitřní směrnice Prostor Plus o.p.s



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

jeden okamžik.

3.2 Omezení vstupu

Klientům, kteří přijdou na klub nakažlivě nemocní je poskytování služby odmítnuto z důvodů rizika nakažení dalších osob. Je jim doporučena návštěva lékaře, nebo odpočinek doma.

3.3 Údržba, úklid a opravy

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 zázemí klubu i jeho provozní část (umytí nádobí, otření prachu, srovnání potřeb, vytření podlahy). Důvodem je odloučenost pracoviště. Služby úklidu jsou pravidelně plánovány. Klienti jsou před úklidem náležitě poučeni, jak dbát o svou bezpečnost a jsou vybaveni ochrannými rukavicemi.

Vzhledem k elektrické náročnosti disponuje vozidlo speciálními akumulátory, které generují dostatečnou energii pro udržení mnoha kilowattového výkonu po dlouhou dobu (v závislosti na počasí). Pro akumulátory je provoz Klubusu velkou zátěží a je tedy nutný pravidelný servis.

Zároveň se při pravidelném provozu klubu opotřebovává klubové vybavení.

Na drobnější opravy vybavení klubu je určen pracovník klubu, na servis a opravy autobusu technický pracovník MÚ Kutná Hora, případně specializované firmy.

V případě poruchy autobusu probíhá pouze terénní forma nízkoprahového zařízení.

3.4 Bezpečnost práce

NZDM Klubus splňuje předpisy užívání vozidla k účelům provozování služby. Vnitřní prostory odpovídají zákonným požadavkům požární ochrany (133/1985 Sb.). Na klubu jsou tedy k dispozici únikové východy a hasicí přístroj. Je také zajištěna ochrana veřejného zdraví dle vyhlášky (258/2000Sb.) a její prováděcí právní předpisy: ⁴ Dochází k pravidelné revizi spotřebičů, autobus prochází každoroční kontrolou na STK. Parkování je zajištěno ve specializované firmě, kde je k dispozici připojení do elektrické sítě, odpadní jímka a zdroj vody.

V rámci zachování minimálního bezpečí službu vykonávají vždy minimálně dva pracovníci, kdy první je odpovědný za chod služby uvnitř autobusu a druhý za chod služby venku před autobusem. Třetí pracovník se věnuje individuální práci s klienty, jejíž potřeba vzniká buď na místě, případně se jedná o předem

⁴ Jedná se například o vyhlášky 410/2005 Sb. o hygienických požadavcích atd.



domluvené setkání. Všichni pracovníci mají zároveň přehled, co se děje u kolegů.

4. Jednání se zájemcem

Cílem jednání se zájemcem je předání základních informací o nabídce služeb NZDM Klubus a podmínkách jejich poskytování (kdy, že to je zdarma, anonymně, základní pravidla, dokumentace), seznámení s pracovníky a běžným provozem klubu.

Současně jsou projednávány požadavky, očekávání zájemce o službu.. Zjišťují se základní údaje (věk a nepříznivá sociální situace), které poté určují, patří-li zájemce do cílové skupiny a jsou-li naše služby pro řešení jeho nepříznivé situace vhodné. Předávané informace jsou přiblíženy schopnostem zájemce z důvodu srozumitelnosti sdělení a také udržení pozornosti.

4.1 Průběh jednání

Pracovník klubu se představí, stejně jako ostatní pracovníky a nabídne mu tykání⁵. Při seznamování je navrženo, že není potřeba představovat se vlastním jménem, nýbrž si lze zvolit přezdívku, tzv. nick, dle svého uvážení⁶.

Zájemci o službu je nabídnut čas i prostor k rozkoukání se na klubu a k adaptaci. V případě, že zájemce po chvíli odejde, dbá pracovník klubu na to, aby proces jednání proběhl znovu a vyústil již k rozhovoru týkající se vytváření smlouvy. Pokud zájemce o službu dále neakceptuje tento postup, je vyzván k opuštění prostoru klubu.

Jednání se zájemcem probíhá v kontaktní místnosti klubu. Při procesu je dbáno na vhodnou formu komunikace s cílem vtáhnout zájemce do společného dialogu. V kontaktní místnosti je vytvořen bezpečný prostor a vhodné podmínky pro dotazy či připomínky. Jsou zde vyobrazena pravidla klubu a možnosti sankce. Zájemci o službu je představen rozsah poskytovaných služeb a zjišťuje se, které formy spolupráce by chtěl využívat. Tato nabídka je rovněž vizuálně zobrazena v podobě žánrového obrázku visícího na zdi kontaktní místnosti. Na této pomůcce jsou vysvětleny tři základní modely fungování na klubu. Prvním jsou volnočasové aktivity, seberozvojové prvky směřující k aktivnímu trávení volného času, společné akce apod. Druhým stupněm v nabídce poskytovaných služeb je poradenství, specifická prevence, různé tematické akce, besedy, workshopy atd. Třetí formou je nabídka peer aktivit. Vhodně vedený rozhovor by měl snížit případné tenze či ostych jedince a měl by vést ke zjištění základních informací o

⁵ Tykání je zvyklostí na klubu, která pomáhá navazovat přátelskou a partnerskou atmosféru, a naznačuje, že pracovníci tu nejsou v roli učitele, ani rodiče.

⁶ V případě dublování nicku s jiným jménem se později vytváří jiná podoba jména.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

zájemci. Za základní informace mohou být považovány například: věk, zájmy, jaký typ školy navštěvuje, jak se o nás dozvěděl, proč přišel, co od služby primárně očekává apod. Z důvodu nezahlcení zájemce ze strany pracovníka je využíváno dvou forem předání informací. Pracovník kombinuje jednak ústní formu předání, ale i písemnou (soupis pravidel klubu, sankcí v letákové podobě apod). Součástí jednání se zájemcem je posouzení životní situace, a jejími nepříznivými aspekty, které vede k nastavení formy spolupráce. V případě, že jednání je pro klienta příliš náročné, či z jiných objektivních důvodů, lze jej rozdělit do dvou dnů.

Pokud zájemce souhlasí s podmínkami využívání služby a spadá do CS, je s ním uzavřena smlouva o poskytování služeb NZDM Klubus.

4.2 Specifika jednání se zájemcem pro „Školní klub“.

Proces jednání se zájemcem probíhá obdobně jako u jednání se zájemcem starším 13 let, který spadá do CS NZDM. Ovšem pokud je věk zájemce o službu (6-7 let) nízký jsou informace o službě předávány i jejich zákonným zástupcům. Důvodem mohou být nižší komunikační dovednosti, dorozumívací schopnosti či nižší soustředěnost v kontextu vývojové fáze zájemce. Předání informací zákonnému zástupci slouží i jako nástroj k odbourání nejasných představ o službě či nedůvěry vůči pracovníkům. V rámci jednání je zájemci o službu i jeho zákonnému zástupci přiblížena i spolupráce⁷ se Základní školou a Praktickou školou v Kutné Hoře a Základní školou Kamenná stezka. Zákonný zástupce je informován o průběhu, podmínkách i důvodech vzniku spolupráce.⁸

4.3 Odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu odmítáme v následujících situacích. Zájemci je srozumitelně popsán důvod.

- 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)

Pracovník může také odložit využívání služby z kapacitních důvodů. Informace o odmítnutí zájemce se předává na klientské poradě a zapisuje se do knihy odmítnutých zájemců.

⁷ Spolupráce se školou probíhá tak, že učitelé zadávají úkoly žákům ve dnech kdy Klubus operuje na lokalitě, služba pak zajišťuje prostor pro přiměřené vzdělávání. Do školy informace o klientech z důvodů zachování anonymity neproudí.

⁸ Historie školního klubu, vychází z popisu služeb



5. Uzavření smlouvy

Pokud zdárně proběhlo jednání se zájemcem a ten souhlasí s podmínkami využívání služby, je s ním uzavřena smlouva⁹ o využívání služby a dotýčný se stává klientem klubu. Smlouvu uzavíráme ústně a je o ní sepsán záznam. Na vyžádání klienta je mu smlouva v písemné podobě poskytnuta. Smlouvu je nejlépe uzavřít v kontaktní místnosti. Je ale možno uzavřít dohodu kdekoli jinde. Je však zapotřebí, aby byl pracovník s klientem sám, nerušen ostatními klienty či aktivitami v klubu. Bez smlouvy není zájemce o službu klientem NZDM.

Při uzavírání smlouvy jsou od klienta požadované informace, které vedou k vytvoření jedinečného kódu, který slouží jako identifikace kontaktu pro kontroly. Kód je koncipován tak, aby ho nebylo možné spojit s konkrétním klientem, a přesto zůstal unikátní. Klienti školního klubu mají vždy první písmeno Š, klienti NZDM písmeno M nebo Ž dle pohlaví. Příklad: Klient Karel, ročník 2008, matka Jana → kód: ŠKAR08JAN. Tato skutečnost je klientovy sdělena, společně s ujištěním, že nedojde k jeho zneužití. Pracovníci zde připomínají princip anonymity a mlčenlivosti. Ten zaručuje, že se informace sdělené klientem nedostanou k třetím osobám, pokud o to sám klient nepožádá, či to nevyplyne ze smyslu spolupráce, či pokud to nespadá do ohlašovací povinnosti.

Klient je také informován o založení složky, způsobu uchovávání informací, o možnosti do složky nahlížet. Dále je seznámen s možností podat stížnost, kdy je v případě zájmu vysvětlen proces podání stížností (jak na to a co se s tím děje dále).

5.1 Záznam o uzavření ústní smlouvy obsahuje tyto náležitosti:

- Smluvní strany – **poskytovatel služby** Prostor Plus o.p.s., adresa, v zastoupení vedoucím služby (případně klíčový pracovník) a **klient služby** – kód a nick
- Cíl spolupráce
- Práva a povinnosti smluvních stran.
- Cenu (je to bezplatně)
- Rozsah a podmínky poskytovaných služeb
- Místo a čas poskytování služeb
- Dobu platnosti smlouvy

⁹ Záznam o uzavření ústní dohody – příloha č.3



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5.2 Vykazování

Po uzavření smlouvy je klientovi založena osobní složka (uložená v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků), záznam je uveden v denním výkazu a deníku klienta. Deník klienta se zakládá dnem uzavření smlouvy. Pracovník informuje klienta, o možnosti vytvoření písemné smlouvy. Upozorní ho, že by si ji měl ponechat u sebe a nenechávat ji volně v klubu či jinde, kde by mohlo dojít k úniku informací.

5.3 Evidence smlouvy

- v denním výkazu
- v DAToDRTu (klientském deníku)
- osobní složce klienta, která obsahuje formulář dohody (osobní složka je umístěna v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků).

5.4 Cíl spolupráce

S ohledem na nepříznivou sociální situaci pracovník s klientem formulují primární očekávání klienta, ze kterého si klient definuje cíl spolupráce a služby, které by chtěl v NZDM využívat. Domluví si také rámcovou dobu platnosti smlouvy. Ta bývá zpravidla uzavírána na dobu neurčitou (s horní hranicí 26 let) s tím, že bude její platnost zkrácena při naplnění cíle spolupráce, případně dle přání klienta. Cíl dále koresponduje s individuálním plánem (viz 6. Individuální plánování), kde je již více rozpracován.

5.5 Ukončení spolupráce

Klient má právo kdykoli ukončit smlouvu o poskytování služby, a to bez udání důvodu např. ukončením docházky. Spolupráci s klientem je pak možno kdykoli zase obnovit, a to uzavřením nové, aktuální smlouvy.

Ze strany služby se ukončuje dohoda z těchto důvodů:

- neobjeví se rok - v případě, že po roce klient znovu projeví zájem o využití služby, je s ním uzavřena nová dohoda
- naplní se cíl spolupráce a jiný už není
- dovrší věku 26 let

Pokud je to možné, je o ukončení služby klient informován (osobně, mailem, poštou...).

6. Plánování a mapování

Mapování potřeb klientů a plánování cesty k naplnění cíle je esenciálním fenoménem sociálních služeb.

23



6.1 Mapování

Mapování je výsledkem rozhovoru mezi pracovníkem a klientem. Tento narativní přístup umožňuje snadněji detekovat zakázku a poznat širší kontext klientova života pro efektivnější řešení nepříznivé situace. Začíná již prvním kontaktem a pokračuje průběžně po celou dobu spolupráce.

S klienty mapujeme

- při běžných aktivitách v provozu služby. Volnočasové aktivity jsou prostředkem k uvolnění atmosféry, jsou nástrojem k navazování bezpečného vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Z praxe vychází ochotnější sdílení informací klientem při běžných volnočasových aktivitách.

- při individuálních schůzkách s klientem. Schůzka probíhá obvykle v kontaktní místnosti, kde mají klient i pracovník dostatek prostoru věnovat se procesu mapování.
- K mapování se využívají také dotazníky, která však mají spíše doplňující charakter.

Počáteční téma mapování obvykle vyplývá z průběhu nestrukturovaného rozhovoru, ve kterém se rozebírají jednotlivé oblasti klientova života. Může jít o školu, rodinu, práci, volný čas, koníčky, vztahy, zdraví apod. Pokud klient nepřichází s úzce specifickým cílem spolupráce, pracovník vybere jednu z životních domén, která pro klienta nebude zatěžující (např. volný čas), přes která je možné otevírat postupně témata složitější. Otevírání osobnějších témat souvisí s procesem navazování důvěry v pracovníky a klub. Z mapování vyplývají kromě vydefinování nepříznivé životní situace klienta (viz smlouva) také další možné oblasti (klientem neuvědomované), kde by klient potřeboval pomoci, tyto oblasti pracovník registruje, a nabízí jako podklad pro další spolupráci (téma vybírá citlivě vzhledem k individualitě každého klienta a situaci) a případně může nabízet klientovi vhodné služby „šité na míru.“ Plně respektuje však klientovu volbu.

6.2 Plánování

Vytváření individuálních plánů (dále IP) je proces, který umožňuje klientovi v jednotlivých krocích dosáhnout cílů, které si sám vytyčil. Jedná se o nástroj, který slouží ke zpětné vazbě, strukturování průběhu spolupráce, ke kontrole uskutečnění naplánovaných kroků a ke stanovení rizik. Tím napomáhá v realizaci cílů. Plánovat může pracovník NZDM Klubu na pozici sociální pracovník. Pokud plánuje pracovník v sociálních službách, probíhá tento proces pod vedením vybraného sociálního pracovníka.

Plánování vychází z uzavírání kontraktu s klientem, který zahrnuje tři základní kroky spolupráce: popis nepříznivé situace klienta, definice cílů klienta, popis kroků k jejich naplnění (co udělá klient, co udělá pracovník, co je k tomu potřeba) a termíny provedení jednotlivých kroků, datum revize. Průběžně s



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

klientem mluvíme o možných překážkách v naplňování cíle (cílů) a probíráme možnosti, jak jednotlivé překážky odstranit.

Plánujeme s klienty od 6– 26 let, kteří, využívají službu NZDM a jejichž zakázka je jednorázového, krátkodobého i dlouhodobého charakteru.

Při definování cíle vycházíme ze slov klienta a pro zapisování cíle spolupráce dbáme na jejich formu a pozitivní formulaci. Po uplynutí stanovené doby jednotlivých kroků (případně dle data domluvené revize) hodnotí klient společně s pracovníkem, jak se dařilo cíl naplňovat, co se mu povedlo, co se nepovedlo, co by klient udělal příště jinak. Pokud to rozsah plánování nevyžaduje (např. Pokud se jedná o jednorázovou zakázku, či časově omezenou spolupráci s konkrétním jasně definovaným cílem), není nutný zápis do formuláře plánování. Ve všech případech se zapisuje do denního výkazu a následně do elektronické databáze Datodrt.

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

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 a v případě nutnosti bezprostředně po plánování ústní formou
- Pracovníci si předávají pouze podstatné informace.
- Při předávání informací jakoukoli formou jsou pracovníci povinni dodržovat etická pravidla a práva klienta.
- 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 a nebyla porušena etika sociální práce.
- Stážisté a dobrovolníci nemají přístup k informacím týkajících se IP, nejsou přítomní při realizaci IP a IP nevytváří.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.3 Revize cílů spolupráce

Revize cílů spolupráce vychází z individuálního plánování. Revize probíhá formou rozhovoru pracovníka s klientem minimálně jednou za půl roku (případně častěji dle dohodnutých termínů), kdy je hodnocen cíl spolupráce, jak se dařilo jej naplňovat, co se v průběhu povedlo a naopak. Klient společně s pracovníkem definuje oblasti, které se dařily, nebo naopak, které se nepodařily. Stanovuje se, co lze příště udělat jinak, definují se nové kroky a případně cíle.

6.4 Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je ten, který uzavírá s klientem dohodu (pokud si klient nechce zvolit jiného pracovníka), případně ten, který je pověřen (při naplnění kapacitě pracovníka) a následně spoluvytváří individuální plán. Při provozu NZDM však s klientem pracují i ostatní pracovníci, kteří také naplňují jednotlivé kroky individuálního plánu. Klíčový pracovník koordinuje směřování individuálního plánu, zodpovídá za jeho naplňování. Ostatní pracovníci realizují jednotlivé kroky, revidují, hodnotí a poté předávají informace o tom, v jaké fázi se ind.plán nachází (viz výše). Z provozních důvodů není možné zajistit, aby vše řešil klient pouze se svým klíčovým pracovníkem, proto při individuálním plánování funguje zastupitelnost.

7. Dokumentace o poskytování služby

Informace o klientovi se sbírají pro efektivnější poskytování služeb, resp. jejich správné zacílení, zvolení optimálního plánu péče a předání klienta do návazných zařízení (více viz kapitola č.12 Návaznost služeb Klubus). 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 sbírána také pro potřeby donátorů.

Pro zodpovědný přístup ke klientům NZDM je nutný zodpovědný a etický způsob zacházení s dokumentací. Pracovníci o klientech shromažďují takové údaje, které jsou potřebné pro proces poskytování sociálních služeb. Ctí přitom princip anonymity a nepožadují po klientech osobní data, s výjimkou některých konkrétních zakázek klienta (např. doporučení do instituce, jednání ve prospěch klienta...), i v takových případech pokud je záležitost vyřízena se údaje klienta nadále nepoužívají k jiným úkonům. Zaznamenávají se také výpovědi relevantních osob, jako jsou například rodiče klienta či jiné blízké osoby. Údaje o klientovi jsou zaznamenávány v dvojí formě, v elektronické (databáze DAToDRT¹⁰ – chráněno

¹⁰ Jde o unikátní databázi klientů umožňující zaznamenávat, editovat, filtrovat údaje týkající se poskytování služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

heslem) a papírové podobě (osobní složka klienta – smlouva o poskytování služby, klientský deník, plánování, revize popř. jiné údaje související s klientem – umístěné v uzamykatelné skříni v kanceláři).

7.1 Vstupní informace – prvokontakt

Klient je v NZDM veden anonymně pod přezdívkou (nick)/kód, kterou si sám vymyslí nebo pod křestním jménem. Dále pro pobyt v NZDM zjišťujeme rok narození/věk a to z důvodu evidence, zjištění, zda klient spadá do cílové skupiny a pro statistickou práci. Zaznamenává se rovněž pohlaví klienta, a to ze statistických důvodů

7.2 Smlouva o poskytování služeb

Jde o smlouvu, prostřednictvím které se zařízení domlouvá s klientem na poskytování služeb. Uzavření smlouvy zaznamenává pracovník do formuláře záznam o ústní dohodě (v případě zájmu klienta se uzavírá písemná dohoda) a do DAToDRTu. Služby jsou i nadále poskytovány anonymně (kód, přezdívka, věk). V rámci smlouvy je klient informován, že může do vlastní složky (v papírové podobě) na vyžádání nahlédnout. Klient je dále informován o důvěrnosti informací sdělených pracovníkovi a také, jak je s jeho dokumentací nakládáno (viz Metodika č. 4 Smlouva o poskytování služby). Pracovník klienta obeznámí s procesem předávání informací v týmu a o nutnosti klientova písemného souhlasu, pokud by měl pracovník informace o klientovi použít při jednání s třetí stranou (mimo tým).

7.3 Denní výkaz

Jedná se o dokument v papírové formě, do něhož je zapisován nick klienta, datum, poskytnuté služby, intervence pracovníka, který s daným klientem tento den pracoval. Pracovníci zde zapisují další poznámky (téma rozhovoru, postřehy pracovníků, hodnocení služby klientem atd.).

7.4 DAToDRT (klientský deník + databáze klientů/kontaktů)

Klientský deník je zaznamenáván v elektronické podobě (dle potřeby je tisknut a papírová podoba je vložena do klientovi osobní složky). Do klientského deníku DAToDRT jsou zaznamenávány všechny aktivity klientů v prostorech NZDM, je zde zaznamenán průběh intervence s datem, konkrétní časovou dotací a jménem pracovníka, který intervenci vedl. Počítače pracovníků jsou chráněny heslem.

7.5 Anamnézy

Klientský deník obsahuje anamnézu informující o životní situaci klienta. Pomáhají v rychlé orientaci a



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nejdou proto příliš podrobné. Informace se zde vrství, takže při změně situace se výchozí stav nemaže.

7.6 Mimořádné situace, nouzové a havarijní

Zapisují se do formuláře na google disku NZDM Klubus. Jde o výjimečné situace dotýkající se provozu klubu. Příklady z praxe: nahlášení požáru v blízkosti ubytovny na který poukázali klienti, kontakty s lidmi mimo rámec poskytovaných služeb, přivolání záchranné služby.

7.7 Založení klienta v databázi DAToDRT

Začíná tím, že vytvoříme složku klienta v kolonce **KLIENTI – ZALOŽIT NOVÉHO**.

- klíčový pracovník – doplní se po výběru klientem
- dohoda pro město a smlouva o spolupráci zaškrtneme po vyplnění papírových formulářů
- datum - píše se den, kdy byly sepsány výše uvedené formuláře RRRR-MM-DD
- kód klienta
- jméno a příjmení – vyplňuje se přezdívkou pod jméno, příjmení se nechává volné
- muž/žena – zaškrtneme
- rok narození – vybereme
- Okres, obec, ulice – Vyplňujeme hlavně okres (např. Kutná Hora) obec (např. Kutná Hora), ulice (aktuální adresa pobytu uživatele služby (dále jen US).
- Zdroje/vzdělání - vyplníme
- Anamnéza (textové doplnění výše uvedeného) – zde v textu doplňujeme informace o uživateli služby, rodinná, sociální či popřípadě zdravotní anamnéza
- Z dalších polí vyplňujeme pouze to, co od klienta víme (příjmy, zdroje, síťování (zkušenosti) atd.)

kontrola – po zadání povelu ulož, můžeme ihned zkontrolovat správnost zápisu. Předpoklad dobrého zápisu nám potvrdí věta – „*všechny údaje se zdají být v pořádku*“. Při zjištění chyby můžeme kdykoliv údaje opravit zadáním příkazu edituj – oprava – editování.

7.8 Záznam kontaktu v databázi DAToDRT

Začínáme tím, že jdeme na pole **KONTAKT – NOVÝ ZÁZNAM**

- klient – vybereme přezdívkou/kód US
- pracovníci – přítomen v kontaktu
- kdy – datum kontaktu ve formátu RRRR-MM-DD



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- kde – název lokality
- forma kontaktu
- výběr výkonu (Kp – kontaktní práce, Si – situační intervence, Por - poradenství atd.)
- oblasti dle písmen A, Z, P, S – podle charakteru poskytované služby (A- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, Z- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím atd.)
- čas – doba trvání kontaktu, zapisujeme pouze výkony trvající 10 a více minut!
- klientský deník – zapisujeme v textu průběh kontaktu
- úkoly a plánování – zapíšeme IP kdo, co udělá, pokud je to aktuální

kontrola – po zadání povelu uložit, můžeme ihned zkontrolovat správnost zápisu. Předpoklad dobrého zápisu nám potvrdí věta – „*všechny údaje se zdají být v pořádku*“. Při zjištění chyby můžeme kdykoliv údaje opravit zadáním příkazu edituj – oprava – editování.

7.9 Záznam kontaktu s rodinným příslušníkem

Kontakt s rodinným příslušníkem se nezaznamenává do databáze Datodrt, ale do formuláře „kontakt s komunitou“, umístěnou na google disku NZDM Klubus. Záznam tvoří specifický kód generovaný z kódu klienta, popis kontaktu, datum a jméno pracovníka.

8. Postup předávání informací

8.1 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 prvním kontaktu, při uzavírání dohody a jeho práva jsou rovněž vyvěšena v klubu.

8.2 Postup předávání informací v týmu

Pracovníci si na poradách předávají informace, které mají vztah k práci s klientem, jsou nějakým způsobem důležité a to na poradách týmu v klientské části (zpravidla 1x týdně), popř. po intervenci v rámci intervize s kolegou, vedoucím.

8.3 Postup předávání informací směrem ven

Získané statistické údaje jsou s ohledem na anonymitu klienta dále poskytovány organizaci Prostor PLUS



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

o.p.s. na poradách vedení, na vyžádání, a donátorům (obec, Středočeský kraj, MŠMT, MPSV a další), aby součástí 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 apod.), aby nedošlo k chybným interpretacím nebo stigmatizaci klientů, která by ohrozila důvěru klientů k zařízení, při popisu je důležité používat pozitivní konotaci..

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

8.5 Přístup k údajům

- Přístup ke shromážděným údajům mají pracovníci zařízení, mají klíč od skříně s dokumentací, kartotéky a znají hesla k databázi DAToDRT, 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 dohledem pracovníků zařízení.
- Kontrola provádějící správné plnění projektu má přístup ke složkám klientů

8.6 Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace

Dokumentace musí být formulována tak, aby nebyla dotčena důstojnost klienta a jeho práva. Veškeré zprávy o klientovi je možné poskytovat pouze s klientovým písemným souhlasem.¹¹

Dokumentace, která je o jednotlivých klientech vedena, je zabezpečena proti případnému zneužití. Složky jednotlivých klientů v papírové formě jsou uloženy v uzamykatelné skříně 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

¹¹ dané zákonem



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nim mají pouze zaměstnanci zařízení. Poskytnutí přístupu k dokumentaci klientů třetí osobě je považováno za hrubé porušení pracovního řádu.

8.7 Archivování dokumentace

Veškerá dokumentace vedená pro potřeby organizace je uchovávána po dobu 10 let a poté skartována. O skartovaných složkách je veden záznam ve formuláři skartovaných složek, který obsahuje: datum skartace, kód klienta jehož složka byla skartována. Dokumentace je uchovávána po dobu 10 let i v případě ukončení programu.

9. Krizové, mimořádné, havarijní a nouzové situace

9.1 Krizová situace

Situace, která nastane náhle, neočekávaně a může být ohrožující nebo omezující jak pro pracovníky, tak pro klienty v klubu, případně **hrozí škody na majetku, na zdraví, či životě**. Nebezpečí se může také vyskytovat v okolí klubu, může jít o nepříznivé klimatické podmínky, nebo různé nehody.

9.1.1 Příklady krizových situací

Agresivní klient

Klient je agresivní vůči pracovníkům, nebo vůči jiným klientům, může jít o jednotlivce, nebo skupinu. Může být ozbrojený, nebo neozbrojený, může být také intoxikovaný (drogy, alkohol).

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...)
- dívat se do očí
- kopírovat jeho polohu těla - pomalu se přesouvat do uvolněné polohy
- nedělat si poznámky

Pracovník se snaží chovat klidně, bez nadměrné gestikulace. Zbytečně nepoukazujeme na nutnost dodržování pravidel. Jestliže se agrese stupňuje, pracovník volá na číslo 156 pro městskou policii, nebo na 158 čímž přivolává státní policii, kterým pak případ předává. Je nutné ochránit život a zdraví pracovníků

31



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

a ostatních klientů. Pracovníci spolupracují na uklidnění situace, jeden pracuje s agresorem, druhý může přivolávat pomoc a případně vyvede ven klienty.

V případě agresivního klienta vůči jiným klientům pracovník vyzve účastníky sporu k zanechání agrese a 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. Pracovníci spolupracují na uklidnění situace, využívají převahy. Klub je možné v den incidentu uzavřít.

Agresivní neklient

Je osoba, která není uživatelem služeb NZDM Klubus. Pracovníci se snaží zabránit vstupu agresivnímu neklientovi, např. uzamčením vchodu. Pokud se přesto dostane do klubu, postupujeme stejně jako v případě agresivního klienta, snažíme se uchránit klienty, pracovníky, potažmo voláme policii.

Klient se sebevražednými tendencemi

Pracovník se v takovémto kontaktu snaží dodržovat:

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

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 – co ti pomohlo? Apod.
- podporovat to zdravé
- uzavřít antisuicidální kontrakt
- navázat klienta k další schůzce a naplánovat ji
- nabídnout hospitalizaci a probrat možnosti, popř. zavolat záchranou službu, má-li pracovník velké obavy o klientův život



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Psychotický klient

Psychotický klient má porušen kontakt s realitou. Znamená to, že v psychóze jinak vnímá, myslí a prožívá. Jednou z psychotických poruch je např. schizofrenie.

Pracovník by měl jednat klidně, udržet kontakt, snažit se navodit atmosféru TADY A TEĎ, a tím ho vracet do reality a vytvořit si tak prostor pro krizové poradenství. Pokud by byly evidentní pozitivní příznaky onemocnění (halucinace, bludy), je důležité s klientem konzultovat možnost odborné psychiatrické pomoci s cílem motivovat klienta k hospitalizaci na psychiatrickém oddělení – volat záchrannou službu.

Platí zde stejné zásady chování jako u agresivního chování. Navíc je třeba mluvit srozumitelně v krátkých, jasných holých větách.

9.2 Mimořádné situace

9.2.1 Krádež

Při odcizení majetku NZDM Klubus je rozlišováno, zda ke krádeži došlo během poskytování služby, či se jedná o vloupání, či zcizení vybavení osobou, nebo osobami, které nejsou klienty klubu. Pokud jde o neklienty, je bezprostředně informována policie ČR. Pokud k události došlo během otevírací doby, postupuje se takto: v případě krádeže drobné věci (míč, pastelky, kniha,...) se pokoušíme získat informace o průběhu události, pokud víme, kdo jí mohl provést, snažíme se sjednat nápravu domluvou a udělením sankce na klubu. Zároveň je tato intervence příležitostí k mapování životní situace klienta a příležitostí pracovat na kultivaci rizikového chování. Při odcizení hodnotnějších věcí (telefon, počítač, kytara,...) a nezjištění pachatele nahlásí pracovník případ na policii ČR.

9.2.2 Příklad policie

Pracovník nemůže zamezit vstupu policie do klubu Klubus, v případě, kdy se jedná o situaci, která nesnese odkladu a vstup je nezbytný pro ochranu života nebo zdraví nebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejného pořádku a bezpečnosti. Jsou to situace, které vyžadují okamžitý zásah policie, jako: spáchání závažného trestného činu (např. násilného charakteru) klientem, riziko spáchání trestného činu na klientovi, obecné ohrožení (držení nebezpečných látek) apod. Policie by měla předložit dokumenty opravňující k zásahu, pokud to situace umožňuje. V ostatních případech a situacích, které nevyžadují okamžité řešení, pracovník s policistou domlouvá návštěvu mimo provozní hodiny klubu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

9.2.3 Úraz

Pracovník, který je postiženému nejbližší, okamžitě poskytuje první pomoc. Menší poranění (říznutí nožem, odřené koleno,...) ošetří pracovník přímo na klubu. V případě závažnějšího úrazu (zlomená ruka, přeríznutá tepna, rána do hlavy, ...) pracovník volá Záchranou službu na čísle 155. Pokud je to možné, domlouvá s klientem nebo lékaři telefonický kontakt na klientovy rodiče nebo zákonného zástupce a předává informace o vzniklé situaci. V případě, že stav klienta není vážný, jeden z pracovníků zajistí doprovod klienta buď přímo k lékaři, nebo domů k rodičům. Pokouší se zjistit stav klienta (jak se mu po úrazu daří). Úraz zapisuje jako mimořádnou událost. Školí se v dovednostech první pomoci.

9.2.4 Klient pod vlivem omamných a psychotropních látek (OPL)

Pracovník klientovi objasní podmínky, za kterých zůstává ve službě (neporušuje další pravidla, využívá pouze některé aktivity) a snaží se preventivně působit. Pokud je to žádoucí s klientem domlouvá další probrání tématu užívání OPL.

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

Záznam je v knize mimořádných, nouzových a havarijních situací (a poslední případ ještě v deníku klienta).

9.3 Havarijní situace ohrožující provoz klubu

9.3.1 Výpadek elektřiny

V případě výpadku elektrického proudu zůstává jeden pracovník na klubu a uklidňuje situaci, druhý vyrazí pátrat po příčinách. V případě delší závady je buď vymyšlen pracovníky alternativní program, případně lze i předčasně uzavřít klub.

9.3.2 Porucha autobusu

- Závada na motoru, či řídicí jednotce autobusu apod.
- Závada autobusu, která znemožňuje poskytování služby (nefunkční dveře, uvolněné části vozidla atd.)
- Nefunkčnost zařízení z hlediska bezpečnosti práce (hygiena, zdraví, bezpečí)

Pracovník, který objeví závadu, informuje bezprostředně vedoucího služby a společně zhodnotí závažnost situace a domluví se na nápravě situace v nejbližším časovém horizontu. Vedoucí pracovník je oprávněn žádat podporu od vedení organizace ohledně nápravy. O závadách na autobusu, které přesahují částku 5000,- Kč je informován MÚ Kutná Hora, který je vlastníkem vozidla. V těchto případech je náprava



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

situace v kompetenci městského úřadu. Pro případy poruchy autobusu je zajištěn od organizace osobní automobil a práce s klienty probíhá více terénní formou s omezeným vybavením.

9.3.3 Dopravní nehoda

Pracovníci:

- zajistí autobus a bezpečný provoz kolem autobusu,
- zjišťují, zda nedošlo k újmě na zdraví mezi účastníky nehody,
- přivolají Policii ČR,
- informují vedení organizace Prostor Plus o. p. s.
- Informují zástupce MÚ Kutná Hora

9.3.4 Nepříznivé počasí

Pracovníci zhodnotí vážnost ohrožení zdraví všech přítomných ve službě NZDM a možné poškození vozidla. Pokud je hrozba reálná, ukončují provoz a vozidlo odstaví na určené parkovací místo. (Areál firmy Crosstrans).

9.3.5 Požár

Pracovník zkouší hasit vlastními silami. Klubus je vybaven hasicími přístroji, jeden je umístěn za sedadlem řidiče, druhý na levé straně schodů za vstupem na klubus. Při nezdaru volá hasiče na tel. 150. Pracovníci zajistí evakuaci všech klientů. Pracovníci vyčkají příjezdu hasičů, a předají veškeré potřebné informace vedoucímu požárního výjezdu. Pokud to jde, vynese nejcennější předměty z klubu. Není-li na klubu přítomen vedoucí zařízení, pracovník ho kontaktuje a informuje o vzniklé situaci.

9.4 Nouzové situace

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

9.4.1 Přejídný nedostatek pracovníků

V případě, že dojde ke krátkodobému omezení počtu pracovníků např. z důvodu nemoci či dlouhodobě z důvodu financování služby, pracovníci se v první 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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

9.5 Záznam

Zápis o mimořádné, nouzové nebo havarijní situaci se provádí do formuláře mimořádných nouzových a havarijních událostí. Vedle data, je nutné vypsát, co se stalo a jak se situace vyřešila. Všechny záznamy jsou uloženy v kanceláři na adrese Trebišovská 611, Kutná Hora.

Pracovníci NZDM Klubus se pravidelně účastní seminářů BOZP a kurzů první pomoci organizované Prostorem Plus (1x ročně). Zde jsou školeni jak se zachovat v havarijních situacích a v případě ohrožení zdraví. Každý pracovník má sestavený individuální vzdělávací plán, který zohledňuje požadavky na spolehlivé zvládnutí krizových situací po odborné stránce. Jde o kurzy krizové intervence, kontaktní práce atd. Mimořádná událost se vždy hodnotí při týmových poradách, či při supervizi. Klienti jsou seznamováni s nouzovými úniky z autobusu.

10. Místní a časová dostupnost služby

Dostupnost poskytované služby zdůrazňuje potřebu snižování prahu klientům z hlediska času a lokality tak, aby klienti mohli službu co nejpohodlněji využívat a nemuseli překonávat překážky, které by mohli znemožnit jejich kontakt se službou (nevhodná otevírací doba v době školní výuky apod.).

10.1 Místní dostupnost

Místní dostupností se myslí poloha zařízení v rámci dané lokality, která ho umožňuje bezproblémově navštěvovat zájemcům z cílové skupiny. Nízkoprahový klub pro děti a mládež Klubus je však plně mobilní a tak je schopen reagovat na aktuální výskyt cílové skupiny v lokalitě Kutná Hora a okolí. Aktuálně NZDM Klubus působí na ubytovnách Lorec a Okál. V Centru sociálních služeb na adrese Trebišovská 611, Kutná Hora jsou pracovníci NZDM k dispozici od 9 hodin. Každý pátek odpoledne je vyhrazen pro fakultativní činnosti.

10.2 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. Díky mobilitě klubu je možné mezi lokalitami přejíždět, tzn., že v jeden den je mobilní NZDM Klubus na obou



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

lokalitách dle potřeb komunity. Mohou zde tedy trávit svůj veškerý volný čas odpovídající jejich věku. V pátek jsou služby poskytovány pouze v prostorách kanceláře NZDM Klubus (Trebišovská 611, Kutná Hora), kde se realizují předem domluvená poradenství a fakultativní činnosti v odpoledních hodinách. Rozpis jízd:

Pondělí: 13.00 – 14.00 Lorec, 14.00 – 17.00 Okál

Úterý: 13.00 – 14.00 Okál, 14.00 – 17.00 Lorec

Středa: 13.00 – 15.00 Lorec, 15.00 – 17.00 Okál

Čtvrtek: 13.00 – 15.00 Lorec, 15.00 – 17.00 Okál Pátek: 12.00 – 15.00 Centrum sociálních služeb

V dopoledních hodinách (od 9 hodin), jsou pracovníci Klubusu dostupní na telefonu a probíhá případné předem domluvené poradenství.

Klienti NZDM Klubus mají možnost navštěvovat klub v době svého volna na místě, které je snadno dostupné.

11. Informovanost o službě

NZDM Klubus 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.

11.1 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.)

11.2 Formy předávání informací

NZDM Klubus 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).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

11.2.1 Leták NZDM Klubus

V papírové podobě je vydán modrý leták, který je k dispozici v prostorách klubu a obsahuje:

- Název služby a organizace, která službu zajišťuje
- Logo NZDM Klubu
- Popis zážitkového programu
- Zásady
- Pravidla
- Práva klientů
- Kontaktní údaje

11.2.2 Monitorovací zprávy

Pro potřeby zdrojů financování a z důvodů poskytování materiálu pro výroční zprávu organizace Prostor Plus o.p.s. jsou zpracovávány zprávy za daná monitorovací období. Vedoucí služby vypracovává shrnující zprávy o dění na klubu, provozních a personálních změnách, tendencích ve vývoji klientské komunity, poskytovaných službách, počtu účastníků projektu a počet kontaktů. Zprávy se vypracovávají 2 x do roka.

11.2.3 Účast na pracovních skupinách, komunitních plánech, seminářích, fórech

Informovanost o službě zajišťujeme také osobním setkáním a účastí na vzdělávacích akcích, komunitních plánech, seminářích, fórech (FTP).

12. Návaznost na další služby

Návazné služby jsou služby doplňující nabídku služeb NZDM Klubus. Odkázání klienta na návazné služby je součástí přímé práce. NZDM Klubus 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 Klubus podporuje klienty k využívání běžných služeb (škola, zaměstnavatel, úřady, zdravotnická zařízení apod.) dostupných v Kutné Hoře a jeho okolí¹² a vlastních přirozených sítí (rodina, přátelé).

¹² Seznam institucí příloha č.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

12.1 Koho, kdy a proč odkazujeme

Klienti jsou na návazné služby odkazováni v případě, že není možné plně vyhovět rozsahem služeb nabízených NZDM Klubus k plnohodnotnému řešení klientova problému. Dalšími důvody může být věk a jiné okolnosti, kdy klient nespadá do cílové skupiny nebo klientovi využívání služeb již nepřináší možnosti osobnostního růstu, efektivního řešení aktuálního problému nebo momentální životní situace.

Klientovi, který je odkázán na jinou službu, 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. Dále jsou mu předány základní informace jako telefonický kontakt na zařízení popř. kontaktní osobu, adresa, případně kontakty pro elektronickou formu komunikace (mail, facebook, web). Klientovi jsou tyto informace předávány **ústní příp. písemnou formou**. Pracovník poskytne klientovi dostatečný prostor pro dotazy a nabídne zprostředkování telefonického kontaktu s pracovníkem návazné služby nebo doprovod do zařízení.

12.2 Seznam kontaktů, kam je možné odkazovat

Aktualizovaný seznam kontaktů organizací, úřadů a dalších služeb, na něž odkazujeme (viz příloha 1), je vždy k dispozici v Kontaktní místnosti NZDM. Seznam je pod správou jednoho pracovníka NZDM, který zajišťuje alespoň 1x ročně jeho aktualizaci. Před předáváním kontaktu klientovi ověřuje pracovník NZDM aktuálnost poskytnutých informací na webových stránkách.

13. Ošetření situací spadajících sociálně právní ochrany dětí v NZDM

Tato metodika se opírá o následující legislativu:

- Úmluva o právech dítěte 104/1991 sb.
- Trestní zákoník č. 40/2009 Sb.
- Zákon o sociálních č. službách 108/2006 Sb
- Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.

S touto metodikou a prameny, ze kterých čerpá, jsou povinně seznamováni pracovníci v rámci procesu zavádění.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13.1 Definice ohroženého dítěte:

Za ohrožené dítě se považuje dítě, jehož životní podmínky mohou bezprostředně ohrožovat nebo poškozovat jeho vývoj a začlenění do společnosti. Příčiny tohoto ohrožení mohou být na straně dítěte či prostředí, v němž žije. Definice ohroženého dítěte vyplývá ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Jde o nezletilé děti,

- a) jejichž rodiče zemřeli, nebo neplní své povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, protože nechtějí, nebo nemohou;
- b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby, ale ta neplní povinnosti, které jí ze svěřením dítěte do její výchovy vyplývají;
- c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život – tzn., že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutkami, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za jejich výchovu;
- e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
- g) které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;
- h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu (dle § 6, zák. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí).

V NZDM se jedná o následující situace:

13.2 Situace páchané na klientovi:

- **Náctiletí, kteří pracují na černo**

Jedná se osoby, které plní povinnou školní docházku a pracují. Dále se jedná o osoby starší 15ti let, které



pracují bez jakékoliv smlouvy a jejich činnost nesouvisí se školní praxí (DPP, DPČ, pracovní smlouva...).

- **Sex v méně než 15ti letech**

Jedná se o situaci, kdy dojde k pohlavnímu styku nebo nekoitálním aktivitám s osobou mladší 15 let i v_[z1] případě, že to proběhlo dobrovolně.

- **Zanedbávání**

Jedná se o situace, kdy pracovník vidí, nebo při rozhovoru zjistí nedostatek ve výživě dítěte (*př. dva dny nic nejedl, je ve škole bez svačiny, nebo krade svačiny ve škole...*), v hygieně (*př: chodí pravidelně špinavý, zapáchá, dlouhé nehty, roztrhané oblečení*), v péči o něj a příznivém vývoji (*př: chodí v zimě v teniskách a v triku, svetru, špatně čte, píše, nedělá úkoly do školy, toulá se po škole do večera, nemá učebnice, nezná hodiny, dny v týdnu, měsíce*), zanedbávání předškolní docházky (sourozenci klientů), pediatrické péče – pravidelné prohlídky, povinného očkování, přehlížení zdravotních obtíží dítěte.

- **Týrání svěřené osoby**

Jedná se o psychické či fyzické týrání rodinným příslušníkem. Může se jednat o: odepření stravy, odepření noclehu, uzamykání v místnosti, izolace od venkovního světa, opakované a neopodstatněné psychické nátlaky a fyzické tresty.

- **Zneužití**

Jedná se o situace, kdy dojde k pohlavnímu styku nebo nekoitálním aktivitám mezi klientem a rodinným příslušníkem nebo známým či cizí osobou. Může se také jednat např. o pořizování nahých fotek, či videí klienta.

- **Ohrožování mravního vývoje, důstojnosti, jmění, zdraví nebo svobody**

Jedná se o situace, kdy je klient osobou např. nucen k páčání trestné činnosti, je mu odepíráno materiální zázemí a vybavení, je držen v izolaci od okolí (*zamčení v pokoji dlouhé hodiny, dny*), ukazování porno časopisů, filmů s erotickou tematikou, a patří sem také užívání návykových látek před dítětem, nebo přítomnost dítěte například v herně, zakouřené místnosti, vulgární projevy aj.

- **Agrese páchaná na klientovi**

Jedná se o situace, kdy je na klientovi páchána agrese jinou osobou, než je rodinný příslušník. Jsou to



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

případy fyzické agrese (bití, tápání nedopalků aj.) a psychické (vydírání, vyhrožování...).

13.3 Situace páchané klientem:

Sebepoškození

Jedná se o situace, kdy si klient ubližuje, ať už vědomě či nevědomě (pořezává se, chorobně se přejídá, nebo zase hubne, bije se, nebo si působí bolest jiným způsobem.) Vhodné zřetele jsou i situace, kdy o tomto klient uvažuje.

Záškoláctví

Jedná se o situace, kdy klient zanedbává povinnou školní docházku, chodí pozdě, odchází před koncem vyučování, nebo nechodí vůbec, často „onemocní“, *(př: potkáme ho v terénu v době školy)*.

Náctiletí, kteří nepracují, nestudují a nejsou hlášeni na ÚP

Jedná se o mládež po dokončení povinné školní docházky, která nic nedělá a ani nemá tendenci nějakou činnost vykonávat *(př: pařím doma hry a naši se o mě starají, nic nemusím)*.

Útěky z domova

Patří sem i situace útěku z pobytového výchovného zařízení.

Experimentování s alkoholem, drogami, s hazardem

U dětí do 15 let jde o situaci, kdy jednorázově užije nelegální drogu, nebo více než jednou alkohol, u starších jde o více než jednorázové užití alkoholu i nelegálních drog. U hraní pc her, či trávení času v online prostředí několik hodin denně.

Osoby, které důvodně podezříváme z trestné činnosti nebo přečinu

Patří sem prodej a distribuce drog a alkoholu, vícečetné drobné krádeže nebo jedna větší, sex pod 15 let (byť dobrovolný), demolování klubu nebo jeho vybavení, řízení motorového vozidla bez ŘP, či pod 18 let, či pod vlivem návykové látky.

Agrese

Jsou to případy, kdy klient někoho fyzicky napadl nebo napadá (bití, tápání nedopalků aj.) a psychické (vydírání, vyhrožování, sprosté nadávání a to i v online prostředí...).



13.4 Obecný postup:

Pracovníci jsou v rámci zavádění proškoleni v otevírání a vedení rozhovoru s klientem na choulostivá témata a tuto dovednost ovládají. Jsou schopni poznat a určit příznaky syndromu CAN (týraného, zneužívaného, zanedbaného dítěte).

1. Prvotní sdělení klientem nebo všimnutí si situace, dozvíme se od někoho
2. Navázání rozhovoru pracovníka s klientem s cílem zmapovat situaci (vzhled, chování, změny v průběhu spolupráce, četnost, intenzita aj.)
3. Domluva s klientem co s tím a pojmenování situace:
 - 3.1. vyhodnocení situace pracovníkem na základě rozhovoru s klientem v rámci jedné schůzky případně více sezení (max. 3-5 setkání). Pracovník se s klientem domlouvá se na častějším setkávání nebo se snaží o stanovení schůzky v nejbližších dnech. Vyhodnocení probíhá ihned v dané situaci případně po konzultaci s týmem, na supervizi, s vedením na okamžité mimořádné poradě.
 - 3.2. upozornění na ohlašovací povinnost pracovníka a důsledky pro všechny strany (klienta, rodinu, seznámení s procesem aj.)
 - 3.3. stanovení individuálního plánu s klientem – řešení situace s klientem s určením maximální doby vyhodnocení změn
- pracovník ihned oznamuje
 - u týrání
 - zneužívání
 - *pakliže o to žádá sám klient* (když umí formulovat vlastní názor a je vzhledem k svému věku schopen posoudit dosah svého rozhodnutí, (Pozn: o dítěti starším 12 let se má za to, že je schopno informaci přijmout, vytvořit si vlastní názor a tento sdělit.)

Dále se s klientem řeší už jen proces ohlášení na SPOD (jak, kdo, proč atd). Na tyto situace se nevztahuje anonymita.

Pokud neznáme klientovi údaje (jméno, příjmení, bydliště)

Motivujeme klienta, aby nám řekl své údaje, případně, aby to sdělil někomu z příbuzných známých, oznámil sám, nabídneme asistenci. Můžeme také zavolat policii, která přijede do klubu za klientem. Pokud jsme schopni určit, kde klient bydlí, nemusíme znát jeho jméno (ulice, patro, byt č....).

- pracovník ihned neoznamuje, klient má zájem na situaci pracovat s pracovníkem, je stanovena



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

maximální doba vyhodnocení změn (př. 2 měsíce při schůzce 1 krát za týden)

- klient je pracovníkem podporovaný k oznámení situace samostatně (rodičům, škole, OSPOD), pracováno je na způsobu oznámení v rámci společných schůzek (možný doprovod), opětovně stanovena maximální doba ohlášení, poté případně ohlašuje pracovník.

Po vyhodnocení změn:

- situace se změnila (změna postoje, chování, o tématu mluví, je srozumitelný, rozumí následkům svého jednání, nebo jednání další osoby, klient oznámil sám na SPOD aj.), nadále je s klientem pracováno.
- situace se nezměnila (postoj a chování se nezměnil, nevnímá jako problém, nedržel frekvenci schůzek, nespolupracoval, bez náhledu) - ohlašujeme

Co oznamujeme: vždy ověřené informace, které jsou platné. Nikoliv sdělované někým jiným než je klient samotný nebo situace pouze vypořizované. V těchto případech se snažíme vzít téma ke klientovi a následně postupovat dle obecného postupu.

Jak ohlašujeme:

- anonymně – po konzultaci s týmem, vedením, na supervizi. Tato forma je volena např. u závažných situací, které nesnesou odkladu případně v situacích, kdy s klientem nebylo možné situaci probrat a oficiální hlášení by narušilo spolupráci mezi pracovníkem a klientem. S klientem to posléze řeší vedoucí služby případně klíčový pracovník (jako stanovisko celého týmu).
- oficiálně (za tým) – po konzultaci s týmem, vedením, na supervizi, vždy za program nikoliv za konkrétního pracovníka, s klientem je konzultováno, že k ohlášení dojde případně následně poté je o ohlášení informován. Ohlašovat může buď vedoucí programu, nebo jím pověřený pracovník).

V případě, že je třeba zajistit bezpečí pro dítě (nemůže nebo se bojí domů), tak ohlašujeme policii (OSPOD) a necháváme to v jejich kompetenci. Zajistíme klientovi bezpečí služby do doby, než bude předán příslušným orgánům, v případě zájmu je doprovázen do bezpečného prostředí (babička, strýček, rodinní přátelé) pokud je to možné. Zároveň můžeme zjistit, kde by dítě mohlo přebývat (babičky, strejdové, další příbuzní), což pak můžeme policii či OSPODU doporučit.

Kam ohlašujeme

Na Oddělení sociálně-právní ochrany (OSPOD), jež místně spadá k bydliště klienta (Kolín, Kutná Hora, Česká Brod, Čáslav) – telefonicky, mailem, poštou, osobně. Oznámení je možno podat též anonymně.

Na nejbližší policejní služebnu kriminální Policie České republiky.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Záznam

Individuální plán v rámci řešení dilematické situace SPOD je zaznamenán v rámci plánu podpory spolu se záznamem v klientském deníku v databázi Datodrt.

Samostatné ohlášení na SPOD je uvedeno v klientském deníku, plánu podpory a záznamu mimořádné události.

Upozornění:

- každý je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče
- každý je oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušování povinností nebo zneužívání práv vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti
- oznamovací povinnost podle SPOD dopadá na školy, školská zařízení, zdravotnická zařízení a další zařízení určená pro děti (zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

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

Tříměsíční harmonogram zavádění

Garantem zavádění nových pracovníků je vedoucí zařízení. Zavádění probíhá po dobu 3 měsíců. Garant se věnuje pravidelným schůzkám, které jsou stanovovány dle individuálních potřeb min. však 1x za týden. Některá témata předávají pracovníci přímé péče po domluvě s vedoucím zařízení.

Během prvního měsíce nový zaměstnanec nevykovává samostatnou práci s klienty.

Manuál se individuálně přizpůsobuje zkušenostem, vzdělání, schopnostem a praxi přijímaného pracovníka.

V průběhu zaváděcího období proběhne Zaváděcí seminář pod vedením ředitele organizace – termín bude vždy upřesněn.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pracovník si v období zavádění zapisuje konkrétní situace, které jsou následně podkladem pro ústní zpětnou vazbu. Cílem je vést pracovníka ke shrnutí nově získaných znalostí a zkušeností, ověřit shodu v důležitosti předávaných a přijímaných informací.

ZAVÁDĚNÍ:

První den:

- Seznámení se spolupracovníky
- Předání pracovního místa a potřebného vybavení (pracovní stůl, popř. vlastní PC, telefon, email, klíče)
- Prohlídka pracovního prostředí: kde co je, co k čemu slouží (např. kuchyňka a rozdělení nádobí pro zaměstnance a klienty)
- Personální záležitosti – pracovní smlouva, mzdový výměr, náplň práce, prohlášení poplatníka daně z příjmů fyzických osob ze závislé činnosti, pojištění odpovědnosti vůči škodám způsobeným zaměstnavateli aj.
- Seznámení s pracovníky v sídle organizace – recepce, účtárna, projektové oddělení, ředitelé sekcí, PR oddělení, Lepší místo, služby - NZDM Klubus, terénní sociální programy, Odborné sociální poradenství, Primární prevence (dle aktuální situace)
- Základní informace o organizaci: historie a poslání organizace, její struktura (jen stručně)
- Sestavení individuálního harmonogramu: čeho se bude nový pracovník v příštích dnech účastnit

První týden:

- Seznámení s vybavením a zařízením služby a jejich využíváním (telefony, systém práce na počítači, internet, mail, tiskárna, auto...)
- Seznámení s pravidly organizace - předpisy provozní, hygienické, bezpečnostní atd.
- Organizační směrnice a pracovní řád - zaučení ve vyplňování docházky, cestovních příkazů, co dělat s paragony, informace o pracovní době, dovolené, přesčasech, náhradní volno, nemoc, lékař, jiná absence. Systém vzdělávání, hodnocení, odměn.
- Předávání základních manuálů k prostudování a doporučení důležité literatury: čas na samostudium
- Zadávání konkrétních úkolů vhodných v daném období
- Nabývání znalostí a dovedností uvedených v tabulce viz níže
- Zhodnocení s dotyčným prvním týdnem zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Druhý týden:

- Stanovení kompetencí pro pracovníka (provozní)
- Podrobněji probrání historie a filosofie zařízení
- Seznámení s projekty, výročními zprávami (k prostudování), strategickým plánem
- Čas na samostudium manuálů
- Zadávání konkrétních úkolů vhodných v daném období
- Nabývání znalostí a dovedností uvedených v tabulce viz níže

Třetí týden:

- Nacvičování zápisů do klientské dokumentace
- Čas na samostudium manuálů
- Prohlubování odborných znalostí a dovedností dle okruhu doporučených témat k prostudování
- Zadávání konkrétních úkolů vhodných v daném období
- Nabývání znalostí a dovedností uvedených v tabulce viz níže

Čtvrtý týden:

- Seznámení se spolupracujícími institucemi
- Prohlubování odborných znalostí a dovedností dle okruhu doporučených témat k prostudování
- Etický kodex sociálního pracovníka, standardy kvality sociálních služeb
- Zadávání konkrétních úkolů vhodných v daném období
- Nabývání znalostí a dovedností uvedených v tabulce viz níže
- Zhodnocení čtvrtého týdne zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)
- Zaměřit se formou dotazování, zda-li přijímaný pochopil důležité pojmy, filosofii zařízení, personální a účetní záležitosti
- Teoretické poznatky by měl být pomalu schopen převádět do praxe – vyplňování dokumentů, poskytování základních služeb
- Zhodnocení měsíčního působení v organizaci a službě

Během druhého měsíce:

Pracovník postupně naplňuje své kompetence - snaha o samostatnou činnost pod intervizi zkušenějšího kolegy.

- Praktické nácviky rolí, prvního kontaktu, situace vyžadující nastavení hranic, neočekávané situace – střídavě v roli klienta/zájemce a pracovníka



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Podrobnější zaměření na jednotlivá témata a situace, které se během kontaktu s klientem vyskytly
- Přiřazení klientů, u nichž je klíčovým pracovníkem
- Nácvik individuální a skupinové práce
- Práce s klienty pod intervizí zavádějícího
- Výhledy rozvoje organizace a jednotlivých služeb, PR strategie
- Domluva interní stáže ve dvou programech Prostor plus o.p.s. (př. K-centrum, NZDM NZDM Kotelna, SAS).
- Zadávání konkrétních úkolů vhodných v daném období
- Nabývání znalostí a dovedností uvedených v tabulce viz níže
- Zhodnocení měsíčního působení v organizaci a službě
- Zpětná vazba od týmu v rámci porady nebo supervize

Během třetího měsíce:

- Praktické nácviky rolí, uzavření dohody o spolupráci – střídavě v roli klienta/zájemce a pracovníka
- Studium doporučené literatury
- Vytvoření rozvojového plánu pracovníka do závěru roku včetně případných externích stáží
- Praktické nácviky dovedností
- Náslechy při individuálním poradenství
- Pokračování v interních stážích v programech Prostor plus o.p.s.
- Zpětná vazba od týmu v rámci porady nebo supervize
- Zhodnocení s dotyčným 3 měsíční působení v organizaci a službě => rozhodnutí o setrvání pracovníka i po zkušební době
- Hodnocení 3 měsíční působení v organizaci a službě s HR managerem nebo ředitelem sekce

Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby =

- reflexe zaměstnance na nástupní období
- zpětná vazba zaměstnanci (nejen od vedoucího, ale i od ostatních blízkých kolegů)
- zpětná vazba od zaměstnance (na PROSTOR, vedoucího, tým)
- následné kroky (např. definice rozvojového plánu na další období)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

15. Personální a organizační zajištění služby

15.1 Organizační struktura, předpoklady pracovníků

Prostor plus o.p.s. má definovanou organizační strukturu, při čemž NZDM Klubus 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 Klubus zajišťuje 1 vedoucí pracovník, který je zároveň sociální pracovník a další 2 členové týmu. Stanovené počty osob, pracovní profily, osobnostní a kvalifikační předpoklady se řídí platnou Směrnicí o struktuře pracovních týmů jednotlivých programu 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 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.

15.2 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.

15.3 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.

15.4 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 zařízením a je z řad zaměstnanců NZDM.

Dobrovolníci i stážisté konzultují svou práci s garantem. Klienti zařízení jsou seznámeni s dobrovolníky i



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

stážisty a je jim vysvětlena jejich role a kompetence v zařízení.

16. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Profesní 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 profesní rozvoj svých zaměstnanců. Na dobrém profesním a osobnostním rozvoji se podílí také vedoucí zařízení a jednotliví členové týmu.

16.1 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.

16.2 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.

Části týmové porady NZDM: provozní porada:

- úkoly¹³
- termíny (jsou zde řešeny termíny vzdělávání, stáže, konference.)
- organizačně provozní část (informace o praktickém zajištění provozu, info o poradě šv)

¹³ Tato část je během porady postupně doplňována.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- odborně koncepční část (informace o metodikách, preventivních tématech atd.)
- intervizně personální část, zhodnocení (prostor pro zpětnou vazbu mezi pracovníky, hodnocení týmu atd.)

klientská porada:

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

Pracovníci mají možnost využít intervizní setkání s vedoucím (konají se na vyžádání) a pravidelně (1 x za 6 týdnů) se účastní interního setkání, které 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. a odborný ředitel.

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.

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 vedoucích. Dle potřeby je pracovníkům k dispozici možnost využít individuální supervizi, případně může dojít k supervizi pracovníků bez vedoucího zařízení.

17. 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 také na sdíleném Google disku Prostor plus o.p.s.

18. Poskytované služby

Poskytnutí služby znamená nabídnout klientu konkrétní výkon, nebo reagovat (intervenovat) na vzniklou situaci.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Forma kontaktu

Forma kontaktu/intervence je většinou osobní. Možný je také kontakt přes sociální sítě (facebook)¹⁴, telefon, nebo kontakt ve prospěch klienta (viz níže).

Kontaktní práce

Pracovník cíleně navazuje rozhovor s klientem za účelem společného hledání cíle využití služby. Má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.

Poradenství

Obsahuje zprehlednění situace, náhled, předání informací a formy řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit. Může mít jednorázový, krátkodobý nebo dlouhodobý charakter, sociálně či terapeuticky zaměřené.

Pokud jde o dlouhodobou individuální práci, která se děje plánovaně, zachovává se tento postup:

- společné vydefinování kontraktu (přání, zakázky)
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s klientem (zda se naplňuje kontrakt)
- intervence je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu
- pravidelná reflexe

Krizová intervence

Řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Oproti poradenství je klient zahlcen svými emocemi a vnímá nastalou situaci jako bezvýchodnou. Jedná se o bezodkladnou intervenci, která má přednost před ostatními. Pracovník hovoří s klientem o samotě, nerušen ostatními klienty, či pracovníky. Pokud probíhá nějaká interakce mezi pracovníkem a jiným klientem, pracovník se klientovi omluví a domluví se s ním na pozdější pokračování a poté se věnuje klientovi v krizové situaci. (viz Krizové situace).

¹⁴ Manuál Facebook



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Specifická prevence (Preventivní programy)

Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence. Může se jednat např. o: program prevence vztahy a sex aj. Viz manuál pro Program specifické prevence.

Skupinová práce

Cílená aktivita poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

Situační intervence

Jde především o poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci „tady a teď“. Tato zpětná vazba může být jak pozitivní (podpora, ocenění), tak negativní (reflexe neuvědomovaných důsledků chování, zamýšlené projevení pocitů či postojů pracovníka, trefná otázka či připomínka, která nově rámuje situaci). Může jít také o využití aktuální situace klienta/ů na klubu pro rozvinutí spolupráce.

Volnočasové aktivity

Jde o aktivity poskytující náplň volného času klientům, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Jedná se o aktivity, které jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb klienta, klient je realizuje z vlastní vůle, pracovníci zprostředkovávají prostředky potřebné k tomu (např. zapůjčení společenských her, pátky, míček, aktivity na hřišti).

Doučování – Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

Doučování školní látky. Klienti mají možnost připravovat se na školní výuku. Intervence by neměly nahrazovat výuku, pouze podpořit, či dovysvětlit a procvičit danou látku.

Akce

Jedná se o jednorázové programy, př. diskuse, beseda, komponovaný pořad, filmový klub, výjezd/výlet a podobné aktivity realizované v zařízení.

Kontakt ve prospěch klienta

Jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).

Též se může jednat o spolupráci s blízkou osobou - informační servis, poradenství poskytované blízkým



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi), realizované pouze se souhlasem klienta či poradenství pro rodiče, jejichž děti nevyužívají služby NZDM.

Odkaz a doprovod (zprostředkování dalších služeb)

Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Asistence

Pracovník podporuje klienta při tvorbě CV, vyplňování formuláře, či psaní dopisu na úřady.

Fakultativní činnosti

Jde o aktivity probíhající zejména v prostorách centra sociálních služeb na adrese Trebišovská 611, Kutná Hora, kde jsou kanceláře NZDM Klubus. Klienti zde mohou kreativně rozvíjet svůj potenciál v činnostech, jež je zajímají. Především se jedná o hudbu (společné hraní, cvičení), výtvarnou dílnu (např. nácvik figurální kresby) a tanec. Při těchto aktivitách vzniká množství dalších interakcí, upevňuje se důvěra a spolupráce a přispívá se ke smysluplnému trávení volného času.

PEER program

Ve struktuře poskytovaných služeb NZDM Klubu stojí peer program nejvýše. Angažmá v něm je nabízeno klientům, kteří dlouhodobě navštěvují klub, jsou ztotožnění s jeho posláním a chtějí na něm participovat. Mohou pomáhat realizovat různé akce, mají na starosti konkrétní aktivity na klubu, které zajišťují pro ostatní klienty. Mohou si tak trénovat své komunikační a organizační dovednosti a jako benefit si mohou tuto činnost uvádět ve svém portfoliu. Podmínkou účasti na PEER programu je aktivní účast na PEER poradenství.

PEER poradenství

Jsou to pravidelné schůzky, ve kterých jsou klientům poskytovány informace o způsobech a formách poskytování služeb, pracuje se na sebe rozvoji, především v otázkách komunikace, empatie atd.

Program specifické prevence

Měsíční program specifické prevence

Zaměření (téma) programu specifické prevence probíhá zpravidla po dobu jednoho měsíce. Důvodem je hlubší vnesení tématu do atmosféry klubu, zasáhnutí více klientů. V některých případech dle aktuálního dění na klubu může trvat program specifické prevence kratší dobu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(i jediný den). Pokud téma vyžaduje předávání po delší dobu (z důvodu zájmu, absence klientů, zasáhnutého nižšího počtu klientů aj.), je tomu tak učiněno.

Rozhodováno je dle zjišťovaných potřeb klientů.

Program specifické prevence je rozdělen do tří fází:

Přípravná fáze - zahrnuje hledání a výběr tématu; mapování znalostí, postojů a chování klientů a stanovení cílů programu.

Fáze realizace – zahrnuje tvorbu a zpracování podkladových materiálů, do/vzdělávání pracovníků v tématu, plánovité předávání programu specifické prevence a volbu nástrojů práce. Téma po celou dobu zasahuje do každodenního života NZDM Klubus.

Závěrečná fáze - obsahuje revize úspěšnosti a přínosu pro klienty a revize všech předešlých kroků pracovníky. Dále pracovníci vybírají téma na následující měsíc s ohledem na aktuální dění v klubu. Je možné téma konzultovat s klienty.

Přípravná fáze

Hledání a výběr tématu

Výběr témat se odvíjí od aktuálních potřeb klientů a dění na klubu, v momentě nárůstu určitého patologického chování na klubu nebo při zájmu klientů o konkrétní téma.

Mapování znalostí, postojů, chování

Mapování potřeb klientů, aktuálního dění na klubu a chování klientů mimo klub probíhá v rámci klubu a terénní práci průběžně. Mezi klienty je možné rozdat také anonymní dotazníky, nebo například vyhlásit anketu na facebooku. Z následně získaných informací se dá vyčíst, jaké téma je pro klienty aktuální.

Dotazníky na principu KAB model z primární prevence, jsou klientům distribuovány v průběhu klubu. Dotazník je anonymní a při předávání klientům je osvětleno o co se jedná a k čemu bude dotazník sloužit. Samozřejmostí jsou rozhovory s klienty o tom, co se bude aktuálně odehrávat a z jakého důvodu.

Dotazníky jsou distribuovány mezi klienty obvykle v průběhu prvního týdne v měsíci. Záleží také na tom, kolik klientů aktuálně klub navštěvuje (může se stát, že během tohoto týdne nebude vyplněno dost dotazníků na to, abychom zjistili relevantní informace).

Stanovení cílů programu

Jednotlivé cíle dále přímo ovlivňují celý program okruhu a jsou probrány týmem pracovníků při vyhodnocování období mapování.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Fáze realizace

Zpracování materiálů, vzdělávání pracovníků v tématu, volba nástrojů práce

Pracovníci NZDM volí vhodné nástroje práce směrem k charakteru preventivního tématu (arteterapeutické aktivity, interaktivní vstupy, techniky primární prevence, rozhovor aj.), zajišťují informace k tématu, vytvářejí podkladové materiály (plakáty, letáky), edukační brožury, kvízy, komiksy, kontakty pro besedy, kontakty na návazné instituce, workshopy. Pracovníci se zároveň v tématu do/vzdělávají formou samostudia, odborných seminářů a případně i stáží (př. K-centrum Kolín aj.)

Plánovité předávání

Plánovité předávání informací probíhá v maximální délce dvou týdnů s předem připraveným způsobem předávání informací.

Předávání informací probíhá v kontaktní místnosti popř. v prostorách klubu.

Pracovníkovi i klientovi by měl být předem jasný cíl/účel. K podpoře tématu a vizualizaci jsou vytvářeny nástěnky, které jsou situovány v prostorách NZDM.

Možnou formou předávání je také promítnutí filmu nebo dokumentárního filmu se závěrečnou reflexí. Cílem reflexe je vyjádření klientových názorů, postojů a chování, emočního naladění.

K podpoře edukativní části volíme formu besed a workshopů (např. na klubu je probíráno téma drogy, pracovníci NZDM naplánují besedu s pracovníky K-centra Kolín). Na besedách je zpravidla přítomna vedoucí zařízení NZDM Klubus.

Zasahování tématu do každodenního života NZDM Klubus

Při vnášení tématu je třeba si uvědomit, že klienti mohou být nedůvěřiví a neochotní se o tématu bavit, některé téma může být společností tabuizováno. Formy předání tedy reagují na konkrétní potřeby klientů (plakát při zahájení programu, otevřená diskuse (i skupinová), situační intervence, informační servis, kontaktní práce, distribuce materiálů).

Závěrečná fáze

Revize úspěšnosti a přínosu pro klienty

Na závěr každého tematického bloku je vždy nutné provést revizi úspěšnosti a přínosu pro klienty. Pro revizi volíme formu dotazníku nebo rozhovoru, kde zjišťujeme změny v oblastech: chování, postojích a informovanosti našich klientů.

Zjišťujeme, jakým způsobem byli klienti ovlivněni děním na klubu. Dotazník je vždy anonymní a u klientů zjišťujeme pouze věk. Dotazníky klienti vyplňují v závěrečném období evaluace -poslední týden v měsíci.

Revize všech předešlých kroků pracovníky

Na poradách týmu, při intervizích a supervizních setkáních budou pracovníci NZDM hodnotit jednotlivé kroky a proběhlý blok preventivních témat. Průběh celého tématu je zaznamenán v dokumentu formátu A4



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dostupném na serveru NZDM - Preventivní témata - Zápisy PSP. Dotazník, rozhovory s klienty, ankety aj. jsou vyhodnoceny a výsledky jsou použity pro následnou práci s klienty a revizi nástrojů práce s cílem efektivnějšího působení v oblasti specifické prevence. Případně pro stanovení tématu na další měsíc.

Jednodenní programy specifické prevence

Jedná se o program specifické prevence v trvání jednoho dne, který tematicky vychází z aktuálního dění v zařízení. Takovému programu předchází konkrétní situace a rozhovory z nichž pracovníci vyhodnocují potřebnost vnesení tématu mezi klienty NZDM (např. Několik klientů po sobě přichází pravidelně s energy drinkem, který pije v zařízení, mluví o míchání nápojů s alkoholem).

Krátkodobost programu přispívá k dynamičnosti tématu a přispívá k motivovanosti klientů při práci na tématu.

Přípravná fáze

Při realizaci formou jednodenního preventivního programu se pracuje především s technikou „halo efektu“ tj. pracovníci připravují prostor NZDM, tak aby bylo patrné, že se dnes koná akce (v klubu jsou dostupné obrazové materiály, letáky, obrázky, texty vztahující se k tématu).

V přípravné fázi volí pracovníci také vhodný způsob předání informací klientům pomocí jednotlivých zážitkových technik vycházející z modelu KAB (viz výše).

Fáze realizace

Ve fázi realizace jsou vytvořeny tematická stanoviště na klubu pro zaujetí pozornosti. V závislosti na daném tématu pracovníci připraví soutěže, informační materiál, interaktivní techniky, skupinové aktivity a rozhovory na daná témata. Některé vizualizační materiály vznikají v průběhu aktivity za přispění klientů.

Závěrečná fáze

V závěru jednotlivých připravených aktivit je s klienty reflektován průběh a cíl aktivity. Pro klienty jsou shrnuty hlavní výstupy z aktivity.

19. Manuál Facebooku

Z důvodu rozšíření internetových sociálních sítí mezi cílovou skupinu dětí a mládeže byl založen účet Klubus na sociální síti Facebook.

Slouží především k poskytování informací o provozu, sdílení zajímavostí týkající témat cs a aktualit z kutnohorska (veřejné akce, projekty zaměřené na děti a mládež, projekty zaměřené na budování volnočasových aktivit v Kutné Hoře aj.). Obsah profilu není zpřístupněn veřejnosti z důvodu zachování anonymity klientů služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přístup k uživatelskému účtu

Přihlašovací email k účtu je nzdm.klubus@os-prostor.cz. K facebookovému účtu se lze přihlásit na základě znalosti hesla, ke kterému mají přístup pouze pracovníci NZDM Klubus. Vždy je určen jeden pracovník, který je správcem účtu a je zodpovědný za jeho provoz (uvedeno v interních kompetencích pracovníků).

Pravidla užívání Facebooku

Zájemce o službu/klient:

- Na zeď NZDM Klubus nemohou klienti vkládat své vlastní příspěvky. Výjimkou jsou komentáře pod příspěvky NZDM Klubus.
- K příspěvkům NZDM Klubus nesmí být vkládány nevhodné obsahy jako např. stránky s obsahem warez, násilí, porno atp. Tyto příspěvky by byly po zjištění pracovníkem ihned odstraněny.

Pracovník:

- Pracovníci přidávají do přátel klienty NZDM Klubus, kteří požádají o přátelství a je jim více než 13 let.
- Pracovník klienta na facebooku obvykle nekontaktuje, pouze v případech nezbytně nutných (např. při absenci klienta na domluveném individuálním poradenství, termín organizační schůzky k pobytovému programu).
- Pracovník odpovídá na zasílané zprávy přátel NZDM Klubus. V případě sdílení současné situace, klienta motivuje k individuální schůzce v NZDM.
- V rámci dodržování principu anonymity nejsou pracovníky využívány osobní a citlivé údaje o přidáných osobách (např. jméno, příjmení, datum narození aj.) v práci s klientem NZDM.
- Pracovník může ve službě při kontaktu s klientem přiměřeně reagovat na sdílený osobní příspěvek a využít jej pro další práci s klientem.
- Pracovník na veřejné zdi facebooku (Timeline) nereaguje na osobní příspěvky klientů.
- Správce je zodpovědný za předávání informací na poradě týmu (sdílené obsahy, využívání Facebooku, informace o klientovi).

Účel užívání facebooku

Facebook slouží k:

- kontaktu formou elektronické komunikace



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- informace o změnách provozu
- včasnému kontaktování pracovníka z důvodu informování o změnách na domluvených akcích
- motivaci klientů/zájemců k diskuzi u sdílených příspěvků
- motivaci klientů/zájemců k samostatnému studiu odborných preventivně zaměřených článků
- podpoře klientů/zájemců k aktivnímu trávení volného času
- ke sdílení postojů a názorů klientů k dění v NZDM

Záznam o kontaktu na facebooku

V případě kontaktu pracovníka s klientem na chatu facebooku je záznam veden dle příslušné intervence (např. jako kontaktní práce) viz Dokumentace o poskytování služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přílohy

Příloha č. 1 - Odkazy na návazné služby

Povídej z. S.

Linka důvěry

Poradna pro lidi v tísní

Česká 235, 284 01 Kutná Hora

telefon: +420 327 511 111, +420 602 874 470

e-mail: linkaduvery@kh.cz Poskytované služby:

- poskytovat odborná psychosociální pomoc a podporu lidem nacházejícím se v tíživé životní situaci
- psychologická, psychoterapeutická či poradenská pomoc v Poradně pro lidi v tísní.
- přednáškové a výukové programy pro odbornou i širokou veřejnost.

Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje

U Lorce 40, 284 01 Kutná Hora-Vnitřní

tel.: 327 512 452

rpkh@gmail.cz www.rpkh.cz

Poskytuje odborné sociální poradenství jako formu pomoci lidem, kteří se ocitli v obtížné osobní, vztahové, rodinné či životní situaci, kterou nedokáží sami zvládnout.

Prostor Plus o.p.s.

K-centrum Kolín

Zahradní 17, 280 02 Kolín

tel.: 777 847 071

Kontaktní a poradenské služby pro uživatele drog, rodiče a blízké okolí.

Oblastní charita Kutná Hora

Středisko Racek

Havířská 403, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 314 486, 733 755 970

stredisko.racek@seznam.cz

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Práce s rodinou v jejím přirozeném prostředí.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Centrum Maják

Tylova 503, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 311 847, 731 598 871

majak.charita@kh.cz

Klub Maják a Klub Kotva pro děti a mládež od 6 do 20 let – hry, doučování, soutěže Předškolní klub – pro děti od 3 do 5 let

Středisko Na Sioně

Palackého nám. 320, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 311 493, 731 598 866

Raná péče pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami a poruchami autistického spektra.

Noclehárna při středisku Duhové Atrium

Třebišovská 611, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 524 028

Noclehárna pro muže od 18 let.

Nízkoprahové denní centrum při středisku Duhové Atrium

Třebišovská 611, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 524 028

Osoby bez přístřeší, osoby v krizi, senioři.

Pedagogicko–psychologická poradna Kutná Hora

Jakubská 83/3, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 311 362

Poradenství v oblasti speciální pedagogiky a psychologie se zaměřením na školství. Zaměřujeme se na děti předškolního, školního a adolescentního věku.

Dům dětí a mládeže – DOMINIK

Kremnická 32, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 512 089

Organizování aktivní činnosti a odpočinku dětem, mládeži a ostatním zájemcům se zaměřením na rozvoj jejich zájmu, schopností a dovedností.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SASRD Kapa

Od kořenů z.s.

U Lorce 57, 284 01 Kutná Hora

tel.: 736 102 857

Sociálně aktivizační služba.

Centrum J.J.Pestalozziho,o.p.s. - azylový dům

Malecká 613, 537 05 Chrudim

tel.: 725 719 028, 469 311 611, 469 311 460

- oběti domácího násilí
- osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče rodiny s dítětem/děťmi

Azylový dům pro těhotné ženy v tísní

Hamry 107, 539 01 Hlinsko v Čechách

tel.: 732 171 373, 733 125 261

Služba je poskytována těhotným ženám a matkám od 18-ti let věku s dětmi do 7 let věku.

Dům na půl cesty "Barry"

Polepská 252, 280 02 Kolín 2

tel.: 603 491 927

- osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče

Městský úřad Kolín

Oddělení soc. péče a zdravotnictví

Mgr. Zbyněk Košata

Karlovo nám. 45, 280 12, Kolín

tel.: 601 133 244, 321 748 284

Odbor správy bytových a nebytových prostor

Dana Hlavičková

Sokolská 545, 280 12, Kolín

tel.: 601 133 241, 321 748 186

- řešení dluhové situace spojené s užíváním bytu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- komunikace s MÚ v Kolíně i dalšími úřady a institucemi
- zprostředkování další pomoci v rámci sociálních a návazných služeb

Městský úřad Kutná Hora

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Radnická 178, 284 01 Kutná Hora

tel.: 327 710 111

- Oddělení sociálně právní ochrany dětí
- Oddělení sociálních služeb, péče o seniory a zdravotně postižené občany
- Oddělení sociální prevence

Úřad práce ČR

Zprostředkování zaměstnání

Benešova 70/2, 284 01 Kutná Hora 1

tel.: 950 131 111

Státní sociální podpora (rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, příspěvek na bydlení,...)

Radnická 178/36, 284 01 Kutná Hora

tel.: 950 131 520 – 524

Hmotná nouze (PnŽ, DnB, MOP)

Radnická 178/36, 284 01 Kutná Hora

tel.: 950 131 533 – 536

Sociální služby, příspěvek na péči

Radnická 178/36, 284 01 Kutná Hora

tel.: 950 131 537

Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Radnická 178/36, 284 01 Kutná Hora

tel.: 950 131 531 – 532

Centrum pro zdravotně postižené a seniory Středočeského kraje, o.p.s.

Dolní 186, Šipší, 284 01 Kutná Hora 1



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Sluneční 76, Kolín II, 280 02 Kolín 2

tel.: 284 818 767, 602 601 270

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- rodiny s dětmi
- senioři

Diakonie ČCE

Občanská poradna Diakonie Střed - pracoviště Čáslav

Komenského náměstí 140/8, Čáslav-Staré Město, 286 01 Čáslav tel.: 327 314 379

Občanská poradna Diakonie Střed - pracoviště Kolín

Kouřimská 15, Kolín I, 280 02 Kolín 2

tel: 739 385 545

- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- imigranti a azylanti
- oběti domácího násilí
- oběti obchodu s lidmi
- oběti trestné činnosti
- osoby bez přístřeší
- osoby komerčně zneužívané
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby v krizi
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři
- etnické menšiny



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

LCC domácí péče, s.r.o.

Vojtěšská 237/26, Žižkov, 284 01 Kutná Hora 1

tel.: 601 572 940

- odborné sociální poradenství
- osobní asistence
- pečovatelská služba

Pečovatelská služba Kutná Hora, příspěvková organizace Pirknerovo náměstí 202/6, Kutná Hora-Vnitřní
Město, 284 01 Kutná Hora 1

Centrum denních služeb

U Havírny 922, Žižkov, 284 01 Kutná Hora 1 Tel. 327 513 301, 777 706 280



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 2 - Etický kodex české asociace streetwork¹⁵

1. Etický kodex obecně

- 1.1. Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky.
- 1.2. Sociální pracovník/ce ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3. Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků/ic.
- 1.4. Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- 1.5. Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.
- 1.6. Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.
- 1.7. Profesní odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

- 2.1. Pracovník/ce respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život.
- 2.2. Pracovník/ce jedná tak, aby nebyla poškozována důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.
- 2.3. Pracovník/ce přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace ke všem uživatelům služeb.
- 2.4. Pracovník/ce shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat

¹⁵ <http://www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2624/eticky-kodex-cas>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.

2.5. Pracovník/ce předchází závislosti uživatele na službě.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

3.1. Pracovník/ce plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.

3.2. Pracovník/ce se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.

3.3. Pracovník/ce se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady kolegiality

4.1. Pracovník/ce respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

4.2. Pracovník/ce respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

5. Etické zásady odbornosti a povolání

5.1. Pracovník/ce dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.

5.2. Pracovník/ce se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.

5.3. Pracovník/ce dbá o odpovídající nastavení svých hranic v oblasti své profese, oblasti konkrétní služby či organizace, oblasti vztahu s klienty a v oblasti svého soukromého života.

6. Řešení etických otázek

6.1. Pracovník/ce reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese. Usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci externí supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6.2. Pokud není možné využít standardní nástroje reflexe etických otázek dle předcházejícího bodu, má pracovník povinnost využít odvolací nástroj v podobě Rady pro etiku a supervizi České asociace streetwork.

7. Etické zásady ve vztahu ke společnosti

- 7.1. Pracovník/ce má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- 7.2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- 7.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- 7.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- 7.5. Pracovník/ce působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- 7.6. Pracovník/ce požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 3 - Záznam o ústní dohodě s klientem ŠK

ZÁZNAM O UZAVŘENÍ ÚSTNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

SMLUVNÍ STRANY

Poskytovatel služby
NZDM Klubus Prostor plus o.p.s.
Na Pustině 1068
280 02 Kolín 2
zastoupeno: vedoucím služby NZDM Mgr. Miloš Březina
a
Klient služby
Kód klienta:

Podpisem tohoto „Záznamu o uzavření ústní smlouvy o poskytování služby“ pracovník NZDM Klubus Prostoru Plus o.p.s. stvrzuje, že klienta služby 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. Tyto informace pracovník předal klientovi v tištěné podobě (leták popř. vizitka).

Cíl:

Revize cíle spolupráce probíhá pravidelně vzhledem k četnosti kontaktů s klientem a zaznamenává se do osobní složky klienta.

Rozsah poskytovaných služeb:

- zvyšování kompetence klienta k efektivnímu vzdělávání a motivace k pravidelnému plnění povinné školní docházky
- poradenství
- fakultativní činnosti
- specifická prevence
- skupinová práce
- asistence
- volnočasové aktivity

Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, maximálně do 26 let (včetně) věku klienta. Na vyžádání je klientovi poskytnuta kopie tohoto záznamu.

V Kutné Hoře dne

podpis klienta

podpis pracovníka



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 4 - Dlouhodobý plán spolupráce

PLÁN PODPORY

Nick:

Datum:

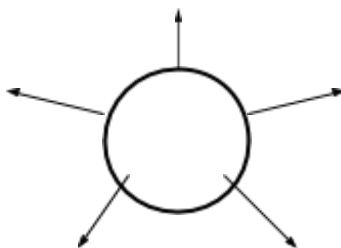
Cíl:

Věřím, že se mi cíl podaří naplnit během:

- ◆
- ◆
- ◆
- ◆

PLÁN DOSAŽENÍ CÍLE

Co potřebuji k tomu, aby byl cíl splněn? (krátkodobé cíle) Stanovte si pořadí jednotlivých kroků (očísľujte krátkodobé cíle).



Jaké obtíže a překážky můžu potkat? Jak je můžu překonat?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jak moc věřím, že

0% _____ 100

Termín hodnocení:

Podpis pracovníka:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 5 Krátkodobý plán spolupráce

PLÁN PODPORY

Nick:

Datum:

1 Cíl: _____

Jednotlivé kroky

Co/JAK BUDU DĚLAT:

KDY:

S KÝM:

SPOLEČNÁ

KONTROLA:



Jaké obtíže a překážky můžu potkat? Jak je můžu překonat?



Hodnocení

Datum/podpis:

Datum:

2 Cíl: _____



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Jednotlivé kroky

Co/JAK BUDU DĚLAT:
KONTROLA:

KDY:

S KÝM:

SPOLEČNÁ



Jaké obtíže a překážky můžu potkat? Jak je můžu překonat?



Hodnocení

Datum/podpis:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 6 – Mapování potřeb

Nick:

Datum:

ŽIVOTNÍ DOMÉNY	OSOBNÍ DOMÉNY
Bydlení	Škola
Práce – finance	Zdraví
Vztahy	Volný čas

Jiné:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 7 Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby

Hodnocený pracovník:

Program:

Rozhovor vedl. Datum:

Možné otázky:

1. Jak bys svoje nástupní období zhodnotil/a?
2. Co tě během nástupního období nejvíce
 - potěšilo?
 - překvapilo?
 - našťvalo?
3. Co z nástupního období bylo pro Tebe nejdůležitější / nejcennější / nejtěžší?
4. Jak bys zhodnotil/a svůj výkon během prvních 3 měsíců? Co ti šlo nejvíc?
Co bys mohl naopak v budoucnosti zvládat lépe?
5. Co ses během nástupního období naučil/a?
6. Jak jsi vnímal/a podporu, kterou jsi během nástupního období dostával/a?
7. Co Tě v práci v Prostoru nejvíc nabíjí? Co ti naopak energii bere?
8. Jaké úkoly tě nejvíc těší, baví? S jakými naopak nejvíc bojuješ?
9. Jak vnímáš svoji spolupráci s ostatními kolegy?
10. Jak vnímáš naši spolupráci? Co bych měl dělat stejně jako doposud? Co mám změnit?
11. Když bys měl posoudit Prostor jako organizaci –
 - Co děláme podle tebe dobře?
 - Kdybys naopak mohl změnit některé věci, které by to konkrétně byly?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 8 – Závazek mlčenlivosti

Stážista/dobrovolník:

jméno, příjmení, titul

narozen/a

Se zavazuje:

I.

Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své činnosti v NZDM do styku. Jde především o tyto informace:

- všechny informace týkající se klientů (jejich osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových poměrů, atd. a jejich rodin),
- informace získané ze supervizních setkání, porad, organizačních setkání,
- skutečnosti týkající se ostatních dobrovolníků a stážistů NZDM,
- informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů,
- informace o spolupracujících organizacích apod.

II.

Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o Prostor plus o.p.s. bez dohody s organizací. V případě zájmu médií odkazovat na ředitele Prostor plus o.p.s.

III.

Chránit veškerou dokumentaci Prostor plus o. p. s. před zneužitím.

Beru na vědomí:

I.

Že je touto mlčenlivostí vázán vůči všem dalším organizacím a osobám. Výjimku tvoří situace, kdy je každému občanu uložena ze zákona oznamovací povinnost. V takovém případě je doporučena konzultace s koordinátorem, vedoucím programu nebo ředitelem organizace.

II.

Mlčenlivost nezaniká ukončením smlouvy o odborné stáži/ o dobrovolnictví, ani ukončením činnosti samotné.

III.

Pouze ředitel organizace může rozhodnout o tom, která z informací může být uvolněna a komu se může poskytnout (týká se např. školení, supervize, diplomové práce apod., vždy je třeba dbát zvýšené ochrany klientů - používat pouze statistické údaje bez osobních dat).

IV.

Porušení výše uvedeného může být důvodem k ukončení spolupráce stážisty/dobrovolníka a Prostor plus o.p.s.

V Kutné Hoře dne podpis dobrovolníka/stážisty



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 9 – Vstupní dotazník

VSTUPNÍ DOTAZNÍK

Kdy jsi byl/a poprvé na klubu?

.....

Pohlaví:

Žena ☐ Muž ☐

Přezdívka/kód

.....

Jaké téma tě nejvíce zajímá?

	Nejvíce	Hodně	Celkem ano	Moc ne	Nejméně
Bydlení					
Vztahy					
Láska					
Sex					
Bezpečí					
Peníze					
Práce					
Koníčky					
Zdraví					
Drogy					

O co bys měl na klubu zájem?

- Sport
- Volnočasové activity



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Besedy
- Akce
- Poznávání nových lidí
- Rozhovory s pracovníky
- Jiné

Co si myslíš o klubu?

.....

.....

.....

Datum:

[illegible]



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost