



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ DROM- Terénní sociálně–pedagogická práce DROM, romské středisko

METODIKA a vnitřní předpisy

Brno 2011



Realizátor projektu

Efektivní a profesionální poskytování terénních programů v sociálně vyloučených lokalitách ve městě Brně-
CZ.1.04/3.2.01/19.00078.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu. Partneri projektu jsou IQ Roma servis, o. s. a Statutární město Brno.

Obsah

ÚVOD	6
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: VEŘEJNÝ ZÁVAZEK: CÍLE, POSLÁNÍ A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	6
Poslání	6
Cílová skupina - okruh osob oprávněných čerpat službu	6
Indikátory nepříznivé sociální situace	6
Negativní okruh osob	7
Cíle	7
Strategický cíl.....	7
Dlouhodobé cíle.....	8
Zásady poskytování služby.....	8
Rozsah poskytované služby NZDM DROM	9
Okruh činností	9
Popis výkonů realizovaných ve prospěch uživatele a metod práce.....	9
Uplatňování vůle uživatelů při řešení jeho nepříznivé sociální situace.....	12
Ochrana před předsudky a negativním hodnocením	12
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ, PREVENCE STŘETU ZÁJMU A PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ, ETICKÝ KODEX	14
Zdroje	14
Práva uživatele služby	14
Zvyšování kompetencí a předcházení závislosti uživatelů na službě	18
Provádění kontrol dodržování práv	18
Zjištění a náprava porušení práv.....	18
Pravidla.....	18
Pravidla pro čerpání služby při pobytu v ambulantní části NZDM.....	18
Pravidla pro čerpání služby terénní části NZDM	19
Sankce za nedodržování pravidel	19
Oblasti střetu zájmů a prevence střetu zájmů	20
Situace střetu zájmů a jejich prevence.....	20
Prevence, kontrola a řešení výše uvedených situací střetu zájmů	21
Pravidla pro přijímání darů.....	22
Přijímání finančních a věcných darů pro organizaci	22
Přijímání darů pro pracovníka	22
ZÁJEMCEM O SLUŽBU	22
Obecné zásady postupu při jednání se zájemcem o službu	22
Průběh prvokontaktu	23
Pravidla depistáže.....	24
Obsah prvokontaktu.....	25
Podávání informací o službě.....	25
Informace získávané o zájemci o službu	25
Ukončení prvokontaktu	26
Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu	27
Postup při odmítání zájemce o službu	27
Evidence prvokontaktu.....	27
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O ČERPÁNÍ SLUŽBY SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	27



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Průběh uzavírání smlouvy	27
Náležitosti smlouvy	28
Evidence smluv	29
Ukončení smlouvy	29
Dohoda	29
Výpověď ze strany poskytovatele	29
Výpověď ze strany uživatele služby	30
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	30
Proces individuálního plánování	30
Individuální plán	30
Krátkodobé zakázky	31
Dlouhodobé zakázky (případová práce)	31
Záznamy o individuálním plánování	31
Náležitosti formuláře individuálního plánu:	31
VNITŘNÍ PRAVIDLA ORGANIZACE PRO ZPRACOVÁNÍ, VEDENÍ A EVIDENCI DOKUMENTACE	32
Vykazování výkonů ve prospěch uživatele služby	32
- denní záznamy (kdo z pracovníků byl přítomen, shrnutí aktivit, počet zájemců o službu, počet odmítnutých zájemců o službu)	33
Pokyny ředitele k zacházení s osobními údaji	33
Nakládání s listinnými dokumenty obsahujícími osobní údaje uživatelů služby	33
Nakládání s elektronickými dokumenty obsahujícími osobní údaje	34
Shromažďované osobní údaje	34
Shromažďované citlivé údaje	35
Seznam osob oprávněných ke zpracování, evidenci a nahlížení do dokumentace uživatele služby	35
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: ZPŮSOB PŘIJÍMÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ UŽIVATELE SLUŽBY	35
Informování o podávání stížností	36
Postu při podávání stížností	36
Evidence stížností	36
Vyřizování stížností	37
Hierarchie ve vyřizování stížností	37
Postup při vyhodnocování stížností	37
Nápravná opatření	38
Odvolání, stížnost na vyřízení stížnosti	38
Zřizovatel	38
Veřejný ochránce práv	38
Český helsinský výbor	39
Občanské poradny	39
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: NÁVAZNOST SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE	39
VNITŘNÍ SMĚRNICE: PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY NZDM DROM	40
Personální struktura NZDM	40
Náplně práce, profily, kvalifikační požadavky a osobnostní profily na pracovníky	40
Vedoucí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a volnočasových aktivit pro děti a mládež	40
Kontaktní pracovníce – sociální pracovníce	41
Terénní sociálně-pedagogická pracovníce	41
Kontaktní pracovníce - pracovníce v sociálních službách	42
Oprávnění a povinnosti pracovníků NZDM	42
Pracovníci mají oprávnění	42
Pracovníci NZDM nemají oprávnění:	42
Mezi povinnosti pracovníků patří:	42



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH ZAMĚSTNANCŮ	43
Výběrové řízení	43
Výběrová komise	43
Náležitosti přihlášky do výběrového řízení	44
Přijímání nové pracovnice	44
Zaškolení nové pracovnice	44
Garantka zaškolení	45
Způsob zaškolování	45
Harmonogram zaškolování	45
Vzdělávací plán	46
Hodnocení zaškolení	46
Osoby spolupracující se zařízením	46
Supervizor	46
Vnější metodický vedoucí	46
Stážisté	46
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ	47
Program dalšího vzdělávání zaměstnanců	47
Systém výměny informací	47
Porady vedení organizace	47
Porady týmu NZDM DROM	47
Porady podtýmů (klub, klubovna, TSPP, lektori vzdělávacích a volnočasových aktivit)	48
Sdílení informací	48
Vnitřní směrnice pro hodnocení zaměstnanců	48
Postup hodnocení	48
Hodnotící formulář	48
Supervize	49
Pravidla pro supervizi	49
Hodnocení spolupráce	49
VNITŘNÍ SMĚRNICE: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY	50
Prostředí	50
Podmínky	50
Kapacita a personální zajištění	50
VNITŘNÍ SMĚRNICE: MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SLUŽBY	51
Místní dostupnost	51
Časová dostupnost	51
Klub NZDM (pro mládež od 12 do 20 let)	52
Terénní sociálně-pedagogické pracovnice	52
Informace o poskytované sociální službě	52
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	52
Obecná pravidla	53
Nouzové situace	53
Agresivní uživatel	53
Agresivní ne-uživatel služby/cizí osoba	54
Vážné zranění nebo kolaps uživatele služby nebo pracovníka	55
Napadení pracovníka nebo jiného uživatele služby	55
Personální nouze	55
Havarijní situace	56
1.	56
Krádež, vykradení	56



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Výpadek inženýrských sítí nebo porucha	56
Požár	56
Zamčení nebo zablokování uživatele služby v prostorách zařízení.....	57
Zablokování zámku ve dveřích.....	58
Spuštění hasičského přístroje v prostoru zařízení.....	58
Nácvik postupu při havarijních a nouzových situacích	58
Důležitá telefonní čísla (Policie, Záchraná služba, Hasiči)	59
Instituce, které je možné kontaktovat v případě nouzových situací, nebo v návaznosti na ně	59
Dokumentace nouzových a havarijních situací	60
VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	60
Zjišťování kvality služeb u pracovníků zařízení.....	60
Zjišťování kvality služeb u uživatelů a uživatelek služby	60
Průběžné zjišťování spokojenosti uživatelů	62



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

ÚVOD

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež DROM nabízí sociální služby dětem a mládeži, kteří žijí v Brně a jsou ohroženi sociálním vyloučením. Součástí NZDM je klubovna pro děti od 6-11 let, klub pro mládež od 12-18 let a terénní složka pro děti a mládež ve věku od 6 do 26.

Tento materiál je určen pracovnícím a pracovníkům Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež DROM a slouží jako výchozí zdroj informací pro vytváření informačních materiálů pro klienty¹, spolupracující instituce a veřejnost.

Metodika obsahuje pracovní postupy a příklady dobré praxe. Na základě těchto pokynů pracovníce NZDM DROM² poskytují služby. Dále metodika obsahuje směrnice, které vymezují pravidla pro procedurální a technické postupy při poskytování služeb a vytváření zázemí pro uživatele a uživatelky.

Průběžná revize metodiky slouží k zajištění zvyšování kvality sociálních služeb. K aktualizaci metodiky přispívají diskuze na poradách týmů o průběhu poskytování služby, řešení krizových a havarijních situací. Důležitou zpětnou vazbu představují také připomínky uživatelů služeb či jejich případné stížnosti

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: VEŘEJNÝ ZÁVAZEK: CÍLE, POSLÁNÍ A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Poslání

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež DROM poskytuje prostřednictvím sociálních služeb, podporu dětem a mládeži z Brna, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a usilovat tím o zlepšování jejich životní situace.

Cílová skupina - okruh osob oprávněných čerpat službu

Okruhem osob, pro něž je určena ambulantní část služby, jsou děti a mládež ve věku 6 - 20 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci³. Terénní část služby je určena pro děti a mládež a jejich rodiče ve věku do 26 let.

Indikátory nepříznivé sociální situace

NZDM DROM působí v sociálně vyloučené lokalitě. Život v podmínkách sociálního vyloučení znamená nepříznivou sociální situaci, která nabývá mnoha konkrétních podob v několika dimenzích (ekonomická, sociální, kulturní, prostorová). Uživatelé služby NZDM se nejčastěji setkávají s následujícími důsledky života v podmínkách sociálního vyloučení (typy nepříznivé sociální

¹ Výraz klient používáme k označení všech osob, s nimiž v rámci poskytování služby jednáme, protože mají zájem o poskytovanou službu, uživatelem služby je pak pro nás pouze osoba, která má se zařízením uzavřenou smlouvu.

² Označení Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež DROM, romské středisko je v textu vyjádřeno zkratkou NZDM DROM.

³ Nepříznivá sociální situace (pro účely zákona o sociálních službách): oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

situace) které spolu úzce souvisí.

nejisté zázemí

dlouhodobá nezaměstnanost rodičů, rodiče jsou uživateli návykových látek, chybějící rodič nebo rodiče;

chudoba rodiny projevující se především následujícími rysy: vysoké zadlužení, ohrožení lichvou, velké množství lidí v bytě, nízká kvalita bydlení, permanentní ohrožení vystěhováním z bytu;

omezená možnost trávení volného času v bezpečném prostředí

nedostatek finančních prostředků k realizaci určitých volnočasových aktivit, omezená nabídka v lokalitě;

a s tím související:

omezená možnost pro rozvoj kompetencí nutných pro to, aby uspěli v institucích většinové společnosti;

problémy ve škole - prospěchové problémy související neznalostí kódu institucí většinové společnosti (např. jazyk), zameškané hodiny, záškoláctví z důvodu špatné ekonomické situace rodiny nebo špatného klimatu ve škole, předčasné ukončování školní docházky;

problémy s vrstevníky - sociální izolace, hádky, šikana, agresivní chování, strach z přijetí vrstevnickou skupinou;

útěky z domova

experimenty s návykovými látkami

předčasná sexuální aktivita

zkušenost s diskriminací

neznalost institucí většinové společnosti a vlastních možností a práv a způsobů jejich uplatnění

Pokud zájemci o službu čelí alespoň jedné z výše vyjmenovaných problémů, chápeme je jako oprávněné čerpat službu NZDM DROM.

Negativní okruh osob

osoby, které nejsou v nepříznivé sociální situaci

osoby, které opakovaně porušují podmínky čerpání služby

osoby vyžadující specifickou asistenci, kterou nemůžeme zajistit (např. ze zdravotních důvodů)

osoby, jejichž momentální či dlouhodobý stav jim zabraňuje pobývat v zařízení (např. z důvodu přenosných nemocí jakými jsou neštovice, akutní žloutenka, jiné nakažlivé nemoci)

Cíle

Strategický cíl

Strategickým cílem zařízení je poskytovat služby, které vyplývají z potřeb uživatelů a prostřednictvím kvalitně poskytovaných sociálních služeb zmírňovat negativní dopady vyplývající ze života v podmínkách sociálního vyloučení a zvýšit šance uživatelů služby na sociální začlenění⁴.

⁴ Sociální začleňování (pro účely zákona o sociálních službách) je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Dlouhodobé cíle

Poskytovat bezpečný prostor pro trávení volného času
Rozvíjet individuální schopnosti a dovednosti
Posilovat zdravé sebevědomí uživatelů a uživatelék
Nabízet podporu v obtížných životních situacích
Posilovat schopnost zvládat obtížné životní situace vlastními silami
Poskytovat podporu v průběhu vzdělávání.
Nabízet aktivity a činnosti zaměřené na prevenci rizikového jednání
Zprostředkovat kontakt se společenským prostředím

Zásady poskytování služby

Nízkoprahovost

- **bezplatnost:** všechny služby jsou poskytovány zdarma.
- **anonymita:** uživatelé mohou službu čerpat anonymně.
- **dobrovolnost:** pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby.
- **možnost ovlivňovat program zařízení:** uživatelé mají možnost přicházet s vlastními nápady a ovlivňovat tak program zařízení;

Individuální přístup

Pracovnice přistupují k uživatelům služby s ohledem na jejich individuální potřeby.

Respekt

Pracovníci a pracovnice zařízení respektují práva uživatelů vyjádřit svoje přání, názory, k jejich postojům a rozhodnutím. Nenutí je do řešení situací, která odmítají.

Zvyšování kompetencí

Pracovnice postupují tak, aby uživatele uschopňovali, vedou je k tomu, aby byli schopni řešit obtížné životní situace sami, aby věděli, kde hledat podporu.

Diskrétnost

Pracovníci a pracovnice jsou vázáni mlčenlivostí o všech osobních skutečnostech, které se dozví během spolupráce. Neotevírají citlivá témata před jinými uživateli.

Nestrannost

Pracovníci a pracovnice poskytují službu bez ohledu na vlastní pocity, postoje a názory.

Nezávislost

Pracovnice postupují nezávisle na postojích jiných subjektů.

Odbornost a profesionalita

Pracovnice mají pro práci odpovídající kvalifikaci a při práci dodržují pracovní postupy definované v metodice.

Etický přístup

Pracovnice se řídí Etickým kodexem, který z kodexu České asociace streetwork.

Jednání v souladu se zákony

Pracovníci a pracovnice postupují vždy v souladu s platnými zákony.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Rozsah poskytované služby NZDM DROM

Okruh činností

NZDM DROM zajišťuje uživatel službám následující okruh činností:

AMBULANTNÍ ČÁST SLUŽBY

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

(Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 27)

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.) (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 27)

Popis výkonů realizovaných ve prospěch uživatele a metod práce⁵

Kontaktní práce

Jedná se o vytvoření základního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby. Jde o kontakt, jehož cílem je vytvoření vztahu mezi uživatelem či uživatelkou navodit, udržovat a prohlubovat vzájemnou důvěru, a vytvořit podmínky, potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb.

Informační servis

Informačním servisem je míněno poskytování specifických informací. Tato služba je prováděna ústní formou, může být doplněna také formou písemnou, tj. prostřednictvím letáků, vytištěných údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s uživatelem či uživatelkou.

⁵ Vycházíme z pojmosloví České asociace streetwork.

Poradenství

Poradenství se odehrává formou rozhovoru nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje rozbor problému, s nímž uživatel či uživatelka přichází, vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucích k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatelů tyto problémy řešit. Častá témata jsou vzdělávání (předškolní vzdělávání, zápisy do škol, ukončení školní docházky, prospěch, kariérové poradenství), vztahy, rodina, bezpečný sex, návykové látky, volný čas, sociálně-právní témata.

Situační intervence

Situační intervence spočívá v sociálně-pedagogické práci v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovnice při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazňují výchovný efekt situace.

Krizová intervence

Krizovou intervencí musí poskytovat specializovaná zařízení. Cílem zásahů pracovníků v případě, že uživatel potřebuje krizovou intervenci je uklidnění uživatele v obtížné situaci a návrh dalších opatření, obvykle zprostředkování kontaktu na organizaci, která poskytuje krizovou intervenci.

Zprostředkování dalších služeb

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

Kontakt a jednání s institucemi ve prospěch uživatel služby

Jedná se o intervence realizované pracovníci (ústně, telefonicky, písemně, osobně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život uživatele, uživatelky. Kontakt je realizován výhradně s jeho souhlasem a vědomím, nejlépe za jejich přítomnosti. Tento výkon se týká převážně terénní složky služby.

Skupinová práce

Aktivita zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností uživatelů (rozvoj osobnosti - sebepoznání, sebepojetí, rozvoj komunikace, vedení vztahů, řešení konfliktů). Naplánovaná dle potřeb uživatelů (které definují buď oni sami, nebo pracovníci zařízení). Aktivita je časově a prostorově ohraničená, má jasnou strukturu, je realizována obvykle ve formě seberozvojového programu.

Volnočasové aktivity

Jedná se o aktivity, kterým se uživatelé v zařízení věnují, a které nespádají do jiných výkonů NZDM DRDM. Typologie volnočasových aktivit:

Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci/ce je pouze zprostředkovávají např. tím, že zapůjčí vybavení. Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé/ky sami vybrali.

Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci/ce mu v případě potřeby poskytují podporu. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o využití hudební zkušebny, počítačové místnosti. Tyto aktivity mohou uživatelé/ky vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka, ale za jeho přítomnosti v daném prostoru.

Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejichž realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníci. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich schopnosti seberealizace. Jedná se např. o například turnaj v dámě, ve stolním fotbálku, diskotéku.

Akce, které slouží ke zpestření každodennosti nebo k propagaci zařízení. Přípravují je samy pracovníci zařízení a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele a uživatelky. Například hudební a výtvarné workshopy, akce mimo zařízení, výstava u příležitosti dne otevřených dveří.

Volnočasové dílny jsou pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je přítomen lektor (interní nebo externí pracovník). Uživatelé mohou dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Vzdělávací a motivační aktivity

Doučování školní či mimoškolní látky, případně některých osobních či společenských návyků (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.). Základní formou je doučování individuální. Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou). V případě dlouhodobé systematické práce uzavírá pracovníci s uživatelem individuální plán. Podrobně k pracovním postupům při doučování viz Příloha: Metodika doučování.

Preventivní programy

Preventivní programy jsou realizovány prostřednictvím diskusí, besed, komponovaných pořadů a podobných aktivit realizovaných v zařízení buď interními nebo externími pracovníky. Jedná se o programy specifické prevence, které jsou připravovány s ohledem na cílovou skupinu služby.

Práce s blízkými osobami

Kontaktní práce, případně informační servis a základní poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), jsou realizovány pouze se souhlasem uživatele, uživatelky. Za práci s blízkými osobami považujeme i kontakt s rodiči či sourozenci, který není motivován zájmem o pomoc a podporu, ale je zapříčiněn nespokojeností rodičů či sourozenců s poskytovanou službou.

Doprovod

Pracovníci doprovází uživatele služby na jednání s institucemi (úřady – OSPOD, PMS, školská zařízení), v případě nejmladších uživatelů se jedná o doprovod do zařízení předškolní přípravy. Tato intervence je zpravidla poskytována terénními pracovníci.

Pomoc s listinami

Asistence při vyplňování formulářů, sepisování dopisů, žádostí, vysvětlování obsahu takovýchto písemností uživateli služby. Tato intervence je zpravidla poskytována terénními pracovníci.

Uplatňování vůle uživatelů při řešení jeho nepříznivé sociální situace

Jedním ze základních práv uživatelů a uživatelek je zachování vlivu na volbu řešení nepříznivé sociální situace. Toto právo je zajišťováno předpisy, podle kterých:

V průběhu prvokontaktu je zájemce o službu seznámen s nabídkou služeb a pravidly a právy a rozhodne se, zda má zájem službu využít.

Smlouva (písemná či ústní) o poskytování služby a individuální plán jsou koncipovány jako motivace ke spolurozhodování. Pracovnice uživatelům nic nevnucují, v rozhovorech se snaží společně s uživatelem či uživatelkou najít způsob zlepšení jeho situace a respektují jeho potřeby a názory, jeho odmítnutí postupů navrhaných pracovníci.

Uživatel má právo na volbu a změnu klíčového pracovníka/ice.

Je vytvářen prostor pro realizaci nápadů uživatelů. Uživatelé jsou pracovníci povzbuzováni a podporováni v realizaci vlastních aktivit, které jsou v souladu s pravidly zařízení.

Uživatel má právo se vyjadřovat k poskytování služby (osobně nebo prostřednictvím schránky důvěry).

Uživatel má možnost ukončit užívání služby bez udání důvodu.

Jsou vedeny a archivovány doklady o spolurozhodování uživatele, tj. osobní dokumentace, stížnosti a nápady ze schránky důvěry.

Ochrana před předsudky a negativním hodnocením

Pracovnice jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních nebo citlivých údajích uživatelů. Tato mlčenlivost je písemně stvrzena při podpisu pracovní smlouvy. Pracovnice nesdělují citlivé údaje v přítomnosti svých známých. V případě, že během výkonu práce zjistí citlivé údaje o uživatelích, nesdělují je svým rodinným příslušníkům, známým a už vůbec ne rodinným příslušníkům a známým uživatele či uživatelky, ani ostatním uživatelům služby. Všechna témata týkající se uživatelů se řeší na společných intervizích a poradách týmu. Případně anonymně na supervizích a při metodickém vedení týmu.

Pracovnice jsou povinny chránit uživatele a uživatelky před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním stran ostatních pracovníků, ostatních uživatelů i dalších lidí. Pracovnice nemluví hanlivě o uživatelích služby nikde na veřejnosti, ani v případě, že mají s uživatelem v zařízení problémy.

Oslovování vychází ze společné dohody. Pracovnice se vyvarují infantilního oslovování, hanlivých přezdivek nebo jinak pro uživatele/ku nepřijemného oslovování.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Zařízení spolupracuje se vzdělávacími a školskými organizacemi a podílí se na praktickém vyučování jejich studujících. V rámci stáží a přednášek se vysvětlováním životních podmínek a příčin životní situace uživatelů služby podílí na narušování negativních stereotypů o okruhu osob, s nímž pracuje.

Zařízení je otevřené pro návštěvy a veřejnost, pouze v jasně vyhrazené dny (dny otevřených dveří) nebo po předchozí domluvě (návštěvy školních skupin, individuální stáže). Nepřístupné jsou prostory, kde probíhá individuální práce. Záznamy o dnech otevřených dveří a návštěvách v zařízení jsou vedeny v databázi MODULARis v sekci „deník“. O přítomnosti stážistů vede záznamy vedoucí NZDM.

Důraz je kladen na šíření povědomí o existenci a smyslu zařízení, informací o jeho poslání a cílech (veřejná vystoupení uživatelů a uživatelek s výsledky jejich volnočasových aktivit – taneční soubor, výstavy fotografií, výrobků uměleckých dílen, prezentace zařízení v tisku, dny otevřených dveří, apod.).

Informace jsou šířeny dále prostřednictvím webových stránek organizace, tiskových zpráv, informačních letáku a nástěnek.

Dodržování výše uvedených práv a pravidel uživatelů je součástí kontoly práce pracovníků.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ, PREVENCE STŘETU ZÁJMU A PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ, ETICKÝ KODEX

Směrnice upravuje následující oblasti:

1. přehled norem, ze kterých vycházíme
2. práva uživatelů a jejich ochrana
3. prevence střetu zájmů
4. pravidla pro přijímání darů

Zdroje

Práva uživatelů vycházejí z tří základních okruhů norem z následujících mezinárodních úmluv, českých právních norem a etických kodexů:

Mezinárodní úmluvy:

1. Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.)
2. Mezinárodní úmluva o právech dítěte (č. 104/1991 Sb.)
3. Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod (publikována pod č.209/1992 Sb.)

České právní normy:

1. Zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.)
2. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí (Zákon č. 359/1999 Sb.)

Etický kodex:

1. Etický kodex České asociace streetwork

Pracovnice se v rámci procesu zaučování s těmito dokumenty seznámí a postupují v souladu s nimi.

Práva uživatele služby

Na základě uvedených dokumentů a příkladů dobré praxe byl vypracován seznam práv uživatelů a uživatelek a byl upřesněn jejich význam, vymezeny problémové oblasti dodržování těchto práv. Práva uživatelů jsou umístěna na viditelném místě v zařízení. Každý nový zájemce o službu je s nimi při prvním vstupu do zařízení seznámen. Znění práv je společné pro klubovnu i klub NZDM. Odlišné je přizpůsobení vysvětlení významu jednotlivých práv uživatelům klubovny a klubu. Seznam práv i jejich detailní vysvětlení jsou pravidelně revidovány.

Seznam práv

1. Máš právo požádat nás o podporu při řešení potíží.
2. Máš právo bezplatně využívat služby v klubovně/klubu.
3. Máš právo využívat prostor zařízení pro vlastní potřeby.
4. Máš právo na informace o službách poskytovaných v klubovně/klubu
5. Máš právo zůstat v anonymitě.
6. Máš právo na soukromí
7. Máš právo na slušné zacházení a rovný přístup

8. Máš právo na vlastní názor.

9. Máš právo na ochranu osobních údajů.

10. Máš právo vědět, jakou dokumentaci o tobě vedeme, a máš právo do ní nahlížet.

11. Máš právo kdykoliv přijít a odejít (pokud je otevřeno a pokud nemáš zákaz)

12. Máš právo přivést si kamarády nebo sourozence.

13. Máš právo změnit klíčovou pracovníci a vybrat si pracovníci, se kterou se budeš v konkrétních situacích radit.

14. Máš právo podat stížnost.

15. Máš právo ukončit spolupráci.

Jednotlivá práva a jejich upřesnění.

1. Máš právo požádat nás o pomoc při řešení potíží.

Význam práva: Jedná se pomoc v rozsahu, který vymezuje zákon o sociálních službách. Pomoc poskytujeme prostřednictvím výkonů služby (viz kapitoly 1.4., 1.5., 1.6). Pomocí se nerozumí půjčování peněz a osobních věcí, ani jakékoli aktivity, které vybočují z rámce sociální služby.

Pokud nás někdo požádá o pomoc, která je mimo naše kompetence, odkážeme ho na jiné instituce.

2. Máš právo bezplatně využívat služby zařízení

Význam práva: Služba je poskytována zdarma. V případě speciálních akcí realizovaných NZDM (návštěvy kina, divadla, výlety) může být po uživatelích požadována finanční spoluúčast. Uživatelé jsou o této spoluúčasti vždy dopředu informováni a mají možnost se rozhodnout, zdali se za této podmínky aktivity zúčastní. V případě úmyslného zničení vybavení zařízení mohou pracovníci požadovat náhradu škody, a to buď ve formě finanční náhrady (více viz kapitola SANKCE)

3. Máš právo užívat prostor zařízení pro vlastní aktivity

Význam práva: Uživatelé mohou realizovat vlastní nápady a aktivity v prostoru klubu za podmínky, že je prostor využíván v souladu s pravidly zařízení. Toto právo je omezeno v případě, že uživatel, uživatelka má zákaz vstupu do zařízení na základě porušení pravidel.

4. Máš právo na informace o službách poskytovaných v klubovně/klubu/terénu

Význam práva: Uživatel má právo na informace o službě a podmínkách jejího poskytování a využívání. Jedná se především o srozumitelné informování o právech uživatele, pravidlech zařízení, místní a časové dostupnosti, uzavření zařízení, o jakýchkoli změnách. Informace musí být poskytnuty v dostatečném předstihu (např. informace o uzavření zařízení musí být poskytnuta minimálně den předem prostřednictvím plakátu na dveřích zařízení). V odůvodněných případech (havarijní situace, nouzová situace - náhlé onemocnění pracovníků) je možné informovat uživatele až den, kterého se uzavření zařízení týká.

Uživatelé jsou informováni také o zvláštních aktivitách v zařízení (sexuální prevence, počítačový kroužek, výtvarný kroužek, kino, výlety, divadlo).

5. Máš právo zůstat v anonymitě

Význam práva: Pracovníci uživatele a uživatelky nenutí k uvedení celého jména, ani dalších osobních údajů. I v případě, že jméno znají, musí respektovat, že uživatel či uživatelka chce v zařízení vystupovat pod přezdívkou.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

6. Máš právo na soukromí

Význam práva: Pracovnice nejsou oprávněné uživatele nutit k hovoru na citlivá témata, o nichž uživatelé mluvit nechtějí, neotevírají citlivá témata v přítomnosti ostatních uživatelů, respektují přání uživatele týkající se způsobu trávení volného času v klubu a jeho nálady (pokud nenarušují chod zařízení a nejsou v rozporu s pravidly), jeho touhy sedět o samotě a nezapojovat se do kolektivu ostatních. Pracovnice zachovávají mlčenlivost a o osobních informacích, které jim sdělí uživatel služby. Sdílejí je jen v nutné míře v rámci týmu NZDM. V žádném případě tyto informace nesdělují nikomu mimo tým (rodinným příslušníkům, známým, rodinným příslušníkům konkrétní uživatelky, uživatele, ani ostatním uživatelům služby)

7. Máš právo na slušné zacházení a rovný přístup

Význam práva: Uživatelé mají právo na respekt pracovníků, na slušné jednání, na oslovování dle vlastního přání. Pracovnice neznevýhodňují jednotlivé uživatele na základě osobních sympatií, příbuzenství, známosti z jiného prostředí.

8. Máš právo na vlastní názor.

Význam práva: Uživatelé/ky nejsou stran pracovníků kritizováni či zesměšňováni za náboženské, kulturní a jiné přesvědčení, ani za názory, které zastávají.

Nesouhlas s jejich názory v rámci partnerské diskuse je samozřejmě možný. V případě názorových rozporů mezi uživateli, uživatelkami pracovníci vede diskusi a v případě, že by směřovala ke konfliktu, usiluje o odklon. Uživatelé nesmí svými názory porušovat práva ani bezpečí ostatních uživatelů ani pracovníků. To se týká především urážejících, nenávistných komentářů, rasistických výroků. Pokud názory uživatelů, uživatelek porušují práva ostatních přítomných, může pracovníci omezit pobyt toho, kdo narušuje bezpečný prostor v zařízení, nebo zvolit jinou sankci (nejlépe rozhovor zaměřený na dodržování práv ostatních uživatelů a uživatelek a na možné důsledky takového jednání pro vztah mezi uživateli).

9. Máš právo na ochranu osobních údajů.

Význam práva: V této oblasti jsme vázáni Zákonem na ochranu osobních údajů č.101/2000 Sb. (viz přílohy Metodiky a kapitola 6. Metodiky). Pokud nám uživatelé poskytnou osobní údaje, nejsme oprávněni sdělovat je třetím osobám. Toto je možné pouze na základě písemného souhlasu uživatele, který je následně evidován. K situaci zpřístupnění osobních údajů může dojít v případech jednání s návaznými institucemi jménem uživatele (zde je ovšem třeba souhlasu uživatele služby a také písemného souhlasu zákonných zástupců), nebo v případě inspekce v zařízení. Přístup k údajům o uživatelích mají všechny pracovníci NZDM, které jsou také vázány mlčenlivostí, ovinností chránit osobní údaje uživatelů. Výjimkou je situace, kdy bychom neposkytnutím informací porušovali Zákon o sociálně právní ochraně dítěte č. 359/1999 Sb. V případě, že třetí subjekt požaduje informace o uživateli/ce, není pracovníci oprávněna tyto informace poskytnout (např. pokud ze základní školy přijde třídní učitelka a chce vědět, zdali dítě navštěvuje zařízení, sdělí jí pracovníci, že tuto informaci nemůže poskytnout bez souhlasu uživatele, doporučí jí, aby se zeptala uživatele sama.

10. Máš právo vědět, jakou dokumentaci o tobě vedeme, a máš právo do ní nahlížet.

Význam práva: Uživatelé mají přístup k záznamům, které o nich pořizujeme. Pokud projeví zájem o nahlédnutí do vlastní dokumentace, pracovníci mu to umožní. Tato aktivita se hodnotí jako zakázka uživatele služby, pracovníci o ní provede záznam do sekce „individuální plánování“. Uživatelé a uživatelky jsou opakovaně informováni o tom, že o nich vedeme dokumentaci, je jim vysvětlován význam záznamů o nich a o tom, že mohou do zápisů nahlížet.

11. Máš právo kdykoliv přijít a odejít

Význam práva: Uživatelé a uživatelky mohou kdykoli přijít a odejít. Zařízení ovšem není zcela volně přístupné, z důvodu bezpečnosti zamykáme dveře, abychom měli kontrolu nad tím, kdo vchází. To nijak nenarušuje možnost rozhodnutí o odchodu a příchodu v jakémkoli okamžiku. Podmínkou je, aby bylo zařízení otevřeno a uživatel neměl omezený vstup kvůli porušení pravidel. Toto právo je nutné opakovaně vysvětlovat rodičů, především v případě mladších uživatel služby, aby se nedomnívali, že jsme určeni ke hlídání jejich dětí.

12. Máš právo přivést si kamarády nebo sourozence

Význam práva: Uživatel služby si může do zařízení přivést kamaráda na jednorázovou návštěvu. Jak kamarád, tak sourozenec získávají při vstupu do klubu/klubovny status návštěvníka. Při vstupu do zařízení musí být i návštěvníci seznámeni se základními informacemi o službě (obecný účel zařízení, respektive služby, pravidla, práva, časová dostupnost, možnost stát se uživatelem). Dodržování pravidel jsou pro ně závazná. V případě jejich porušení mohou být vykázáni. Stejně tak jsou pracovnice povinny dodržovat jejich práva.

Pokud výslovně neodmítnou možnost, že by se stali uživateli služby, chápeme je jako zájemce o službu a poskytnuté informace evidujeme jako součást prvokontaktu.

Dodržování věkové hranice - do klubu jako návštěvníci mohou pouze ti, kdo splňují podmínku věku cílové skupiny zařízení, do klubovny mohou přijít i děti mladšího věku jako kamarádi nebo sourozenci uživatele služby (věk 6-11 let).

13. Máš právo změnit klíčovou pracovníci a vybrat si pracovníci, se kterou se budeš v konkrétních situacích radit.

Význam práva: Uživatel má klíčovou pracovníci. Ta s ním realizuje prvokontakt, uzavírá smlouvu, je odpovědná za revizi práce a obnovování smlouvy. Uživatel musí být informován, kdo je jeho klíčovou pracovníci. V případě, že z důvodu větší důvěry chce řešit nebo se radit s jinou pracovníci, má právo řešit problémy nebo se radit s pracovníci zařízení dle vlastního výběru, pokud k ní má například větší důvěru v konkrétní oblasti. To může, ale nemusí nutně vést ke změně klíčové pracovníci. V tomto ohledu záleží na přání uživatele/uživatelky.

14. Máš právo podat stížnost.

Význam práva: V případě nespokojenosti s poskytováním služby mohou uživatelé/ky podat stížnost, buď ústně, nebo písemně. Pracovnice se v rámci zvyšování kompetencí snaží motivovat uživatele k podávání písemných stížností, což ale neznamená, že by ústní stížnost měla menší váhu. Písemné stížnosti a záznamy ústních stížností a reakce na ně shromažďuje vedoucí NZDM. Stížnosti jsou evidovány. Za oprávněnou stížnost se nepovažují písemné hrubé výpady umístěvané do schránky důvěry.

15. Máš právo ukončit spolupráci.

Význam práva: K využívání služby nemohou pracovnice uživatele nutit. Uživatelé/ky jsou opakovaně informováni, že mohou ukončit spolupráci i bez udání důvodu.

K porušení práv uživatelů a uživatelek může dojít ve všech oblastech. Základním předpokladem předcházení porušení práv uživatelů je důkladná znalost metodiky NZDM, která je zajišťována opakovanou prací s metodikou, její revizí, diskutováním konkrétních situací během porad a intervizí, kontrolou dodržování pracovních postupů vedoucí zařízení. Mechanismy nápravy jsou shodné ve všech případech porušení práv.

Uživatelé jsou o svých právech informováni při prvokontaktu, při uzavírání smlouvy a následně prostřednictvím propagačních materiálů (letáky, plakáty) a nástěnek; v zařízení jsou průběžně realizovány skupinové i individuální aktivity, které jsou zaměřeny na připomínání a vysvětlování práv a uživatelů (např. uživatelé sami připravují plakáty se seznamy práv); aktivity jsou dále zaměřeny na podporu uplatňování práv uživatelů (např. pokud uživatelé nejsou s něčím spokojeni, pracovnice je povzbuzují, aby sepsali stížnost nebo podali návrh konkrétních aktivit, které chtějí v zařízení realizovat)

Zvyšování kompetencí a předcházení závislosti uživatelů na službě.

Pracovnice směřují k podpoře uživatele v samostatném řešení svých problémů, ve využívání standardních veřejných institucí.

Provádění kontrol dodržování práv

Osobou odpovědnou za dodržování práv uživatelů je vedoucí NZDM DRDM.

Kontrolu provádí:

a/průběžně na základě případných připomínek uživatelů

b/na pravidelných intervizích, kde se probírá práce s uživateli a vzniklé situace

c/na základě vlastního zjištění při přítomnosti v přímé práci v zařízení.

Zjištění a náprava porušení práv

V případě zjištění porušení práv uživatelů může vedoucí zařízení provést osobní pohovor s pracovníci, v němž projdou danou oblast práv, může zvolit ústní napomenutí, při opakovaném porušení práv může zvolit finanční postih.

Uživatel, jehož práva byla porušena, je v rámci rozhovoru o situaci, seznámen s postupem nápravy porušení, dotyčná pracovnice/vedoucí NZDM se mu omluví, je znovu informován o svých právech a o možnosti podávat stížnosti.

Každá situace porušení práv je využita ke zkvalitňování poskytování služby. Je tématem diskusí o pracovních postupech na poradách týmu NZDM, tématem vnějšího metodického vedení, pokud právě v zařízení probíhá.

Pravidla

Pravidla pro čerpání služby při pobytu v ambulantní části NZDM

Pravidla se vztahují k třem hlavním oblastem, kterými jsou vzájemné vztahy, aktivity a bezpečí, vybavení a prostor. Přesné znění pravidel je formulováno s ohledem na věk uživatelů služby, je jiné v klubovně a v klubu. Znění pravidel je neměnné, v rámci práce s pravidly s uživateli služby nebo kvůli ujasnění obsahu pracovnice mohou připojovat k pravidlům vysvětlující dodatky, jejich přesné znění není součástí metodiky, jsou zde uvedeny jen příklady. Obsah dovysvětlení zůstává obvykle stejný, ale jejich formulace se může měnit.

Pravidla klubu

Vztahy v klubu: Navzájem se respektujeme s pracovníci i ostatními klienty a snažíme se o dobré vztahy.

Aktivity a bezpečí v klubu: Klub je místem, kde svůj volný čas můžeme trávit bezpečně, rozvíjet naše schopnosti a smysluplně se bavit.

Prostor a vybavení v klubu: Klub je náš společný prostor. Přispíváme k tomu, aby byl prostředím, kde se budeme cítit dobře. V prostoru před klubem je zakázáno hulit trávu.

Pravidla klubovny

Vzájemné vztahy: Chováme se k sobě navzájem slušně. Slovní i tělesné násilí necháváme za dveřmi klubovny. Do klubovny chodíme přiměřeně oblečení.

Aktivity a bezpečí: Do klubovny chodíme bez zbraní, zapalovačů, petard, zvířat, kolečkových bruslí a kol, cigaret, alkoholu a jiných drog. V klubovně hrajeme jen bezpečné hry a hry, na nichž se domluvíme s pracovníci.

Vybavení a prostor: S vybavením klubovny zacházíme opatrně, věci, které používáme, vracíme ve stejném stavu, v jakém jsme si je půjčili, neodnášíme je z klubovny pryč. Klubovnu udržujeme hezkou a čistou.

Do klubovny chodíme v otevírací době, na okna a dveře klepeme přiměřenou silou.

Pravidla pro čerpání služby terénní části NZDM

Klient, respektive uživatel služby je povinen uvádět pravdivé údaje a docházet na domluvené schůzky.

Sankce za nedodržování pravidel

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Pokud uživatel služby poruší pravidla, pracovníci ho může:

Upozornit, že porušuje pravidla a požádat, aby přestal.

Pokud uživatel služby nepřestane, navrhnout společný rozhovor o porušování pravidel.

Rozhodnout o povinnosti napravit způsobenou škodu (např. zničené věci, rozbité zařízení, záměrné plivání a znečišťování prostoru).

Rozhodnout, o tom, že uživatel služby na 10 minut opustí zařízení (v případě dalšího porušování pravidel a odmítání rozhovoru).

Rozhodnout o opuštění zařízení na zbytek dne (v případě kouření v klubu, odmítání respektovat některou z výše uvedených sankcí a další záměrné porušování pravidel).

Rozhodnout o udělení zákazu vstupu na delší dobu (v případě systematického hrubého slovního napadání ostatních uživatelů služby nebo pracovníků, v případě fyzického napadení ostatních osob v zařízení, při záměrném zničení vybavení a odmítání nápravy škody – zákaz vstupu platí do doby napravení škody).

Udělit zákaz účasti na volnočasových aktivitách (např. v případě ničení vybavení, které se u nich využívá)

Ukončit spolupráci (podmínky k ukončení spolupráce jsou vymezeny dále v kapitole Uzavírání smlouvy o čerpání služby se zájemcem o službu)

Obecně platí, že před návštěvou zařízení po zákazu delším než 1 den probíhá rozhovor o události, která byla příčinou zákazu a o pravidlech v zařízení.

Pokud uživatel služby nereaguje na upozornění, aby přestal porušovat pravidla, sankce se zhoršují.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Opakované nedodržování pravidel spolupráce může být důvodem k ukončení spolupráce.

Oblasti střetu zájmů a prevence střetu zájmů

Součástí profesionálního poskytování sociální služby je jasné vymezení hranic s ohledem na obsah nabízených služeb (oddělení osobních od pracovních vazeb). Ty jsou jasné vymezeny zákonem o sociálních službách. V rámci vztahu pracovník – uživatel služby je zcela nepřístupné:

Situace střetu zájmů a jejich prevence

1. Pracovník jedná bez vědomí uživatele, protože se domnívá, že to je v jeho prospěch.

Jedná se o porušení práv uživatele a prostředek jeho zneschopňování. Kromě toho může vést k narušení důvěry a zmaření cílů poskytování sociální služby.

2. Konflikt mezi zakázkou ostatních subjektů (rodiny, jiné instituce) a zakázkou uživatele služby

Pracovnice vždy dodržuje práva uživatele, řeší jeho zakázku, nikoli zakázku rodičů nebo jiné instituce, je-li to v rozporu s přáním uživatele služby. Výjimkou jsou situace, kdy by straněním uživateli zařízení porušovalo zákon o sociálně-právní ochraně dětí.

Další opatření:

- důsledné informování blízkých osob a spolupracujících institucí o charakteru a principech služby
- důraz na znalost směrnice ošetřující spolupráci s blízkými osobami a spolupracujícími institucemi.

3. Uživatel je blízkým rodinným příslušníkem nebo známým

V této situaci hrozí riziko neobjektivního přístupu, zvýhodňování uživatele v porovnání s jinými, riziko zaměňování rolí, familiárnost, nebezpečí poškození organizace před uživateli a uživatelkami i navenek, narušení důvěry mezi pracovníci a dalšími uživateli a uživatelkami.

Další opatření:

- vyjmenování a opakování rizik v případě, že taková situace v zařízení přichází v úvahu;
- pro rodinné příslušníky nebo známé nebude pracovnice klíčovou pracovnící;
- výběr pracovníků tak, aby se tomuto střetu zájmů mohlo vyhnout.

4. Přijetí uživatele do pracovního poměru

Důsledkem je střet rolí (pracovník – uživatel) ve vztahu k dalším uživatelům služby i pracovnícím.

Postup v situaci, že bývalý uživatel usiluje o pracovní poměr v organizaci:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Může být přijat do pracovního poměru, pokud nespadá věkem do cílové skupiny (6-20 let), není uživatelem minimálně 12 měsíců a splňuje všechny formální požadavky na pracovní pozici.

Další opatření: Intervizní sezení a hodnocení kontaktu přijatého pracovníka s uživateli a pracovníci, téma na supervizi, následky v přímé práci, vše s cílem vyloučení střetu rolí.

5. Kontakt pracovníka s uživatelem mimo pracovní dobu

Pracovnice by se měly vyhýbat osobnímu kontaktu s uživateli mimo pracovní dobu. Možným důsledkem je ohrožení profesionálního vztahu, riziko protežování, riziko zaměňování rolí, familiárnost, nebezpečí poškození organizace před uživateli i navenek, narušení důvěry mezi pracovníci a dalšími uživateli a uživatelkami.

6. Předávání osobních kontaktů na pracovníky

Je zcela nepřijatelné. Neprofesionální přístup, který ohrožuje důvěru mezi pracovníky a znamená porušení jejich práva na soukromí.

7. Půjčování peněz uživatelům služby

Je zcela nepřijatelné.

Prevence, kontrola a řešení výše uvedených situací střetu zájmů

Prevence ve vztahu k pracovníkům:

- dobrá znalost metodiky a etického kodexu (zaškolování, opakovaná práce s těmito dokumenty na poradách týmu, revize metodiky)
- průběžná obecná diskuse o situacích střetu zájmu na poradách týmu
- řešení situací, ve kterých hrozí střet zájmů na poradách týmu a supervizích, při vnějším metodickém vedení

Prevence ve vztahu k uživatelům služby:

- podávání informací o charakteru a principech služby, o tom, co je součástí poskytování služby a co není (prvokontakt, uzavírání smlouvy, další průběžná tematizace situací během spolupráce)

Kontrola:

- rozhovor s pracovníci
- hodnocení přímé práce při následcích
- rozhovor s náhodně vybranými uživateli/kami.

Řešení vzniklých situací:

- řešení sporných situací na týmových poradách
- řešení tématu na supervizích
- osobní rozhovor s pracovníkem
- metodické vedení pracovníka
- sankce (napomenutí, finanční postih)
- revize (rozšíření) metodiky ve formě příkladů špatné praxe

Pravidla pro přijímání darů

Přijímání finančních a věcných darů pro organizaci

Etické aspekty

Pracovníci organizace se zavazují nepřijímat:

- dary od uživatelů služby;
- dary od institucí a osob, jejichž činnost je v rozporu s posláním organizace (výrobce návykových látek, instituce poskytující půjčky za lichvářské úroky);
- dary, pokud si darující klade pro organizaci nepřijatelné podmínky (použití daru, protislужba);
- dary, pokud hrozí riziko střetu zájmů (dary od příbuzných uživatelů služby, které by mohly ovlivnit poskytování služby).

Technické aspekty

Předjednané dary

- darovací smlouva (částka, účel, způsob předání);
- přijetí daru se projednává na poradě týmu a je předloženo ke schválení vedení organizace (porada vedení organizace);
- oprávnění k jednání: vedoucí týmu s vědomím ředitele organizace + ekonomka;
- oprávnění k podpisu smlouvy: ředitel organizace.

Anonymní dary

Anonymní dar se řeší na poradě vedení, pokud organizace obdrží anonymní peněžní dar vyšší než 1.000,- Kč.

Přijímání darů pro pracovníka

Organizace informuje instituce a uživatele o bezplatnosti služeb a pravidlech nepřijímání darů. V případě nabídky peněžního daru odkazuje pracovníce na možnost dát finanční dar oficiálně organizaci.

Pracovníce situačně zvažuje riziko střetu zájmů: hodnota – obvyklost, vztah, důsledek pro poskytované služby.

Pracovníci jsou si vědomy možnosti postihu od zaměstnavatele v případě porušení této směrnice.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Obecné zásady postupu při jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu (dále prvokontakt) probíhá ústně, po vzájemném seznámení

pracovnice a zájemce dochází k předání základních informací o organizaci, pracovních, o průběhu poskytované služby a podmínkách jejího čerpání.

Během prvokontaktu sděluje a zjišťuje kontaktní pracovnice řadu informací (viz níže), obvykle není možné předat zájemci o službu všechny informace při prvním setkání (např. z důvodu nedůvěry, nemožnosti pojmout velké množství specifických informací najednou apod.). Výměna informací, které jsou obsahem prvokontaktu, probíhá v průběhu maximálně prvních 5 setkání se zájemcem o službu. V případě, že není jednání se zájemcem o službu uzavřeno během prvních pěti setkání, může být tato lhůta prodloužena po diskusi na poradě týmu NZDM.

Jednání se zájemcem o službu provádí vyškolená pracovnice (tj. pracovnice po absolvování měsíční zaškolovací lhůty), která jedná vůči zájemcům o službu vstřícně a otevřeně, usiluje o navození pocitu bezpečí, respektuje pocity zájemce, jeho prvotní nejistotu a nedůvěru.

Pracovnice, která jednání zahajuje, by měla se zájemcem o službu jednat po celou dobu prvokontaktu, pokud se zájemce nerozhodne již v této fázi pro spolupráci s jinou pracovnící, stává se po uzavření smlouvy o čerpání služby klíčovou pracovnící. Pokud je klíčová pracovnice mimo službu, kolegyně ji buď zastupuje, nebo dohodne uživateli schůzku na dobu, až bude jeho klíčová pracovnice přítomna. V obou případech informuje o všech kontaktech se zájemcem klíčovou pracovnící.

Informace o službě jsou zájemci o službu předávány takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu informacím porozuměl a poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli. Podávané informace se přizpůsobují věku (např. forma obrázků), verbálním schopnostem (např. přizpůsobením se jazyku komunikující osobě, např. neuváděním odborných pojmů), zdravotnímu stavu (např. sluchově postiženým předáváme informace v tištěné podobě). V průběhu rozhovoru pracovnice ověřuje, jestli jí zájemce o službu rozumí.

Jeden rozhovor v rámci prvokontaktu by neměl trvat déle než 20 minut.

Pracovnice může předávat informace přímo v zařízení nebo v kontaktní místnosti. Terénní pracovnice předávají informace v přirozeném prostředí zájemců o službu nebo v poradně TSPP.

Pracovnice provádí záznam o prvokontaktu do papírového formuláře, může formulář vyplňovat v přítomnosti zájemce o službu a využít tak situace k seznámení s vedením dokumentace.

Prvokontakt se zájemcem o službu končí uzavřením smlouvy o poskytování služby, odmítnutím služby zájemcem, nebo odmítnutím zájemce o službu.

Průběh prvokontaktu

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Když chce do zařízení vstoupit zájemce o službu, kontaktní pracovnice, která mu otevírá, se mu představí, zeptá se, jak ho může oslovovat, vysvětlí mu účel zařízení, sdělí mu, že tam může pobýt, jaká platí pravidla, a že mu postupně bude sdělovat další informace dalších čtyř návštěv (podstata prvokontaktu) a že nakonec musí uzavřít smlouvu, aby mohl službu čerpat, tj. aby mohl do zařízení chodit. Předá leták s informacemi o zařízení a sdělí mu, kde všechny informace může najít. Další

informace sděluje při prvním setkání v závislosti na situaci.

Pokud provoz zařízení okamžitě zahájení prvokontaktu nedovoluje (řešení aktuálně vzniklé situace, např. nutnost krizové intervence, napjatá situace, plná kapacita zařízení), pracovnice volí jednu z následujících možností: osloví zájemce s tím, že až to bude provoz klubovny nebo klubu umožňovat, tak by mu rád vysvětlil, jak to v zařízení funguje a co mu mohou pracovníci nabídnout, nebo kontaktuje vedoucí NZDM DROM, aby převzala službu v zařízení.

Během dalších setkávání pracovnice postupně zájemci předává další informace o poskytované službě a zjišťuje potřebné informace o něm a od něj.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Ke kontaktování zájemců o službu dochází v jejich přirozeném prostředí při depistáži. V tomto případě je zvýšená aktivita na straně pracovnice.

Depistáž je vyhledávání nových klientů, resp. uživatelů služby a rozšiřování povědomí o existenci služby a jejích principech. Nejčastěji probíhá následovně: pracovnice TSPP se vydává do terénu na základě vlastních zkušeností – např. do domu odkud pochází jiný uživatel služby, nebo ví o lokalitě, kde žijí sociálně vyloučené rodiny, a kde dosud depistáž neproběhla. Může reagovat na tip od kolegů z organizace (ZSP nebo APK), což může fungovat i obráceně. Pracovnice jde tedy buď do konkrétního vytipovaného bytu, nebo obchází celý dům.

Pravidla depistáže

Depistáž ve zcela nové lokalitě nebo novém domě realizují ideálně obě pracovnice TSPP, zejména z bezpečnostních důvodů. Při takové situaci s sebou pracovnice mají:

- mobil
- formulář o prvokontaktu a psací potřeby
- vizitku alespoň jedné z pracovnic
- leták služby TSPP DROM, popř. letáky NZDM DROM

Prvokontakt v terénu, resp. jeho první setkání probíhá přibližně takto:

Pracovnice se předem dohodnou, která z nich povede hovor, pokusí se navázat kontakt a představí sebe, kolegyni i organizaci, samozřejmostí je adekvátní pozdrav, navození atmosféry, vlídnost. Pokud potencionální klient je velmi vstřícný a pozve pracovnice rovnou do bytu, mohou toto pracovnice přijmout – předpokládá to i hovornějšího klienta, který rád využije služby, lépe formuluje problém, dotaz atp. Záznam o prvokontaktu je v takovém případě možné vyplnit s patřičným komentářem již zde před klientem. V praxi se osvědčilo jako vhodnější přenést tuto fázi kontaktu do druhého setkání, které probíhá buď opět v bytě klienta, nebo v poradně. Případně pracovnice formulář o prvokontaktu vyplní v kanceláři po návratu z depistáže a později je uživatel služby (buď v poradně nebo v domácnosti) s formulářem a obecně dokumentací seznámí. Práce s rodinou přímo v domácnosti je výhodou proto, že jsou pracovnice v kontaktu s rodinou, respektive dítětem v přirozeném prostředí, kontakt s rodinou je často „jistější“. Víme, kde uživatele služby zastihnout v případě potřeby. Pozvání do poradny někdy selhává. Pokud s uživatelem služby potřebujeme provádět administrativní úkony, např. uzavřít dohodu nebo sestavit, popř. vyhodnotit, revidovat individuální plán, je vhodnější zázemí, které nám poskytuje kancelář.

Pracovnice si vstup do domácnosti nevynucují, ale pokud ji klient pozve, přijímá. Podle vlastního zhodnocení situace může přijmout nabídku nápoje, to může vytvořit správnou atmosféru a podpořit spolupráci. Pokud se rozhodne odmítnout, rozhodnutí citlivě zdůvodní tak, aby klienta neznejistilo nebo nepopudilo.

Pokud klient pracovníci do bytu nezve, komunikace probíhá v prostoru před bytem. Pracovnice stručně představí organizaci a službu (zeptá se, jsou li např. v rodině děti ve věku školky, školy), předá vizitku, leták. Nabídne možnost spolupráce a zdůrazní, kdy a kde ji klient najde. Pokud oslovený nechce s pracovníci mluvit, pracovnice mu nic nevnučuje, kontakt ukončí, rozloučí se, odchází. Ke kontaktování může dojít i na ulici.

Obsah prvokontaktu

Podávání informací o službě

Základní informace – KDO, KOMU, KDY A KDE

Pracovnice po vzájemném představení, představí další pracovnice, organizaci, která službu poskytuje, zařízení (poslání, cílová skupina, cíle), předá informace o místě poskytování služby (prostory NZDM, kontaktní místnost, poradna TSPP, terén) a o provozní době (konzultační hodiny, otevírací doba prostor nízkoprahového zařízení, otevírací doba poradny, práce v terénu).

Podmínky čerpání služby – ZA KOLIK A JAK

Pracovnice seznámí zájemce o službu s nabízenými službami (s tím, co může nabídnout a co ne), s principy poskytování služby, s právy uživatele, s podmínkami čerpání služby (informuje ho, že službu může čerpat na základě uzavření smlouvy, ústní nebo písemné, seznámí ho s pravidly zařízení a sankcemi za jejich nedodržování, s možnostmi a způsobem podávání stížnosti a podnětů, s rolí klíčové pracovnice a možnostmi vybrat si ji, s tím, že průběh poskytování služby se zaznamenává a s právem do záznamů nahlížet, s důvody pro ukončení spolupráce), informuje o tom, kde v případě najde všechny tyto informace.

Informace získávané o zájemci o službu

Během prvokontaktu zjišťuje pracovnice základní identifikační údaje, ověřuje, jestli spadá uživatel do cílové skupiny podle věku a je-li v nepříznivé sociální situaci, dále zjišťuje očekávání zájemce od služby.

Identifikační údaje

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Jméno nebo přezdívka (Jak ti mám říkat?) a rok narození.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Jméno, příjmení a kontakt (adresa a/nebo telefon), rok narození. Tyto údaje jsou zaznamenány do formuláře prvokontaktu jen se souhlasem zájemce o službu, v případě nezletilých se souhlasem jejich zákonného zástupce. Pokud pracovnice souhlas nedostane, vede zájemce jako anonymního.

Ověřování, zda patří zájemce o službu do naší cílové skupiny

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Zjištění věku: V klubovně NZDM se zájemce zeptáme, kolik mu je let, do formuláře zaznamenáme rok narození. Pokud se jedná o zájemce o službu v klubu NZDM, věk těch, kteří předtím navštěvovali klubovnu, známe, od nových zájemců o službu požadujeme, aby ukázali doklad (žákovskou knížku, kartičku VZP), na němž ověříme rok narození, z dokladu žádné jiné údaje nezaznamenáváme.

Zjištění nepříznivé sociální situace probíhá pozorováním, dotazováním nebo kombinací. Většina informací, díky nimž můžeme ověřit nepříznivou sociální situaci je velmi citlivá a k některým se nikdy z naší pozice nedostaneme, k většině těch zbylých až v případě navázání vztahu důvěry. Přístup máme především k důsledkům nepříznivé sociální situace. Dále jsou vymezeny možné oblasti zjišťování.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Věk se zjišťuje dotazáním zájemců o službu, případně jejich rodičů.

Nepříznivá životní situace se zjišťuje pozorováním při jednání se zájemci v jejich přirozeném prostředí, případně rozhovorem se zájemci o jejich potřebách, z nichž vyplynou rysy nepříznivé sociální situace.

Očekávání zájemce o službu

Pracovnice zjišťuje představy a očekávání, spolu se zájemcem se snaží najít oblasti, v nichž by mělo poskytování služby být pro uživatele prospěšné. Pokud je zájemce o službu schopen zformulovat osobní cíl, pracovnice ho zaznamená. Obvykle je osobní cíl upřesňován v průběhu poskytování služby.

Ukončení prvokontaktu

Smlouva o využívání služby

Smlouva se uzavírá pokud zájemce patří do cílové skupiny, má o službu zájem, je seznámen se všemi informacemi, je ochoten respektovat pravidla poskytování služby. (dále viz Směrnice 4. Uzavírání smlouvy o využívání služby.)

Odmítnutí zájemce o službu

(pravidla odmítnutí viz níže)

Udělení statutu návštěvníka

Zájemcům o službu ve věku 5 let je udělován statut trvalého návštěvníka, s dětmi mladšími 5 let se pracuje výjimečně, pokud se realizuje aktivita určená speciálně pro tuto cílovou skupinu, jinak do klubovny nemají přístup.

Nedokončený prvokontakt

Pokud od posledního setkání v rámci prvokontaktu uběhla delší doba než 3 měsíce, považují se dosud realizované kroky za prošlé. Pokud zájemce o službu opět přijde, postupuje se v procesu prvokontaktu od začátku.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Úplné odmítnutí zájemce o službu

Důvodem je, že zájemce nepatří do cílové skupiny nebo má zájem o službu, kterou nízkoprahové zařízení neposkytuje.

Dočasné odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu porušuje pravidla zařízení. Dočasnost odmítnutí se řídí pravidly udílení sankcí. Zájemce o službu požaduje služby v jiném čase, než jsou služby nabízeny, je odmítnut do zahájení provozní doby.

Okamžitá kapacita zařízení je naplněna. Pracovnice hledá individuálně alternativní řešení situace, dohodne s uživatelem jiný termín nebo doporučí jiné zařízení.

Postup při odmítání zájemce o službu

Pracovnice srozumitelně vysvětlí zájemci o službu důvod odmítnutí (např. neposkytujeme požadovanou službu, zájemce nepatří do cílové skupiny).

Pokud požaduje zájemce jiné služby, než zařízení nabízí, pracovnice ho odkáže na instituci, která službu poskytuje.

Pracovnice provede záznam o odmítnutí zájemce o službu do papírové složky.

Evidence prvokontaktu

Informace o setkáních v rámci prvokontaktu jsou zaznamenávány do formuláře "Průvodce prvokontaktem", buď společně se zájemcem, nebo dodatečně, po skončení provozní doby zařízení.

Pracovnice po prvním setkání založí složku zájemce o službu a zařadí ji do evidence prvokontaktů.

Tyto záznamy se uchovávají v listinné podobě v šanonu, který se umísťuje do uzamykatelné skříňky v kanceláři NZDM. Do této složky se dělají záznamy o případných intervencích, které probíhají v období prvokontaktu. Do elektronické databáze se zájemci o službu, s nimiž probíhá prvokontakt nezadávají, zadáváme až uživatele služby, tj. ty, s nimiž je uzavřena smlouva o čerpání služby.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O ČERPÁNÍ SLUŽBY SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Průběh uzavírání smlouvy

S uživatelem se uzavírá buď ústní nebo písemná smlouva. O obou možnostech je zájemce informován při prvokontaktu, pracovnice při uzavírání smlouvy upozorní, že si může vybrat a vysvětlí rozdíl.

Během uzavírání smlouvy je uživatel opět seznámen s rozsahem a podmínkami nabízených služeb a



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

to srozumitelnou formou, pracovnice ověřuje, zdali všemu uživateli rozumí.

Pokud si uživatel vyžádá **písemnou smlouvu**, pracovnice spolu s ním prochází smlouvu a zapisuje údaje do formuláře, který obě strany na závěr podepisují. Jedno vyhotovení pak vloží do složky uživatel služby, druhé provedení si ponechá uživatel služby.

Při **uzavírání ústní smlouvy** pracovnice použije formulář, v němž zaznamenává, co je obsahem smlouvy. Kopie záznamu může být předána uživateli služby na vyžádání.

Smlouvu může uzavírat zaškolená kontaktní pracovnice s kvalifikací sociální pracovnice. Obvykle je to pracovnice, která realizovala prvokontakt, stává se **klíčovou pracovnicí** uživatele, která s uživatelem dále spolupracuje a individuálně plánuje, vede dokumentaci, je zodpovědná za průběh spolupráce. Uživatel si může už pro uzavření smlouvy vybrat jinou pracovnici. Tato změna je možná i v průběhu poskytování služby na přání uživatele, a to bez udání důvodu, ze strany služby je možná změna klíčové pracovnice buď z provozních, nebo organizačních důvodů (např. odchod pracovnice a nástup nové), o změně z těchto důvodů musí být uživatel informován. Změnou klíčové pracovnice ze strany zařízení se také může řešit situace, kdy spolupráce mezi nimi nefunguje z důvodu osobnostních neshod.

Klíčová pracovnice spolu s uživatelem zjišťuje očekávání a potřeby uživatele služby, pokusí se společně formulovat osobní cíl. Zjišťování potřeb by mělo odpovídat věku, rozumovým, komunikačním a jazykovým schopnostem uživatele služby. Další vyjasňování osobních cílů uživatele služby probíhá v rámci čerpání služby.

Uzavřením smlouvy o čerpání služby se stává ze zájemce o službu uživatel služby.

Náležitosti smlouvy

Smlouva (v ústní i písemné podobě) obsahuje náležitosti podle § 91, odstavce dva Zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, tj.:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za službu
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- výpovědní důvody, výpovědní lhůty
- datum uzavření smlouvy
- dobu platnosti smlouvy

Smlouva může obsahovat osobní cíl, pokud ho má uživatel služby vyjasněný v době uzavírání smlouvy. K vyjasňování osobního cíle uživatele dochází dále v průběhu čerpání služby.

Smlouva je uzavírána na 12 měsíců v případě využívání služby v rámci ambulantní složky (klub, klubovna), na 6 nebo 12 měsíců v případě využívání služby v rámci terénní složky, zde závisí na předpokládané délce spolupráce s ohledem na osobní cíl uživatele.

Evidence smluv

Písemná smlouva, nebo záznam o smlouvě ústní je uložen ve složce uživatele služby. Šanon se složkami je uložen v uzamykatelné skříňce v kanceláři pracovníků. Údaje o smlouvě jsou zaneseny do databáze do osobní karty uživatele služby.

Změny ve smlouvě

Důvodem změny ve smlouvě může být naplnění osobního cíle a definování jiného, změna osobního cíle, změna klíčové pracovníce, ukončení spolupráce.

Změny smlouvy jsou evidovány a zaznamenány ve složce uživatele a v databázi. V případě změn dojednaných ústně je provedena poznámka do formuláře ústní smlouvy. V případě písemných smluv je změna provedena písemně formou dodatku smlouvy, kterou uživatel podepisuje. V jednom originálu ji obdrží uživatel. Změna písemné smlouvy je zaznamenána do databáze.

Ukončení smlouvy

K ukončení smlouvy dochází vypršením platnosti smlouvy, dohodou, nebo výpovědí.

Dohoda

K ukončení spolupráce dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem dochází, pokud bylo dosaženo cíle spolupráce, nebo nebylo dosaženo cíle a přitom byly vyčerpány všechny možnosti k jeho naplnění.

V případě ukončení písemné smlouvy je provedeno písemně formou (Dohoda o ukončení poskytování sociální služby), podepsanou pracovníci a uživatelem služby. Jeden originál je založen do složky uživatele, jeden obdrží uživatel. V případě ústní dohody zaznamená pracovníce informaci do formuláře a vloží ji do složky uživatele.

Výpověď ze strany poskytovatele

Důvodem k ukončení smlouvy ze strany zařízení jsou následující:

- uživatel nadále nepatří do cílové skupiny zařízení;
- uživatel není v kontaktu se zařízením déle než 6 měsíců (ambulantní složka služby) nebo se nedostavil opakovaně bez omluvy na 2 sjednané schůzky (terénní složka služby); v tomto případě je smlouva je ukončena z důvodu nezájmu o čerpání služby a při dalším kontaktu k němu přistupujeme jako k zájemci o službu;
- uživatel služby závažně a opakovaně porušuje dohodnuté podmínky čerpání služby.

Za závažné porušení podmínek považujeme opakované záměrné a uvědomované ohrožování:

- **psychického bezpečí** – sprosté urážení, vyhrožování, sexuální obtěžování
- **fyzického bezpečí - zdraví** - agresivní jednání, které ohrožuje fyzické bezpečí samotného uživatele, ostatních uživatelů, pracovníků, sexuální obtěžování (osahávání)
- **opakované uvědomované záměrné ničení vybavení zařízení**

Vypovězení smlouvy s uživatelem z důvodu porušování podmínek předchází řešení konkrétního případu na intervizích týmu pracovníků NZDM a zřetelné upozornění uživatele na možnost ukončení smlouvy v individuálním rozhovoru. Více viz Směrnice Prostředí a podmínky, kapitola Sankce.

Pokud dojde k výpovědi na základě závažného porušení podmínek nebo proto, že uživatel už nepatří do cílové skupiny, je připravena písemná výpověď. Jeden originál výpovědi je uložen ve složce, další originál předá klíčová pracovníce uživateli oproti podpisu, případně za účasti dalších dvou pracovníků zařízení (plní roli svědků). V případě, že je známa adresa uživatele, je mu výpověď zaslána poštou. Pokud s uživatelem už nepůjdeme do kontaktu a není možnost mu výpověď předat,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

je uložena do jeho složky, kde je připraveno k předání.

Výpověď ze strany uživatele služby

Uživatel služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to kdykoli, s okamžitou platností, ústně nebo písemně. V tomto případě se uzavírá dohoda o ukončení poskytování sociální služby. Pracovnice provede písemný zápis o výpovědi, který uloží do složky uživatele a zaznamená ho do databáze.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Proces individuálního plánování

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Individuální plánování má za cíl vyjasnit potřeby uživatele a zformulovat je do osobních cílů. Probíhá v rámci kontaktů pracovnice a uživatele služby v zařízení.

Během setkávání s uživatelem služby v klubu a klubovně pracovnice v rozhovorech zjišťují témata, která uživatel služby řeší, společně pracují na definování osobních cílů a jejich naplnění v plánovacích rozhovorech.

Plánovací rozhovory mohou probíhat přímo v zařízení, nahodile během každodenních kontaktů.

Cílené strukturované plánovací rozhovory pracovnice by měla pracovnice realizovat s každým uživatelem služby minimálně jednou za tři měsíce. Na tento rozhovor se předem připraví, projde záznamy o aktivitách uživatele služby v zařízení, o intervencích, naplánuje průběh rozhovoru s ohledem na konkrétního uživatele. Cílem těchto rozhovorů je zvědomování osobních cílů uživatelů služby.

Tyto rozhovory probíhají ideálně v kontaktní místnosti, nebo v klidné části zařízení, záleží při tom na volbě uživatele služby.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Individuální plánování se realizuje po uzavření smlouvy o čerpání sociální služby. Vychází z potřeb a schopností uživatele služby, probíhá v terénu nebo v poradně pracovnic. Cílem plánování je sestavení individuálního plánu. Ten s uživatelem služby sestavuje jeho klíčová pracovnice.

Individuální plán

Po formulování osobního cíle (zakázky) je uzavřen individuální plán, v němž je nejdříve jasně definován cíl a navržen postup jeho dosažení v podobně jednotlivých kroků, jak na straně uživatele služby, tak na straně pracovnice. Při sestavování plánu pracovnice zjišťuje, jakou má uživatel služby představu o řešení zakázky, co je vše schopen zvládnout sám a v čem potřebuje podporu.

Plán obsahuje harmonogram plnění úkolů, podle harmonogramu se naplánuje také datum revize plnění plánu.

Postup plnění pracovnice a uživatel služby hodnotí průběžně, pracovnice ověřuje, jestli se nezměnily potřeby uživatele, zdali kroky k dosažení cíle jsou odpovídající. Po ukončení plánu pracovnice zhodnotí celý průběh spolupráce, pokud možno probíhá hodnocení společně s uživatelem služby (znemožnit to může například ukončení plánu nezájmem o spolupráci ze strany uživatele služby).

Individuální plán je ukončen v případě, že byl naplněn jeho cíl, uživatel ukončil spolupráci s pracovníkem, došlo ke změně cíle plánu, nebo uživatel není v kontaktu s pracovníkem déle než 6 měsíců.

Konkrétní osobní cíle mohou být jak krátkodobé (např. poskytnutí informace o dostupných středních školách, o stipendiích, o možnostech předškolního vzdělávání, poradenství týkající se vzdělávacího systému) tak dlouhodobé (např. zlepšení známky na vysvědčení, uspořádání diskotéky, výběr odborného učiliště a podání přihlášky, hledání brigády).

Krátkodobé zakázky

Vyplývají z momentálních potřeb uživatele, který ji vysloví, ve spolupráci s pracovnící ji vyřeší a zhodnotí (např. uživatelka se ptá, kolik stojí známka na dopis, dokdy je možné podat přihlášku na střední školu, kdy je otevřeno na poště, jak se dostane MHD na nádraží).

Individuální plán je dojednan ústně, k řešení zakázky není nutné sjednávat postup o více krocích.

Dlouhodobé zakázky (případová práce)

Jedná se o osobní cíle, které je třeba řešit ve více krocích. V tomto případě se sestavuje individuální plán, který má všechny náležitosti.

Pracovnice a uživatel se dohodnou na cíli spolupráce, vymezí úkoly, harmonogram plnění zakázky, zaznamenává se plnění jednotlivých kroků, výsledek plánu zhodnotí dle harmonogramu (hledání brigády, příprava na zkoušku).

Záznamy o individuálním plánování

Záznamy o individuálním plánování (plánovací rozhovory, záznamy o uzavření individuálního plánu, obsah plánu, postup plnění) jsou vedeny v elektronické databázi.

Jednotlivé výkony jsou zaznamenávány do formuláře Záznam individuálního plánování s uživatelem (krátkodobé zakázky), nebo do formuláře Individuální plán (dlouhodobé zakázky).

Náležitosti formuláře individuálního plánu:

1. Individuální plán
- identifikace uživatele služby
 - datum uzavření plánu
 - identifikace pracovnice uzavírající plán
 - typ zakázky
 - popis potřeb/osobního cíle uživatele služby
 - stanovení úkolů uživatel služby
 - stanovení úkolů klíčového pracovníka



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

harmonogram jednotlivých kroků
datum revize naplňování plánu
výsledek revize naplňování plánu
doporučení
poznámky

Z hlediska sociálních služeb jsou při stanovování cílů důležitá následující kritéria:

- posilovat schopnost uživatele řešit problémy samostatně
- směřovat k posilování sociálního začleňování uživatele.
- nebýt v rozporu se zásadami poskytované služby.

Správně formulované cíle by měly splňovat kritéria SMART.

S – specifický (*specific*)

M – měřitelný (*measurable*)

A – přiměřený (*appropriate*)

R – realistický (*realistic*)

T – časově omezený (*time bound*)

VNITŘNÍ PRAVIDLA ORGANIZACE PRO ZPRACOVÁNÍ, VEDENÍ A EVIDENCI DOKUMENTACE

Vykazování výkonů ve prospěch uživatele služby

Každý uživatel služby má svoji osobní složku, která je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři kontaktních, respektive terénních sociálně-pedagogických pracovníků. Záznamy vedeme jednak v listinné, jednak v elektronické formě.

V papírové podobě se uchovává:

- 2.záznam o prvokontaktu;
- 3.písemná smlouva o poskytování služby nebo záznam o smlouvě ústní;
- 4.souhlasy uživatelů služby (se zpracováním osobních údajů, s poskytnutím údajů další instituci, se zveřejňováním fotografií);
- 5.dokumenty o ukončení spolupráce (v případě písemné smlouvy) nebo záznam o něm (v případě ústní smlouvy);

Do databáze MODULARis se zadávají:

- 1.údaje o uzavřených smlouvách
- 2.návštěvy uživatelů v zařízení
- 3.intervence ve prospěch uživatele služby
- 4.individuální plány uživatelů

Odtud je možné je v případě potřeby vytisknout. Uchovávání údajů se řídí Směrnicí o nakládání s osobními a citlivými údaji (viz Organizační směrnice).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Pracovnice kromě výkonů ve prospěch uživatelů denně zaznamenávají do databáze – sekce DENÍK:

- denní záznamy (kdo z pracovníků byl přítomen, shrnutí aktivit, počet zájemců o službu, počet odmítnutých zájemců o službu)
- mimořádné situace (havarijní a nouzové situace)
- přijaté stížnosti uživatelů služby
- udělené sankce
- případy porušení práv
- případy zpřístupnění dokumentace

Záznamy do databáze se provádějí bezprostředně po skončení provozu klubu, případně následující den. Terénní sociálně-pedagogické pracovníce zadávají záznamy do databáze obvykle v pátek, který je administrativním dnem. Vycházejí přitom z terénního deníku. Za správnost údajů zodpovídají pracovníce NZDM. Kontrolu záznamů provádí vedoucí NZDM vždy jednou měsíčně. Přístup do databáze mají zaměstnankyně NZDM DROM, ředitel organizace a správci databáze. Všichni jsou vázáni mlčenlivostí o osobních a citlivých údajích, které o uživatelích a uživatelkách evidujeme.

Pokyny ředitele k zacházení s osobními údaji

Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, pro něž je sociální služba určena a pravidla pro nahlížení do dokumentace jsou obsaženy v dokumentu “Pokyny ředitele k zacházení s osobními údaji uživatelů sociálních služeb”, který je součástí Organizační směrnice DROM, romského střediska.

Nakládání s listinnými dokumenty obsahujícími osobní údaje uživatelů služby

Osobní údaje jsou evidovány pouze jako součást osobní složky uživatele.

Dokumenty obsahující osobní údaje jsou stabilně uloženy v uzamykatelné skříni na pracovišti (kancelář pracovníků NZDM DROM).

Mimo uzamykatelnou skříň mohou být umístěny pouze ve chvíli používání dokumentů oprávněnými pracovníci a za jejich přítomnosti.

Skříň musí být uzamčena v době nepřítomnosti oprávněných pracovníků na pracovišti.

Pracoviště musí být uzamčeno v době nepřítomnosti oprávněných pracovníků na pracovišti.

Dokumenty nemohou být vynášeny mimo pracoviště.

Dokumenty mohou být poskytnuty k nahlédnutí další osobě pouze na základě písemného souhlasu uživatele (viz formulář na konci směrnice).

Specifický dokument (složka uživatele) je dále na vyžádání poskytnut k nahlédnutí pouze osobě, jejíž osobní údaje obsahuje.

Vyřazení osobních údajů z evidence se řídí skartačním řádem a skartačním plánem.

Nakládání s elektronickými dokumenty obsahujícími osobní údaje

Osobní údaje jsou evidovány pouze jako součást osobních složek uživatelů služby v databázi MODULARis (<https://193.165.211.26/drom/>).

Jednotlivé počítače obsahující osobní údaje uživatelů jsou chráněny heslem.

Databáze je chráněna přístupovým jménem a heslem. Oprávnění pracovníci mají přístupové jméno a heslo, které si volí sami.

Databáze může být otevřena pouze ve chvíli používání a za její přítomnosti. Při opuštění pracovního místa se pracovník vždy odhlašuje z databáze. Databáze může být otevřena pouze na počítačích na pracovišti.

Dokumenty databáze je možno tisknout a zakládat do spisu.

Tištěný dokument je dále na vyžádání poskytnut k nahlédnutí pouze osobě, jejíž osobní údaje obsahuje.

Dokumenty databáze není možno extrahovat a ukládat v počítačích.

Dokumenty mohou být poskytnuty další osobě pouze na základě souhlasu uživatele služby, kterého se tyto dokumenty týkají a zároveň je s touto osobou smluvně ošetřen právní vztah (pracovní smlouva, smlouva o praxi, smlouva o dobrovolnictví, smlouva o dílo), ve kterém je specifikován důvod a rozsah poskytnutí dokumentů, dále jen po seznámení se této osoby s pravidly zacházení s osobními údaji, a to pouze na nezbytně nutnou dobu.

Vyřazení osobních údajů z evidence se řídí skartačním řádem a skartačním plánem.

Z elektronické databáze je možné používat statistické výstupy bez osobních dat.

Informace mohou být zpracovávány do anonymních kazuistik.

Shromažďované osobní údaje

AMBULANTNÍ SLOŽKA

Uživatelé služby mají možnost čerpat ti anonymně. Povinnými údaji v klubu a klubovně NZDM je jen jméno (přezdívkou) a rok narození.

přezdívkou, jméno

rok narození

pohlaví

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY ZPRAVIDLA:

jméno a příjmení

rok narození

adresa

telefon

pohlaví

Další osobní údaje se vyžadují pouze v případě, že to vyžaduje řešení zakázky (např. přesné datum narození, vzdělání). Všechny osobní údaje jsou shromažďovány v případě nezletilých a

mladistvých se souhlasem jejich zákonných zástupců.

Shromažďované citlivé údaje

Citlivým údajem je ve smyslu § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů **osobní údaj** vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů. Citlivé údaje je možné zpracovávat, jen jestliže subjekt údajů dal ke zpracování výslovný souhlas. Souhlas musí být dán písemně, podepsán subjektem údajů a musí z něho být zřejmé, k jakým údajům je dáván, jakému správci údajů, k jakému účelu, na jaké období a kdo jej poskytuje. Souhlas může subjekt údajů kdykoliv odvolat.

Po ukončení poskytování služby je dokumentace archivována a skartována podle skartačního řádu organizace.

Uživatel je v rámci prvokontaktu seznámen s pravidly vedení dokumentace a je požádán o souhlas se shromažďováním výše uvedených údajů. Je informován, že do dokumentace může kdykoli nahlížet.

Seznam osob oprávněných ke zpracování, evidenci a nahlížení do dokumentace uživatele služby

- ředitel organizace
- vedoucí sociálních služeb
- vedoucí NZDM
- kontaktní pracovnice NZDM
- terénní sociálně-pedagogické pracovnice NZDM
- speciální pedagožka
- další osoby, které jsou v pracovně právním vztahu s organizací, působí v přímé práci, pokud jsou k tomu pověřeni vedoucí NZDM (například lektor PC gramotnosti).
- správci databáze

Oprávněné osoby se podpisem zavázaly k mlčenlivosti (archivováno u vedoucí NZDM DROM). Osoby, které nejsou v pracovně právním poměru s organizací, ale mají přístup k databázi, jsou také vázány mlčenlivostí. Týká se to správců databáze, jejichž mlčenlivost je součástí smlouvy o správě databáze. Všechny údaje zaznamenané do složek uživatele se před jejich statistickým zpracováním anonymizují.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: ZPŮSOB PŘIJÍMÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ UŽIVATEL SLUŽBY

Stížnost chápeme jako vyjádření nespokojenosti uživatele služby. Stížnost je podání, v němž uživatel napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí pravidlo: Pokud uživatel označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať její obsah jakýkoli.

Všechny stížnosti jsou pracovníci zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách o tom, jak je uživateli služby či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa. Stížnosti jsou příležitostí ke zvýšení kvality služby.

Informování o podávání stížností

Uživatelé/ky jsou o možnosti podávat stížnosti informováni:

- při realizaci prvokontaktu
- při uzavírání smlouvy
- textem na schránce důvěry přímo v zařízení
- na stránkách www.drom.cz

Postu při podávání stížnosti

Stížnosti a náměty je možné podávat:

- ústně nebo telefonicky: kontaktním nebo terénním pracovním, vedoucí NZDM, vedoucí sociálních služeb, řediteli organizace;
- písemně: poštou na adresu organizace, elektronickou poštou, pracovníkům DROMu nebo do schránky pro podávání stížnosti.

Všechny stížnosti a náměty mohou být podávány anonymně.

Schránka pro podávání stížností je umístěna v prostorách klubu i klubovny na viditelném a přístupném místě, pro terénní složku služby je na vstupních dveřích do poradny TSPP. Tato schránka nese označení "Schránka důvěry" a slouží také k podávání námětů, nápadů apod.

Stížnost může podat: uživatel služby osobně, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

Uživatel je pracovníci upozorněn na hierarchii v podávání stížností – viz podkapitola „Vyřizování stížností“.

Evidence stížností

Evidují se jak písemné, tak ústní stížnosti do formuláře „Záznam o stížnosti“. Ústní stížnosti se zaznamenávají písemně (obsahují přímé citace stížnosti uživatel služby, aby nedošlo k dezinterpretaci stížnosti). Stížnosti a jejich vyřízení eviduje vedoucí NZDM, uchovává je v uzamykatelné schránce. Podněty ze schránky důvěry, které nebyly vyhodnoceny jako stížnosti (obrázky, přihlášky, nápady) jsou ukládány ve složce „Podněty“, která je umístěna v kanceláři kontaktních pracovníků.

Vyřizování stížností

Všechny stížnosti se vyřizují písemně ve lhůtě 30 dnů.

Pokud známe stěžovatele, předáváme mu odpověď na stížnost v písemné podobě a doplníme ji ústním vysvětlením. V případě anonymně podané stížnosti uveřejníme stížnost a odpověď na ni na nástěnce v zařízení.

Hierarchie ve vyřizování stížností

Stížnost na kvalitu a dostupnost poskytované sociální služby, provoz zařízení, vybavení NZDM DROM a jakékoliv další stížnosti a náměty nevztahující se k chování pracovníků vyřizuje vedoucí NZDM DROM.

Stížnosti na kvalitu sociální služby poskytované pracovníkem/ici NZDM DROM vyřizuje vedoucí NZDM DROM.

Stížnosti na kvalitu sociální služby poskytované vedoucí NZDM DROM vyřizuje ředitel organizace.

Informace o podání stížnosti jsou vyvěšeny na veřejně přístupných místech (nástěnky v zařízení, webové stránky zařízení).

Na poradách týmu se diskutují stížnosti vzhledem k možnostem zlepšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost je promyšlena i vzhledem k metodice poskytování služby, může být podnětem k revizi vnitřních směrnic.

Postup při vyhodnocování stížnosti

Příslušná vedoucí pracovníce nebo ředitel vyhodnotí, jedná-li se o oprávněnou stížnost. Za stížnost nejsou považovány sprosté vzkazy, nebo nekonkrétní kritické připomínky doprovázené hrubými urážkami pracovníků.

Pokud je stížnost směřována na způsob poskytování služby, je situace projednávána se celým týmem NZDM DROM na intervizi nebo na poradě.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníci, osloví pracovníci, na kterou byla podána stížnost se žádostí o vysvětlení.

Může dále oslovit stěžovatele se žádostí o vysvětlení a doplnění stížnosti.

Osloví další relevantní osoby (svědky).

Vyhodnotí, zda je stížnost oprávněná a pokud ano, navrhne způsob nápravy a určí postih pracovníce nebo metodickou podporu.

Vyrozumí stěžovatele o způsobu vyřízení jeho stížnosti, pokud není anonymní, pokud je anonymní, vyvěsí reakci na stížnost v zařízení.

Využívá konkrétních podnětů obsažených v oprávněných stížnostech ke zkvalitnění poskytované služby.

Vypracuje v písemné podobě stížnost do formulářů „Záznam o podání a vyřízení stížnosti“.

Nápravná opatření

V případě oprávněné stížnosti vždy následuje vysvětlení, případně omluva uživateli.

Nápravná opatření ve vztahu k pracovníkům:

- napomenutí;
- snížení osobního ohodnocení;
- ukončení pracovního poměru podle ustanovení zákoníku práce.

Odvolání, stížnost na vyřízení stížnosti

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na následující subjekty:

Zřizovatel

Kontakt:

Úřad městské části města Brna, Brno-sever
Odbor školství a kultury – PaedDR. Hana Svobodová
Bratislavská 70
601 47 Brno
532 151 111, fax: 545 542 276
E-mail úřadu: info@sever.brno.cz

Veřejný ochránce práv

Ten působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, může ale požadovat nápravu.

Kontakt:

Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, Brno, 602 00,
e-mail: podatelna@ochrance.cz



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Český helsinský výbor

Instituce, která se zabývá dodržováním lidských práv.

Kontakt:

Ostrovského 253/3, Praha 5, 150 00,
fax: 257 323 508,
e -mail: sekr@helcom.cz, www.helcom.cz

Občanské poradny

Občanské poradny jsou místem bezplatné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Usilují o posilování znalostí občanů o jejich právech a povinnostech, o dostupných službách. Podporují je v prosazování jejich potřeb a oprávněných zájmů. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce (www.obcanske-poradny.cz). Asociace občanských poraden sídlí na adrese Senovážné nám. 24, 116 47, Praha 1.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: NÁVAZNOST SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE

Pracovnice v ambulantní i v terénní části služby usilují o rozšiřování vědomostí uživatelů služby o dalších zdrojích (veřejných službách, alternativách sociální služby) a o posilování jeho schopnosti je využívat.

Pokud se při stanovování osobních cílů objeví potřeba, kterou je možné naplnit mimo sociální službu, pracovnice navrhne jinou službu (především veřejné instituce poskytující běžné služby nebo neziskové organizace poskytující specializované služby). Pro usnadnění dostupnosti veřejných služeb nabízejí pracovnice zařízení vyhledání kontaktu na službu, zprostředkování kontaktu, a/nebo doprovázení.

Kontakt na veřejné instituce nebo na návazné sociální služby vyhledají pracovnice na webových stránkách, v Adresáři organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně, ve vlastní databázi kontaktů na návazné instituce, kterou tým NZDM vede.

Pokud mají zájemci o službu nebo uživatelé služby potřebu, která nespadá do okruhu zakázek, které mají pracovnice v náplni práce, zpravidla se tato situace týká terénních sociálně-pedagogických pracovníků a jedná se o oblasti bydlení, zadluženosti, zaměstnání, zdraví, kontakt se soudy nebo s policií, odkazují pracovnice danou osobu na další služby a programy, které organizace DROM nabízí, jmenovitě Zdravotně sociální pomoc, Terénní sociální práce Brno, Asistence prevence kriminality.

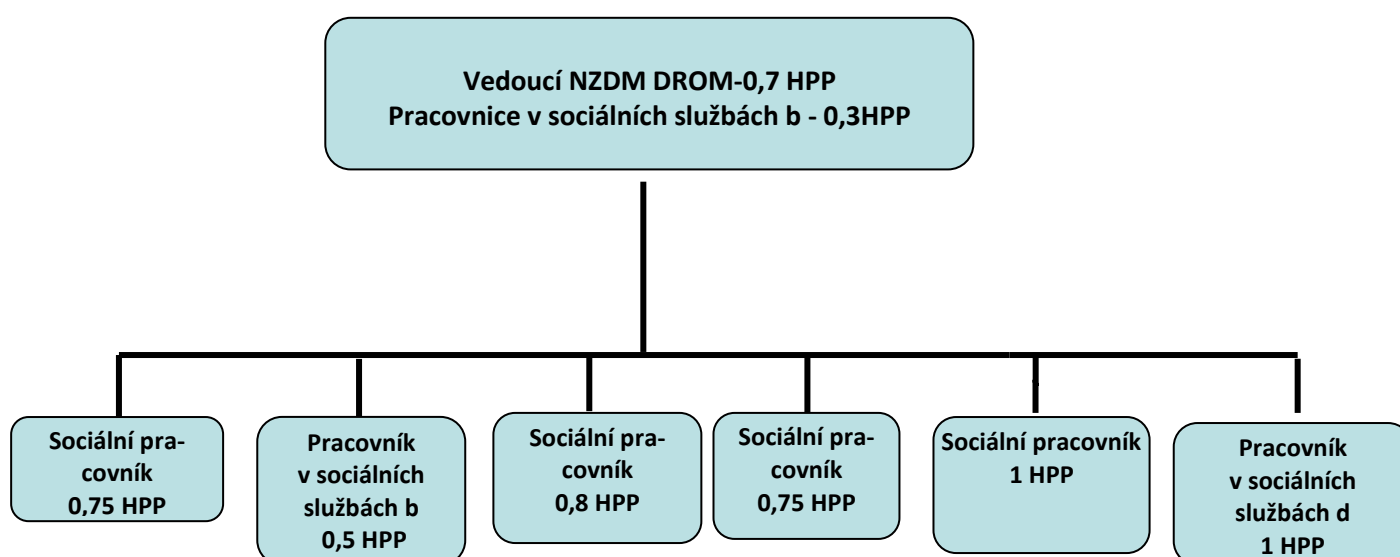
Míra pomoci pracovníků vychází z individuálních schopností uživatele služby.

Pracovnice postupují při spolupráci s uživatelem služby takovým způsobem, aby posilovaly samostatnost a nezávislost uživatelů služby (navozování modelových situací, společný postup při vyplňování listin, vyhledávání informací na internetu, telefonování, jednání s institucemi apod.).

VNITŘNÍ SMĚRNICE: PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY NZDM DROM

Tato směrnice upravuje následující okruhy: profily pozic, kvalifikační požadavky a osobnostní profily, dále popis postupu při zaškolování nových pracovníc.

Personální struktura NZDM



Náplň práce, profily, kvalifikační požadavky a osobnostní profily na pracovníky.

Vedoucí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a volnočasových aktivit pro děti a mládež	
Náplň práce	plánování programu v NZDM DROM vedení pracovního týmu koncepční rozvoj služby metodické vedení psaní a vedení projektů přímá práce s dětmi a mládeží ve věku 6 – 26 let příprava a organizace jednorázových aktivit vedení příslušné administrativy komunikace se spolupracujícími institucemi zástup kontaktních pracovníc v případě nepřítomnosti účast na vzdělávacích kurzech a supervizi, poradách a intervizích
Kvalifikační požadavky	vzdělání VŠ, VOŠ a odbornou způsobilost podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách

	<p>trestní bezúhonnost zkušenosti z práce s neorganizovanými dětmi a mládeží zkušenosti z oblasti NNO zkušenosti s psaním a vedením projektů zkušenosti se standardy kvality sociálních služeb uživatelská znalost PC</p>
Osobnostní profil	<p>samostatnost flexibilita plné pracovní nasazení schopnost vedení pracovního týmu kreativita ochota k dalšímu vzdělávání</p>

Kontaktní pracovníce – sociální pracovníce

Náplň práce	<p>poskytování sociálních služeb v NZDM ve věku 6 – 11, respektive 12 – 20 let plánování, příprava a realizace aktivit v NZDM DROM (volnočasové, vzdělávací, preventivní programy, jednorázové akce) dokumentace výkonů přímé práce podíl na koncepční činnosti a rozvoji služby účast na vzdělávacích kurzech a supervizi, poradách a intervizích</p>
Kvalifikační požadavky	<p>vzdělání VŠ, VOŠ a odbornou způsobilost podle zákona 108/2006 Sb.o sociálních službách trestní bezúhonnost zkušenosti z práce s neorganizovanými dětmi a mládeží uživatelská znalost PC</p>
Osobnostní profil	<p>samostatnost dobré komunikační schopnosti flexibilita kreativita plné pracovní nasazení ochota k dalšímu vzdělávání</p>

Terénní sociálně-pedagogická pracovníce

Náplň práce	<p>přímá práce v terénu (provádí depistáž - aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů služby) poskytuje sociální služby (zajišťuje přímou práci s uživatele: kontaktní práce, individuální plánování, uzavírání dohod), poskytuje sociální služby: poradenství, informační servis, jednání s institucemi v zájmu uživatele služby, doprovod, zprostředkovává návazné služby). kontaktní práce s uživateli ambulantní složky služby spolupráce na metodické a koncepční činnosti. zpracovávání příslušné dokumentace a administrativy zástup kolegyň v případě nepřítomnosti účast na vzdělávacích kurzech a supervizi, poradách a intervizích</p>
Kvalifikační	<p>vzdělání VŠ, VOŠ a odbornou způsobilost podle zákona 108/2006 Sb.o</p>

požadavky	sociálních službách trestní bezúhonnost zkušenosti z práce s neorganizovanými dětmi a mládeží uživatelská znalost PC
Osobnostní profil	samostatnost flexibilita dobré komunikační schopnosti plné pracovní nasazení kreativita ochota k dalšímu vzdělávání

Kontaktní pracovníce - pracovníce v sociálních službách

Náplň práce	přímá práce s dětmi a mládeží ve věku 6 – 11 let příprava aktivit pro NZDM podíl na koncepční činnosti a rozvoji služby účast na vzdělávacích kurzech a supervizi, poradách a intervizích
Kvalifikační požadavky	vzdělání a odbornou způsobilost podle zákona 108/2006 Sb.o sociálních službách (výuční list nebo maturita a akreditovaný kurz) trestní bezúhonnost zkušenosti z práce s neorganizovanými dětmi a mládeží znalost standardů kvality sociálních služeb
Osobnostní profil	samostatnost flexibilita kreativita dobré komunikační schopnosti plné pracovní nasazení ochota k dalšímu vzdělávání

Oprávnění a povinnosti pracovníc NZDM

Pracovnice mají oprávnění

Mají oprávnění poskytovat základní sociální poradenství.

Mají oprávnění poskytovat sociální služby v souladu s metodikou zařízení (netýká se pracovníc na pozici pracovník v sociálních službách b/).

Mají oprávnění vést evidenci uživatelů služby. (netýká se pracovníc na pozici pracovník v sociálních službách b/).

Mají oprávnění nahlížet do dokumentace uživatelů služby.

Mají oprávnění jednat jménem zařízení nebo uživatelů s návaznými institucemi (po domluvě s vedoucí NZDM).

Pracovnice NZDM nemají oprávnění:

Poskytovat psychologická vyšetření.

Poskytovat krizovou intervenci, pokud k tomu nemají dostatečnou odbornost.

Jednat a vystupovat jménem zařízení bez vědomí vedení organizace.

Mezi povinnosti pracovníc patří:

Seznámit se s metodikou a vnitřními směrnici zařízení.

Poskytovat sociální službu dle metodiky.

Řádně vést dokumentaci o poskytování služby v souladu s metodikou zařízení.

Účastnit se týmových porad a supervizí.

Účastnit se vzdělávacích aktivit.

Podílet se na koncepčním rozvoji služby (plnit zadání vyplývající ze společných porad, supervizí a dalších vzdělávacích aktivit).

Podílet se na zvyšování kvality služby (přinášet podněty z vzdělávacích aktivit, poskytovat informace v rámci dotazníků týkajících se kvality služby).

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH ZAMĚSTNANCŮ

Výběrové řízení

Noví zaměstnanci jsou přijímáni na základě výběrového řízení.

Výběrové řízení vypisuje vedoucí NZDM DROM (sestavuje inzerát) s vedoucí kanceláře (zveřejnění inzerátu).

Inzerát obsahuje: náplň práce, kvalifikační požadavky a osobnostní profil. Obsahuje též technické údaje (datum nástupu, úvazek, datum přijímání přihlášek apod.).

Výběrové řízení je vícekolové. V prvním jsou na základě písemných přihlášek vybráni uchazeči, kteří splňují povinné požadavky (kvalifikace dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách). Druhé kolo má dvě části: během přípravy navrhují uchazeči a uchazečky řešení navrženého případu z praxe, na následujícím ústním pohovoru prezentují svůj návrh a zodpovídají další otázky výběrové komise. Každá z částí trvá 30 minut. Při třetím kole se uchazeči účastní provozního dne v zařízení NZDM, respektive v terénu v doprovodu terénních sociálně-pedagogických pracovníků.

Z výběrového řízení je pořízen zápis, který je archivován u vedoucí kanceláře.

Uchazeči jsou o výsledku výběrového řízení informováni nejpozději do 5 pracovních dnů.

Výběrová komise

Výběrovou komisi ustanovuje vedení NZDM DROM.

Komise se skládá ze tří nebo pěti členů, tak aby vždy byl lichý počet účastníků výběrové komise.

Výběrové komise se stanovuje s ohledem na výběr konkrétní pracovní pozice (např. při výběru vedoucí/ho NZDM DROM: ředitel, vedoucí sociálních služeb, současná vedoucí NZDM DROM, vedoucí kanceláře).

Každý z členů komise má jeden hlas. Hlasy jsou rovnocenné.

Členové výběrové komise jsou interní pracovníci: ředitel, zástupce ředitele, vedoucí kanceláře, vedoucí NZDM DROM, kontaktní pracovníce, terénní sociálně-pedagogické pracovníce.

Jestliže není v mimořádných situacích možné, aby se výběrového řízení účastnili někteří členové výběrové komise (pro nemoc, služební cestu, kvůli školení, apod.) a nebylo by možné dosáhnout

minimálního počtu tří osob, přizvou se externí pracovníci. Externími členy komise mohou být osoby, které spolupracují s NZDM DROM a naplňují předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách (viz § 115 zákona o sociálních službách).

Členové komise individuálně posuzují každého uchazeče na základě předem stanovených hodnotících kritérií výběrového řízení.

Jednotlivým účastníkům se sečtou všechny body. Vybrán je uchazeč s nejvíce dosaženými body a

souhlasem nadpoloviční většiny členů komise.

Náležitosti přihlášky do výběrového řízení

Minimálními náležitostmi, které musí účastnice nebo účastník výběrového řízení doložit:

- strukturovaný životopis;
- kopie diplomu o nejvyšším dosaženém vzdělání (k doložení při ústním kole výběrového řízení);
- kopie dokladů o dalším vzdělávání - výcviky, kurzy (k doložení při ústním kole výběrového řízení);
- motivační dopis 1 A4.

Přijímání nové pracovnice

Zaměstnavatel: vyhotoví smlouvu, přijme od pracovnice požadované podklady, postupuje v souladu se zákoníkem práce.

Zaměstnanec:

podepíše smlouvu a prohlášení o mlčenlivosti, předá vyžádané poklady:

aktualizovaný životopis

výpis z rejstříku trestů

notářsky ověřený doklad o vzdělání

potvrzení o zdravotní způsobilosti k výkonu pracovní pozice

zápočtové listy z předešlých zaměstnání

případně potvrzení o studiu

rodné číslo

číslo občanského průkazu

datum narození

místo narození

trvalé bydliště

rodinný stav

rodné příjmení

zdravotní pojišťovna

důchod (sirotčí, vdovský)

děti (uvádí se počet)

číslo účtu

Zaškolení nové pracovnice

Nová pracovnice je zaškolována v rámci zkušební doby. Na zaškolení pracovnice se v různých



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

fázích podílejí vedoucí NZDM DROM a všechny členky týmu. Nová pracovnice má stanovenou garantku, jimiž může být vedoucí NZDM DROM či člen týmu.

Garantka zaškolení

Úkoly garantky zaškolení nové pracovnice jsou následující:

- vede individuální rozhovory v průběhu zaškolování;
- odpovídá na dotazy týkající se studovaných materiálů, diskutuje vybraná témata, doplňuje informace;
- hodnotí průběh zaškolování a dává zpětnou vazbu zaškolované pracovnici.

Způsob zaškolování

účast na poradách, intervizích, supervizích

individuální pohovory s garantkou (během prvního týdne každý den, ve druhém týdnu obden, v následujících dvou týdnech minimálně jednou za týden)

náslechy v přímé práci

materiály ke studiu: Studium materiálů: – metodiky poskytování služby a jejích příloh, z nich zejména:

- Vnitřní předpisy a směrnice organizace
- Metodika poskytování služby NZDM Drom
Přílohy:
 - Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
 - Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí
 - Metodika výkonu sociálně-právní ochrany dětí
 - Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů
 - Etický kodex České asociace streetwork
 - Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.)
 - Mezinárodní úmluva o právech dítěte (č. 104/1991 Sb.)
 - Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod (publikována pod č.209/1992 Sb.)
- Odborná oborová literatura:
Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce
Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků
Kontaktní práce I.
- Materiály pro veřejnost, uživatele

Harmonogram zaškolování

Během prvního dne přijatá pracovnice absolvuje prohlídku zařízení v doprovodu vedoucí NZDM DROM a představení všech zaměstnanců organizace a jejich pozic v rámci organizace.

V průběhu prvního týdne se seznámí s chodem organizace, vnitřními předpisy a metodikou. Denně se na konci pracovní doby setkává k individuálním rozhovorům s garantkou zaškolování a diskutují získané informace.

Ve druhém týdnu pracovnice vstupuje do přímé práce, účastní se zpočátku náslechlů u kolegyň, při individuální práci s uživateli služby vždy s jeho souhlasem. Pracovnice se okamžitě zapojí do



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

aktivit nepřímé práce a systému odborného vzdělávání (porady, intervize, supervize, vnější metodické vedení, vzdělávací kurzy)

Od třetího týdne pracovníce poskytuje služby již samostatně pod metodickým vedením garantky. Garantka a pracovníce se během hodnocení na konci druhého týdne mohou dohodnout na odkladu samostatného výkonu sociální služby, nejvíce však o 2 týdny.

Kontrolu zaškolování provádí vedoucí NZDM DROM, pokud není garantkou zaškolování, a to vždy po týdnu.

Vzdělávací plán

S pracovníci je na konci zaškolení, respektive zkušební doby uzavřen osobní vzdělávací plán.

Hodnocení zaškolení

Garantka provádí během zkušební doby jednou za 14 dní hodnocení průběhu zaškolování, jednak na základě individuálních pohovorů, jednak z vlastních poznatků a z náslechu a pozorování pracovníce v přímé práci. Po ukončení zkušební doby shrne a zhodnotí celý průběh zaškolování. Obsah hodnocení: popis průběhu zaškolování, posunu pracovníce, úspěchů a neúspěchů zaškolování a popis oblastí, na které se má pracovníce zaměřit a způsob, jak toho dosáhnout. Všechna tato hodnocení jsou předána zaškolované pracovníci. Hodnocení je podkladem prodloužení nebo neprodloužení pracovní smlouvy po zkušební době.

Osoby spolupracující se zařízením

Supervizor

Supervize je nezbytnou součástí pomáhajících profesí, umožňuje jednak zkvalitňování poskytování služby, spolupráce v týmu, napomáhá osobnostnímu rozvoji pracovníků, je prevencí syndromu vyhoření. Probíhá jednou za 6 týdnů. Supervizor je vybírán na poradě týmu. Vedoucí NZDM navrhuje konkrétní odborníky a tým je schvaluje. Po třech společných sezeních proběhne další diskuse o tom, zdali bude tým ve spolupráci pokračovat. Pravidelné střídání probíhá zpravidla po dvou letech spolupráce, pokud potřebám týmu supervizor vyhovuje, pokud ne, je nový supervizor vybrán dle potřeby. Požadavky na pozici: praxe v supervizi, praxe v práci s dětmi a mládeží, orientace v problematice sociálních služeb pro děti a mládež (viz kapitola 10.4. Supervize).

Vnější metodický vedoucí

Vnější metodické vedení je určeno ke zvyšování kvality služby. Probíhá v závislosti na finančních možnostech organizace. Metodický vedoucí je vybírán na poradě týmu, na návrh vedoucího týmu NZDM. Po třech společných setkáních proběhne na poradě týmu NZDM ne/schválení této volby. Požadavky na pozici: orientace v problematice sociálních služeb pro děti a mládež, orientace v problematice sociálního vyloučení.

Stážisté

Stáže zařízení umožňuje v rozsahu od 1 do 6 měsíců. Stáž se realizuje na základě smlouvy mezi přijímající a vysílající organizací. V úvodu stáže se studující zaváže k dodržování mlčenlivosti

(dohoda o zachování mlčenlivosti). Následuje seznámení s chodem organizace a důkladné seznámení s chodem zařízení, s nabídkou sociálních služeb, programů, preventivních, vzdělávacích aktivit a volnočasových aktivit, dále studium metodických materiálů a seznámení s pracovními postupy v NZDM. Po teoretickém úvodu se studující účastní náslechu při kontaktní práci v klubovně NZDM pro děti od 6 do 11 let. Dále se podílí na přípravě jednoduchých volnočasových aktivit pro klienty klubovny, případně podkladů pro aktivity v NZDM dle zadání. Součástí stáže jsou pravidelné konzultace zkušeností. V průběhu prvního týdne probíhají denně, dále jednou týdně, případně dle potřeby studující/ho.

Další detaily týkající se stáže upravuje Organizační směrnice.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Program dalšího vzdělávání zaměstnanců

Zaměstnavatel podporuje soustavné získávání, zvyšování a rozšiřování kvalifikace zaměstnanců pořádáním vhodných druhů školení, organizováním samostatného studia, vysíláním do kurzů a umožňováním studia při zaměstnání.

Vedoucí pracovnice zpracovává společně s jednotlivými pracovníky v rámci hodnocení jejich práce vždy dvakrát ročně vzdělávací plán, který odpovídá zjištěným potřebám uživatelů služeb, jejich individuálním potřebám a trendům v sociálních službách.

Realizace vzdělávacího plánu je závislá na finančních možnostech zaměstnavatele.

System výměny informací

Porady vedení organizace

Svolává: ředitel

Jak často: 1 x týdně

Kdo: vedoucí jednotlivých týmů, ekonom, vedoucí kanceláře

Výstupy: zápis

Náplň: informace z dění v jednotlivých službách, zhodnocení předešlého týdne, plánování aktivit, revize organizačních směrnic, přijímání společných rozhodnutí.

Porady týmu NZDM DROM

Svolává: vedoucí NZDM DROM

Jak často: 1 x týdně

Kdo: tým NZDM DROM

Výstupy: zápis

Náplň: intervize a organizační porady, zhodnocení předešlého týdne, plánování aktivit, revize metodických směrnic, přijímání společných rozhodnutí, řešení situací v přímé práci, vztahů s uživateli služby, stížností, havarijních a nouzových situací, apod.

Porady podtýmů (klub, klubovna, TSPP, lektoři vzdělávacích a volnočasových aktivit)

Svolává: kterákoli pracovnice

Jak často: dle potřeby

Kdo: klub, klubovna, TSPP, lektoři vzdělávacích a volnočasových aktivit

Výstupy: zápis dle potřeby

Náplň: dle potřeby

Sdílení informací

Pracovníci sdílejí informace prostřednictvím následujících kanálů:

- databáze Modularis;
- papírové složky uživatelů služby;
- intervizní porady;
- organizační porady.

Vnitřní směrnice pro hodnocení zaměstnanců

Postup hodnocení

Vedoucí pracovnice informuje během organizační porady pracovníky o smyslu, cílech a kritériích hodnocení a zpracuje individuální hodnocení dle stanovených kritérií.

Hodnocení předává při rozhovoru s pracovníci, nechá jí prostor pro slovní nebo písemné vyjádření k hodnocení. Součástí rozhovoru je i společné naplánování vzdělávání na další půlrok.

Hodnocení všech podřízených provádí vedoucí pracovnice 2x ročně, vždy v lednu a červenci.

Písemné hodnocení se ukládá v osobním spisu pracovnice, podepsané vedoucí i kontaktní pracovníci.

Hodnotící formulář

Hodnocení pracovníc NZDM DROM

Jméno pracovnice:

Pracovní pozice:

Období:

Dodržování pracovních povinností	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dodržování termínů pracovních schůzek: ▪ Dodržování pracovních povinností a náplně v rámci pracovní smlouvy: ▪ Využívání pracovní doby: ▪ Dodržování pracovní doby:
Kvalita práce z odborného hlediska	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průběh přímé práce a dodržování postupů v souladu s metodikou práce: ▪ Podíl na koncepční práci: ▪ Vedení dokumentace: ▪ Počet klientů:
Jednání s uživateli služby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soulad s etickým kodexem: ▪ Soulad s metodikou práce: ▪ Zpětná vazba od klientů, uživatelů:
Týmová spolupráce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účast na supervizích a poradách týmu: ▪ Spolupráce:

Mimořádné aktivity	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účast na aktivitách, které jsou nad rámec pracovní náplně a mimo DROM: ▪ Další vzdělávání:
Poznámka	
Vyjádření hodnocené pracovnice	

V Brně dne

..... (vedoucí NZDM)

..... (hodnocená pracovnice)

Supervize

Součástí péče o zaměstnance je zajištění nezávislé kvalifikované supervize pro pracovnice, které se věnují přímé práci. Mělo by se jednat minimálně o 12 hodin za rok.

Supervizor je školený externista, kterého vybírá vedoucí zařízení.

Supervize probíhá vždy mimo otevírací dobu zařízení a jedná-li se o týmovou supervizi, účastní se jí celý tým NZDM.

Pracovnice mají možnost jednou ročně využít individuální supervizi.

Pravidla pro supervizi

Se supervizorem je na prvním setkání uzavřen kontrakt, v němž si obě strany domluví:

- **místo, čas, frekvence a rozsah jednotlivých sezení;**
- **struktura supervize** - tým definuje svoje očekávání, domluví se supervizorem způsob, jakým se bude rozhodovat o tom, kolik prostoru bude věnováno vztahům v týmu a kolik vztahům s uživateli služby, tématům z přímé práce, individuálním pracovním tématům;
- **způsob hodnocení spolupráce;**
- **výše a způsob peněžní úhrady, případně proplácení cestovného;**
- **domluva kontaktní osoby;**
- **způsob řešení případných zrušení setkání;**
- **způsob ukončení spolupráce.**

Hodnocení spolupráce

Předmětem hodnocení spolupráce je:

- **přínos supervizních sezení pro tým a pro jednotlivé pracovnice;**
- **naplnění očekávání pracovnic;**
- **zpětná vazba týmu od supervizora;**
- **možnosti revize kontraktu** (stanovení zkušených setkání, po jejichž realizaci mohou obě strany odstoupit od supervize, změna struktury supervize, revize na základě hodnocení).

Součástí kontraktu je domluva o možnosti ukončit spolupráci se supervizorem po třech sezeních, pokud jedné ze stran nebude spolupráce vyhovovat. Následně tým NZDM na poradě pro sebe zhodnotí vždy jednou za 12 měsíců přínos spolupráce s aktuálním supervizorem a na základě hodnocení buď u daného supervizora setrvává, nebo osloví supervizora jiného. Pokud nebude v týmu jednoznačná shoda o změně supervizora, bude tým hlasovat, rozhodne prostá většina. Oznámení supervizorovi o ukončení spolupráce předá vedoucí NZDM podle ujednání v kontraktu.

VNITŘNÍ SMĚRNICE: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Prostředí

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je umístěno v přízemí pavlačového domu na ulici Bratislavská 41 a je přístupné ze dvora.

Ambulantní složka služby se dělí na dvě hlavní části, nízkoprahová klubovna pro děti od 6 do 11 let má vchod do předsálí, z něhož je dále vchod do kanceláře kontaktních pracovníků a kontaktní místnosti a do hlavní místnosti klubovny. Ke klubovně přilehá sociální zařízení a k němu dále kontaktní místnost. S kanceláří kontaktních pracovníků na druhé straně sousedí sociální zařízení a kontaktní místnost pro klub NZDM.

Nízkoprahový klub Brána pro mládež od 12 do 20 let se nachází v samostatném dvoupokojovém prostoru v levém zadním rohu dvora domu. Má samostatné sociální zařízení.

Poradna terénních sociálně-pedagogických pracovníků je umístěna na vprávním zadním rohu dvora. Terénní služby jsou ale poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů.

V návaznosti na NZDM realizujeme řadu vzdělávacích a volnočasových aktivit, které probíhají v prostorách organizace v přízemí domu. Tyto prostory mají samostatný vchod a sociální zařízení.

Materiální, technické, hygienické podmínky posoudila jako vhodné pro poskytování služby pro děti a mládež Krajská hygienická stanice svým kladným rozhodnutím (k nahlédnutí u vedoucí NZDM a u ředitele organizace). Naplňování procedurálních směrnic kontroluje ředitel organizace v součinnosti se správcem a revizním pracovníkem.

Podmínky

Kapacita a personální zajištění

Službu NZDM zajišťuje 6 pracovníků v přímé práci, 4 kontaktní pracovníky působící v ambulantní části služby a 2 terénní sociálně-pedagogické pracovníky, které působí v terénu.

Zařízení má stanovenou maximální okamžitou kapacitu s přihlédnutím k udržení bezpečného prostoru a určité kvality poskytované služby.

V klubu pro děti od 6 do 11 let je maximální okamžitá kapacita 16 uživatelů služby při personálním zajištění 2 kontaktními pracovníky. Ve výjimečných případech může zařízení otevřít 1 pracovník, maximální okamžitá kapacita se omezuje na 8 uživatelů služby.

Maximální okamžitá kapacita klubu Brána pro mládež od 12 do 20 let je 20 uživatelů služby při personálním zajištění 2 kontaktními pracovníky. Pokud není možné zajistit přítomnost alespoň

dvou kontaktních pracovníků v klubu pro mládež, zařízení se neotevřelo. Pokud zůstává jedna pracovník, věnuje se individuální práci s uživateli služby. Informaci o omezení provozu a o tom, kde ji uživatelé služby najdou, vyvěsí na vchodové dveře do zařízení.

Terénní pracovníci mají kapacitu stanovenou na 1 uživatele služby.

VNITŘNÍ SMĚRNICE: MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Místní dostupnost

Zařízení NZDM, kancelář kontaktních a poradna terénních sociálně-pedagogických pracovníků se nachází ve dvoře pavlačového domu č. 41, na ulici Bratislavská. Jedná se o lokalitu, ve které žijí převážně rodiny ohrožené sociálním vyloučením, v domech jsou obvykle byty nižších kategorií, lokalita je nedostatečně občansky vybavena a mezi obyvateli převažují rodiny, které jsou v tíživé sociální situaci.

Časová dostupnost

Provozní doba Nizkoprahového zařízení pro děti a mládež DROM je v odpoledních hodinách, navazuje na školní docházku uživatelů služby, část zařízení pro děti ve věku do 11 let je otevřena každý pracovní den od 14:00 do 17:00 hodin, část zařízení pro mládež od 12 do 20 let je otevřená od 15:00 do 18:00.

Vzhledem k typu zakázek, kterým se věnuje, je terénní složka služby od pondělka do čtvrtka od 9:00 do 17:00. V této době se pohybují v sociálně vyloučené lokalitě a navštěvují s uživateli služby různé instituce, případně s nimi řeší jejich zakázky v poradně, na základě předběžné domluvy. Zde jsou k zastavení pravidelně ve středu od 9:30 do 11:30. V pátek mají pracovníci administrativní den, během dopoledne se mohou věnovat návštěvníkům poradny, případně domluvat aktivity v terénu, ale to pouze v případě, že aktivitu není možné realizovat jindy (týká se například vyšetření dětí ve specializovaných zařízeních, na která se dlouho čeká).

Poskytování služby je omezeno v případě personální nouze (pracovní neschopnost, dovolená pracovníků). Nizkoprahové zařízení je při zachování maximální okamžité kapacity je zařízení otevřeno pouze v případě, že jsou přítomni alespoň dvě kontaktní pracovníci, jednak z důvodu zachování kvality poskytované služby, jednak z důvodu zajištění bezpečí pro pracovníci i uživatele služby. Kontaktní pracovníci v případě potřeby zastupuje vedoucí NZDM.

V terénní složce služby pracovníci pracují individuálně a jsou vzájemně zastupitelné, v případě nepřítomnosti obou pracovníků jsou zastupitelné vedoucí NZDM.

Pokud zařízení z personálních nebo technických důvodů musí krátkodobě poskytování služby přerušit (z důvodu technické havarijní nebo nouzové situace), jsou o tom uživatelé služby vždy informováni o důvodu a době trvání výpadku viditelným oznámením na vstupních dveřích do zařízení.

Informace o provozní době zařízení mohou uživatelé služby najít na vstupních dveřích do zařízení, na nástěnkách v zařízení, na letáčích, na webových stránkách, dále jsou o nich informováni v rámci prvokontaktu a při uzavírání smlouvy.

Adresa zařízení je uváděna na všech letácích zařízení.

Nízkoprahové zařízení Drom nabízí ambulantně službu ve dvou prostorách, terénní složku v poradně TSPP:

[Klubovna NZDM \(pro děti od 6 do 11 let\)](#)

Otevřeno: pondělí–pátek od 14:00–17:00

[Klub NZDM \(pro mládež od 12 do 20 let\)](#)

Otevřeno: pondělí–pátek od 15:00–18:00

[Terénní sociálně-pedagogické pracovnice](#)

Pondělí – čtvrtek: 9:00 – 17:00

Poradna: 9:30 – 11:30, a dle individuální domluvy

Pátek: administrativní den

[Informace o poskytované sociální službě](#)

Informace o poskytované službě zařízení zveřejňuje pomocí následujících kanálů:

letáky pro uživatele služby

web (www.drom.cz)

výroční zpráva

nástěnky v zařízení

plakáty k jednorázovým akcím

tiskové zprávy

prezentace služby v médiích (tisk, lokální rozhlas, televize, internetové portály)

dny otevřených dveří

kontakt v adresářích poskytovatelů sociálních služeb (Úřad Jihomoravského kraje -databáze poskytovaných služeb, Adresář komunitního plánování)

webové stránky institucí, jejichž jsme členy (NZDM NUTS II JV, Česká asociace streetwork)

Písemné podávání informací (leták, plakát apod.) je ve většině případů doprovázeno slovním komentářem pracovníků (např. v rámci prvokontaktu).

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

V rámci poskytování služby je velmi důležité zajistit bezpečný prostor a bezpečí pro uživatele služby a pracovnice. Kvůli zajištění bezpečnosti může být kdykoli omezen provoz zařízení. Situace, které vážně narušují nebo neumožňují provoz zařízení dělíme na:

Nouzové situace: jsou netechnické povahy, jedná se o vyhrocené situace týkající se vztahů, lidí v zařízení, ohrožujících bezpečnost.

Havarijní situace: souvisí s technickými závadami a nedostatky v zařízení, obvykle vyžadují vyklizení prostoru.

Obecná pravidla

Pracovnice se při nástupu do zaměstnání seznámí s provozním řádem organizace a s metodikou poskytování služby.

Pracovnice jsou jednou za dva roky školeny ve smyslu platných předpisů v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany (organizační školení, zajišťuje ho ředitel) a informovány o způsobu řešení havarijních a nouzových situací (během sezení k revizi metodiky). Účast na školení je povinná.

V zařízení, i ve všech využívaných prostorách je na dostupném místě zveřejněn postup při havarijních a nouzových situacích (například: požár, jiné ohrožení zdraví, zranění), všechny pracovnice vědí, kde jsou umístěny požární přístroje a lékárnička, a seznam důležitých telefonních čísel.

Pracovnice s sebou nosí služební telefon. Znají telefonní čísla správce zařízení, vedoucí NZDM, a pevnou linku organizace.

Vstup do zařízení se zamyká, pracovnice do zařízení uživatele služby zařízení vpouští.

Pracovnice znají pravidla provozu zařízení a zajišťují, aby byli uživatelé s pravidly seznámeni.

Osobní věci do zařízení berou pracovnice, stejně jako další návštěvníci (stážisté, lektori volnočasových a vzdělávacích aktivit) na vlastní zodpovědnost. Pracovnice je upozorňují, aby si osobní věci nechávali v kanceláři kontaktních pracovnic.

Pracovnice zamykají uzamykatelné skříně v zařízení.

Nouzové situace

Agresivní uživatel

= uživatel rozčilený, nevladatelný, vyhrožující, ozbrojený, útočící fyzicky na ostatní uživatele služby nebo na pracovnice.

Pokud to situace umožňuje, řeší ji jen jedna pracovnice. Druhá pracovnice zajišťuje chod zařízení, ale je připravena se zapojit, pokud se situace neuklidní. Cílem intervence jen jedné pracovnice je dosáhnout rovnováhy ve vyjednávání, snížení pravděpodobnosti posílení agrese, jeho uklidnění, případně odchodu ze zařízení.

Pokud se agresivní jednání zůstřeje a uživatel služby odmítá opustit prostor klubu, pracovnice je povinna zajistit bezpečnost svoji i bezpečnost ostatních přítomných a upozorní uživatele služby, že pokud neodejde, bude kontaktovat Policii ČR (na tuto možnost jsou uživatelé upozorňováni při uzavírání smlouvy o čerpání služby), případně ji kontaktuje telefonicky přímo. Kontaktování Policie ČR je krajním řešením, k němuž se pracovnice uchylují v případě ohrožení bezpečí. Voláním PČR uživatelům služby pracovnice nevyhrožují.

Agresivní jednání může být důsledkem udělení sankce, ale vždy je důvodem k udělení nějaké sankce. Ve vypjatých situacích se pracovníce ale vždy snaží zachovat klid, neživit konflikt. Dávají přednost zajištění bezpečnosti své i ostatních před nárokem na okamžité uplatnění sankce. Je lepší ze situace ustoupit, pokud je tu vidina zklidnění a nechat řešení problému na další den. Pracovníce může také předat řešení konfliktu nebo situace druhé pracovníci, pokud to v dané situaci uzná za vhodné (např. problematický vztah s konkrétním uživatelem služby).

Agresivní ne-uživatel služby/cizí osoba

= rodič, ozbrojený návštěvník, návštěvník pod vlivem omamných látek

Hlavním cílem je osobu dostat z prostoru, kde jsou ostatní uživatelé služby (předsálí, kontaktní místnost, dvůr) a řešit, s ní, co potřebuje mimo dosah uživatelů služby. O to se pokusí nejdříve jedna pracovníce (např. pokud návštěvníka osobně zná), druhá pracovníce zajišťuje chod zařízení, situaci sleduje a je připravena kdykoli kolegyni podpořit. Pokud je návštěvník agresivní, druhá pracovníce vysvětlí situaci uživatelům služby a odvede je ze zařízení, a obě se snaží situaci zklidnit, zjistit, co návštěvník potřebuje. Zároveň kontaktují vedoucí NZDM, případně zástupkyni ředitele nebo ředitele organizace.

Pokud selže pokus o zklidnění situace, pracovníce kontaktují telefonicky Policii ČR.

Pravidla pro jednání s rozčileným, agresivním uživatelem platí tato pravidla:

Udržujte od uživatele bezpečnou vzdálenost, dbejte na jeho i svůj bezpečný prostor.

Pokud to je možné, uživatele posaďte, zmírní se gestikulace a zklidní se.

Nechte uživatele vymluvit, silné emoce odejdou.

Buďte zdvořilí a profesionální (nevystupujte přemoudře), vyjádřete pochopení problému uživatel služby.

Nezlehčujte situaci osoby, nelžete, snažte se mluvit jednoznačně a srozumitelně.

Oslovujte uživatele služby jménem a vstupujte do očního kontaktu. Jestliže je hrubý, neodpovídejte laskavě, ale rázně a pevně.

Pokud uživatel služby ohrožuje sebe nebo okolí přivolejte pomoc spolupracovníků, příp. policie.

Vysvětlete mu, proč konáte výše uvedený krok a požádejte ho o spolupráci, snažte se mu vysvětlit, co po něm chcete.

V případě nutnosti použít násilí jednejte šetrně, rychle. Svůj zákrok uživatel služby objasněte a sdělte případné důsledky vzniklé situace.

Tato pravidla platí i pro jednání s uživateli s poruchami chování.

Vážné zranění nebo kolaps uživatele služby nebo pracovníka

Nejdůležitější je poskytnout první pomoc k zajištění základních životních funkcí a přivolání rychlé záchranné pomoci. Pracovnice si rozdělí role, jedna poskytuje první pomoc, druhá přivolává rychlou záchrannou pomoc. Po přivolání rychle kontaktuje pracovnice vedoucí NZDM, s níž se domluví na rozdělení práce - jedna jde na ulici čekat na sanitku, aby mohla její posádku nasměrovat do zařízení, druhá zajistí odchod uživatelů služby ze zařízení, jeho uzavření, případně střídá první pracovníci v poskytování první pomoci.

Jakmile to situace umožní, pracovnice kontaktují rodiče a informují je o tom, co se stalo.

Pokud je vážně zraněná pracovnice, druhá pracovnice pošle některého uživatele služby pro vedoucí NZDM, přivolá rychlou záchrannou pomoc a poskytuje první pomoc zraněné kolegyni. Po příchodu vedoucí NZDM uzavře zařízení, jde očekávat lékaře se sanitkou, aby je nasměrovala do zařízení.

V případě zjištění infekční nemoci u některého z dětí jedna z pracovnic po domluvě s kolegyní diskrétně požádá uživatele služby, aby ho doprovodil k rodičům. Pracovnice vysvětlí rodičům, že dítě nemůže dočasně zařízení navštěvovat, aby nenakazilo ostatní uživatele. Může rodičům, předat informace o tom, jak situaci řešit. Zároveň může terénní sociálně-pedagogické pracovnice, které mohou rodinu dále podpořit v řešení situace. Pracovnice dbají na to, aby situaci řešily co nejcitlivěji a nejšetněji vzhledem k uživateli služby a jeho rodině.

Napadení pracovníka nebo jiného uživatele služby

Při fyzickém napadení dalšího přítomného v klubu (jiný uživatel služby, návštěvník, kontaktní pracovnice) pracovnice okamžitě přivolá Policii ČR, a pokud je to možné, zařízení uzavře, případně přivolá vedoucí NZDM.

Personální nouze

Během provozu jsou v ambulantní části zařízení přítomny dvě pracovnice. Kontaktní pracovníci v případě nepřítomnosti zastupuje vedoucí NZDM.

V případě personální nouze (nemoc, dovolená, vzdělávací kurz, účast na výběrovém řízení), kdy je nepřítomno více pracovnic, řeší se situace následovně:

Klub NZDM pro mládež od 12 do 20 let:

Klub je uzavřen, přítomná pracovnice se věnuje individuální práci s uživateli služby v kontaktní místnosti, na dveře zařízení umístí plakátek pro uživatele služby s informací, že běžný provoz je omezen a kde ji najdou, pokud budou něco potřebovat. V případě, že není zájem stran uživatelů služby, pracovnice se věnuje koncepční nebo administrativní práci.

V klubovně pro mladší uživatele služby může otevřít jedna pracovnice, provoz se ale omezuje na 8 uživatelů služby (viz Vnitřní směrnice: Prostředí a podmínky). V případě potřeby individuální práce (uzavírání nebo obnovování smluv, individuální plánování) postupuje stejně jako v případě klubu pro starší uživatele služby.

Řešení situace personální nouze se domlouvá vždy na poradě týmu NZDM.

Havarijní situace

Krádež, vykradení

Zařízení rozlišuje krádež za provozu (řešení se volí podle částky, viz. níže) a mimo provoz (řešení volí ředitel, který volá Policii ČR).

Dojde-li ke krádeži v zařízení, pracovníce volí postup podle výše škody. Při škodě do 300 Kč volí pracovníce situační intervenci, při škodě nad 300 Kč může oznámit krádež Policii ČR.

Při zjištění krádeže se situaci věnují obě pracovníce. Oznámí uživatelům, co se stalo a informují je o tom, že mohou přivolat Policii ČR. V případě, že se nepodaří za pomoci situační intervence viníka krádeže nad 300 Kč najít a věc získat zpět, pracovníce oznámí krádež na Policii ČR. A ponechají uzavřený klub až do doby příjezdu PČR, které pracovníce sdělí předpokládanou dobu krádeže, popis a umístění kradené věci, případně podezření.

Pokud se pracovníce klubu nerozhodnou přivolat PČR, oznámí uživatelům služby, že mohou vrátit věc anonymně a navrhnou způsob takového vrácení.

V případě, že věc není vrácena, ani viník není odhalen, mohou pracovníce přistoupit k sankcím ve formě omezení volnočasových aktivit, poskytování materiálu k volnočasovým aktivitám, apod.

Sankcí za prokázanou krádež věci ze zařízení nebo někomu ze zařízení, je ukončení smlouvy o poskytování služby (netýká se situace, kdy je ukradená věc vrácena).

Výpadek inženýrských sítí nebo porucha

Týká se elektřiny, vody, plynu.

V případě, že k poruše dojde před otevřením zařízení, je zařízení dočasně uzavřeno a na dveře je umístěn leták s vysvětlením.

Pokud k havárii dojde při provozu zařízení, jedna z pracovníc odvede uživatele služby mimo prostor zařízení, druhá pracovníce informuje všechny ostatní pracovníce o výpadku (kontaktní místnost, doučovací místnost). Kontaktuje správce zařízení, případně vedoucí NZDM. Pokud není v silách správce poruchu napravit, volá pracovníce nebo vedoucí NZDM příslušnou instituci.

Požár

Požár prostoru

V případě požáru nebo hustého dýmu v prostoru jedna pracovníce odvede uživatele služby do bezpečí, mimo klub, následují přitom směrovky k únikovému východu. Pokud je to možné, zkontroluje celý prostor zařízení, jestli v něm nikdo nezůstal. Druhá pracovníce přivolá hasiče, sdělí jim kde a co hoří a v jakém rozsahu, sdělí jim telefonní číslo, ze kterého volá a jde očekávat příjezd hasičů na ulici, aby je mohla nasměrovat.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Následně informuje pracovnice správce zařízení, který uzavře hlavní přívod plynu a elektřiny a přivolá vedoucí NZDM, pokud ještě nejsou přítomni. Dále informuje obyvatele v domě.

S hasiči komunikuje pracovnice, která je přivolala, pokud se domluví, převezme tuto roli vedoucí NZDM.

Pokud je panika v zařízení přílišná, věnují se nejdříve obě pracovnice zajištění bezpečí uživatelů služby a ostatních, přítomných v objektu a až poté kontaktuje jedna z nich hasiče.

Pokud nepůjdou otevřít dveře v klubovně NZDM (únikový východ), zvolí náhradní únik oknem ze zařízení, na němž je dělená mříž. V klubu NZDM pracovnice z bezpečnostních důvodů během provozu nezavírají dveře klubu.

Hoření elektrických spotřebičů (počítač, věž)

V případě hoření elektrického spotřebiče v zařízení jedna pracovnice odvede uživatele služby ze zařízení, druhá pracovnice zajistí uzavření oken (zamezení přístupu vzduchu) a odpojení elektřiny, pokud sama neví, jak odpojit elektřinu, přivolá správce a vedoucí NZDM. Po odpojení elektřiny hasí po domluvě buď pracovnice, nebo správce oheň, pokud je zvladatelný, pokud ne, přivolají pracovnice hasiče.

Jak zdolat malý oheň?

- utlouct plameny silnější pokrývkou, koberečkem, kabátem, nejlépe, když jsou tkaniny mokré a neobsahují umělohmotná vlákna
- uhasit vodou
- zabránit přístupu vzduchu, protože napomáhá hoření (zavřít okna, dveře)
- pokud hasíme elektrické přístroje je nutné nejdříve vypnout elektrický proud.

Jak nejrychleji uhasit hořící šaty?

- utlouct kabátem, příkrývkou, přehozem nebo kobercem, ideálně namočenými, nesmí být z umělohmotných vláknin
- nejlepší je, když hořící leží na zemi
- hořící šaty na vlastním těle hasíme tak, že se válíme po zemi

Zamčení nebo zablokování uživatele služby v prostorách zařízení

Pokud se uživatel služby se ocitne za zablokovanými dveřmi sám v prostorách zařízení, nemůže se dostat ven, pracovnice si podle situace rozdělí, jedna komunikuje s uživatelem služby, druhá sežene náhradní klíče, které jsou k dispozici u správce zařízení nebo v kanceláři ředitele organizace (v zamykatelné skříňce napravo za dveřmi ředitelské kanceláře, klíče od této skříňky má vedoucí kanceláře). Pokud dveře není možné odemknout z druhé strany klíčem, ani jiným způsobem, který navrhuje správce objektu, volají pracovnice zámečníka.

Pokud se uživatel služby v některém z prostor zařízení zamkne a odmítá prostor opustit, jedna pracovnice s ním komunikuje a snaží se s ním vyjednat, aby odešel, druhá pracovnice zajišťuje chod zařízení. Pokud potřebuje první pracovnice podporu, vysvětlí ostatním situaci, domluví se s nimi, že odejdou, zařízení uzavře a podpoří vyjednávání. Pokud se nepodaří vyjednat odchod



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

uživatele služby, jedna z pracovníků kontaktuje správce objektu, aby jim pomohl s otevřením zamčených dveří, pokud to není možné bez poškození zařízení, je přivolán zámečnick. Způsobenou finanční škodu hradí uživatel služby (během vyjednávání je na tuto možnost upozorněn).

Preventivní opatření - pracovníci nenechávají ve dveřích ani volně v zařízení ležet své klíče.

Zablokování zámku ve dveřích

V případě, že nejdou odemknout dveře zařízení a uživatelé služby jsou spolu s pracovníci uvězněni v zařízení, jedna pracovníce kontaktuje správce zařízení, druhá pracovníce se snaží zabránit panice zabavením uživatelů služby, kteří jsou v zařízení

Pokud správce není přítomen v objektu, nebo není schopen otevřít dveře ani s pomocí nářadí, přivolá pracovníce zámečnicka, kontakt vyhledá na internetu, výběr se řídí akceschopností zámečnictví. Pokud nefunguje nebo není dostupný internet v části zařízení, kde k zablokování dveří došlo, kontaktuje pracovníce vedoucí NZDM nebo vedoucí kanceláře DROM, která potřebný kontakt vyhledá a zámečnictví kontaktuje.

Spuštění hasičského přístroje v prostoru zařízení

Dojde-li ke spuštění hasičského přístroje v prostoru zařízení, pracovníce okamžitě odvedou všechny přítomné uživatele služby ze zařízení, informují ostatní přítomné pracovníky, aby odešli, a kontaktují správce budovy, který předá informaci bezpečnostnímu technikovi a informují vedoucí NZDM, která v případě nepřítomnosti správce kontaktuje bezpečnostního technika. Technik k nápravě zařízení dle předběžné domluvy dostaví nejpozději do 2 dnů. Materiál, který unikne z přístroje je nutné vysát. Vedoucí NZDM domlouvá s vedoucí kanceláře vysávání, které zajišťuje uklízečka objektu.

V případě, že uživatelé služby nebo pracovníci uvolní bezpečnostní pojistku na hasičském přístroji, je nutné přivolat technika také.

Telefonní číslo na bezpečnostního technika je uvedeno přímo na hasicím přístroji.

Nácvik postupu při havarijních a nouzových situacích

V obou prostorách ambulantní části zařízení se pravidelně nacvičuje postup v případě havarijních situací.

Nácvik probíhá jednou ročně v každé části zařízení zvlášť, účastní se ho vždy odpovídající část týmu.

Termín a způsob nácviku se diskutuje na poradě týmu.

Společně s uživateli pracovníci provádějí nácvik následujících situací:

- požár
- postupu při zranění uživatele služby
- postup při zranění pracovníce



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Při nácviku pracovnice domluví s uživateli průběh nácviku. Zdůrazní, že se jedná pouze o nácvik, kterého by se měli všichni aktivně zúčastnit a představit si, co by dělali, kdyby takováto situace nastala.

Společně pak imitují vybranou situaci, rozdělí si role podle havarijního plánu (např. při nácviku požáru: kdo půjde zkontrolovat, zda jsou všechny osoby mimo místnost, kde hoří; kdo zavolá hasiče; kdo odvede uživatele do bezpečí; kdo bude hasit; apod.). Na závěr společně nácvik pracovnice s uživateli zhodnotí. O nácviku krizových situací se provede záznam do Deníku v databázi.

Pracovnice v rámci vzdělávání absolvují kurs týkající se nácviku jednání s agresivním uživatelem, v případě, že na to má organizace finanční zdroje.

Pracovnice na poradách týmu a na supervizích diskutují vzniklé nouzové a havarijní situace a hledají různé způsoby reakcí na danou situaci.

Důležitá telefonní čísla (Policie, Záchraná služba, Hasiči)

112 - Tísňová volání - centrální číslo
158 - Policie
156 - Městská policie
155 - Záchraná služba
150 – Hasiči
1239 – Plynárenská pohotovost

Instituce, které je možné kontaktovat v případě nouzových situací, nebo v návaznosti na ně

Lékařská služba první pomoci pro děti

Centrum dětských odborných zdravotnických služeb Brno, p. o.

Žerotínovo nám. č. 4/6, Telefon: 542216511, 533302396

Provozní doba:

všední dny 16.00 - 7.00

soboty, neděle a svátky 7.00 - 7.00 nonstop

Stomatologická služba první pomoci pro dospělé i děti

Fakultní nemocnice u svaté Anny, Pekařská 53, Brno

Telefon: 543183459

pondělí - pátek od 15.30 do 7.00 hod., víkendy a státní svátky nepřetržitě

Lékařská pohotovostní služba - nepřetržitý provoz

LÉKÁRNA NA KOBLIŽNÉ

Kobližná 7, Brno, Telefon: 542212110, 542216388

LÉKÁRNA K.E.I. pharma

Koliště 47, Brno, Telefon: 545424811

Linka důvěry a krizové centrum

[Spondea, Brno](#)

Krizové centrum pro děti a mládež s non-stop provozem.

<http://www.spondea.cz/>

[Modrá linka](#)

Centrum a linka důvěry pro děti a mládež. Internetové poradenství a poradny, vzdělávací programy pro žáky a studenty a semináře pro odborníky a další jednorázové akce. <http://www.modralinka.cz>

Michaela Killarová, dětská psycholožka, zkušenosti s cílovou skupinou (kontakt od Veronika Uhlířová), tel: 776 227 005 (psycholožka v diagnostickém ústavu)

Dokumentace nouzových a havarijních situací

Informace o havarijních a nouzových situacích jsou dokumentovány v databázi, sekce DENÍK - MIMOŘÁDNÉ ZÁZNAMY. Zaznamenává je vždy pracovnice zařízení, která vedla řešení situace, případně po domluvě vedoucí NZDM.

VNITŘNÍ SMĚRNICE A PRACOVNÍ POSTUP: ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zjišťování kvality služeb u pracovníků zařízení

Metoda zjišťování: dotazník (viz Přílohy)

Frekvence: 1 x 12 měsíců

Období: prosinec, leden

Šetření je vyčerpávající.

Za realizaci šetření je zodpovědná vedoucí NZDM, která předá kolegyním dotazníky. Pracovnice je vyplní v rámci pracovní doby a předají v domluveném termínu zpět vedoucí NZDM, která je zodpovědná za jejich zpracování. Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány na poradě týmu i na poradě vedení.

Připomínkování kvality sociálních služeb v sekci NZDM DROM probíhá také během pravidelných porad týmu a především během pracovních setkání zaměřených na revizi metodiky poskytování služeb, jejíž cílem je sladění teoretických a praktických postupů, vyřazení nefunkčních částí a aktualizaci osvědčených metod a technik.

Zjišťování kvality služeb u uživatelů a uživatelů služby

AMBULANTNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Metoda zjišťování: dotazníkové šetření nebo strukturovaný rozhovor

Cílová skupina: uživatelé ambulantní složky služby NZDM



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Frekvence: 1 x 12 měsíců

Období: listopad - leden

Postup:

Šetření probíhá v ambulantní části služby přímo v zařízení, v klubu a v klubovně nebo v kontaktní místnosti. Šetření vede proškolený externista (např. stážista, stážistka nebo dobrovolníci). Za jeho zajištění a proškolení je odpovědná vedoucí NZDM. Pracovnice zařízení uvede externistu do kontaktu s uživatelem služby, společně s externistou vysvětlí jasně uživateli účel zjišťování a informují ho o tom, že probíhá anonymně. Vlastní šetření následně provádí externista sám s uživatelem služby. Pokud uživatel služby vyžaduje přítomnost pracovnice, probíhá dotazování za přítomnosti pracovnice. Šetření je anonymní, probíhá formou strukturovaného rozhovoru s uživatelem a zaznamenává se do dotazníků.

Kritériem pro výběr respondentů je samovýběr - šetření se účastní ti uživatelé služby, kteří souhlasí. Optimální množství účastníků šetření, s nimiž se realizuje dotazník nebo rozhovor - cca 25% z celkového počtu uživatelů dané služby.

V letech 2010 - 2015 se NZDM DROM zapojí do celorepublikového výzkumu NZDM, které organizuje Česká asociace streetwork. Její zadání realizuje výzkumná agentura Millward Brown. Šetření probíhá prostřednictvím internetových online dotazníků vždy v posledním čtvrtletí roku, výsledky jsou zveřejněny během ledna následujícího roku. Během této doby nahradí výzkum původní dotazníkové šetření realizované s uživateli služby NZDM. Výzkum kromě zpětné vazby od uživatelů služby a možnosti vyhodnotit úspěšnost práce umožní porovnání výsledků klubu s průměrnými údaji ostatních klubů v ČR a srovnání vývoje vlastního klubu po dobu pěti let. Uživatelé služby vyplňují dotazníky anonymně. Každý klub bude mít přístup jen ke svým údajům a také k souhrnným anonymizovaným datům.

TERÉNNÍ SLOŽKA SLUŽBY

Metoda zjišťování: dotazníkové šetření

Cílová skupina: uživatelé služby TSPP

Frekvence: jedenkrát za 12 měsíců

Kde: v terénu nebo v poradně

Pověřená osoba: koordinace - vedoucí NZDM (koordinátorka TSPP), realizace – pracovnice TSPP a stážista/ka

Postup: V rámci porady týmu TSPP jsou vybráni uživatelé služby ke zjišťování kvality sociálních služeb (cca deset uživatelů služby od každého pracovníka).

Zjišťování kvality sociálních služeb probíhá v přirozeném prostředí uživatelů služby, případně v kontaktní místnosti, zajišťuje ho TSPP a stážist/ka. Pracovnice zprostředkuje kontakt stážisty a uživatele služby, vlastní šetření je prováděno bez přítomnosti pracovníka. Šetření probíhá formou strukturovaného rozhovoru a zaznamenává se do předem připravených dotazníků.

Vyplněné dotazníky jsou po skončení šetření stážistou anonymizovány, tj. je odstrižen pruh s údaji o uživateli služby, jsou zpracovány stážistou nebo vedoucí sociální služby NZDM a následně skartovány.

Výsledky dotazníkového šetření jsou prodiskutovány a vyhodnoceny v rámci porady týmu NZDM, především ve vztahu k cílům sociální služby. Hodnocení šetření vedoucí zařízení prezentuje na

poradě vedení organizace. Výsledky šetření jsou brány v potaz při dalším rozvoji pracovních postupů sociální služby.

Průběžné zjišťování spokojenosti uživatelů

Uživatelé služby mají možnost sdělovat komentáře a podněty k realizaci služby přímo pracovním zařízením nebo vedoucí NZDM, nebo je předat prostřednictvím vzkazů do schránky důvěry, která je umístěna v klubu, v klubovně, a na dveřích kanceláře terénních sociálně-pedagogických pracovníků. Jako schránku důvěry lze využít též poštovní schránku na dveřích vchodu do organizace.

Obsah schránky jednou týdně, případně častěji na upozornění uživatelů služby, kontroluje vedoucí NZDM. Obsah připomínek a obsah zpětné vazby k nim se probírá na nejbližší poradě týmu. Časový rozvrh pro vypořádání připomínek je totožný s pravidly vypořádání stížností (pravidla viz Směrnice č. 7). Připomínky se evidují v databázi MODULARis, v sekci Mimořádné záznamy - Stížnosti.

Pracovnice zjišťují spokojenost nebo nespokojenost s poskytovanou službou také během individuální práce, především plánovacích rozhovorů s uživateli služby.